

## **INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 30 DE JUNIO DE 2017 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 enero y el 30 de junio de 2017.

### **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 en tales comunidades y en la sociedad. Ello se hace a través de la estrategia denominada Desarrollo Integral Local.

La actividad empresarial se considera un instrumento de intervención social en sí mismo. Para la Fundación Social, lo empresarial no es solo una fuente de financiación; constituye, en sí mismo, un elemento esencial de la estrategia de intervención social de cara a la superación de las causas estructurales de la pobreza, razón de ser de toda la institución. Las empresas, 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, 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. 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 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 otros 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, para lograr un impacto positivo en nuestros clientes, en la Compañía y en la sociedad.

En lo que atañe a la evolución previsible de la sociedad, Colmena Seguros continuó avanzando de manera decidida en hacer realidad su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades de protección, actuar enmarcado en los atributos de Servicio, y arraigar en su quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles.

## **I. Entorno**

En el contexto mundial las expectativas del crecimiento económico se ubican en 3,5%, reduciendo el crecimiento de Estados Unidos y dando mayor participación a la Eurozona y a las economías emergentes. Aún persiste la incertidumbre de los mercados y el bajo crecimiento económico que envuelve al sector de hidrocarburos ya que sus esfuerzos no han sido suficientes para poder estabilizar el precio del petróleo a nivel mundial. Por otro lado el dólar sigue registrando volatilidad dado los incrementos de tasas por parte de la FED y a las expectativas de continuar con la política contraccionista.

En el contexto nacional, la fase de desaceleración económica iniciada desde 2014 con la caída abrupta del precio del petróleo sigue afectando el desarrollo de la economía. El resultado del PIB del primer semestre se situó en 1.2%, reflejando el debilitamiento en la mayoría de sectores de la economía, 1.1% inferior al resultado del mismo período de 2016 (2,3%). Vale la pena mencionar que el Banco de la República en su último informe de inflación reduce su expectativa de crecimiento para 2017 de 1,8% a 1,6%.

De ésta forma, al realizar el análisis por sector económico se observa que los sectores que se contrajeron fueron explotación de minas y canteras (-6.0%); y la industria manufacturera (-3.3%). Se registra un débil desempeño en los sectores de construcción (0.3%); transporte y telecomunicaciones (0.7%); comercio (0.9%); y suministros de agua, electricidad, y gas (1.2%); y el mayor dinamismo se presenta en los sectores agropecuario (4.4%); establecimientos financieros y seguros (3,9%); y servicios sociales y comunales (3.0%).

Mientras que la inflación, pese a cerrar el semestre en 3.99% dentro del rango meta del Banco de la República (2%-4%) en su medición sin alimentos ni combustibles aún se encuentra elevada (4.88%) y su convergencia ha sido lenta. En todo caso, se estima finalizar el año con un IPC de 4,22%.

En medio de la desaceleración económica, la tasa de desempleo presentó una leve variación de 0,1 puntos porcentuales (9,2%) con respecto al 2016 (9,1%). La proyección para el cierre del año se estima en 9,5%. Sin embargo, se observa un aumento del desempleo en las 13 principales ciudades llegando al 10.8% en junio de 2017 frente a 10.2% registrado en junio de 2016.

Con relación a la tasa de intervención, el Banco de la República buscando estimular el crecimiento económico luego de controlar la inflación, ha realizado varias reducciones situando la tasa en junio de 2017 en 6,25%, la cual cerró el año 2016 en 7,50% representando una reducción de 125Pbs. En el mes de julio la tasa de intervención se situó en 5.50% y se esperan mayores recortes en la misma, sustentado en la convergencia de la inflación al rango meta y la debilidad de la demanda agregada.

Teniendo en cuenta el complejo panorama económico, Colmena Seguros ha continuado en la búsqueda de oportunidades que se presentan en el entorno para mantener la creación de valor en el tiempo, atendiendo y monitoreando constantemente los sectores de la economía nacional.

