

## **INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 PARA LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS**

Señores Accionistas:

En mi condición de Presidente de Colmena Seguros, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2018.

### **COLMENA SEGUROS, una empresa de la Fundación Social**

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

Para el cumplimiento de su objetivo estratégico, la Fundación Social actúa a través de dos instrumentos:

- Programas Sociales Directos: a través del acompañamiento a comunidades excluidas, situadas en distintos territorios del país, busca que ellas logren las condiciones para su propio desarrollo y alcancen un mejoramiento sostenible en su calidad de vida, entendida esta no solo en el aspecto material, sino en la auténtica realización integral de las personas, en un marco de ética y valores.
- Empresas: tienen como objetivo ser experiencias reales de una forma de organización económica diferente, guiada por la ética y los valores, orientada al bien común, la solidaridad y la preocupación por los más débiles, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para los accionistas.

Colmena Seguros en el marco de su actividad empresarial contribuye al propósito de la Fundación Social, ofreciendo soluciones de aseguramiento para acompañar la construcción de bienestar y progreso de las personas. En su ramo de riesgos laborales la Compañía fomenta y promueve la salud de los trabajadores y el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y la prestación de los servicios de atención y rehabilitación. En sus otros ramos de seguros de personas, tiene como propósito ofrecer coberturas de manera preferente a quienes no encuentran fácilmente atención a sus necesidades de protección y así participar de manera activa en la búsqueda del bienestar de la población colombiana.

En lo que atañe a la evolución previsible de la sociedad, Colmena Seguros continuará avanzando de manera decidida en hacer realidad su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades de protección, actuar enmarcada en los atributos de Servicio, y arraigar en su quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para lograrlo, continuará profundizando en su segmento objetivo, esto es, las personas, con especial interés en aquellas poblaciones que no encuentran soluciones en el mercado, o las

soluciones que encuentran no son adecuadas, buscando posicionarse en atender integralmente sus necesidades reales de protección con soluciones innovadoras.

## I. Coyuntura económica

Durante el 2018, se observó un panorama mundial marcado por el aumento en los precios del petróleo, las tensiones comerciales, incremento de la rentabilidad de los bonos del tesoro de Estados Unidos, el fortalecimiento del dólar con respecto a sus principales pares, una disminución de flujos de capital hacia economías emergentes y presiones sobre las monedas de países con políticas y desempeños económicos débiles.

En el contexto nacional se presentó, aún, un débil desempeño económico, una caída de la inflación, ubicándose en el rango meta, la estabilización de la tasa de intervención del Banco de la República, y aumento en la tasa de desempleo.

Así, el crecimiento económico del año 2018 fue de 2.7%, superior en 1.3% frente al mismo período de 2017 (1.4%). Al realizar el análisis por sector económico se observó que los sectores que contribuyeron al mayor dinamismo, por el lado de la oferta, fueron: el sector Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas (5,0%); Administración Pública y Defensa (4,1%); Comercio (3,1%); Información y Comunicaciones (3,1%); Actividades Financieras y de Seguros (3,1%); Suministro de Electricidad, Gas, Agua (2,7%); Agricultura (2,0%); Industrias Manufactureras (2,0%); Actividades Inmobiliarias (2,0%); Arte y Entretenimiento (1,4%); y Construcción (0,3%). Por su parte, en el sector que se observó contracción en el período registrado fue Explotación de Minas y Canteras (0,8%)<sup>1</sup>.

Adicionalmente, pese a la leve recuperación económica, la tasa de desempleo anual incrementó en 2018 en 30 pb frente al mismo período de año anterior, ubicándose en 9,7%. Al observar el comportamiento de las 13 principales ciudades, el indicador presentó una variación de 20 pb al ubicarse en 10,8% frente a 10,6% del año anterior.

La tasa de intervención, se estabilizó después del recorte de 50pb frente al cierre del año 2017. El Banco de la República evaluó el balance entre la debilidad económica, la velocidad de convergencia de la inflación al rango meta y su permanencia en el mismo dejando la tasa de referencia en 4,25%<sup>2</sup>.

El índice de precios al consumidor en 2018 fue de 3,18%, ubicándose dentro del rango meta del Banco de la República (2% - 4%), reduciéndose con respecto al año 2017 en 91 pb, cuando se situó en el 4,09%,

El dólar presentó gran volatilidad con tendencia al alza situándose la tasa representativa del mercado al cierre de 2018 en \$3.249,75 frente a \$2.984,00 del cierre en 2017<sup>3</sup>, mostrando una devaluación de 8,9%.

