

**INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO
TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 PARA LA ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS**

Señores Accionistas:

En mi condición de Presidente de Colmena Seguros, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2015.

COLMENA SEGUROS, una empresa de la Fundación Social

Colmena Seguros hace parte del grupo empresarial liderado por la Fundación Social, entidad privada, sin ánimo de lucro y de utilidad común, fundada en 1911 en Bogotá, Colombia. Si bien es una ONG, se constituye desde su origen en la matriz y dueña de un grupo empresarial, con la misión de contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Fundación ha desarrollado un modelo propio de Intervención Social basado en dos instrumentos: Los Proyectos Sociales Directos y la Actividad Empresarial.

Los Proyectos Sociales Directos son el instrumento que refiere un trabajo directo con y para los pobres, en el que, con un enfoque promocional, se construyen condiciones de desarrollo para las comunidades en condiciones de pobreza que se encuentran en un territorio determinado, en la búsqueda de mejorar la calidad de vida y la convivencia en tales comunidades y en la sociedad. Ello se hace a través de la estrategia denominada Desarrollo Integral Territorial.

La actividad empresarial, constituye una forma de intervención social en sí misma, que tiene como fundamento construir para la sociedad actuaciones basadas en paradigmas diferentes a aquellos que tienen como único referente las reglas del mercado y la maximización del provecho particular; actuaciones, que más bien se inspiran en el bien común y el servicio a la sociedad, que se manifiesta en la atención de las verdaderas necesidades que tienen las personas, especialmente aquellas que han estado marginadas de las dinámicas del progreso y el desarrollo. Así, el quehacer empresarial, en la estrategia de la Fundación Social, no se limita a ser fuente de financiación, sino que es parte inherente de su actuación en la sociedad. Las empresas deben ser capaces de decidir y actuar en el mercado guiadas siempre y de manera esencial por principios y valores, aun si ello implica apartarse de la forma habitual en que se gestionan las empresas en el mercado.

Las experiencias concretas y exitosas logradas en desarrollo de cada instrumento se proponen a la sociedad, de manera que puedan ser referente para otros, en la búsqueda de la construcción de una nueva cultura mucho más basada en la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la búsqueda del bien común y el desarrollo de los sectores marginados.

Colmena Seguros en el marco de su actividad empresarial contribuye al propósito de la Fundación Social, ofreciendo soluciones de aseguramiento para acompañar la construcción de bienestar y progreso de las personas. Durante el segundo semestre del año 2015, profundizó en el desarrollo de su identidad contenida en la nueva imagen de marca y fortaleció su trabajo en los Ramos de Seguros de Personas y Seguros de Riesgos Laborales adquiriendo un vínculo cercano con los clientes afines a los atributos de la marca Colmena, al bienestar y progreso colectivos sin exclusión.

En su ramo de riesgos laborales la Compañía fomenta y promueve la salud de los trabajadores y el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y la prestación de los servicios de atención y rehabilitación. En ese marco, las políticas de la Compañía están enfocadas a lograr una atención de servicios de prevención y asistenciales de la mejor calidad, en aras de promover espacios de trabajo seguro.

En sus ramos de seguros de personas, Colmena Seguros tiene como propósito ofrecer coberturas de manera preferente a quienes no encuentran fácilmente atención a sus necesidades de protección y así participar de manera activa en la búsqueda del bienestar de la población colombiana.

Colmena Seguros, busca también desarrollar y fortalecer las herramientas que permitan ampliar el conocimiento del riesgo y su adecuado cubrimiento a través de las coberturas otorgadas, para lograr un impacto positivo en nuestros clientes, en la Compañía y en la sociedad.

Así mismo, la Compañía continuó con la ejecución de los planes implementados para consolidar su modelo de actuación y fortalecer la gestión por procesos, los proyectos y el apoyo tecnológico, que consolide sus atributos de marca y de servicio en la operación y asegure una gestión de control interno y de riesgos adecuada que contribuya a la confiabilidad y el control en las actividades de la Compañía.

I. Entorno económico y jurídico.

El contexto económico se caracterizó por una gran volatilidad desde noviembre del año 2014, manteniéndose impredecible durante el año 2015. Lo anterior, se fundamenta básicamente, por la correlación negativa entre el precio del petróleo y el dólar, que al invertir su tendencia histórica, genera cambios significativos en la economía mundial.

Durante el año 2015, se observa bajo crecimiento en los países emergentes, presentando resultados inferiores a los años anteriores debido a la constante disminución de los precios de las materias primas, especialmente petróleo, carbón, níquel y otros. A nivel mundial las principales economías mostraron comportamientos divergentes. Estados Unidos continúa con un mejoramiento del índice de desempleo, inflación cercana a la meta, recuperación del crecimiento del PIB y a finales del año 2015, aumentó las tasas de la Reserva Federal entre 0.25% y 0.50% después de casi una década. En Europa, el desempleo disminuye y se espera un leve crecimiento del PIB, manteniendo la tasa de interés cercana al 0%. En China se observa una disminución del crecimiento económico, un incremento en el endeudamiento de los hogares y una caída en la demanda interna. En América Latina, se observaron escenarios en los que se combinan depreciación de la moneda, menor crecimiento del PIB, incremento de la inflación, leve crecimiento del desempleo y alzas en las tasas de interés.

