

**CÓDIGO DE GOBIERNO  
CORPORATIVO DE COLMENA  
SEGUROS GENERALES S.A.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Colmena Seguros Generales S.A., a partir de su propia realidad, en el marco de los principios que constan en el legado de la Fundación Grupo Social y sus Empresas, teniendo como referente el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la Fundación Grupo Social, y en su interés por hacer explícito su compromiso frente a sus prácticas de gobierno corporativo, por medio de este documento señala los principios que rigen su actuación en relación con sus órganos de gobierno, con sus accionistas, con sus administradores y directores, con sus colaboradores y proveedores, con las autoridades, así como con sus clientes y usuarios y con las demás empresas del grupo empresarial al que pertenece.

Este documento, denominado Código de Gobierno Corporativo de Colmena Seguros Generales S.A., señala los principios que rigen la administración de la Entidad en atención a su objeto, al Legado de la Fundación Grupo Social y sus Empresas y al cumplimiento estricto de las leyes y de sus estatutos<sup>1</sup>. El mismo constituye un desarrollo de la unidad de propósito y dirección, como característica esencial del Grupo Empresarial al que pertenece, pero incorpora las especificidades propias en razón de la actividad desarrollada por Colmena Seguros Generales S.A.

Este documento no es una recopilación de reglas puntuales en relación con gobierno corporativo, ni atiende a estándares ajenos a la realidad de la Organización; es un conjunto de principios que son el resultado de su propia experiencia, de su estructura estatutaria y de su condición de entidad perteneciente al Grupo Empresarial liderado por la Fundación Grupo Social.

En Colmena Seguros Generales S.A. 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.

Conforme a tal sistema interno, la Organización es administrada con una alta competencia profesional, responsabilidad, eficiencia y profundo sentido ético, para el logro de su objeto, que no es otro que el de trabajar por ofrecer una gestión integral de excelente servicio en el manejo de los seguros de daños, a través de un alto relacionamiento, profesionalismo de su gente y calidad organizacional, generando valor sostenible para sus asegurados, accionistas y para la comunidad, fundamentado en los valores y principios propios de la Fundación Grupo Social. Esta Entidad como parte del grupo empresarial liderado por la

---

<sup>1</sup> El legado, la ley y los estatutos se entienden incorporados a este documento sin requerir una transcripción de sus textos.

Fundación Grupo Social, existe para apoyar con su actividad, el propósito de la Organización: contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia, para promover una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz.

Lo anterior, de manera tal, que se preserven e incrementen y estimulen con éxito, a través del tiempo, los intereses que en la Entidad tienen: la sociedad en general; sus clientes y usuarios; sus colaboradores; sus accionistas; sus proveedores y el Estado.

El Código de Gobierno Corporativo de Colmena Seguros Generales S.A. constituye un documento articulador en el que se señalan explícitamente, como antes se anotó, los principios que rigen la administración de la Organización, haciendo alusión a las referencias documentales y no documentales en las que se concretan tales principios dentro de la Compañía y de la Organización. De manera excepcional, en este documento se presentan declaraciones que no encuentran desarrollo normativo externo o interno; en estos casos, el propio código se constituirá no sólo en un documento articulador, sino en una fuente normativa, según el alcance que se menciona al final del mismo.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Colmena Seguros Generales S.A. incorpora como una parte importante del mismo el Sistema de Control Interno.

## **2. DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A.**

### **2.1. INTRODUCCIÓN Y PREMISAS**

Corresponde a la Asamblea General de Accionistas, en su calidad de órgano máximo de Colmena Seguros Generales S.A. tomar decisiones definitivas en relación con la reforma de sus Estatutos o con decisiones que impliquen su reorganización empresarial. Sin embargo, dada la trascendencia de este tipo de decisiones se procura por que sean conocidas y evaluadas por su Matriz, con el fin de cumplir así con la unidad de dirección y propósito que caracteriza al grupo empresarial.

En las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de Colmena Seguros Generales S.A. la Administración vela por el respeto de los derechos que la Ley concede a todos los accionistas y en consecuencia vela por brindar el mismo tratamiento a todos ellos con ocasión y en desarrollo las reuniones de la Asamblea. Se vela por el respeto absoluto de las garantías que la ley concede a los accionistas minoritarios.

## **2.1.1. Funcionamiento**

### **2.1.1.1. Convocatoria**

Colmena Seguros Generales S.A. propende por que las decisiones que toma el órgano máximo sean plurales y democráticas; en atención a lo cual, promueve que en las reuniones de tal órgano tomen parte todos los que participan en su capital. Para el efecto, promueve que se realicen convocatorias, con suficiente antelación, por los medios más adecuados e idóneos aún en exceso de los establecidos legal y estatutariamente cuando se vea conveniente hacerlo.

### **2.1.1.2. Periodicidad**

De conformidad con los estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. la Asamblea General de Accionistas se reúne ordinariamente una vez al año dentro de los tres primeros meses, sin perjuicio de las reuniones que deban celebrarse de manera extraordinaria de acuerdo con las necesidades que presente la Entidad.

### **2.1.1.3. Toma de decisiones**

#### **2.1.1.3.1. Procedimiento**

Colmena Seguros Generales S.A. se empeña en que las decisiones que tome la Asamblea General de accionistas sean suficientemente informadas y ajenas a intereses distintos a los de la Empresa.

La Asamblea General de Accionistas de Colmena Seguros Generales S.A. es independiente, autónoma y objetiva en la toma de decisiones de gobierno y en el desarrollo de su objeto social específico, guardando fidelidad con los propósitos, valores y principios, que persigue la Organización a la que pertenece, lo cual por supuesto es manifestación de la unidad de propósito y dirección que caracteriza a los grupos empresariales y que traza la matriz.

Se procura que las decisiones del órgano máximo de la Entidad sean tomadas por consenso, sin que por tal interés se restrinja el hecho de que puedan existir diferencias o disidencias en relación con alguna decisión, caso en el

cual se hacen las anotaciones correspondientes en el acta respectiva, tal como lo señala la Ley.

Colmena Seguros Generales S.A. ha establecido estatutariamente que el quórum deliberativo corresponde a un número plural de accionistas que representa por lo menos la mitad más una de las acciones suscritas, y las decisiones de la Asamblea se toman de manera general teniendo en cuenta un quórum decisorio que corresponde a la mayoría de las acciones presentes en la reunión<sup>2</sup>, salvo las decisiones que por excepción expresamente consagrada en los estatutos o en la ley requieren una mayoría calificada.

#### 2.1.1.3.2. Actas

Como lo señalan los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. todos los actos, decisiones y deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas se consignan en actas que se llevan conforme lo indican las normas legales y los Estatutos.

La Asamblea revisa en su integridad las actas antes de que éstas sean transcritas al libro correspondiente, a fin de solicitar que se hagan en ellas modificaciones a que haya lugar. De esta manera, el acta constituye una constancia fiel y completa de lo acontecido en la reunión. Es reiterada la práctica según la cual las actas sean leídas totalmente y consideradas a través de una comisión aprobatoria, sin perjuicio de que también ocurra al final de la sesión correspondiente según lo estime más conveniente el respectivo órgano.

Las actas son redactadas de manera sencilla y clara, de manera tal que se facilita su adecuado entendimiento. En ellas se hacen todas las anotaciones que resultan pertinentes y con la suficiencia necesaria se señalan las conclusiones que fundamentan la toma de decisiones.

#### 2.1.1.3.3. Información Soporte

---

<sup>2</sup> El artículo 38 de los estatutos establecen lo siguiente: "Con excepción de las funciones enunciadas en los literales a) y g) del artículo anterior, para las cuales la decisión correspondiente debe ser aprobada con el voto favorable de un número plural de socios que represente por lo menos el setenta por ciento (70%) de las acciones representadas en la reunión, y de las otras decisiones que exijan mayoría especial según la ley o los estatutos, las decisiones de la Asamblea General de Accionistas se tomarán por la mayoría de los votos presentes en cada reunión."

La Asamblea General de Accionistas puede, en virtud de la Ley y como máximo órgano en los temas de su competencia, acudir a asesores expertos en caso de que el tema lo amerite, y apoyarse en los órganos o personas que estime pertinentes para los temas que considere requieren tal apoyo. Una decisión sobre la necesidad de tal asesoría o apoyo se toma por la mayoría estatutaria que cada Compañía determine en sus Estatutos.

Sin perjuicio de lo anterior, cada Accionista puede, en desarrollo de las reuniones, requerir de la Administración la información que precise pertinente para tomar una decisión.

Los soportes de las decisiones tomadas en estas reuniones se archivan como anexos de las actas cuando quiera que no se incorporen en el texto de las mismas. Tales anexos se archivan de manera ordenada, de manera tal que se facilita la consulta que de los mismos se haga con posterioridad.

#### *2.1.1.3.4. Conducta de los accionistas*

Los accionistas de Colmena Seguros Generales S.A. ejercen su derecho de voto en el interés de la Entidad y nunca con el propósito de causar daño a la Entidad o a otros accionistas o a terceros, ni con el propósito de obtener para si o para terceros ventajas injustificadas.

En el Código de Conducta de la Entidad se encuentran los principios y las reglas de conducta que deben observar todos los accionistas, Directores, administradores y colaboradores de la misma.

### **3. DE LOS ADMINISTRADORES DE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A.**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN Y PREMISAS**

Colmena Seguros Generales S.A. es una aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y en desarrollo de su objeto social puede comercializar los ramos propios de las compañías de seguros Generales. Hace parte del grupo empresarial

liderado por la Fundación Grupo Social, y se rige por las normas de la legislación colombiana sobre sociedades anónimas y por las directrices de dicha Superintendencia.

Los administradores de Colmena Seguros Generales S.A. asumen un rol trascendental, por cuanto son los encargados de orientar la Compañía de manera tal que la misma satisfaga plenamente su objeto y además cumpla la finalidad de la Organización a la que pertenece.

Para tal fin, los estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. han previsto la existencia de una Junta Directiva y de un Presidente, sin perjuicio de que bien la Asamblea General de Accionistas o bien la Junta Directiva puedan determinar la existencia de otros órganos de Administración.

La Junta Directiva es el órgano encargado de velar por el adecuado desarrollo del objeto social de Colmena Seguros Generales S.A. y por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, además de disponer la ejecución de todos los actos y contratos tendientes al cumplimiento de los fines y propósitos sociales<sup>3</sup>.

Por su parte, la Presidencia de Colmena Seguros Generales S.A. es la encargada de ejecutar o hacer ejecutar las políticas trazadas por la Junta Directiva, conforme a los señalamientos que haga la Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social de la Compañía, y en el marco de los estatutos sociales.

### **3.2. DE LA JUNTA DIRECTIVA DE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A.**

Los integrantes de los Órganos de Dirección de Colmena Seguros Generales S.A. en su rol no representan los intereses de un accionista, ni siquiera los del accionista que los postuló, sino que obran en atención a los intereses propios de la Organización, con autonomía y desarrollando de manera plena el objeto social de la misma, pero en el marco de la unidad de propósito y dirección fijado por la Fundación Grupo Social que es característica esencial del Grupo Empresarial. Precisamente tal unidad de propósito y dirección implica un compromiso de los Órganos de Dirección de Colmena Seguros Generales S.A. frente a la Obra de la Fundación Grupo Social y su Legado.

---

<sup>3</sup> Artículo 47, numeral (3) de los estatutos.

### **3.2.1. Calidades de los miembros de la Junta Directiva**

En este punto del documento se recogen aquellos principios que han caracterizado a la Entidad y que además se encuentran explícitos en el Código de Gobierno Corporativo de la Fundación Grupo Social de la siguiente manera.