Al cierre de diciembre de 2018, se aprobó la ley 1943 por medio de la cual se dictaron normas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general, norma que entró en vigencia el 1° de enero de 2019. Por otra parte se acordó el incremento del salario mínimo del 6% para el año 2019.

---

<sup>1</sup> Fuente: DANE

<sup>2</sup> Fuente: Banco de la República de Colombia

<sup>3</sup> Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$13.9 billones a diciembre de 2018, frente a \$13.4 billones al mismo período del año anterior, lo que corresponde a un crecimiento del 3%. En lo que respecta al margen técnico, las compañías de vida registraron un resultado negativo de \$1.5 billones y su siniestralidad a diciembre 2018 se ubicó en 72% incluyendo la actualización de la reserva matemática, reportando un índice inferior con respecto a diciembre 2017, cuando estuvo en 76%. Al cierre de diciembre de 2018, las compañías de seguros de vida registraron una utilidad de \$1.3 billones presentando un margen del 9%<sup>4</sup>.

## **II. Resultados del ejercicio**

Durante el ejercicio correspondiente al segundo semestre de 2018, se alcanzó un volumen de primas emitidas de \$320.742 millones. La tasa de siniestralidad se ubicó en 39.6% de las primas emitidas y el pago de mesadas pensionales. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal del 17.5% incluyendo los gastos con cargo a recursos propios. Teniendo en cuenta estos indicadores, el resultado técnico fue de \$10.023 millones en el segundo semestre de 2018. La utilidad neta del período ascendió a \$73.737 millones. Al contemplar los conceptos con cargo a recursos propios, los cuales se asumen con la reserva destinada para tal fin por la asamblea de accionistas, el resultado neto en el segundo semestre se situó en \$45.762 millones, lo que representa un margen neto del 14% para los accionistas, superior al margen neto registrado por las compañías de seguros de vida en el mismo período.

El activo alcanzó la suma de \$1.328.989 millones, de los cuales \$1.012.669 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 76.2%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el segundo semestre de 2018 la suma de \$33.083 millones. La rentabilidad acumulada a diciembre de 2018 fue del 7.66%. Así mismo, se destaca que el portafolio de inversiones se encuentra focalizado en títulos con la más alta calidad crediticia. A diciembre 2018, se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas del 114.8%.

El portafolio de inversiones cuenta con la máxima calificación otorgada por la firma Value and Risk correspondiente a F-AAA en grado de inversión para riesgo de crédito, VrR I+ para riesgo de mercado y I+ para el riesgo administrativo y operacional. Así mismo, se mantiene la calificación AAA a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras.

El pasivo neto de la Compañía al mes de diciembre de 2018 se situó en \$109.675 millones, las reservas técnicas ascendieron a \$973.704 millones y el patrimonio de la Compañía ascendió a \$245.610 millones.

## **III. Gestión Comercial**

La gestión comercial de la Compañía estuvo enmarcada desde su estrategia en el mantenimiento de la gestión prudente y sostenible para el ramo de riesgos laborales y en el crecimiento con diferenciación en sus ramos de seguros de personas. Así, al cierre del segundo semestre de 2018, se registraron ingresos por primas para el ramo de riesgos laborales por valor de \$241.549 millones, brindando cobertura a más de 929.074 trabajadores.

---

<sup>4</sup> Fuente: Fasecolda

Para los otros ramos de seguros de personas, al cierre del segundo semestre de 2018 se registraron ingresos de \$79.193 millones con un crecimiento del 5% frente al mismo período del año anterior, y se contaba con 1.318.767 asegurados. Además, durante el segundo semestre del año se fortaleció la oferta con nuevos productos desarrollados a partir de las necesidades de los clientes y elaborados de manera disruptiva en cuanto a los riesgos cubiertos y el diseño de clausulados. Se reforzó la gestión comercial de los productos actuales, con particular énfasis en el seguro exequial, ramo en el cual se continúa con la alianza con Santalucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, logrando un importante nivel de productividad. Así mismo, la Compañía continuó el desarrollo y fortalecimiento de sus canales, por lo que en el período del informe, inició las gestiones para trabajar con aliados estratégicos, reforzó el proceso de participación en licitaciones de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o contratos de leasing habitacional y créditos de consumo, continuó la gestión analítica para el canal de telemarketing y desarrolló una nueva versión de la plataforma web con la incorporación de mejoras en la experiencia de cliente, en línea con el modelo de llegada directa a los mismos y buscando que los canales de atención, como forma de llegar al segmento objetivo, cuenten con características particulares de cercanía con los clientes.