De otro lado, dentro de las normas de mayor impacto para la compañía durante el primer semestre del año se destaca que el Ministerio del Trabajo amplió hasta diciembre de este año el plazo para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo mediante el Decreto 052. Así mismo, a través de la Resolución 1111, este Ministerio definió los estándares mínimos para dicho sistema de gestión, indispensables para el funcionamiento y desarrollo de actividades de empleadores y contratantes en el Sistema General de Riesgos Laborales. La Compañía continúa acompañando a sus empresas afiliadas en el proceso de implementación y adaptación al nuevo modelo de gestión, a fin de fortalecer el ambiente de seguridad en cada una de ellas y en sus trabajadores.

La Superintendencia Financiera de Colombia impartió instrucciones respecto del sistema de atención a clientes que se encuentran en situación de discapacidad, a través de la Circular 08. Con base en lo anterior, la Compañía está revisando sus políticas y procedimientos a fin de fortalecer la atención a la población referida, dentro los plazos definidos por la norma.

## **II. Resultados Financieros**

Durante el ejercicio correspondiente al primer semestre de 2017 Colmena Seguros alcanzó un volumen de primas emitidas de \$278.914 millones. La tasa de siniestralidad se ubicó en 31.3% de las primas emitidas y la actualización de la reserva matemática y el pago de mesadas pensionales representan el 6.5% adicional. Así mismo, se registró un índice en gastos administrativos y de personal del 12.5%. Teniendo en cuenta estos indicadores, el resultado técnico fue de \$37.634 millones en el primer semestre de 2017 y la utilidad neta del período ascendió a \$81.437 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 en el semestre objeto de este informe asciende a \$58.687 millones.

El activo alcanzó la suma de \$1.184.753 millones, de los cuales \$936.723 millones corresponden al portafolio de inversiones con una participación del 79%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el primer semestre de 2017 la suma de \$45.593 millones. La rentabilidad promedio durante el primer semestre de 2017 fue del 10.86%. Así mismo se destaca que el portafolio de inversiones se encuentra focalizado en títulos con la más alta calidad crediticia. A junio 2017 se obtuvo una relación Portafolio de inversiones / Reservas técnicas del 117.5%.

El portafolio de inversiones cuenta con la máxima calificación otorgada por la firma Value and Risk correspondiente 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, calificación que se ha mantenido en el

tiempo. Así mismo, se mantiene la calificación AAA a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras.

El pasivo neto de la Compañía al mes de junio de 2017 se situó en \$108.338 millones, las reservas técnicas ascendieron a \$856.710 millones y el patrimonio de la Compañía ascendió a \$219.705 millones.

### **III. Gestión Comercial y de Prevención**

En el período comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2017, se registraron ingresos por primas para el ramo de riesgos laborales por valor de \$202.276 millones, lo que corresponde a un incremento respecto del año anterior, para el mismo período, del 15%, brindando cobertura a cerca de 40.000 empresas y más de 890.000 trabajadores. En relación con los otros ramos de seguros, la comercialización de los productos de los ramos de seguros de personas y de desempleo reflejaron un crecimiento del total de los ingresos frente al mismo periodo del año anterior del 13.8%, registrando \$76.638 millones a corte de junio 2017. A través de los productos de los ramos de personas, se contaba con 1.321.790 asegurados al cierre de junio de 2017.

Dentro del proceso de implementación de la estrategia definida, la compañía continuó trabajando en nuevos productos para los otros ramos de seguros de personas y con el diseño de productos para el acompañamiento de la labor de asesoría en riesgos laborales. Así, en este semestre, se realizó el lanzamiento del producto Exequial, a través de la aplicación móvil para ofrecer a todos los segmentos de la población.

En lo que se refiere al ramo de riesgos laborales, Colmena continuó fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE) a través de la aplicación de un esquema que apunta a una gestión efectiva del riesgo, y que se caracteriza por una asesoría focalizada en la aplicación de productos, programas técnicos y formación en seguridad y salud en el trabajo con el fin de acompañar a las empresas en el mejoramiento de los ambientes de trabajo. Todo ello, soportado en la plataforma tecnológica denominada Colmena Gestión. Para el primer semestre del año 2017 se invirtió en actividades de prevención una cifra cercana a \$37.800 millones de pesos.