Los miembros que conforman la Junta Directiva de la Compañía, conforme ha sido señalado en el Código de Gobierno Corporativo de la Fundación Grupo Social y se recoge en este documento, han sido personas que aparte de sus condiciones personales y profesionales, participan del fin último de la Fundación Grupo Social y han tenido la capacidad de asumir un compromiso social acorde con los principios que rigen la vida de la Entidad.

Los integrantes de la Junta Directiva conforme a lo señalado son personas que cumplen a cabalidad los principales deberes que se predicen de los miembros de un directorio, son ellos diligencia y lealtad. En virtud de la primera cuando un miembro de Junta Directiva actúa, está íntimamente convencido de que lo hace en provecho de Colmena Seguros Generales S.A. y que su decisión es la adecuada; en virtud de la segunda, el miembro de Junta Directiva antepone los intereses de Colmena Seguros Generales S.A. a otros que sean ajenos, incluso los propios.

### **3.2.2. Nominación de los miembros de la Junta Directiva**

Colmena Seguros Generales S.A. conforme a sus disposiciones estatutarias, ha establecido en cabeza de la Asamblea General de Accionistas la función de elegir los diez miembros de la Junta Directiva<sup>4</sup>, cinco principales y cinco suplentes.

Para dar continuidad, solidez y consistencia a la actuación de la Junta Directiva, se ha establecido un período de un año para sus miembros, con posibilidad de reelección de manera indefinida, de manera que se permita a cada Miembro de la Junta un conocimiento profundo de la Organización, de la Entidad y de su forma de ser.

Como se ha hecho explícito en el Código de Gobierno Corporativo de la Fundación Grupo Social, para ella, como Matriz del Grupo Empresarial, es fundamental la participación de personas de las más altas calidades personales y técnicas en los órganos directivos de sus Empresas. Por lo mismo, cuando quiera que la Fundación

---

<sup>4</sup> Artículo 40 de los Estatutos.

Grupo Social propone en la Asamblea de Accionistas de Colmena Seguros Generales S.A. candidatos para conformar la Junta Directiva, presenta el perfil de tales candidatos con el fin de que exista información suficiente y oportuna que permita a todos los accionistas conocer la trayectoria y capacidades de los candidatos.

De cualquier manera, la Fundación Grupo Social, como también lo ha hecho explícito en su Código de Gobierno Corporativo, para desempeñarse en la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. propone personas que aparte de sus condiciones personales y profesionales, participen del fin último de la Fundación Grupo Social y tengan la capacidad de asumir un compromiso social acorde con los principios que rigen la vida de la Organización. Adicionalmente, toma en cuenta para postular candidatos la especialidad y trayectoria de cada uno en atención al negocio propio de Colmena Seguros Generales S.A. de manera tal que considere que su aporte es valioso para los intereses de la misma. Así, la Fundación Grupo Social procura que los órganos de dirección de sus Empresas sean multidisciplinarios.

Adicionalmente, se ha propendido por la participación de miembros independientes en la conformación de la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. aún cuando a éstas no les sea exigible legalmente una participación mínima de miembros con tal carácter.

Cuando quiera que la Ley exija una participación mínima de miembros independientes en la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. se dará cumplimiento a la norma, pero en todo caso, se procura la participación de un número aún mayor de miembros independientes en la conformación de la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A.

Así mismo, ha sido parte de su filosofía de gobierno el que en tal órgano no participen miembros internos, es decir, funcionarios o contratistas de Colmena Seguros Generales S.A. y se continúa velando porque ello sea así.

La presencia de miembros externos<sup>5</sup> en la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. es una práctica recurrente y el mecanismo previsto por la Fundación Grupo Social para el ejercicio eficaz de la unidad de propósito y dirección, característica esencial de los grupos empresariales. Siendo pertinente indicar que tales miembros actúan en exclusivo interés de la Empresa cuyo Directorio

---

<sup>5</sup> Los miembros externos a que se hace referencia son aquellos que sin estar vinculados laboralmente con la Empresa correspondiente, son Directivos de otras Empresas de la Organización.

conforman, en atención a lo que establece la Ley en relación con los deberes de cuidado y lealtad que deben observar, pero permiten que al interior de la Compañía se desarrolle de manera efectiva la misión de la Fundación Grupo Social y se ejecute de manera concreta y armónica la Obra Social de la Fundación a través del instrumento empresarial.

### **3.2.3. Responsabilidades y derechos de los miembros de la Junta Directiva**

Cada uno de los Miembros de la Junta Directiva, al aceptar su designación, asume un compromiso con la Entidad y en consecuencia con su objeto y con la finalidad última de la Organización a la que la Entidad pertenece. Y, de igual manera, la Entidad asume un compromiso frente a cada uno de los miembros de su Junta Directiva.

Así, la designación de un nuevo Miembro en la Junta Directiva comporta para el nuevo Director el compromiso de informarse suficientemente sobre la Entidad misma, sus actividades, la Organización a la que la misma pertenece, la obra de la Fundación Grupo Social y su Legado, así como sobre las que serán sus responsabilidades como Director; todo lo cual implica el deber correlativo de la Administración de suministrar de manera oportuna y suficiente dicha información.

Los Miembros de la Junta Directiva adquieren el compromiso de revelar suficientemente las situaciones de conflictos de interés que los puedan afectar en desarrollo de sus cargos cuando quiera que las mismas se han evidenciado o han debido evidenciarse de su parte y adquieren el compromiso de abstenerse de participar en la toma de decisiones que corresponda cuando tales situaciones se presenten.

Es deseable la asistencia de todos los miembros principales integrantes de la Junta Directiva a todas las reuniones, y por lo mismo los Miembros adquieren el compromiso de asistir a las reuniones que se programen y de participar en ellas. Para ello, la Administración propone en las primeras sesiones de cada año una programación de las diferentes reuniones, sin perjuicio de que pueda haber reuniones adicionales cuando quiera que así lo exijan las circunstancias. Todas las reuniones se convocan con arreglo a los estatutos de la Entidad, procurando la presencia de todos los integrantes de la Junta. La inasistencia no justificada y reiterada de los miembros de los miembros de Junta se sanciona conforme lo señala la ley.

Es un deber de los miembros de la Junta Directiva informarse acerca de los asuntos sobre los cuales toman decisiones, razón por la cual, la Administración asume el compromiso de suministrar a los miembros de la Junta la información clara, suficiente y pertinente que corresponda, con la oportunidad que sea requerida en atención al asunto, y de manera tal, que se satisfaga plenamente la necesidad de los integrantes de la Junta de tomar decisiones debidamente informadas. En desarrollo del deber legal de lealtad predicable de los miembros de la Junta, la información a la que tienen acceso con ocasión de su actuación como tales, adquiere el carácter de confidencial.

En relación con los miembros suplentes de la Junta Directiva, en tanto ejerzan su cargo, les resultan predicables los derechos y responsabilidades atrás consignadas. Para ello, cuando se prevea la participación de un suplente en la Junta Directiva, la Administración lo pone al tanto de los temas que serán objeto de su consideración, con lo cual, en las discusiones y decisiones en las que participe se caracterizan por ser debidamente informadas.

#### **3.2.4. Remuneración de los Directores**

Los miembros de la Junta Directiva, en atención a su compromiso social, no encuentran en la remuneración monetaria la razón de ser de su participación en tal órgano. Su participación obedece a intereses superiores, dados por su coincidencia con el Legado de la Fundación Grupo Social y con el compromiso íntimo con la misión de la misma. No obstante, reciben una remuneración por cada sesión en la que participan, correspondiendo a la Asamblea General de Accionistas fijar el monto de dicha remuneración. Tal suma se indexa usualmente conforme a la variación del IPC.

Los miembros externos de la Junta Directiva que hacen parte del grupo de colaboradores de la Fundación Grupo Social y sus Empresas no reciben remuneración en dinero.

#### **3.2.5. Funcionamiento de la Junta Directiva**

##### **3.2.5.1. Convocatoria**

Como se anotó antes, es deseable la asistencia de todos los integrantes Principales de la Junta Directiva a sus reuniones tanto ordinarias como

extraordinarias. En atención a lo anterior, la Administración propone a la Junta Directiva una agenda de las reuniones ordinarias. Con ello se logra separar de manera anticipada las fechas y horas de las sesiones, de manera que los miembros de la Junta y la Administración puedan organizar con antelación su agenda sin afectar la asistencia.

Aun así, las reuniones ordinarias y extraordinarias, se convocan con la debida antelación y se procura que tal antelación sea suficiente en atención a los temas a tratar, los cuales a su vez son anunciados cuando se considera que precisan una preparación especial por parte de los miembros de Junta.

No obstante, sin perjuicio de los temas indicados en la convocatoria o los propuestos por la Administración al comienzo de cada sesión, la Junta tiene la posibilidad de proponer y tratar temas diferentes o adicionales.

### **3.2.5.2. Periodicidad**

Los miembros de la Junta Directiva se reúnen con la frecuencia que sea requerida de acuerdo con las circunstancias de la Entidad, pero, de manera ordinaria, no menos de una vez por mes como lo establecen los estatutos. Las reuniones frecuentes de la Junta Directiva garantizan continuidad y profundidad en los asuntos que son sometidos a su consideración y que son objeto de sus decisiones.

No obstante, la frecuencia de las reuniones ordinarias, en atención a las circunstancias puede haber tantas reuniones adicionales como se precisen.

### **3.2.5.3. Toma de decisiones**

#### **3.2.5.3.1. Procedimiento**

Las decisiones que toman los miembros en la Junta Directiva son suficientemente informadas y ajenas a intereses distintos a los de Colmena Seguros Generales S.A.

Se procura que las decisiones se tomen por consenso, sin que por tal interés se restrinja el hecho de que puedan existir diferencias o disidencias en relación con alguna decisión, caso en el cual se harán las anotaciones correspondientes en el acta respectiva, tal como lo señala la Ley. En efecto, cada integrante tiene la posibilidad de dejar constancia del sentido de su voto y de las razones del mismo si así lo considera.

Para promover las decisiones consensuadas o en su defecto tomadas por una mayoría representativa de los integrantes de la Junta Directiva, se ha optado porque éste órgano pueda deliberar válidamente con la presencia de la mayoría de sus miembros, y sus decisiones son adoptadas con el voto de la mayoría simple de los miembros que la componen, salvo en los casos en que los Estatutos o la Ley precisan una mayoría más exigente.

Cuando quiera que se traten en la Junta Directiva temas relevantes, las decisiones relativas a ellos, por regla general no son tomadas de manera inmediata, sino que su discusión y análisis llevan más de una sesión, razón por la cual, en principio, tales temas cuentan con mayor tiempo para su estudio por parte de los miembros de Junta.

#### 3.2.5.3.2. Actas

Como lo señalan los estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. todos los actos, decisiones y deliberaciones de la Junta Directiva se consignan en actas que se llevan conforme lo indican las normas legales y los estatutos.

Los miembros de la Junta Directiva revisan en su integridad las actas antes de que éstas sean transcritas al libro correspondiente, a fin de solicitar que se hagan en ellas modificaciones a que haya lugar. De esta manera, el acta constituye una constancia fiel y completa de lo acontecido en la reunión. Es reiterada la práctica según la cual las actas sean leídas totalmente y consideradas en la reunión siguiente, sin perjuicio de que también ocurra al final de la sesión correspondiente o a través de una comisión aprobatoria, según lo estime más conveniente la Junta.

Las actas son redactadas de manera sencilla y clara, de manera tal que se facilita su adecuado entendimiento. En ellas se hacen todas las anotaciones que resultan pertinentes y con la suficiencia necesaria se señalan allí las conclusiones que fundamentan la toma de decisiones.

#### 3.2.5.3.3. Información soporte

Aparte de lo indicado a punto de los derechos y deberes de los miembros de Junta Directiva en relación con la información para la toma de decisiones, la Junta puede, en virtud de la Ley y como máximo órgano en los temas de su competencia, acudir a asesores expertos en caso de que el tema lo amerite, y apoyarse en los órganos o personas que estime pertinentes para los temas que considere requieren tal apoyo. Una decisión sobre la necesidad de tal asesoría o apoyo se toma por la mayoría estatutaria general.