En el contexto nacional, durante el año 2015 se empezaron a evidenciar fuertes debilidades en la economía, reflejadas en un menor crecimiento económico, incremento de la inflación, aumento del déficit comercial y mayor déficit fiscal.

Las perspectivas de crecimiento económico para el año 2016 son poco optimistas a nivel mundial, afectadas por la desaceleración de la economía en China motivada por la reducción en los precios internacionales del petróleo. En el continente europeo aún siguen en la política de rescates a países con economías débiles para evitar devaluar el euro y jornadas de pérdidas en sus bolsas de valores. Por su parte, en Estados Unidos el incremento de la tasa de interés, tendrá movimientos de capital a nivel internacional generando efectos en el corto plazo en el mundo globalizado. Por su parte, los países emergentes en América Latina han venido mostrando contracciones en las economías locales por devaluación de la moneda local y salidas de capital extranjero.

En Colombia se espera una disminución en el crecimiento de la economía, que hace necesario realizar esfuerzos por reemplazar los ingresos generados por el sector energético con la construcción de vías de cuarta generación y el desarrollo de nuevas tecnologías.

En este contexto, los ingresos de la Compañía se han visto afectados negativamente, teniendo en cuenta que Colmena Seguros tiene una elevada participación de empresas vinculadas a los sectores de hidrocarburos y minería, que han registrado menores crecimientos, los cuales disminuyeron su cotización al sistema de riesgos laborales.

Teniendo en cuenta el complejo panorama económico, Colmena Seguros buscará mantener la creación de valor en el tiempo, atendiendo y monitoreando los sectores de la economía nacional. A su vez, continuará con su estrategia de optimización de costos.

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$10.2 billones a Diciembre 2015, frente a \$9.2 billones a diciembre 2014, lo que corresponde a un crecimiento del 11%. En lo que respecta al margen técnico, las compañías de vida registraron un resultado positivo y su siniestralidad a diciembre 2015 se ubicó en 73%, reportando en el mismo índice que a Diciembre de 2014.

El entorno jurídico estuvo enmarcado por una gran proliferación de normas que afectan el sistema¹, particularmente en lo que atañe a situaciones jurídicas de impacto debe mencionarse, como un hecho posterior al cierre del ejercicio, que el Gobierno Nacional expidió el 23 de diciembre de 2015 el Decreto 2509, mediante el cual se definió el mecanismo de compensación monetaria con el que, según el propio decreto, se pretende corregir los efectos de la concentración de riesgos en el Sistema General de Riesgos Laborales y sus consecuencias financieras, así como adoptar medidas para mitigar la concentración de riesgos en dicho Sistema.

En desarrollo de lo anterior, los Ministerios de Trabajo y de Hacienda y Crédito Público, expidieron el 29 de diciembre de 2015 la Resolución N° 5619, la cual fue notificada a Colmena el 21 de enero de 2016.

En la mencionada Resolución, se determinó el resultado de la compensación monetaria que estaría a cargo de Colmena Seguros S.A. por un valor de \$16.281.339.000, suma que, de acuerdo con la Resolución, debería ser girada una vez estuviera en firme el acto, a favor de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Para Colmena Seguros es evidente que el Sistema General de Riesgos Laborales necesita contar con un mecanismo que corrija la falta de solidaridad y que con ello, permita el aseguramiento de los riesgos que, debiendo ser cubiertos por el Sistema de Riesgos Laborales, no están siendo considerados como parte del mismo.

En este contexto, analizado en detalle el mecanismo de compensación monetaria creado e implementado por el Gobierno Nacional mediante la expedición del Decreto 2509 y de la Resolución 5619 de 2015, la Compañía considera que el mismo no resuelve los problemas estructurales que generan la falta de solidaridad en el Sistema General de Riesgos Laborales, como tampoco la concentración de riesgos, de acuerdo con el Decreto, se pretenden corregir. Por el contrario, dicho

¹ Solo respecto a la Superintendencia Financiera, las Circulares Externas en 2015, se incrementaron de 15 a 38 del primer semestre al segundo. Las Resoluciones expedidas durante el primer semestre fueron 68 y en el segundo semestre 43.

La Superintendencia de Salud expidió 22 Resoluciones a lo largo del 2015, de las cuales, 8 se publicaron en el segundo semestre del año. A lo largo del 2015, se expidieron 3 leyes que impactaron el sector seguros y 11 decretos, de los cuales 4 se publicaron en el segundo semestre.

mecanismo lesiona el principio constitucional de eficiencia que rige el Sistema, afecta su sostenibilidad y desincentiva la realización de actividades de promoción y prevención. Por lo anterior, la Compañía presentó recurso de reposición en contra de la citada Resolución, con el fin de exponer los vicios de inconstitucionalidad e ilegalidad, así como las deficiencias de orden técnico de la misma.