Dentro de ese marco se diseñaron e implementaron productos encaminados a la intervención de riesgos, mediante el diseño de productos como el curso virtual certificado de 50 horas sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; el producto de construcción libre de riesgo; un aplicativo para la autoevaluación de la resolución 1111 de 2017; producto de independientes, de izaje de cargas y de riesgo público.

Adicionalmente, como apoyo a las actividades encaminadas a la promoción y prevención, y dentro del marco del modelo de formación y gestión del conocimiento en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el canal de formación virtual se capacitaron 33.569 trabajadores que se inscribieron en 72 de los cursos ofrecidos. En cuanto a los programas de formación presencial, se realizaron 488 eventos logrando capacitar a más de 14.822 asistentes. A través del Centro de Entrenamiento en Riesgos Mayores, se logró la formación teórico - práctica de 1.712 trabajadores de 430 empresas, brindando una solución adecuada y acorde a las necesidades de prevención que en este tipo de riesgos se requieren. Adicionalmente, como parte de las actividades de formación y con el fin de cubrir temas transversales en prevención y algunos temas específicos

dirigidos a los nichos de la Compañía, se ha dado continuidad al fortalecimiento de la malla curricular de cursos con el apoyo y respaldo de la Universidad Politécnica de Cataluña, la Fundación Iberoamericana de Salud Ocupacional – FISO y Vertisub Group.

Por otro lado, Colmena Seguros participó en el congreso organizado por la Fundación Internacional ORP realizado en Barcelona el 6 y 7 de Junio, con la ponencia “Explotación de Data en la Inteligencia de Negocio para la Gestión Efectiva del Riesgo” a cargo de la Vicepresidencia Técnica de Riesgos Laborales.

#### **IV. Gestión Técnica**

Desde el modelo de prestaciones asistenciales y económicas, se cuenta con una red para la atención médica de sus afiliados que cumple con los mayores estándares de calidad según la normatividad vigente y las necesidades de nuestros afiliados y sus familias, con cobertura en todo el territorio nacional. Durante el primer semestre de 2017 se brindó atención médica a 38.881 trabajadores, se liquidaron incapacidades temporales para 18.736 eventos, se reconocieron incapacidades permanentes parciales a 633 trabajadores y se otorgaron mesadas pensionales a 49 nuevos beneficiarios de 27 afiliados fallecidos, así como a 9 trabajadores inválidos. Al cierre del primer semestre de 2017, la Compañía administraba 1485 pensiones de invalidez y sobrevivencia. Con esto se contribuye a mejorar las condiciones generales de los trabajadores afiliados y sus familias y nuestro entorno social actual.

Colmena Seguros gestiona de forma adecuada y oportuna los procesos de rehabilitación integral y de reintegro a la vida laboral, familiar y social, implementando de forma permanente mejoras en la atención en la red asistencial a nivel nacional.

Igualmente, cumple con la normatividad vigente para la constitución y administración de sus reservas técnicas. Con ocasión de las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en 2015 y 2016, durante el primer semestre de 2017 la Compañía realizó los ajustes derivados del cumplimiento de esta normativa para lo cual, entre otras cosas, incorporó la reserva de insuficiencia de primas así como la contabilización y deterioro del activo del riesgo cedido al reasegurador, sin impactos significativos para la compañía. Igualmente, se están adelantando los ajustes derivados de la nueva reglamentación para las reservas avisadas del ramo de riesgos laborales que deberán estar implementados el 1 de enero de 2018.

#### **V. Gestión Administrativa y de Soporte**

Teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, las exigencias de ley y las oportunidades identificadas de mejora de los procesos, se inició la ejecución de los proyectos e iniciativas definidos para apoyar el plan de negocio del año. Entre otras actividades, se adelantó la implementación de ofertas de valor para los otros ramos de seguros de personas, la estabilización y masificación del modelo de venta directa de estos ramos a través del aplicativo Web y la App diseñado el año anterior, se continuó con la implementación de las plataformas de Colmena Gestión para Gran Empresa y Pymes, y se inició el desarrollo de los nuevos modelos de prevención y salud. Así mismo, se continuó trabajando en la estrategia de comunicación y sensibilización de los atributos de servicio buscando fortalecer las acciones reales de cada uno de los colaboradores. En línea con lo anterior, se realizó el taller “Líderes que Marcan la Diferencia” que en sus primeras dos sesiones contó con la

participación de 70 líderes con colaboradores a cargo. Adicionalmente, se revisaron el 100% de los clausulados de los productos de la compañía que se están comercializando, frente a los atributos de servicio y la normatividad relacionada con cláusulas abusivas realizando los ajustes a que hubo lugar.