Sin perjuicio de lo anterior, cada integrante puede, en desarrollo de las reuniones, requerir de la Administración la información que precise pertinente para tomar una decisión.

Los soportes de las decisiones tomadas en los miembros de Junta se archivan como anexos de las actas cuando quiera que no se incorporan en el texto de las mismas. Tales anexos se archivan de manera ordenada, de manera tal que se facilita la consulta que de los mismos se haga con posterioridad.

#### 3.2.5.3.4. Conflictos de interés

En desarrollo del deber de lealtad que asume cada miembro de la Junta Directiva, como se ha mencionado antes, para cada uno de ellos prevalece el interés de Colmena Seguros Generales S.A. sobre el propio o el de terceros, y en atención a ello, y para garantizar que las decisiones se toman atendiendo exclusivamente a los intereses de la Entidad, cada Director se compromete a informar de manera oportuna y suficiente a la Junta Directiva el conflicto de interés en el que pueda estar incurso, absteniéndose de participar en la toma de la decisión que corresponda.

En el código de conducta de Colmena Seguros Generales S.A. se encuentran los principios y las reglas de conducta que deben observar todos los colaboradores de la Entidad. En tal código, que hace parte integral del sistema de gobierno corporativo, también se incluyen las regulaciones que son exigidas por las normas específicas aplicables a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **3.3. DE LOS OTROS ADMINISTRADORES DE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A.**

Los Administradores de Colmena Seguros Generales S.A son aquellas personas que desempeñan funciones de alta dirección en la Organización y se refieren específicamente, para los efectos de este documento, al Presidente y a las personas del segundo nivel que reportan directamente al Presidente. No obstante, algunos apartes de este capítulo le pueden ser aplicables a otras personas cuando quiera que asuman el rol de representantes legales de Colmena Seguros Generales S.A.

#### **3.3.1. Calidades**

Los Administradores de Colmena Seguros Generales S.A. deben ser personas que aparte de sus condiciones personales y profesionales, participen del fin último de la Organización y tengan la capacidad de asumir un compromiso social acorde con los principios que rigen la vida de la Entidad. Los Administradores son personas que cumplen a cabalidad los deberes de diligencia y lealtad. En virtud de la primera, cuando un Administrador actúa está íntimamente convencido de que lo hace en provecho de Colmena Seguros Generales S.A. y que su decisión es la adecuada; en virtud de la segunda, el Administrador antepone los intereses de Colmena Seguros Generales S.A. a otros que sean ajenos, incluso los propios. Estos deberes considerados principales se predicen de los Administradores de la misma manera como se predicen de los miembros de la Junta Directiva.

#### **3.3.2. Nominación**

Atendiendo a las calidades que deben tener las personas que se desempeñen como Administradores, conforme a los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. corresponde a la Junta Directiva la elección del Presidente.

El Consejo Directivo de la Fundación Grupo Social señala la Política para la nominación, remuneración y evaluación de los Administradores de la Organización.

#### **3.3.3. Remuneración**

El Consejo Directivo de la Fundación Grupo Social establece la Política de remuneración justa de todos los colaboradores de la Organización, incluyendo a sus Administradores. Tal política data de finales de los ochentas, cuando la Fundación definió para su Organización una política de remuneración justa basada en la Doctrina de la Iglesia Católica, la cual ubica el salario justo en el centro de la ética social del trabajo y pilar del justo funcionamiento del sistema socioeconómico que fundamentalmente y en relación con los Administradores se basa en los siguientes postulados: para el nivel directivo, el salario de mercado es suficiente para garantizar las necesidades básicas del trabajador y su familia; propende por la equidad interna y por la competitividad externa; y finalmente, contempla la situación económica particular de las Empresas y la Fundación.

#### **3.3.4. Evaluación**

Los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. y la ley prevén el informe de gestión y los demás informes ordinarios, los cuales se constituyen en un mecanismo que permite evaluar y controlar la gestión de los Administradores. De esta manera, corresponde al Presidente de la Organización presentar a la Asamblea de Accionistas conjuntamente con la Junta Directiva de la sociedad, las cuentas de fin de ejercicio junto con los demás informes ordinarios que señala la ley; Así mismo, el Presidente debe informar a la Junta Directiva sobre las operaciones de la sociedad y presentar detalladamente los informes que esta solicite.

#### **3.3.5. Responsabilidades y Derechos**

Cada Administrador, al aceptar su designación, asume un compromiso con la Entidad y, en consecuencia, con su objeto y con la obra de la Fundación y su Legado y, de igual manera, la Entidad asume un compromiso frente a cada uno de sus Administradores.

Así, la designación de un Administrador comporta para éste el compromiso de actuar con diligencia y competencia y con absoluta lealtad.

Es en razón de su deber de actuación diligente y competente que el Administrador adquiere el compromiso de informarse suficientemente sobre la Entidad misma, la obra de la Fundación y su Legado, así como sobre las que serán sus responsabilidades estatutarias y aquellas propias de su cargo. El Administrador, toma decisiones luego

de tener suficiente información y por las razones que en su concepto resultan suficientes.

En la ejecución de las estrategias y directrices determinadas por la Junta Directiva, los Administradores deben actuar de manera razonablemente cuidadosa, diligente y técnica, y por lo mismo asumen un compromiso de mantener altos estándares de calidad en el desarrollo de sus labores que les permitan obrar en la conciencia de actuar de la manera más adecuada en favor de los intereses y fines de la Entidad.

Este deber de cuidado implica para la Entidad un deber correlativo consistente en procurar al Administrador las herramientas necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones.

En razón de su deber de lealtad, que es asumido frente a la Entidad, los Administradores adquieren el compromiso de actuar con la firme convicción de estar dentro de los parámetros establecidos por la Ley y los Estatutos. Como consecuencia de tal deber, los Administradores asumen el compromiso de revelar suficientemente las situaciones de conflictos de interés que los puedan afectar en desarrollo de sus cargos cuando quiera que las mismas se han evidenciado o han debido evidenciarse de su parte y adquieren el deber de abstenerse de participar en la toma de decisión que corresponda o en la ejecución de la misma cuando se presentan tales situaciones de conflicto de interés, conforme a lo establecido en el Código de Conducta.

El compromiso de lealtad de los Administradores también comporta el mantenimiento de la discreción y reserva sobre los asuntos de la Entidad y de la Organización a la que ella pertenece y la prohibición de competir con las Empresas que hacen parte de la Organización liderada por la Fundación.

El Administrador tiene derecho a que toda su gestión sea evaluada y remunerada de manera justa y por lo mismo, debe rendir los informes correspondientes a través de los mecanismos legales y estatutarios dispuestos para tal fin.

### **3.3.6. Conflictos de interés**

En desarrollo de su deber de lealtad, los Administradores actúan en el único y exclusivo interés de Colmena Seguros Generales S.A. sus actuaciones permanecen

ajenas a otros intereses diferentes, aún los particulares. Este tema se desarrolla con profundidad en el Código de Conducta de la Entidad.

#### **4. DEL CONTROL INTERNO DE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A.**

Para Colmena Seguros Generales S.A. 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, como todas sus actuaciones, en el conjunto de valores y principios, 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.

El Sistema de Control Interno de Colmena Seguros Generales S.A. contribuye al logro de los objetivos de la entidad, al tiempo que procura que todas sus operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la ley. En este mismo sentido, el control interno permite prevenir el acaecimiento de riesgos, errores o fraudes al interior de la Entidad. Tal sistema promueve la eficiencia de manera que se reduzcan los riesgos de pérdida de activos operacionales o financieros y se propicie la elaboración de estados financieros confiables, así como el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, como antes se anotó.

El Sistema de Control Interno evalúa el ambiente de control de la operación de toda la Entidad y es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores y administradores de la Entidad quienes en desarrollo de sus funciones son responsables del sistema y de su monitoreo a través del autocontrol. Es por lo anterior, que Colmena Seguros Generales S.A. fomenta entre éstos una cultura de control y establece reglas de comportamiento y respeto institucional por vía del Código de Conducta.

Por otra parte, la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. 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.

De esta forma y como apoyo a las responsabilidades de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría en materia de control interno, la Auditoría Interna de la Entidad realiza una evaluación independiente sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos y la efectividad del control interno. También efectúa monitoreo al sistema de control Interno la Revisoría Fiscal que realiza una evaluación objetiva e independiente del mismo.

Es preciso anotar que el Sistema de Control Interno de la compañía incluye la revisión de la aplicación de las políticas que, documentadas o no, caracterizan las operaciones que realiza Colmena Seguros Generales S.A. y sus vinculados<sup>6</sup>. Tal como se indica a punto de las operaciones entre Colmena Seguros Generales S.A. y las entidades que hacen parte de la Organización liderada por la Fundación Grupo Social, las mismas se realizan en condiciones de mercado, en interés de la Entidad, se documentan en debida forma y son autorizadas por el órgano competente, en atención a la materialidad o a la naturaleza de la operación, conforme a los estatutos y demás normas internas que establecen tales atribuciones. En principio las operaciones materiales con vinculados son autorizadas por la Junta Directiva, y en caso de que por cuenta de la existencia de un conflicto de interés no se alcance la mayoría requerida, son autorizadas por la Asamblea General de Accionistas.

Constituye parte de las características del control interno de la Entidad el que las operaciones referidas anteriormente sean divulgadas como corresponde, a través de los estados financieros, de sus notas, de los informes de gestión y/o a través de los mecanismos que se consideren apropiados.

A través de la Presidencia de la Entidad, se presentan, bien a la Junta Directiva, al Comité de Auditoría o a ambos, según corresponda, los informes a que haya lugar en relación con este tipo de operaciones incorporándose a los informes ordinarios que se presentan a tales órganos.

---

<sup>6</sup> Se entienden por vinculados económicos de Colmena Seguros Generales S.A.a, de conformidad con las normas vigentes , las siguientes personas: i) Los accionistas titulares del 10% ó más del capital; ii) Sus miembros de Junta Directiva; iii) Sus representantes legales; iv) Las entidades que conforman el Grupo Empresarial al que pertenece la entidad.

La Entidad concibe el sistema como un medio y no como un fin en sí mismo y en tal virtud, es un instrumento dinámico de Gobierno Corporativo que debe permanecer alineado con la estrategia del negocio sin que se confunda con ella. Así, el Sistema de Control Interno provee herramientas de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo a la Administración. En este sentido es pertinente indicar con toda claridad que el Sistema de Control Interno, no asegura el éxito de la Entidad o el cumplimiento de sus objetivos básicos de negocio, pero contribuye a ello.

#### **4.1 PRINCIPIOS DEL SISTEMA**

La Entidad cimienta su Sistema de Control Interno en la persona, como ser responsable, que asume las consecuencias de sus propias acciones y se propone como norma actuar con competencia y eficiencia. De igual manera la Entidad cimienta su sistema en su capacidad para auto determinarse conforme a su objeto y propósitos y en su capacidad para autoevaluarse permanentemente. Adicionalmente, la Entidad ha desarrollado e incorporado en sus procesos controles necesarios y adicionales al autocontrol.

Así, son principios del sistema, conforme a la normatividad vigente, el autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

El autocontrol, entendido como la capacidad de todos y cada uno de los colaboradores y administradores de la Entidad, para controlar y evaluar su trabajo, detectar desviaciones en desarrollo del mismo y aplicar los correctivos necesarios, así como para mejorar continuamente el cumplimiento de las tareas asignadas o que le correspondan conforme a su rol en la Entidad.