Por último, teniendo en cuenta que el Decreto 2509 señala que el mecanismo de compensación definido se aplica de manera general y única para el 2015 pero, al mismo tiempo prevé que, a futuro, el Gobierno puede ajustar la metodología de acuerdo con el seguimiento de los niveles de concentración por parte de los Ministerios o adoptar mecanismos alternos de distribución de riesgos. Esta situación genera incertidumbre en cuanto a la gestión del ramo de riesgos laborales, por lo que la Compañía mantendrá la estrategia que viene desarrollando en ese ramo y hará seguimiento permanente a la eventual implementación del mecanismo de compensación.

II. Evolución Previsible de la Sociedad.

Colmena Seguros, avanzará de manera decidida en convertirse en la Organización que quiere ser, de tal forma que en todas las dimensiones, su actuar refleje su esencia.

- Generará bienestar y progreso para todas las personas sin exclusión.
- Actuará enmarcada en los atributos de Servicio.
- Arraigará en su quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles.

Para lograrlo buscará avances significativos en generar una verdadera diferenciación basada en Servicio, así:

En Seguros de Personas, avanzará decididamente en ser en el mediano plazo una compañía cuyo valor provenga de manera relevante de la atención a las necesidades de protección de las personas.

En Riesgos Laborales continuará con el enfoque actual, manteniendo siempre un manejo objetivo y conservador a la luz de los riesgos de los nichos, de la actividad de Riesgos Laborales, del sistema y del entorno macroeconómico.

III. Resultados Financieros.

Durante el ejercicio correspondiente al segundo semestre de 2015 la Compañía, alcanzó un volumen de primas emitidas de \$237.774 millones. La tasa de siniestralidad de la Compañía se ubicó en 42.1% de las primas emitidas. Así mismo, se registró un índice en gastos administrativos y de personal del 23.7%. Colmena Seguros tuvo un resultado técnico de \$5.166 millones en el segundo semestre de 2015 y la utilidad neta del período ascendió a \$39.448 millones. Al contemplar los conceptos con cargo a recursos propios, los cuales se asumen con la reserva destinada para tal fin, por la asamblea de accionistas, el resultado neto de la compañía asciende a \$21.053 millones.

Por su parte, el activo alcanzó la suma de \$941.275 millones, de los cuales \$810.926 millones corresponden al portafolio de inversiones con una participación del 86.2%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el segundo semestre de 2015 la suma de \$34.951 millones. La rentabilidad promedio a diciembre 2015 fue del 9.2%. El portafolio de inversiones de Colmena Seguros, se encuentra concentrado en títulos con la más alta calidad crediticia. A diciembre de 2015 se obtuvo una relación Portafolio de inversiones / Reservas técnicas del 120.2%.

Colmena Seguros cuenta con un portafolio de inversiones cuya fortaleza se basa en la alta capacidad de conservar el capital y de limitar la exposición al riesgo crediticio. Teniendo en cuenta lo anterior, la calificación vigente otorgada por la firma Value and Risk corresponde a F-AAA en grado de inversión

para riesgo de crédito, VrR I para riesgo de mercado y I+ para el riesgo administrativo y operacional, lo que corresponde, en los tres casos, a la máxima calificación posible, la cual se ha mantenido en el tiempo.

Así mismo, la Compañía es financieramente sostenible y cuenta con una capacidad de pago muy robusta para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones contractuales. Es así como, la firma calificadora, mantuvo la calificación triple (A) (AAA) a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras a Colmena Seguros.

El pasivo de la Compañía al mes de diciembre de 2015 se situó en \$795.183 millones de los cuales \$686.067 millones, corresponden a reservas técnicas, representando una participación del 86.3% del pasivo total. Por último, el patrimonio de la Compañía ascendió a \$146.092 millones.

IV. Gestión Comercial y de Prevención.

Para el ramo de riesgos laborales durante el segundo semestre del año 2015, atendiendo el reto fijado dentro del plan estratégico, se fortaleció aún más la gestión con el canal externo (corredores, agencias, agentes) a nivel nacional. Así mismo, la compañía continuó la implementación de la metodología de formación para la venta consultiva, tanto para la fuerza comercial directa como para el área técnica. Se continuó con el desarrollo y fortalecimiento de competencias comerciales, que contribuyeron a los logros del año 2015, derivados de los resultados de la evaluación 360 grados, a través del cual se evaluaron las competencias comerciales críticas de éxito de la fuerza de ventas.

En el período 1° de julio a 31 de diciembre de 2015, se registraron ingresos por primas para el ramo de riesgos laborales por valor de \$175.959 millones. El total de ingresos por primas para este ramo, por el 2015 fue de \$337.192 millones, dando cobertura a 817.854 trabajadores e independientes.