Asimismo, dentro de las diferentes actividades de medición realizadas se aplicó la evaluación de proveedores para las tres redes: Prevención, Asistencial y Logística, identificando el nivel de satisfacción que tienen frente a Colmena Seguros frente a los atributos de servicio. La satisfacción general de los proveedores se encuentra en una calificación promedio de 4.37 sobre 5.0. De igual forma se realizó la evaluación de la percepción a los trabajadores que presentaron accidentes de trabajo en el ramo de riesgos laborales registrando una calificación promedio de 4.53 sobre 5.0.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, en el mes de mayo se realizó el proceso de auditoría externa en la Norma ISO 9001 Versión 2008 por parte del ente certificador Bureau Veritas Colombia LTDA. Fruto de este proceso, la entidad ratificó la certificación de la Compañía, resaltando sus fortalezas en el propósito de “Apoyar la búsqueda del bienestar, el progreso por parte de las personas y el actuar enmarcado en los atributos de Servicio”. En efecto, el ente certificador destacó la planificación del sistema hacia la prestación del proceso de prevención en riesgos laborales, la sólida infraestructura tecnológica, la trazabilidad del manejo de la información en todos los procesos, y el conocimiento y apropiación de los atributos de servicio, lo que le permitió concluir, entre otras cosas, que la compañía ha demostrado que cuenta con un sistema de gestión con capacidad para lograr que se cumplan los objetivos y políticas definidas.

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, mantiene actualizada la información sobre sus productos y servicios a través del portal Web.

Finalmente, a través del cumplimiento de los lineamientos y las etapas que rigen el Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero - SAC, la compañía está trabajando en la mejora continua de los procesos que inciden en la debida atención y protección de sus clientes. De igual manera, mediante el control y monitoreo que se realiza a las peticiones, quejas o reclamos radicados, se implementan acciones que permiten brindar una debida atención y mejoramiento frente a sus productos y servicios.

## **VI. Gestión de Desarrollo Humano**

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

Al mes de junio de 2017, la Compañía contaba con 1379 colaboradores contratados. En términos de composición el 70.4% son mujeres, la edad promedio es de 36.7 años y la antigüedad promedio es de 5.3 años. Así mismo, y en desarrollo de la política de remuneración justa de la Fundación Social, Colmena Seguros pagó por concepto de gastos de personal y beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores la suma de \$42.339 millones durante el primer semestre de 2017. Se continuó trabajando en la formación de los colaboradores en

conocimientos básicos del negocio de seguros, fortalecimiento de la cultura de Servicio apalancando el Plan de Negocio y sus iniciativas. Durante el primer semestre de 2017, se realizó una inversión per cápita en actividades de capacitación y formación de \$84.517 y 98,2 horas de capacitación y formación por colaborador.

Con el objetivo de contribuir al bienestar y calidad de vida de los colaboradores, durante el primer semestre de 2017 se dio continuidad a la adaptación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según los nuevos requisitos normativos en materia de Seguridad Social Integral y se registró en el período de este informe, cero enfermedades calificadas como de origen laboral y una disminución del 61% en la ocurrencia de accidentes de trabajo, con relación al mismo período del año anterior.

## **VII. 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.

### **(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 LA/FT, basada en el adecuado conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración del citado riesgo. 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 primer semestre del año 2017, la compañía contó con los elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos para administrar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT – SARLAFT.

El resultado de la efectividad de los controles adoptados por la Compañía, permite que el riesgo residual se mantenga en el nivel bajo, considerando así que los controles empleados por la misma son apropiados. La Compañía ha realizado los reportes exigidos y continúa en su permanente labor de fortalecimiento de los procesos de monitoreo y seguimiento, y el ajuste de las herramientas para garantizar un control efectivo acorde con las características del negocio. En esta medida, continúa avanzando en el mejoramiento e implementación de nuevos procesos que apoyan la gestión de este sistema de administración de riesgo.