La autorregulación, entendida como la capacidad institucional para en todo su quehacer desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Control Interno, dentro de los límites trazados por las normas externas de carácter imperativo proferidas por las autoridades competentes.

La autogestión, comprendida como la capacidad institucional para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz el funcionamiento de la Entidad.

Estos principios se irradian en cada uno de los elementos que componen el Sistema de Control Interno.

## **4.2. ELEMENTOS DEL SISTEMA**

El Sistema de Control Interno abarca todas las áreas de la Compañía, aplicando para cada una de ellas los objetivos, principios, elementos y actividades de control, información, comunicación y otros fundamentos del sistema.

### **4.2.1. Ambiente de control**

La Entidad encuentra como materia prima para el Sistema de Control Interno, el que exista una cultura de control. La cultura de control se alimenta de la Cultura Organizacional, cuyas variables son definidas como una manifestación clara de la unidad de propósito y dirección del Grupo Empresarial liderado por la Fundación Grupo Social.

En el marco de la Cultura Organizacional, la Compañía promueve de manera dinámica y permanente que los colaboradores y administradores sean competentes para el desarrollo de las funciones y roles que les corresponden, asuman de manera ejemplar sus tareas y responsabilidades y fomenten en los demás funcionarios una conciencia sobre el control.

De igual manera, existe una estructura organizacional que se adecua a sus necesidades de gestión, lo que comporta por ende que en la misma descansa también el soporte de todo el Sistema de Control Interno. Si bien, no por el control se explica la estructura, la misma si contribuye a que exista un ambiente de control adecuado. En efecto, la estructura organizacional permite establecer con claridad líneas de reporte y asignaciones de responsabilidades, asegurar que los colaboradores entienden los objetivos de la Entidad y la importancia que sus funciones tienen para el logro de tales objetivos y establecer los controles adecuados para garantizar la comunicación efectiva dentro de la Entidad.

De igual manera, la Entidad encuentra que, las políticas y los procesos de Gestión Humana, y en especial referidos a la selección, contratación, inducción, capacitación, formación, remuneración y evaluación del desempeño de sus colaboradores, contribuyen de manera fundamental a la construcción de un adecuado ambiente de

control. Tales políticas, si bien no se construyen a partir de los requerimientos de control, lo fortalecen.

El ambiente de control implica una interiorización sincera y genuina por parte de todos los colaboradores y administradores de los valores y principios que rigen la vida de la Organización liderada por la Fundación Grupo Social. Tal interiorización se da más que en la existencia de documentos, que ciertamente son muy importantes, en las manifestaciones de tales valores y principios en las acciones de todos los días.

No obstante, es preciso anotar que se ha construido un ambiente de control a partir de varios documentos que si bien no fueron concebidos para ello si teniéndolo en cuenta, como el Código de Conducta, este Código de Gobierno Corporativo, los principios orientadores de los procesos de Gestión Humana, la estructura organizacional, y en general, la normatividad interna, que determina roles y funciones que permiten a los colaboradores conocer con claridad su papel dentro de la Entidad y por ende la importancia del mismo para el logro de los fines perseguidos por ella.

#### **4.2.2. Gestión de riesgos**

La Entidad concibe este elemento del Sistema de Control Interno como aquel que permite identificar los riesgos, clasificarlos y evidenciar los que de manera importante podrían afectar el logro de los objetivos de la Compañía, para implementar los controles que resulten adecuados para llevarlos al lugar que se busca en caso de que se concreten a través de eventos.

La Compañía cuenta con Sistemas de Administración de Riesgos, diseñados e implementados conforme a su estructura, tamaño, objeto y dimensión y los ha adecuado a la normatividad que le ha resultado aplicable. En tal sentido, en cada uno de tales Sistemas se han establecido las políticas, metodologías y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos a los que se ve expuesta la Compañía en razón de su actividad.

#### **4.2.3. Actividades de control**

Las actividades de control se concretan en todas las políticas y procesos de la Entidad. Como se ha anotado antes, la Compañía cuenta con diferentes Sistemas de

Administración de Riesgos, cada uno de los cuales incorpora la implementación de actividades de control, lo que redundará en la existencia de unas políticas coherentes con los fines de la Entidad, para la incorporación formal y medible de controles en los procesos relacionados con los riesgos relevantes que la afectan.

Los órganos que tienen funciones especiales dentro del Sistema de Control Interno, tienen dentro de sus responsabilidades la revisión y la producción de informes y reportes relativos al Sistema que permitan evidenciar, tanto la evolución de la Entidad en materia de cumplimiento normativo, de producción de información financiera y contable y de efectividad y eficiencia de las operaciones, como las oportunidades de mejoramiento que pueden presentarse a partir de la detección de situaciones, tales como deficiencias de control, errores en los informes financieros o actividades fraudulentas.

La administración ha asumido la responsabilidad de diseñar procedimientos de control sobre la calidad, integridad, suficiencia y oportunidad de la información financiera y contable y de velar por que tales procedimientos tengan la efectividad requerida, es decir por que logren que la operación del proceso contable produzca información confiable, suficiente y oportuna. De igual manera la Administración es responsable por el reporte de las deficiencias significativas encontradas en el diseño y operaciones de los controles que hayan impedido el registro y la presentación adecuada de la información contable y financiera.

#### **4.2.4. Información**

Para la Entidad, la información, en atención a su utilización, permite dirigir y controlar el negocio, a los colaboradores asumir sus responsabilidades y a terceros relacionados con la Entidad tomar decisiones.

La comunicación juega un papel fundamental por cuanto hace que la información sea efectivamente transmitida a sus destinatarios y cumpla los propósitos para los cuales la misma se produce.

La información se comunica a los colaboradores de la Entidad, a través de diferentes mecanismos o medios, a fin de que éstos puedan cumplir adecuadamente sus funciones, conozcan su rol en la consecución de los fines de la Compañía, la forma en que se relacionan con el trabajo de los demás colaboradores y la importancia de su papel al interior de la Entidad. Los diferentes mecanismos de comunicación se

utilizan dependiendo de cuál o cuáles pueden resultar ser los más efectivos para lograr el efecto querido, así como del tipo de información que se quiere difundir. Estas comunicaciones se dan en todos los niveles de la Entidad.

Finalmente, los datos que son suministrados a terceros para que éstos tomen decisiones de conformidad con la posición que tienen frente a la Entidad, también se comunican a través de los canales más adecuados y eficientes conforme al tipo de información de que se trate.

#### **4.2.5. Seguimiento y mejora permanente**

En desarrollo del autocontrol los colaboradores evalúan su propio trabajo y sus superiores jerárquicos también, a través de su revisión, supervisión y seguimiento.

La Auditoría Interna cumple un papel importante en el seguimiento del Sistema de Control Interno, pues ésta es una de sus funciones principales. Conforme al plan de auditoría interna el auditor interno y su equipo de trabajo evalúan la calidad del Sistema de Control Interno de la Entidad en función del cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

Así, también se precisa la evaluación del Sistema de Control Interno por parte de personas ajenas a los procesos y en tal medida, tanto el revisor fiscal como el auditor interno asumen la función principal de efectuar tal evaluación y por ende de producir con objetividad y técnica las recomendaciones de mejoramiento, a las que hace seguimiento el Comité de Auditoría.

En éste, como en cualquier otro tema, la Junta Directiva y el Comité de Auditoría y en lo que corresponde, la Administración, tienen la posibilidad de buscar personas diferentes del revisor fiscal y del auditor interno para efectuar evaluaciones adicionales puntuales o integrales sobre el Sistema.

## **5. DE CON QUIENES COLMENA SEGUROS GENERALES S.A. SE RELACIONA EN DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD**

### **5.1. INTRODUCCIÓN Y PREMISAS**

De una manera general, la actividad de Colmena Seguros Generales S.A. se revierte en toda la Sociedad, dado que su misión se relaciona íntimamente con el desarrollo económico y social y contribuye mediante la generación de riqueza y valor agregado, la participación activa en el debate público y la solución de los principales problemas de la sociedad y la mitigación de los potenciales impactos sobre el medio ambiente con altos niveles de productividad y competitividad.

Colmena Seguros Generales S.A. participa activamente en el sector asegurador y promueve a su interior la libre competencia y la participación plural de sus actores.

La actividad empresarial de Colmena Seguros Generales S.A. tiene viabilidad económica, es sostenible y genera una rentabilidad razonable. El valor generado no solo es transferido a sus accionistas y colaboradores, sino también a la sociedad en general a través de los impuestos pagados al Estado.

Colmena Seguros Generales S.A. siguiendo los lineamientos establecidos por la Fundación Grupo Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, asume un rol activo frente a las problemáticas estructurales que causan la pobreza, y que no sólo requieren de la intervención del Estado, sino también, de un esfuerzo de todos los actores de la sociedad para encontrar soluciones. En este sentido, Colmena Seguros Generales S.A. participa en espacios de interacción y discusión en materia de políticas públicas y problemáticas sociales, tanto de actualidad nacional como mundial. Derivado de esto, Colmena Seguros Generales S.A. participa en las organizaciones gremiales que aglutinan a las entidades de su sector. Allí participa activamente a través de la propuesta de normas, de la formulación de comentarios a proyectos normativos y del aporte de ideas que no se agoten en la legítima defensa de sus intereses, sino que propendan por el mejoramiento de las condiciones del sector asegurador, lo cual habrá de redundar en la mejor satisfacción de las necesidades colectivas.

Finalmente, Colmena Seguros Generales S.A. ha asumido el compromiso de mitigar el eventual impacto negativo generado por su actividad empresarial sobre el medio ambiente. Aunque la entidad opera en el sector servicios, el cual tiene por lo general un menor impacto sobre el medio ambiente, trabaja activamente para identificar prácticas que permitan atender adecuadamente su impacto ambiental.

A continuación, se presenta a con quienes Colmena Seguros Generales S.A. interactúa en desarrollo de su actividad empresarial, siendo pertinente precisar que el orden en

que se presentan es puramente metodológico y no obedece a una prelación o jerarquía establecida entre ellos. Estas personas son los clientes y usuarios, los colaboradores, los accionistas, el Estado, los reaseguradores, los proveedores y aquellas entidades en las que participa y con las cuales realiza actividades de macroinflujo.

Conviene precisar que Colmena Seguros Generales S.A. además en desarrollo de su actividad como intermediario del mercado de valores<sup>7</sup> entra en contacto con otros agentes del mercado dentro de los que se encuentran otros intermediarios, clientes, entidades proveedores de infraestructura y entidades de autorregulación de la actividad de intermediación. La entidad, satisface plenamente los requerimientos legales que como intermediario le resultan aplicables y en su Código de Conducta y en los manuales correspondientes concreta aquellos principios y valores que irradian ella y sus colaboradores que desarrollan la actividad de intermediación.

## **5.2. LOS CLIENTES Y USUARIOS DE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A.**

### **5.2.1. Calidades**

La Organización ha orientado su actividad empresarial hacia la atención de necesidades estratégicas, con el fin de apalancar procesos de desarrollo e inclusión de todos los sectores de la población. Adicionalmente, la actividad empresarial está orientada hacia la construcción de eslabones estratégicos que apalancen procesos de desarrollo, diferentes a la oferta directa de productos y servicios.

Bajo este contexto, desde la administración de los seguros generales, los tomadores de seguros reciben los servicios de protección contratados en caso de ocurrencia de un siniestro amparado en la póliza. En todo caso el servicio que reciben los clientes y beneficiarios se presta con altos estándares de calidad.

### **5.2.2. Trato**

Los clientes no son un instrumento para la gestión empresarial, sino un fin en sí mismo. En consecuencia, el trato hacia ellos debe reflejar los valores y principios de la Organización contenidos en el Legado de la Fundación Grupo Social y sus

---

<sup>7</sup> Resolución 400 de 1995 de la Superintendencia Nacional de Valores, artículo 1.5.3.2. modificado por el Decreto 1121 de 11 de abril de 2008.