Por su parte, en relación con los otros ramos de seguros, la comercialización de los productos de los ramos de vida y de desempleo lograron los resultados comerciales presupuestados con un crecimiento en ventas frente a las obtenidas del año anterior. En efecto, el crecimiento del total de los ingresos frente al año anterior fue de 13.2 %, pasando de \$ 107.518 millones en el 2014 a \$ 121.700 millones en el 2015. Es así como, a través de los productos de los ramos de personas, se aseguraron al corte del ejercicio a 1.128.732 personas.

Dentro del proceso de implementación de la estrategia definida, la compañía continúa trabajando en nuevos productos para los ramos de seguros de personas y con el diseño de productos para el acompañamiento de la labor de asesoría en riesgos laborales. Como parte de estas actividades, durante el segundo semestre de 2015, se invirtieron cerca de \$ 49.497 millones en actividades de asesoría en prevención para las empresas afiliadas, atendiendo las necesidades identificadas, los riesgos prioritarios y el nivel de desarrollo del sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Debe igualmente mencionarse respecto del ramo de riesgos laborales, que Colmena ha continuado fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE). Su ejecución hoy está soportada en la plataforma tecnológica Colmena Gestión y en la aplicación de un esquema de intervención basado en productos y programas de contenido técnico, encaminados a la intervención de los riesgos laborales. El modelo GIRE, además de que permite acompañar a las empresas clientes en el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Riesgos Laborales, contribuye a la gestión efectiva del riesgo y a la generación de valor sostenible para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y calidad de vida de todos los trabajadores afiliados.

Ahora bien, como parte de las actividades de formación, se fortaleció la malla curricular de cursos virtuales, con el fin de cubrir temas transversales en prevención y algunos temas específicos dirigidos a los sectores, dentro de la estrategia de nichos o sectores en los que la compañía ha logrado

especializarse y focalizarse. Algunos de estos cursos fueron estructurados directamente por Colmena Seguros; otros, contaron con el respaldo de la Universidad Politécnica de Cataluña y la Fundación Iberoamericana de Salud Ocupacional – FISO. A través de este canal se logró capacitar a más de 7.036 trabajadores que se inscribieron a 138 de los cursos ofrecidos.

En cuanto a los programas de formación presencial se realizaron cerca de 614 eventos logrando capacitar a más de 17.306 asistentes.

Por último, a través del Centro de Entrenamiento en Riesgos Mayores, creado a partir de la Alianza Estratégica con Vertisub Group, se logró la formación teórico - práctica de este tipo de riesgos para 951 trabajadores de 274 empresas, brindando una solución adecuada y acorde a las necesidades de prevención que en este tipo de riesgos se requieren.

V. Gestión Técnica.

Durante el segundo semestre de 2015, se brindó atención médica a 37.058 trabajadores, se liquidaron incapacidades temporales para 13.147 eventos, con un promedio de 18,03 días de incapacidad, se reconocieron incapacidades permanentes parciales a 459 trabajadores con un promedio de pérdida de capacidad laboral del 14,45% y se otorgaron mesadas pensionales a 44 nuevos beneficiarios de 23 afiliados fallecidos, así como a 9 trabajadores inválidos. Al cierre del segundo semestre de 2015, la Compañía administraba 1.402 pensiones de invalidez y sobrevivencia.

Se realizaron ajustes en los procesos de atención médica, rehabilitación y reintegro para lograr, además de una atención asistencial y económica adecuada para el trabajador, un pronto y satisfactorio regreso a su vida laboral, familiar y social después de un accidente de trabajo o una enfermedad laboral. Estos ajustes permitieron, así mismo, unificar el modelo de intervención de la Compañía en estos aspectos, así como los factores de medición de niveles de servicio.

Adicionalmente, en el ramo de Riesgos Laborales, la Compañía realiza un análisis permanente de su cartera, teniendo en cuenta las variables de actividad económica, macrosegmento y plaza, lo que le permite direccionar acciones encaminadas a asegurar la debida cobertura de sus afiliados en diferentes actividades económicas. Para los otros ramos de seguros de personas, se realizan análisis de los productos que se ofrecen, ajustando y actualizando las notas técnicas de los mismos cuando hay lugar a ello.

Colmena Seguros cumple con la normatividad vigente para la constitución y administración de sus reservas técnicas, así como con la política de reservas establecida por la entidad.

Como parte de esta gestión, se realizó la renovación de los contratos de reaseguros para la vigencia 1° de julio de 2015 a 30 de junio de 2016 logrando un mejoramiento de las condiciones financieras, de cobertura, y ampliando la nómina de reaseguradores.