### *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. Así, la Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO, acorde con la estructura, el tamaño, el objeto y la dimensión de sus actividades de apoyo.

Durante el primer semestre de 2017, la compañía realizó seguimiento a los planes de capacitación de los funcionarios y se ejecutaron actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operativo.

En lo que se refiere al 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 primer semestre de 2017, dado que no se presentaron eventos que así lo requirieran. Sin perjuicio de lo anterior, en este semestre, la compañía estructuró y dio inicio al proyecto de revisión y fortalecimiento del Plan de Continuidad del Negocio.

### *Riesgo de Mercado – SARM*

La Compañía cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM, 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 primer semestre de 2017 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, así como al VAR de monitoreo interno establecido por la Compañía. 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.

### *Gestión de Liquidez*

La Compañía cuenta con una estrategia de manejo de liquidez para el corto, mediano y largo plazo, definida y controlada por el Comité de Riesgos e Inversiones y la Vicepresidencia Financiera. En el período objeto del informe se cumplieron los compromisos de liquidez establecidos por la Organización.

### *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 técnicamente apropiados de exposición. Así mismo, la Compañía dispone de la estructura y las herramientas necesarias para el permanente análisis de sus ramos, de acuerdo con la actividad económica, macrosegmento, nichos y plaza, asegurando la viabilidad de los seguros ofrecidos. En adición a lo señalado, 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.

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

#### *Riesgo de Crédito - SARC*

Colmena Seguros, solo está obligada a implementar un sistema de administración de riesgo de crédito respecto de los créditos otorgados a los empleados, el cual se desarrolla con absoluto rigor.

#### **(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.

La auditoría interna realiza una evaluación independiente sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos y la efectividad del control interno y apoya a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría en materia de 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. Esta gestión integral del riesgo permite de manera temprana determinar las acciones necesarias que garantizan una oportuna elaboración de la estrategia de gestión de los riesgos de la compañía.

#### **(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 cuenta con informes al interior de la compañía y en cumplimiento legal, suministra los informes requeridos de conformidad con las normas vigentes.

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.

En lo que se refiere a la seguridad y calidad de la información para la realización de operaciones, la Compañía considera la confidencialidad, integridad, disponibilidad, efectividad y eficiencia de la información. Con base en ello, se puede concluir que en razón al funcionamiento de los procesos, la estructura y el apalancamiento en los sistemas que soportan los procesos, la Compañía cumple con las condiciones que le son aplicables, en razón a su actividad comercial y de operación. Entre otras, se destaca que dispone de hardware, software y equipos de telecomunicaciones, así como de procedimientos y controles necesarios, que permitan prestar los servicios y manejar la información de las operaciones en condiciones de seguridad y calidad.

#### **(v) Monitoreo.**

La Compañía ha definido áreas encargadas de medir de manera periódica cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos que ha adoptado y la ocurrencia de los riesgos propios de cada Sistema, por tanto realiza seguimiento al adecuado funcionamiento de los mismos, lo cual redundará en los efectivos ajustes a que haya lugar con ocasión de las oportunidades de mejora que se identifiquen.

#### **(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.

### **VIII. Gobierno Corporativo**

En Colmena Seguros el gobierno corporativo se traduce 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. Así mismo, 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.

### **IX. 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 empresarial (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 impulsen 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 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, 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, tales como el Comité Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comités Seccionales y Locales de Salud Ocupacional, Comisiones Nacionales de Salud Ocupacional de los Sectores de la Construcción, Minero, Público y Telecomunicaciones y mesas de trabajo para la definición de normas técnicas de prevención del sistema de riesgos laborales y asegurador.

#### **X. 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 impartido 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.

#### **XI. 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 en desarrollo del objeto social de la entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados establecida por la Compañía. 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. Por su parte, las operaciones de que tratan los artículos 29 y 47 de la ley 222 de 1995 se encuentran detalladas en el anexo No. 2 Informe Especial sobre operaciones con vinculados de Colmena Seguros, 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 nuestras actividades 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,

(Original firmado)

**RODRIGO PAREDES GARCÍA**  
**PRESIDENTE**  
**COLMENA SEGUROS**