Empresas, así como las normas dirigidas a la protección del consumidor. Esta concepción nace del respeto por la dignidad de la persona, la justicia y la igualdad de oportunidades, que promocionan y exigen el respeto de sus derechos y establecen y vigilan el cumplimiento de sus responsabilidades.

Esto se expresa en una excelente calidad de los productos y servicios ofrecidos, en una comunicación clara y transparente de las condiciones de los mismos, que se traduce entre otros en una publicidad veraz y precisa y en una atención efectiva y respetuosa.

Para los casos en los cuales los clientes y usuarios sientan vulnerados sus derechos o quieran formular alguna inquietud, Colmena Seguros Generales S.A. ha encontrado en la figura del Defensor del Consumidor Financiero una institución muy útil para satisfacer tales requerimientos, en el marco legal que le es aplicable. Es por ello que Colmena Seguros Generales S.A. difunde ampliamente a través de distintos medios tales como comunicaciones escritas e Internet, la forma en la que los clientes y usuarios pueden comunicarse con el Defensor del Consumidor Financiero y el procedimiento previsto para ello. El Defensor del Consumidor Financiero da respuesta a las quejas de los usuarios y/o clientes al tiempo que hace las veces de vocero de los consumidores en relación con la actividad de la Compañía.

Así, Colmena Seguros Generales S.A. propende por la designación como defensor del Consumidor, conforme a las normas aplicables, a una persona con la idoneidad requerida para ejercer tal cargo, de las mejores condiciones morales, académicas y laborales y con la independencia requerida, que permiten asegurar el cumplimiento cabal de sus funciones en términos de eficiencia y suficiencia, en el marco del reglamento establecido para ello por la Entidad y con la posibilidad de conocer su desarrollo a través de los informes exigidos por las normas pertinentes.

Adicionalmente, Colmena Seguros Generales S.A. dispone de mecanismos adicionales a los exigidos por las normas para atender sus quejas y reclamos, garantizando su oportuna y efectiva gestión.

La relación con los clientes y usuarios se fundamenta en los principios de la buena fe comercial y en el marco de tales principios, Colmena Seguros Generales S.A. en sus contratos, propende por una redacción clara, sencilla y precisa de las

condiciones en que se desarrollan y se abstienen de utilizar cláusulas que impliquen abuso del derecho. Así mismo, la Compañía ha asumido el compromiso de poner a disposición de los clientes y usuarios la información relacionada con la operación correspondiente, de informarles las condiciones de utilización de los productos y servicios que ofrece, las tarifas y demás cargas derivadas de los mismos.

Dada la importancia que el servicio al cliente tiene para la Organización se ha estructurado una política de servicios con atributos que hacen realidad los valores y principios de la organización contenidos en el Legado.

Colmena Seguros Generales S.A. cuenta con políticas y procesos que, en el marco legal aplicable, permiten el conocimiento del cliente y el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como con mecanismos de protección de la información del cliente.

La información de los clientes que Colmena Seguros Generales S.A. conozca en razón de su relación comercial es manejada conforme a las normas legales.

En el Código de Conducta de Colmena Seguros Generales S.A. se establecen los principios y las reglas que deben ser atendidas por los Administradores y demás colaboradores de la entidad en el trato con los clientes y usuarios de la entidad.

### **5.3. LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **5.3.1. Calidades**

La Compañía en el marco de los parámetros establecidos por la Fundación Grupo Social propende por la promoción de una Cultura Organizacional basada en sus valores y principios. Por ello, los colaboradores de la Entidad han de ser personas que compartan dichos valores y principios, independiente de su fe religiosa.

Al mismo tiempo, han de ser personas cuyas características les permitan desarrollar su trabajo de manera responsable, eficiente, competitiva y eficaz.

La Compañía en su pluralismo respeta la diversidad de géneros, razas, condiciones socioeconómicas y filiaciones políticas y religiosas de los colaboradores.

### **5.3.2. Trato**

El trato hacia los colaboradores descansa en los valores y principios contenidos en el Legado de la Fundación Grupo Social. Nace del reconocimiento de la Dignidad de la persona, la justicia, la libertad y autonomía y la solidaridad y la fraternidad, que promocionan y exigen el respeto de sus derechos y establecen y vigilan el cumplimiento de sus responsabilidades.

Con base en la filosofía que imprime la Fundación Grupo Social en sus Empresas, Colmena Seguros Generales S.A. cuenta con una Cultura Organizacional que le permite llevar a la práctica cotidiana los valores y principios de la Organización. La Compañía, en consecuencia, procura el desarrollo integral de las personas, como un fin en sí mismo y como estrategia para el logro de los objetivos institucionales de manera eficiente y productiva.

La remuneración es uno de los pilares para el desarrollo integral de los colaboradores. La Política de Remuneración de la Fundación y sus Empresas establece que la retribución de los colaboradores no es exclusivamente económica dadas las oportunidades de realización integral y la motivación espiritual y trascendente que inspira el trabajo al servicio de los más necesitados, derivado de la misión organizacional.

En cuanto a la retribución económica, la Organización definió una política de remuneración justa, basada en la Doctrina de la Iglesia Católica, la cual sitúa el salario justo en el centro de la ética social del trabajo, siendo éste un pilar del justo funcionamiento del sistema socio-económico.

En general, la política propende por la equidad interna (salario igual por trabajo igual) y por la competitividad externa (salarios en la media del mercado). Para el nivel operativo (hasta diez salarios mínimos legales) busca garantizar la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de beneficios extralegales directos para salud, educación, recreación, ahorro y vivienda; en relación con el nivel directivo, se ha considerado que los salarios determinados por las condiciones de mercado son los parámetros adecuados

para fijar su remuneración. Asimismo, considera la situación económica particular de la Empresas y de la Fundación.

El desarrollo integral de los colaboradores no se agota en la remuneración. Por ello, la Fundación ha definido los siguientes frentes estratégicos: el compromiso con la Misión de la Organización, la participación como un derecho fundamental que nace del reconocimiento de la dignidad de la persona y la productividad y calidad que propenden por un desempeño excelente.

Colmena Seguros Generales S.A. ha desarrollado mecanismos que promueven la participación de los colaboradores en la gestión, de acuerdo con sus responsabilidades.

Para los casos en los cuales los colaboradores sienten vulnerados sus derechos o identifican situaciones relacionadas con posibles prácticas ilegales o no éticas, se dispone de mecanismos y canales para atender sus inquietudes, garantizando su oportuna y efectiva gestión.

## **5.4. LOS ACCIONISTAS**

Las acciones de Colmena Seguros Generales S.A. no se encuentran inscritas en el Mercado de Valores por tratarse de una sociedad cerrada.

Como quiera que la situación de la Organización puede cambiar en un futuro, es decir puede suponer la cotización de sus acciones en el Mercado de Valores, la Compañía tiene el compromiso de dar cumplimiento a las normas que resulten aplicables y a brindar las garantías que sean necesarias a los minoritarios para que puedan ejercer de manera efectiva los derechos que les corresponden.

### **5.4.1. Calidades**

En la medida en que la Compañía no tenga acciones cotizadas en el Mercado de Valores, la Fundación Grupo Social, como lo ha hecho explícito en su Código de Gobierno Corporativo, se ha comprometido a procurar que cuando existan nuevos accionistas extraños a su Organización en sus Empresas, como Colmena Seguros Generales S.A. aun cuando lo sean de carácter minoritario, sean personas o entidades de las más altas condiciones, así como que sean afines a los

valores y principios de la Fundación Grupo Social y con la unidad de dirección y propósito establecida por ella como Matriz. De igual manera, la Fundación ha indicado comprometerse a procurar que quienes puedan participar como accionistas en sus Empresas, aparte de capital, aporten riqueza en su administración y dirección.

#### **5.4.2. Trato**

Colmena Seguros Generales S.A. ha velado por que haya igualdad en el trato a los participantes en el capital de la Entidad y por qué todos puedan acceder, de manera oportuna y suficiente, a la información de Entidad en las condiciones señaladas en la Ley.

La Entidad procura el respeto absoluto a los derechos de todos los accionistas y con ello vela por respetar con absoluto rigor los derechos de los accionistas minoritarios. Esto se concreta en que cada acción otorga derecho a un voto. Cuando quiera que de manera excepcional y con arreglo a la Ley se llegue a tomar la decisión de emisión de acciones preferenciales o acciones privilegiadas, se difundirán, según el caso, de manera adecuada y clara los derechos inherentes a tales acciones, tal como se hace con las ordinarias, a través de la referencia en el título mismo, tal como lo señala la Ley y/o a través de otros mecanismos como la página Web de la Entidad, donde se encuentran los Estatutos. La información sobre las clases de acciones y sobre el capital suscrito, pagado y autorizado es pública y se mantiene actualizada.

Como se verá más adelante, a punto de las operaciones entre Colmena Seguros Generales S.A. y las Empresas que hacen parte de la Organización, no se realizan operaciones que puedan suponer una desviación de valor a favor de la Fundación Grupo Social o alguna de las Entidades que hacen parte de su Organización, en eventual detrimento de los intereses de la propia Empresa de que se trate y por ende de quienes sean sus accionistas minoritarios. Y cuando quiera que llegue a realizarse una operación relevante en interés ajeno al de la Entidad que interviene en ella, tal operación, conforme a la Ley sería objeto de revelación.

Por virtud de este Código, la Vicepresidencia Jurídica de la Compañía se desempeña como la dependencia o punto de contacto en el que sus accionistas pueden encontrar la información sobre la sociedad, en lo concerniente al que sea el interés legítimo que tienen para acceder a tal información y en la medida en que no se trate de información reservada.

## **5.5. EL ESTADO**

Dadas las varias acepciones del vocablo Estado, en este documento el mismo se acota para designar al conjunto de los poderes públicos organizados y dispuestos armónicamente por la sociedad para satisfacer la necesidad que tienen quienes la conforman de garantizar sus libertades individuales, a cambio de unas restricciones razonables a las mismas. Con lo cual, Colmena Seguros Generales S.A. como particular, tiene interés en el adecuado funcionamiento del Estado y éste a su vez tiene un interés en que Colmena Seguros Generales S.A. Desarrolle su objeto y cumpla los deberes que le corresponden frente al mismo.

Así, Colmena Seguros Generales S.A. en desarrollo de sus actividades, es respetuosa de las autoridades y en tal virtud se ha comprometido a colaborar eficientemente con ellas en el marco de las atribuciones legales que tales autoridades tienen. Acata las instrucciones de las autoridades competentes, sin perjuicio de que pueda manifestar de manera respetuosa y fundamentada las diferencias de criterio que puedan surgir frente a dichas instrucciones, cuando a ello haya lugar.

Colmena Seguros Generales S.A. contribuye con las rentas del Estado y cumple con sus deberes impositivos, en el marco de la normatividad vigente y de igual manera, cuando a ello hay lugar, paga oportunamente las contribuciones que permiten el sostenimiento de los entes públicos de supervisión.

Colmena Seguros Generales S.A. participa en el debate sobre proyectos normativos, a través de comentarios y propuestas que procuran un mejor desarrollo de la industria, con el propósito de lograr una mejor satisfacción de los intereses de sus clientes y los intereses colectivos en general.

## **5.6. LOS PROVEEDORES E INTERMEDIARIOS DE SEGUROS**

### **5.6.1. Calidades**

Los proveedores de bienes y servicios comportan para Colmena Seguros Generales S.A. la asunción de derechos y responsabilidades. Es así como Colmena Seguros Generales S.A. pone su mejor esfuerzo en contratar

proveedores que le suministren bienes y servicios de calidad, con la oportunidad adecuada, con remuneraciones en condiciones de mercado y ha dispuesto herramientas que le permiten evitar contratar con personas o entidades que puedan estar involucradas en actividades delictivas o que de cualquier manera puedan incumplir la Ley.