VI. Gestión Administrativa y de Soporte.

La compañía continuó trabajando en ajustes a sus procesos y a su estructura organizacional, acorde con las exigencias del negocio y los cumplimientos de ley. Se desarrollaron los planes de trabajo de los diferentes proyectos que se estructuraron como parte del plan de negocio, algunos de los cuales culminaron durante este período y otros se terminarán en el primer semestre del próximo año. Se destacan:

- **Contratación y Compras:** Se logró la definición de un modelo de actuación que facilita los procesos de contratación y compras que apoyan el desarrollo de la actividad de la Compañía en lo referente a proveedores de prevención, asistenciales y de logística, acompañado de la implementación de una herramienta para la gestión de la contratación con terceros desde la convocatoria hasta la evaluación de los mismos.
- **Recursos Propios:** Se automatizó la instrumentación de la política definida de tiempo atrás, en el marco de la Ley 1562 de 2012.
- **Reimplantación de SAP:** Se redefinieron 28 procesos frente a su dinámica contable y se automatizó la integración entre los sistemas de información de la compañía. De esta manera, se adoptaron las mejores prácticas identificadas con la solución SAP, se eliminaron procesos manuales y se optimizó buena parte de la actuación de la compañía. La implementación y estabilización de SAP se realizará en el 2016.
- **Renovación de imagen:** Se definió la nueva imagen de marca, con lo cual se logró reflejar de mejor manera la misión y objetivos de la compañía. En el marco de este proyecto, se realizó el lanzamiento de la nueva marca en medios masivos y con eventos a nivel nacional con clientes, proveedores y colaboradores.

Adicionalmente, se continuó trabajando en la generación de una cultura de servicio, que busca lograr la satisfacción de nuestros clientes, y hacer del Servicio un factor diferencial, partiendo del entendimiento de las verdaderas necesidades del cliente, y evidenciándolo en sus procesos, sus productos, sus proveedores y sus colaboradores. Así, se definió e inició la estrategia de divulgación del planteamiento de servicio con todos los colaboradores, comenzando con aquellos que lideran equipos de personas e incluyendo a los proveedores para compartir con ellos el planteamiento de servicio y comprometerlos igualmente, a que siendo un brazo extendido de la compañía, puedan evidenciar los Atributos de Servicio en su actuar con los clientes.

Durante el ejercicio analizado, la compañía realizó la encuesta de satisfacción anual a clientes, en la que se concluyó un resultado bueno en los índices de desempeño general (Satisfacción, Lealtad, Recomendación y Apego Emocional), logrando una calificación general 4.29 en un escala de 1 a 5.

Finalmente, en cumplimiento a los lineamientos generales y teniendo en cuenta la actuación de la entidad de tiempo atrás sobre el particular, la administración de la compañía sistematiza, mediante el Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero, los procedimientos con los que cuenta la Compañía para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. Así mismo, a través de la radicación de peticiones, quejas o reclamos que hacen los consumidores financieros, la Aseguradora implementa acciones de mejora en la cadena de valor y los procesos de apoyo.

En materia de educación financiera, la Aseguradora continúa trabajando de manera coordinada con Fasecolda en los planes gremiales para generar un mayor impacto en esta materia. Adicionalmente se está realizando actualización a través del portal, de la información sobre los productos y servicios de la compañía.

VII. Gestión de Desarrollo Humano.

Como empresa de la Fundación Social, promover un desarrollo integral de los colaboradores es de la esencia de la gestión de Colmena Seguros, así como propender por una cultura acorde con los principios y valores de la Organización. Por ello, se trabaja con especial atención en los siguientes frentes: remuneración justa, compromiso, participación, formación y capacitación, comunicación interna, servicio, liderazgo, productividad, calidad y administración estratégica del personal.

Al mes de diciembre de 2015, la Compañía contaba con 1,262 colaboradores. En términos de composición, el 70.1% son mujeres, el 46.6% son solteros, la edad promedio es de 35.8 años y la antigüedad promedio es de 5.1 años.

En desarrollo de la política de remuneración justa de la Fundación Social, la Compañía pagó por concepto de gastos de personal la suma de \$28.200 millones durante el segundo semestre del 2015. En relación con los beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores, se invirtieron cerca de \$2.028.3 millones de pesos.

En materia de capacitación y formación se continuó con los programas definidos para los colaboradores, definidos según su rol y empresa, en las modalidades presencial y virtual (autoformación), dentro de las líneas de Formación Corporativa, Gerencial, para el Negocio, Sistemas de Administración de riesgos, Servicio y Proyectos. El Plan de Formación, construido para Colmena Seguros en el desarrollo de las competencias de los colaboradores, en el segundo semestre del 2015 contó con 3.881 participaciones a nivel nacional².

Así mismo, se continuó con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. La gestión de la Compañía en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo durante el segundo semestre de 2015, se orientó a preservar, mantener y mejorar la salud física y mental, individual y colectiva de los colaboradores, minimizando el riesgo y promoviendo la cultura del auto cuidado, cumpliendo con los estándares dentro del marco legal vigente, con el énfasis en los mayores riesgos detectados.

VIII. Gestión de Riesgos.

(i) Ambiente de Control.