La Junta Directiva y el Comité de Auditoría reciben informes en relación con el cumplimiento de las Políticas trazadas por el propio Directorio, en relación con la prevención de actividades delictivas que incluye el informe sobre los proveedores, por parte del funcionario de cumplimiento, que es un funcionario designado por la Junta Directiva.

Colmena Seguros Generales S.A. cuenta con procedimientos claros que permiten tener un conocimiento idóneo de sus proveedores, como parte de los lineamientos establecidos en la ley y en los Manuales de Políticas y Procedimientos y de Mecánica Operativa de la Entidad para la prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo. En efecto, los proveedores que se presenten para prestar sus servicios a la Compañía deben acreditar una serie de requisitos que permiten garantizar un adecuado conocimiento de los mismos, con fundamento en la información general del proveedor y la declaración de origen de sus activos, información que es registrada por la Administración y actualizada periódicamente, de manera tal que se mantiene un correcto seguimiento de cada uno de los proveedores de la Compañía<sup>8</sup>.

En relación con los intermediarios, además de los principios antes mencionados, Colmena Seguros Generales S.A. en cumplimiento de sus deberes legales, verifica que estén adecuadamente constituidos, en el caso de las personas jurídicas, y que en todo caso cumplan con el requisito de idoneidad para ejercer su actividad de intermediación, pudiendo ser necesario establecer mecanismos que demuestren tal calidad.

### **5.6.2. Trato**

Ha sido un comportamiento característico de la Organización cumplir con todas las obligaciones a las que se compromete en virtud de los contratos que celebra con sus proveedores y del mismo modo exige cumplimiento cabal por parte de

---

<sup>8</sup> Se consideran incorporados a este código los manuales que soportan el SARLAFT sin requerir transcripción de sus textos.

ellos. En efecto, Colmena Seguros Generales S.A. cuenta con manuales de compras y de pagos, donde se documentan los procedimientos en relación con los proveedores. También cuenta con Sistemas de Registros de Proveedores que les permiten conocerlos de manera adecuada.

Teniendo en cuenta la situación particular de las necesidades a satisfacer, Colmena Seguros Generales S.A. procura y promueve la libre competencia del mercado y por lo mismo, cuando ha establecido procesos de contratación que implican concurrencia de dos o más proveedores, se ciñe estrictamente a tales procesos de manera que se garantice la objetividad y transparencia en la selección y contratación de proveedores e intermediarios.

Las condiciones en que son contratados los proveedores se revisan periódicamente a efectos de determinar si los intereses de las partes son satisfechos de manera adecuada.

## **5.7. LOS REASEGURADORES**

Como parte de la cultura de una adecuada administración del riesgo y como resulta inherente a la actividad de la compañía en su calidad de aseguradora, Colmena Seguros Generales S.A. hace estudios detallados de las mejores ofertas del mercado de reaseguros, para procurar, a través de la contratación de las mismas, un óptimo cubrimiento de acuerdo a las políticas de dispersión del riesgo.

### **5.7.1. Calidades**

Los reaseguradores de Colmena Seguros Generales S.A. son organizaciones de las más altas calidades y experiencia a nivel nacional e internacional, que garantizan el oportuno y adecuado cubrimiento de las obligaciones pactadas en reaseguro. Para tales efectos, cuentan con un respaldo financiero e institucional de amplia trayectoria. Así mismo, reúnen las condiciones técnicas y logísticas requeridas para una operación idónea del reaseguro. En todo caso los reaseguradores que contrata la Compañía se encuentran inscritos en el registro particular de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Administración, con la periodicidad requerida pone en conocimiento de la Junta Directiva la información pertinente relacionada.

### **5.7.2. Trato**

Colmena Seguros Generales S.A. cuenta con canales de comunicación idóneos que permiten el flujo de información de manera oportuna con el fin de dar celeridad a los trámites que surgen de la relación contractual establecida con cada uno de sus reaseguradores.

Así mismo, las relaciones comerciales que vinculan al reasegurador con la Compañía se desarrollan dentro del marco legal y contractual acordado, y se sustentan en el principio de la buena fe contractual, el cual adquiere mayor relevancia en materia aseguradora, teniendo en cuenta las características propias de esta industria, y sobre todo los deberes que tienen las partes entre sí en materia de información del estado del riesgo, calidades del reasegurado y del reasegurador y observancia de particularidades propias del contrato. Se propende por una adecuada documentación de los contratos celebrados y por su archivo en condiciones adecuadas de manera que se facilite su consulta posterior.

## **6. DE LA RELACIÓN ENTRE COLMENA SEGUROS GENERALES S.A. Y LAS DEMÁS ENTIDADES QUE HACEN PARTE DE LA ORGANIZACIÓN LIDERADA POR LA FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL**

### **6.1. INTRODUCCIÓN Y PREMISAS**

Conforme a su Legado, la característica “Empresarial” de la Fundación Grupo Social, consiste en que uno de los medios fundamentales para su actuación social es participar en el capital y gestionar Unidades Empresariales que actuando con base en sus valores y principios, generen utilidades con las cuales se financie su actuación y sean al mismo tiempo instrumento de la estrategia de intervención social.

La actuación de tales Empresas se ha organizado bajo la figura de Grupo Empresarial, al que pertenece Colmena Seguros Generales S.A. en su condición de subordinada y en el que la Fundación Grupo Social, en su condición de Matriz del Grupo, fija la unidad de propósito y dirección, como ya se ha anotado a lo largo de este documento.

Dado ese estrecho vínculo que existe entre las Empresas del Grupo, cuando se presentan operaciones entre las Entidades que lo conforman, las mismas obedecen a condiciones de mercado y son objeto de aprobación por las instancias adecuadas y de

revelación para que los terceros las conozcan. Cada entidad evalúa la conveniencia de realizar una operación en coordinación con la Fundación Grupo Social a través de la Vicepresidencia Corporativa.

Tales operaciones son de dos tipos: unas, derivadas de la estrategia común denominada Actuación Corporativa o de Grupo a partir de la cual la Fundación y sus Empresas procuran desarrollar en forma más eficiente y rentable su objeto social principal, potencializar su crecimiento, y aprovechar sinergias y economías de escala, que se describen en el punto 6.2. de este documento; y otras, tendientes a optimizar la estructura del Grupo Empresarial

## **6.2. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES COMUNES O COMPARTIDAS**

En este aparte, se hace referencia a las acciones y/o determinaciones derivadas de la estrategia de Actuación Corporativa o de Grupo, que se encuentra recogida y detallada en el Acuerdo Marco de Colaboración celebrado entre las Entidades que hacen parte de la Organización<sup>9</sup>. Las manifestaciones de esta estrategia son la constitución de Unidades de Actividades Compartidas (UAC), la celebración de contratos corporativos, y la celebración de acuerdos de colaboración entre las entidades que conforman el Grupo Empresarial liderado por la Fundación Grupo Social

### **6.2.1. Unidades de Actividades Compartidas**

Las Unidades de Actividades Compartidas (UAC) son centros de operación a través de los cuales se desarrollan Actividades Comunes para el adecuado desarrollo del objeto social principal de cada una de las Entidades. Las UAC son una de las manifestaciones de la materialización de la unidad de propósito y dirección trazada por la Matriz, y con ellas se pretenden alcanzar mayores niveles de eficacia, rentabilidad y crecimiento a través del aprovechamiento de recursos, procedimientos, equipos, infraestructura y demás factores que pueden ser compartidos por las Entidades, con lo cual se satisfacen necesidades comunes a partir de la generación economías de escala.

La Fundación Grupo Social determina la viabilidad y pertinencia de conformar una UAC y señala las Políticas generales para el desarrollo de la misma y, por su parte,

---

<sup>9</sup> Acuerdo suscrito el 30 de abril de 1999, donde se mencionan los principios de Actuación Corporativa o de Grupo.

Colmena Seguros Generales S.A. determina la pertinencia de su participación en dicha UAC.

Colmena Seguros Generales S.A. como parte de las UAC, efectúa los aportes necesarios para el desarrollo de la misma, los cuales se llevan a cabo teniendo en cuenta el beneficio que le reporta dicha UAC en términos de dedicación, volumen y monto de las operaciones, y ahorro generado, entre otros criterios. Tales aportes pueden ser efectuados en dinero, y/o mediante la disposición de su propio personal o infraestructura, al desarrollo de las actividades comunes que se realizan en dicha UAC.

En la realización de actividades comunes y en la participación de Colmena Seguros Generales S.A. en las Unidades de Actividades Compartidas (UAC), se vela porque en ningún caso se configure delegación de profesionalidad y porque se dé estricto cumplimiento a la normatividad sobre utilización indebida de información privilegiada y conflictos de interés.

La Auditoría Interna de Colmena Seguros Generales S.A. velará porque en la realización de actividades comunes y en su participación en las diferentes UAC se cumplan los criterios enunciados, en el marco de lo expresado a punto del Sistema de Control Interno de la Compañía.

### **6.2.2. Contratos corporativos**

En desarrollo de la estrategia antes mencionada, las Empresas del Grupo suscriben contratos con terceros proveedores de bienes o servicios. Tales contratos se han definido como aquellos en los que una de las partes contractuales está conformada por dos o más Empresas de la Organización liderada por la Fundación Grupo Social y cuya celebración propende por mayores niveles de eficiencia, eficacia, rentabilidad y crecimiento de tales Empresas.

En relación con tales contratos, es preciso señalar que el principio que los rige es que cada Entidad del Grupo que participa en uno de ellos, asume el valor que le corresponde en atención a la relación de causalidad con la ventaja económica o administrativa que le reporta su participación. Dicho de otra manera, el criterio de distribución entre las Empresas del valor de los contratos atiende al provecho que los mismos le reportan a cada una. En el Acuerdo Marco de Colaboración celebrado

entre las Entidades que hacen parte de la Organización se encuentran descritos los criterios más importantes que se utilizan para la distribución de los contratos corporativos.

### **6.2.3. Acuerdos de colaboración entre las entidades que conforman la Organización liderada por la Fundación Grupo Social**

Estos acuerdos tienen como objeto que las entidades que participen en su celebración definan sinergias y economías de escala y de alcance entre ellas, en aspectos administrativos y operativos, para la potencialización de ofertas de valor a sus mercados objetivos y así obtengan una mayor productividad y eficiencia en la oferta de sus productos y en la prestación de sus servicios, en beneficio de los clientes de cada una de las entidades partes del acuerdo; esto con la claridad que cada entidad preserva su autonomía y su personalidad jurídica sin que en ningún caso se genere delegación de profesionalidad entre ellas.

### **6.3. OPERACIONES DIFERENTES A LAS ANTERIORES ENTRE ENTIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

En este aparte, se hace referencia a las operaciones en las que participa Colmena Seguros Generales S.A. con otras Entidades del Grupo, distintas a las derivadas de la estrategia de Actuación Corporativa o de Grupo.

La realización de Operaciones entre Entidades del Grupo obedece a la necesidad de optimizar la estructura del mismo y de rentabilizar las inversiones de la Fundación y las Entidades que hacen parte de su Organización. Su realización se ha hecho y se hace a partir del análisis de criterios de razonabilidad, adecuada remuneración en condiciones de mercado, y satisfacción de intereses legítimos comunes, así como del cumplimiento de los Acuerdos de Accionistas vigentes, cuando resulte aplicable.

Sobre el particular es preciso manifestar que en la celebración de operaciones relevantes entre Empresas del Grupo, la Fundación Grupo Social en general y cada Empresa, incluyendo Colmena Seguros Generales S.A. en particular velan por que las mismas se lleven a cabo en condiciones de mercado para lo cual se realiza un análisis que involucra criterios objetivos tomados a partir de su propio conocimiento del mercado, de la información disponible en el mismo, de antecedentes conocidos de operaciones

similares, de información estadística y de otras variables que permiten establecer de forma técnica que la operación a celebrar tiene tal calidad.

Este tipo de operaciones se refieren principalmente a la adquisición de acciones o cuotas de interés, así como a la adquisición de activos, aun cuando tales operaciones, son pocas y puntuales. Cuando excepcionalmente la realización de este tipo de operaciones se refiere a la prestación de servicios o a la compra de bienes, se tienen en cuenta igualmente las condiciones, calidad, oportunidad y eficiencia, el cumplimiento de los términos de referencia o requerimientos especiales de la Entidad que requiere el bien o servicio y, desde luego, las condiciones de precio de ofertas en el mercado en similares condiciones.

## **6.4. TEMAS COMUNES**

### **6.4.1. Documentación**

Se vela por que las actividades y operaciones mencionadas en los numerales 6.2. y 6.3. anteriores son debidamente documentadas y tales documentos son conservados junto con sus soportes y anexos correspondientes.

La adecuada documentación comprende el análisis de los criterios tenidos en cuenta para considerar viable la operación. Cuando se trata de una decisión tomada por parte de la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. la misma consta en la respectiva acta, para lo cual se reitera lo anotado a punto de las actas en este mismo documento.

Tales documentos se encuentran a disposición de Colmena Seguros Generales S.A. y en la medida en que no se trate de información reservada, también se encuentra a disposición de accionistas aquella documentación mencionada que tenga relación con el interés legítimo del accionista que corresponda.

### **6.4.2. Control y seguimiento**

Colmena Seguros Generales S.A. cuenta con mecanismos de control interno que permiten realizar un adecuado seguimiento a las actividades derivadas de la estrategia corporativa o de Grupo (UAC y contratos corporativos) y de las operaciones descritas en el numeral 6.3. anterior en las que participa la Compañía, a efectos de

que las mismas se hayan celebrado en condiciones de mercado y que se hayan tenido en cuenta los criterios objetivos previstos para la realización de tales actividades y operaciones. Todo, en el marco de lo indicado a punto del Sistema de Control Interno de Colmena Seguros Generales S.A.

El control sobre estas operaciones, al igual que para las operaciones con los demás vinculados, es responsabilidad de la Administración, y por lo mismo, se ha encargado al auditor interno que mantenga disponible reportes sobre tales operaciones, sobre su autorización por las instancias correspondientes y sobre la forma en que se hayan administrado los conflictos de interés que hayan podido evidenciarse en el proceso de la celebración de las mismas.

En cuanto a las UAC, la Compañía, de manera coordinada con las demás que participan en ellas, es responsable de la gestión de los riesgos inherentes a los procesos que en estas unidades se llevan a cabo. Para ello se ha previsto que el auditor interno incluya en sus planes de auditoria las verificaciones sobre el funcionamiento de las UAC de acuerdo con lo previsto al haber sido constituida y sobre la correcta realización de las actividades efectuadas a través de ella.

En relación con los contratos corporativos y la realización de otras operaciones con vinculados, la Compañía también ha asumido la responsabilidad por los riesgos inherentes a éstas y ha encomendado al auditor interno: comprobar que la operación se haya realizado conforme a los principios de la Entidad, que la misma haya sido autorizada por las instancias a que haya lugar con la información suficiente para el correspondiente análisis, verificar la revelación adecuada de las mismas, y verificar que se hayan administrado adecuadamente los conflictos de interés que se hayan podido evidenciar en la celebración de tales operaciones.

#### **6.4.3. Revelación**

Colmena Seguros Generales S.A. propende porque la realización de actividades comunes, así como la celebración, terminación y modificaciones materiales que se introducen a los contratos mencionados en los numerales 6.2. y 6.3. anteriores, sean debidamente reveladas, para lo cual se incluyen en el informe especial de los

Administradores previsto en la Ley<sup>10</sup>, el cual se complementa con la información que se encuentra en las notas a los estados financieros de las Entidades involucradas<sup>11</sup>.

Colmena Seguros Generales S.A. como empresa que hace parte del sector financiero y asegurador, adelanta las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales relativas a la elaboración de estados financieros combinados.

Por virtud de este Código, la Vicepresidencia Jurídica de la Compañía se desempeña como la dependencia o punto de contacto en el que quienes se encuentren legitimados para conocer información relativa a estas operaciones puedan acceder a tal información.

#### **6.4.4. Conflictos de interés**

Como se ha mencionado antes, los colaboradores y Administradores de Colmena Seguros Generales S.A. involucrados en procesos de toma de decisiones relacionadas con las operaciones a las que se refiere este acápite, deben actuar en interés exclusivo de la Compañía. Sobre este tema en particular ha de consultarse el Código de Conducta.

A punto de los contratos corporativos es preciso anotar que la celebración de los mismos ha comportado la adopción de mecanismos que permiten atenuar el riesgo de conflictos de interés. En relación con las operaciones diferentes a las derivadas de la estrategia de Actuación Corporativa o de Grupo, es preciso indicar que los órganos pertinentes son los encargados de la aprobación de su realización en atención a lo previsto en el Código de Conducta.

### **6.5. DE LA RELACIÓN DE COLMENA SEGUROS GENERALES CON EL CONGLOMERADO FINANCIERO FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL Y SUS VINCULADOS**

#### **6.5.1. Introducción**

---

<sup>10</sup> Artículo 29 de la Ley 222 de 1995.

<sup>11</sup> Artículo 115, numeral 10 Decreto 2649 de 1993.

Con ocasión a la expedición de la Ley 1870 de 2017, relativa a la supervisión comprensiva y consolidada de conglomerados financieros, la Fundación Grupo Social constituyó a la Sociedad Inversora Fundación Grupo Social S.A.S. la cual tiene la calidad de Holding Financiero por control del Conglomerado Financiero Fundación Grupo Social, en adelante el Conglomerado, del cual hace parte Colmena Seguros Generales S.A.

La Ley 1870 de 2017, introdujo para efectos de dicha supervisión una nueva definición de vinculados, así como una serie de disposiciones que deben cumplirse en las operaciones entre las entidades del Conglomerado y entre esta y sus vinculados. En consecuencia, en forma adicional a los lineamientos establecidos en el presente Código y en las políticas que de tiempo atrás han adoptado las entidades del Conglomerado y que han regido su actuación en la celebración de operaciones con vinculados, la entidad debe cumplir con los lineamientos que se señalan a continuación. En caso de una eventual contradicción o vacío entre las disposiciones generales y las relativas al Conglomerado Financiero, prevalecerán estas últimas, las que se recogen en el presente capítulo.

#### **6.5.2. Principios de actuación que deben observarse en las operaciones entre Colmena Seguros Generales S.A y las demás entidades del Conglomerado y Colmena Seguros Generales S.A y los vinculados al Conglomerado**

- a. Las operaciones entre Colmena Seguros Generales S.A. y las entidades del Conglomerado y entre ésta y sus vinculados obedecen a hechos económicos ciertos que reflejan la realidad de la relación entre las mismas.
- b. Las operaciones que se realicen entre Colmena Seguros Generales y las entidades del Conglomerado y entre ésta y sus vinculados se adelantarán con sujeción a los siguientes parámetros:
  - i. Se realizan en condiciones de mercado, para lo cual se adelanta un análisis razonable que involucre criterios objetivos disponibles, como por ejemplo aquellos tomados a partir de su propio conocimiento del mercado, de la información disponible en el mismo, de antecedentes conocidos de operaciones similares, de información estadística o de criterios de valoración técnica.
  - ii. Se realizan con base en criterios de razonabilidad y satisfacción de intereses legítimos de las entidades que se encuentran involucradas.

- iii. Se celebran, tratándose de la adquisición de bienes o de la contratación de servicios, teniendo en cuenta las condiciones del bien o servicio, así como los estándares de calidad, eficiencia, precio y satisfacción de los requerimientos especiales de cada una de las entidades involucradas.
  - iv. Se aprueban por las instancias pertinentes, para lo cual se tendrá en cuenta el marco normativo aplicable a cada entidad, las atribuciones definidas en sus estatutos sociales, así como las políticas adoptadas por cada una de ellas sobre el particular.
  - v. Son objeto de seguimiento y control.
  - vi. Se documentan y registran en debida forma.
  - vii. Se da cumplimiento a las disposiciones que en relación con las mismas se hayan establecido en los Acuerdos de Accionistas vigentes, si hay lugar a ello.
  - viii. Se revelan en debida forma.
  - ix. Se celebran de conformidad con los cupos definidos por las instancias competentes, en tratándose de operaciones de las que sean predicables, conforme a la normatividad vigente.
- c. La información relativa a las operaciones entre Colmena Seguros Generales S.A. y las demás entidades del Conglomerado y entre ésta y sus vinculados se tratará y conservará en debida forma.
  - d. El Comité de Auditoría de Colmena Seguros, revisará en forma trimestral la información relativa a las operaciones entre Colmena Seguros Generales S.A. y las demás entidades del Conglomerado y entre ésta y los vinculados al Conglomerado.

### **6.5.3. Conflictos de interés**

#### **6.5.3.1. Concepto**

En lo que corresponde al Holding Financiero, a las entidades que hacen parte del Conglomerado Financiero y a sus vinculados, se entiende por conflicto de interés aquella situación que surge o que puede surgir para una o más personas que puedan

tomar decisiones o incidir en la adopción de las mismas, cuando en la misma persona confluyan intereses contrarios o incompatibles con el acto o negocio.

### **6.5.3.2. Características del Conglomerado**

El Conglomerado tiene una forma de gobierno que se caracteriza por la autonomía de las sociedades que lo integran, de tal manera que, en armonía con la unidad de dirección y propósito trazado por la matriz de la organización, estas desarrollan autónomamente su objeto social, ejerciendo los derechos que le corresponden y atendiendo los deberes y responsabilidades a su cargo, con plena sujeción a la ley y a las directrices de sus órganos de gobierno. Para tal efecto cada una de dichas entidades cuenta con la estructura administrativa requerida según su realidad, actividad y condición.

La Organización tiene establecido que las entidades que hacen parte de ella actúen exclusivamente en atención a su propio interés. En consonancia con ello, cada administrador debe proceder a ejercer sus funciones únicamente en el marco del interés de la entidad en la cual se desempeña como tal.

La Organización previene y evita la existencia de conflictos de interés entre entidades, dado que las operaciones entre las mismas y entre éstas y sus vinculados, son aprobados de forma autónoma por los órganos de gobierno de cada una, se efectúan en condiciones de mercado, basadas en criterios de razonabilidad, oportunidad, rentabilidad y satisfacción de los requerimientos e intereses legítimos de cada entidad involucrada, propendiendo por sus mayores niveles de eficiencia, eficacia, solidez y conveniencia estratégica. Cada una de ellas actúa exclusivamente en la consecución de sus objetivos y sus administradores velan únicamente por el interés de aquella en la cual ostentan tal calidad.

Por lo anterior, se considera que existe una situación generadora de conflicto de interés cuando alguno de los administradores de Colmena Seguros Generales S.A. en ejercicio de sus funciones, se enfrente a una situación en la cual debe tomar una decisión en la que confluyen en él intereses eventualmente contrarios e incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en cumplimiento de sus deberes legales.