Para Colmena Seguros, la cultura de control interno es un elemento esencial del buen gobierno corporativo y, en consecuencia, ésta se fomenta al interior de la Entidad en consideración a la naturaleza, estructura y volumen de operaciones de la misma.

El Sistema de Control Interno se inspira en el conjunto de valores y principios de la entidad y se traduce en políticas, normas, procedimientos y comportamientos que permiten a la Administración asegurar, de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, los riesgos a los que se ve abocada en razón de sus actividades no lleguen a afectar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

La Compañía propende por dar estricto cumplimiento a las normas que sobre el particular le son aplicables en atención al sector en el que se desenvuelve.

(ii) Gestión de Riesgos.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

La adopción del SARLAFT implica para los colaboradores de la entidad que con ocasión de sus funciones o actividades se encuentren involucrados en la Administración del Riesgo de LA/FT, el fortalecimiento de su compromiso con la cultura de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo, basada en el adecuado conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración del riesgo de LA/FT.

² Los colaboradores pueden participar en varias capacitaciones.

Por lo anterior, y en cumplimiento de las disposiciones legales previstas en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia durante el segundo semestre del año 2015, la compañía contó con los elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos para administrar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - Sarlaft.

Al cierre del mismo período se implementaron los ajustes propuestos y aprobados por la Junta Directiva, cuyo resultado se determina a partir de la actualización de la Matriz de Riesgo. Como resultado, el perfil de riesgo inherente se incrementa de nivel Bajo a nivel Alto debido a la incorporación de nuevos riesgos identificados y el ajuste en las variables empleadas para la Medición. Con todo, el resultado de la efectividad de los controles, permite que el riesgo residual se mantenga en el nivel bajo, considerando así que los controles empleados por la Compañía son apropiados. Al corte del ejercicio se realizaron los reportes exigidos dentro de las oportunidades legales.

En lo que atañe al desarrollo del Plan de Capacitación, se culminó el proceso de certificación a través del programa “Conocer” y se continúa con las estrategias de capacitación previstas por la Compañía.

Por otra parte, se vienen fortaleciendo los controles, como producto de la incorporación de mejoras en algunos aspectos identificados por el Oficial de Cumplimiento, la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

En materia de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, la Compañía continúa en su permanente labor de fortalecimiento de los procesos de monitoreo y seguimiento, así como de ajuste a las herramientas para garantizar un control efectivo y adecuado a las características del negocio bancario.

Riesgo Operativo – SARO

El riesgo operativo de Colmena Seguros como uno de los componentes del riesgo integral al que se ve expuesta la Compañía en el desarrollo natural de su objeto, constituye uno de los aspectos que se debe administrar y gestionar adecuadamente para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados, aceptados por la misma.

La Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Operativo acorde con la estructura, el tamaño, el objeto y la dimensión de sus actividades de apoyo. En el segundo semestre del año 2015 se implementaron los ajustes al mismo, los cuales fueron reflejados a nivel de Políticas, Procedimientos y mecanismos de control. Así mismo, se actualizaron las matrices de riesgo acorde a la situación actual de los procesos y controles de la Compañía. Su riesgo Residual se mantiene en nivel bajo.

Durante el segundo semestre de 2015, la compañía realizó seguimiento a los planes de capacitación de los funcionarios y se ejecutaron actividades tendientes a mejorar los indicadores en este aspecto.

Riesgo de Mercado – SARM

La Compañía cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el cual reúne el conjunto de principios y políticas así como las instancias pertinentes mediante las cuales la entidad procura una administración eficiente en materia de riesgo de mercado para las Inversiones y operaciones del Portafolio.

Durante el segundo semestre de 2015 se dio cumplimiento al límite de Valor en Riesgo (VAR), establecido de conformidad con la metodología exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual no tuvo modificaciones durante el semestre.

El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y evaluación periódica de los escenarios estresados,

con el fin de gestionar el riesgo de mercado y aplicar las políticas de mitigación de riesgo de acuerdo a los límites establecidos en condiciones extremas de mercado. El control permanente del riesgo de mercado de la compañía, se realiza mediante su principal órgano de control y seguimiento denominado Comité de Riesgos e Inversiones, que sesiona al menos una vez por mes y de forma extraordinaria cuando alguna situación particular lo amerita.

Riesgo de Seguros – SEARS

La Compañía cuenta con los lineamientos y herramientas necesarias para la adecuada administración de los riesgos particulares a su objeto, tales como son los Riesgos de Suscripción e Insuficiencia de Reservas Técnicas, en tal sentido, la Junta Directiva efectúa seguimiento permanente a las condiciones propias del negocio de seguros e imparte las directrices requeridas para la adecuada administración del mismo, a fin mantener los Riesgos propios de su actividad, en niveles mínimos de exposición.

La Compañía dispone de la estructura y las herramientas necesarias para el permanente análisis respecto de sus ramos, de acuerdo con la actividad económica, macrosegmento, nichos y plaza, asegurando la viabilidad de los seguros ofrecidos. Así mismo, monitorea constantemente la relación del portafolio de inversiones/reservas técnicas y de siniestros, permitiéndole mantener unos niveles adecuados en sus reservas para el cubrimiento de sus obligaciones frente a la atención de los siniestros.