### **6.5.3.3. Lineamientos**

En consideración al concepto de conflicto de interés y las características del Conglomerado, Colmena Seguros Generales S.A. observará los siguientes lineamientos:

- a. En desarrollo del deber de lealtad, los administradores de Colmena Seguros Generales S.A. observarán los siguientes criterios:
  - i. En todos los casos actuarán en el único y exclusivo interés de Colmena Seguros Generales S.A. y deberán respetar en todo momento los derechos de los grupos de interés y de los terceros con quien la entidad interactúa.
  - ii. Cuando se enfrenten a un conflicto de interés, darán cumplimiento a los siguiente deberes: i) abstenerse de actuar y de intervenir o de incidir en la toma de decisión, ii) informar de manera oportuna y completa a su superior jerárquico o al órgano colegiado que haga parte el administrador de la situación presentada, para lo cual deberán suministrar toda la información que sea relevante para que el mismo cuente con los elementos de juicio requeridos para tomar una decisión, y iii) actuar solamente en el evento de haber obtenido autorización previa y escrita por parte del superior jerárquico o del órgano colegiado que haga parte el administrador y con estricta sujeción a la misma.
  - iii. Acudirán a su buen criterio para detectar situaciones que pudieran generar conflicto de interés y en caso de duda, deberán actuar como si el mismo efectivamente existiera.
  - iv. Darán cumplimiento, además, a las disposiciones que en materia de conflictos de interés han sido previstas en el Código de Conducta de Colmena Seguros Generales S.A.
- b. Colmena Seguros Generales S.A. cumplirá con ley en materia de revelación de conflicto de interés.
- c. Colmena Seguros Generales S.A. actualizará las disposiciones existentes en materia de conflicto de interés, de conformidad con los lineamientos que el Holding Financiero imparta cuando ello considere que hay lugar a ello.

## **7. DE LA REVISORÍA FISCAL**

Colmena Seguros Generales S.A. es consciente de la importancia del rol de la revisoría fiscal y en atención a ello se ha preocupado por contratar los servicios de firmas independientes, técnicas y que gozan de reputación y trayectoria.

## **7.1. CALIDADES**

Aun cuando los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A.<sup>12</sup> permiten la contratación de personas naturales, la Asamblea General de Accionistas ha optado por contratar personas jurídicas. Las firmas que se han contratado se caracterizan por ser independientes, técnicas y por tener reconocida reputación y trayectoria. La Entidad ha exigido que la firma designada conforme equipos de trabajo y designe como revisores fiscales a personas de las mejores condiciones morales.

Para el efecto, se evita contratar servicios diferentes al de revisoría fiscal con la firma que se desempeñe como tal y se evalúan de manera permanente los servicios ofrecidos por la firma de revisoría fiscal y las personas naturales designadas para atender a la Entidad, de manera tal que con oportunidad se pueda relevar bien la firma, o bien solicitar que aquella cambie a la persona natural a través de la cual se ejerce la revisoría a efectos de que se mantengan la independencia, la técnica y las condiciones morales.

En los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A.<sup>13</sup> se establecen inhabilidades con el cargo de revisor fiscal, también predicables del equipo humano del que se vale, que permiten garantizar independencia en el desempeño de tal cargo.

## **7.2. REMUNERACIÓN**

Colmena Seguros Generales S.A. procura que la remuneración y demás términos del contrato celebrado con la firma de revisoría fiscal obedezcan a condiciones de mercado. La remuneración del Revisor Fiscal es fijada por la Asamblea General de Accionistas con base en la propuesta presentada por ésta y teniendo en cuenta el tamaño de la Entidad, la complejidad de sus operaciones y el recurso humano y técnico destinado al adecuado desempeño de las funciones a él asignadas. En todo caso se ha considerado que la remuneración debe ser suficiente de tal manera que se cumpla con la finalidad de garantizar la permanencia, cobertura total, independencia de acción y función preventiva que debe caracterizar la actividad desarrollada por el Revisor.

---

<sup>12</sup> Artículo 51 de los Estatutos.

<sup>13</sup> Artículo 53 de los Estatutos.

Para garantizar que la contratación se hace en condiciones de mercado, cuando quiera que existe la iniciativa de cambio en la revisoría fiscal, se procura que la Asamblea General de Accionistas tenga varias alternativas de firmas en condiciones de prestar el servicio.

### **7.3. FUNCIONES**

Las funciones de la Revisoría Fiscal se encuentran señaladas en la Ley, en los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. y en la propuesta de servicios correspondiente.

### **7.4. PERÍODO**

Conforme a los Estatutos de Colmena Seguros Generales S.A. el revisor fiscal se designa por períodos de un año, pudiendo la Asamblea General de Accionistas removerlo de manera anticipada de tal cargo cuando quiera que así lo considere, pues tal es su derecho, conforme a la Ley.

## **8. DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Colmena Seguros Generales S.A. reconoce la importancia del rol del Defensor del Consumidor Financiero -DCF-, como institución que contribuye a afianzar el ambiente de protección y trato justo, y la comprensión de las necesidades reales de los clientes y usuarios, lo que a su vez favorece las relaciones entre estos y la Entidad, y la cultura del Servicio.

### **8.1 Calidades**

Colmena Seguros Generales S.A. vela para que tanto el DCF principal como su suplente, sean personas idóneas y acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

### **8.2 Designación o reelección**

Colmena Seguros Generales S.A. tiene en cuenta, como mínimo, los criterios dispuestos en la normatividad vigente para la designación o reelección del DCF. Así mismo, evalúa, documenta y mantiene a disposición de la Superintendencia Financiera, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la ley.

### **8.3 Lineamientos para fijar honorarios**

La Entidad procura que los honorarios y demás términos del contrato celebrado con el DCF obedezcan a condiciones de mercado. Los honorarios se fijan con base en la propuesta presentada por éste y teniendo en cuenta el tamaño de la Compañía, la complejidad de sus operaciones, el número de quejas y conciliaciones que atienda, y los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor. En todo caso, los honorarios deben ser suficientes, de tal manera que se cumpla con la finalidad de garantizar la autonomía e independencia del DCF.

### **8.4 Funciones**

Las funciones del DCF principal y su suplente se encuentran señaladas en la ley y lo estarán en los respectivos contratos de prestación de servicios.

### **8.5 Conflictos de interés**

El DCF o el candidato a serlo, adquiere el compromiso de revelar suficientemente a la Presidencia las situaciones de conflictos de interés que puedan surgir en la postulación, designación y en el desarrollo de su labor. La Presidencia evaluará si la situación presentada tiene tal materialidad o relevancia que pueda llegar a impactar alguna de las actividades u operaciones de la Entidad, evento en el cual se analizarán las medidas tendientes a administrar la situación presentada, en el marco de los principios que rigen el actuar de la Entidad. En todo caso, el DCF principal se abstendrá de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o con un cliente o usuario, en cuyo caso actuará el DCF suplente. Ahora bien, cuando el conflicto de interés impacte las actividades desarrolladas tanto por el DCF principal, como por su suplente, estos se abstendrán de tomar la decisión y lo informarán a la Entidad y al cliente o usuario.

La Presidencia informará a la Asamblea General de Accionistas, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos que hayan sido revelados por el DCF o el candidato a serlo.

## **9. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Colmena Seguros Generales S.A. ha promovido la solución dialogada a cualquier tipo de diferencia que pueda surgir frente a Administradores, colaboradores, socios, clientes, proveedores de bienes y servicios y autoridades, en el marco del legado de la Fundación Grupo Social.

La administración de justicia, como parte fundamental del Estado, comporta para todas las personas la posibilidad de acudir a los jueces de la República en caso de que se presenten diferencias de orden jurídico que no puedan ser resueltas a través de mecanismos alternativos de solución de controversias.

Colmena Seguros Generales S.A. en su compromiso por promover la solución pacífica y dialogada de sus conflictos, ha procurado resolver las diferencias en las que puede estar involucrada la Entidad o alguno de sus Administradores en el marco de sus responsabilidades como administrador, de manera directa, no obstante, lo cual ha recurrido a las instancias judiciales cuando se ha considerado adecuado.

En el marco de lo anteriormente indicado, en relación con las controversias que se susciten con ocasión del contrato de sociedad, entre quienes ajenos a la Organización liderada por la Fundación Grupo Social participen en el capital de Colmena Seguros Generales S.A. o entre éstos y alguna de las Entidades del grupo que sea socia, en virtud de este Código, se procurará una etapa de arreglo directo entre ellas, y en caso de que la misma falle, se buscará la discusión de la posibilidad de dirimir la controversia mediante un mecanismo alterno de solución de controversias. De no lograrse un acuerdo sobre el mecanismo, la controversia se someterá a la jurisdicción ordinaria, de estimarse conveniente por parte de la Administración<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Tal regla no obsta para que se puedan suscribir acuerdos con los socios ajenos a la Organización, en que adquieran, cuando así se considere más conveniente, el compromiso formal no solo de buscar un mecanismo alternativo de solución de controversias sino de acudir directamente a un mecanismo alternativo de solución de controversias.

Igual línea se aplicará cuando se susciten controversias entre Colmena Seguros Generales S.A. y un participante en su capital o uno de sus Administradores; o entre un participante en el capital de la Entidad y un Administrador de la misma.

Adicionalmente, en las relaciones con sus clientes y usuarios, Colmena Seguros Generales S.A. procura atender de manera adecuada y oportuna las reclamaciones que éstos les presentan y en caso de incumplimientos por parte de los mismos se propende, en el marco de la realidad de cada Empresa, por llegar a acuerdos tendientes a solucionar las obligaciones incumplidas.

En las relaciones con los colaboradores de la Organización, como antes se ha mencionado, se propende por el trato digno a las personas y en tal virtud, se promueve el diálogo constructivo y se establecen los canales regulares para efectos de que las diferencias puedan ser resueltas de forma dialogada y pacífica. Adicionalmente, se promueve la suscripción de acuerdos conciliatorios a instancia de las autoridades competentes, cuando hay terminación de los contratos laborales

En las relaciones con sus proveedores Colmena Seguros Generales S.A. incorpora cuando lo estima pertinente, de acuerdo con su normatividad interna, cláusulas compromisorias, que además incluyen, por regla general, un lapso previo que permita la posibilidad de autocomponer las diferencias a través de arreglos directos.

## **10. VIGENCIA, ALCANCE, INTERPRETACIÓN E INFORMES**

Como se mencionó en la introducción, este documento busca articular las diferentes normas formales e informales que ya existen en la Compañía y por lo mismo cada documento o cada práctica así referida tiene el carácter vinculante que le corresponde.

No obstante, las disposiciones novedosas de este Código, que como se anunció son excepcionales y se indican expresamente, tienen carácter vinculante para Colmena Seguros Generales S.A. sus Directores, Administradores y funcionarios. En ese contexto, la inobservancia de tales reglas genera para ellos las consecuencias que las normas legales establecen para el incumplimiento de obligaciones.

Los requisitos para la existencia, validez, eficacia u oponibilidad de los actos de la Entidad y de sus Administradores, es decir, ante terceros continúan rigiéndose por las normas legales o estatutarias que para el efecto resultan aplicables. En consecuencia, la inobservancia de

las disposiciones de este Código no acarrea efectos tales como la inexistencia, invalidez, ineficacia o imposibilidad del correspondiente acto de la Entidad o de sus Administradores, salvo cuando tal inobservancia esté establecida en la ley como causal para que se produzca alguna de las citadas sanciones jurídicas.

Colmena Seguros Generales S.A. como Empresa que hace parte del grupo empresarial liderado por la Fundación Grupo Social, adopta en el presente Código los parámetros establecidos en el Código de Gobierno Corporativo de la Fundación Grupo Social.

Cuando exista una duda sobre el alcance o la interpretación de algún tema mencionado en este documento, la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. será quien señale cuál es el alcance o interpretación que corresponde de manera definitiva. Así mismo, la Junta Directiva es la encargada de aprobar las modificaciones a este documento, pudiendo las mismas ser propuestas por parte de la Administración.

Así mismo la Junta Directiva de Colmena Seguros Generales S.A. incorporará en sus informes de fin de ejercicio, las conclusiones más relevantes en materia de la evolución y desarrollo de los lineamientos de Gobierno Corporativo establecidos en el presente Código de Gobierno Corporativo.