Adicionalmente, la Compañía realiza análisis permanentes sobre nuevos productos en los ramos de personas y Riesgos Laborales, atendiendo a las necesidades del mercado y de sus clientes.

Riesgo de Crédito

Colmena Seguros, solo está obligada a implementar un sistema de administración de riesgo de crédito respecto de los créditos otorgados a los empleados. Es así como la entidad, en desarrollo de sus funciones, recoge los lineamientos generales que rigen todo el quehacer de la misma en relación con dichos créditos los cuales son otorgados en atención a los beneficios laborales que establezca la organización y a los términos previstos en el reglamento de trabajo.

Plan de continuidad del negocio

La compañía cuenta con un centro alterno adecuado frente al alcance y tamaño de la operación que realiza en desarrollo de su objeto social y particularmente frente a los procesos considerados críticos. No fue necesario activarlo durante el año 2015, dado que no se presentaron eventos que así lo requirieran.

Aprobación de manuales de políticas de los sistemas de control de riesgos

En relación con el mejoramiento de los Sistemas de Administración de Riesgo y del continuo fortalecimiento de los mismos, la Junta Directiva de Colmena Seguros, aprobó los manuales de políticas de los Sistemas SEARS, SARO, SARLAFT y SARC los cuales entraron en vigencia en el tercer trimestre de 2015, junto con los procedimientos y mecanismos de control.

(iii) Actividades de Control.

La Junta Directiva define las políticas de control interno de la Entidad y evalúa su cumplimiento. Para el desarrollo de su gestión la Junta cuenta con el Comité de Auditoría que se encarga, conforme lo establece la normatividad vigente y el Reglamento de dicho Comité, de apoyar a la Junta Directiva en la evaluación del control interno de la Entidad.

Como apoyo a las responsabilidades de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría en materia de control interno, la Auditoría Interna de la Compañía realiza una evaluación independiente sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos y la efectividad del control interno. Así mismo, la Alta Gerencia de la Compañía cuenta con una unidad funcional a cargo de la gestión y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgos, la cual proporciona los informes sobre el resultado del seguimiento a los Sistemas y las acciones encaminadas a su mejoramiento.

(iv) Información y Comunicación.

Colmena Seguros, consciente de la importancia tanto del uso como del seguimiento que se debe hacer a los Sistemas de Administración de Riesgos, adopta dentro de sus políticas, los lineamientos relacionados con el suministro de información y comunicación como una efectiva herramienta en la divulgación de sus resultados. Es por ello que adopta informes al interior de la compañía y en cumplimiento legal, suministra los informes requeridos de conformidad con las normas vigentes.

Adicional a los informes de resultados, la compañía cuenta con un plan de capacitación el cual se desarrolla bajo unos lineamientos establecidos en el manual de políticas y cuya intención es cubrir al total de colaboradores vinculados con la compañía, así como realizar procesos de sensibilización y acompañamiento a los proveedores o terceros críticos del negocio.

(v) Monitoreo.

La Dirección responsable de la Gestión y Control del Riesgo, es la unidad a cargo del acompañamiento y seguimiento al adecuado funcionamiento de los Sistemas de Administración de Riesgo y en tal razón, proporciona las herramientas necesarias para su funcionamiento. Solicita a los líderes de los procesos los ajustes a que haya lugar con ocasión de las oportunidades de mejora que se identifiquen y realiza seguimiento a los planes de acción establecidos para garantizar su efectividad.

(vi) Evaluaciones Independientes.

Dentro de la Estructura Organizacional de los Sistemas de Administración de Riesgos, se han establecido los lineamientos generales sobre la participación de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en la evaluación de la efectividad de los mecanismos y elementos que componen los Sistemas, de acuerdo con las funciones regladas en la normatividad vigente.

El resultado de la evaluación realizado por estos entes, se presenta a la Administración, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva en cumplimiento de los lineamientos fijados por la normatividad vigente y por la Organización.

IX. Gobierno Corporativo

En Colmena Seguros el gobierno corporativo debe traducirse en el sistema interno de valores, principios, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos, comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo, que, documentados o no, y reflejados en su cultura organizacional, se originan tanto en el ejercicio autónomo de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la Ley.

En el marco de su compromiso con que la actividad de la empresa sea en sí misma un factor que impacte positivamente a la sociedad, Colmena Seguros ha desarrollado y mantiene vigente un sistema de Gobierno Corporativo orientado a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, adecuada revelación de información, solución de controversias y conflictos de interés.

La Entidad mantiene actualizada su información para el acceso al público y la autoridad de vigilancia y en ejercicio de una práctica implementada con anterioridad Colmena Seguros mantiene publicada en forma

permanente en su página de Internet, la información relacionada con sus Estados Financieros, el Dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

X. Otros frentes en materia de Responsabilidad Social Empresarial

Como empresa de la Fundación Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, la Compañía desarrolla su actividad dentro del entendimiento que la Fundación Social ha construido sobre la responsabilidad social empresarial y que constituye el pilar fundamental de su actuación, tanto hacia el interior con sus colaboradores, como hacia el exterior con sus clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

Por tanto, es desde el marco de la actividad empresarial de la Fundación Social de donde parte el desarrollo de la actividad de Colmena Seguros, siendo de fundamental importancia los avances y logros mencionados en el tema de atención de las necesidades de protección de las personas y de gestión del desarrollo humano.

La actividad empresarial como eje fundamental del impacto social de la Fundación Social

El entendimiento de la responsabilidad social empresarial de la Fundación Social parte de una gestión del impacto social de la empresa (ISE), cuyo propósito principal se concentra en identificar y potenciar el papel social de la empresa desde su quehacer propio. Así pues, es en el cabal y armónico cumplimiento de las funciones y responsabilidades fundamentales de la empresa en donde se gestiona el ISE. Tales responsabilidades son:

1. Satisfacer necesidades estratégicas para el desarrollo, ofreciendo productos y servicios que apalanquen procesos de desarrollo e inclusión de sectores que no son atendidos adecuadamente por la oferta formal, con especial énfasis en los sectores menos favorecidos del país.
2. Generar riqueza y valor agregado para la sociedad en su conjunto, lo cual impone para las empresas el reto de ser altamente productivas y justamente rentables. Una parte de este valor agregado lo constituyen las utilidades de la Compañía, pero también se incluyen dentro de la riqueza generada todos los pagos a los colaboradores y los impuestos. Como principal accionista de la Compañía, la Fundación Social destina la totalidad de los ingresos que percibe, en forma de dividendos y reservas de las empresas, al desarrollo de la obra, materializada en el desarrollo de sus proyectos sociales y el fortalecimiento de su aparato empresarial.
3. Desarrollar una cultura organizacional que sea el escenario adecuado para la práctica de los valores de la institución, y que propenda por el desarrollo integral de sus colaboradores.

De esta manera, los programas desarrollados por la Compañía, como empresa de la Fundación Social y de los que da cuenta este informe, son la manifestación de su entendimiento de la actuación socialmente responsable. En consecuencia, estos programas se refieren al impacto positivo de su gestión como empresa y no descansan o se representan en actividades sistemáticas de carácter asistencial o en otras ajenas a su oficio principal.

La entidad participa activamente en espacios de discusión y análisis de temas de interés para el sistema de riesgos laborales y de los seguros de personas, tales como: Consejo Nacional de Riesgos Laborales, Comités Técnicos Regionales de Salud Ocupacional y mesas de trabajo para la definición de normas técnicas de prevención del sistema de riesgos laborales y asegurador.

XI. Propiedad intelectual y derechos de autor

En Colmena Seguros, el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor se evidencia en cada uno de sus procesos; por ello se deja constancia que se han dado las instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las normas sobre la materia y se informa que, de conformidad con el control realizado, los sistemas y programas de software que utiliza la sociedad se encuentran adecuadamente amparados por las licencias correspondientes y a la fecha no existe contra la Entidad ninguna reclamación motivada en violaciones a las normas sobre propiedad intelectual.

XII. Consideraciones Finales

Es preciso indicar que los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente con los elementos definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación. Adjunto a este informe se presentan los Estados Financieros de propósito general, con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación financiera, los cambios que ésta experimentó en el período que nos ocupa, los cambios en el patrimonio de sus accionistas, el resultado integral de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1676 de 2013, se hace constar que la Compañía dentro de sus procesos ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores.

En cuanto a las operaciones con socios y administradores, se menciona que las realizadas en el período objeto del presente informe se dieron dentro del marco de las actividades y prestaciones que suministra la entidad en su calidad de administradora de riesgos laborales y como aseguradora en el ramo de Seguros de Vida Grupo. Es necesario destacar que tales operaciones se efectuaron atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados establecida por la entidad. En el anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento se informa el detalle de las mismas, así como la información que refiere el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio.

Las operaciones con partes relacionadas se encuentran detalladas en el Informe Especial de los Administradores de Colmena Seguros de que trata el artículo 29 de la ley 222 de 1995, documento que hace parte integral del presente informe.

Para finalizar, quiero agradecer muy especialmente a la Junta Directiva y a la Fundación Social por su valioso direccionamiento y apoyo, a todos nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente que permitieron obtener los resultados presentados, a nuestros proveedores y prestadores quienes han respondido permanentemente a los objetivos planteados para el desarrollo de nuestro negocio y sin lugar a dudas a nuestros clientes con quienes hemos construido relaciones de largo plazo las cuales esperamos fortalecer día a día. Igualmente, un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

Cordialmente,

RODRIGO PAREDES GARCÍA
PRESIDENTE
COLMENA SEGUROS