A lo largo del período objeto de reporte, la Compañía ha adelantado actividades encaminadas a mejorar las condiciones de servicio frente a sus clientes y en ese sentido, es reconocida con una calificación destacada en esta materia. Es así como en la calificación anual la percepción general del servicio de la Compañía obtuvo una calificación de 4.4 sobre 5 en riesgos laborales y de 4.19 sobre 5 en seguros de personas. Calificada la percepción luego de la atención de prestaciones asistenciales o de indemnizaciones, los clientes de riesgos laborales la evaluaron en 4,6 sobre 5 y en seguro de personas de 3.55 sobre 5.

#### **IV. Gestión Técnica y de Prevención**

Colmena Seguros en su gestión técnica y de prevención en el ramo de riesgos laborales continuó fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE) a través de la aplicación de un esquema que apunta a una gestión efectiva del riesgo, caracterizada por una asesoría focalizada en la aplicación de productos, programas técnicos y formación en seguridad y salud en el trabajo. Todo ello, soportado en la plataforma tecnológica denominada Colmena Gestión.

Como apoyo a las actividades de promoción y prevención, dentro del marco del modelo de formación y gestión del conocimiento en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, se continuó el proceso de capacitación por canales de formación virtuales y presenciales, capacitando a un total de 55.269 trabajadores. En el mismo marco, durante el mes de septiembre de 2018, se llevó a cabo el Congreso organizado por la Fundación Internacional ORP en la ciudad de Cartagena, en el que Colmena Seguros participó con conferencias académicas, y con la asistencia de 347 clientes, con el objetivo de compartir conocimiento y experiencias exitosas en Seguridad y Salud en el Trabajo. En el marco de este evento, se llevó a cabo la entrega del Premio Líderes en Prevención, en el que 87 empresas afiliadas compartieron sus proyectos de gestión exitosa en Seguridad y Salud en el Trabajo, reconociendo aquellos más sobresalientes y buscando compartir el conocimiento aplicado.

La entidad participa activamente en espacios de discusión y análisis de temas de interés para el sistema de riesgos laborales y de los seguros de personas, tales como: Consejo Nacional de Riesgos Laborales; Comité Nacional; Seccionales y Locales de Salud Ocupacional; Comisión Nacional de Salud Ocupacional de los Sectores de la Construcción, Público y Minero y, mesas

de trabajo para la definición de normas técnicas de prevención del sistema de riesgos laborales y asegurador.

Además, gracias a la implementación y estabilización del nuevo modelo de atención en prevención para las empresas pymes y micro, la percepción de servicio en la atención en prevención de este segmento de cliente, mejoró respecto a la del año pasado, pasando de una calificación de 3.94 en 2017 a 4.23 en 2018.

Integrado al propósito de fortalecimiento en la gestión de riesgos, durante el segundo semestre del 2018, se diseñaron e implementaron productos encaminados tanto a la intervención de riesgos como a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo resaltando el programa de prevención de riesgo químico, modelo de intervención de accidentalidad, análisis de puesto de trabajo y la instrumentación de formación virtual en seguridad vial, fatiga y riesgo público entre otros.

Desde el modelo de prestaciones asistenciales y económicas, Colmena Seguros cuenta con una red asistencial de la mejor calidad y de total idoneidad que durante el segundo semestre de 2018, brindó atención médica a 41.947 eventos. Además, la Compañía liquidó incapacidades temporales para 17.725 eventos, reconoció incapacidades permanentes parciales a 710 trabajadores y otorgó mesadas pensionales a 24 nuevos beneficiarios de 16 afiliados fallecidos, así como a 8 trabajadores inválidos. Adicionalmente, se fortaleció el Programa de Rehabilitación Integral contribuyendo a la mitigación de las secuelas biopsicosociales en los trabajadores que sufrieron eventos de origen laboral y se realizaron ajustes en los procesos de atención médica en la red asistencial con el objetivo de mejorar la experiencia del trabajador afectado por una contingencia laboral.

De otro lado, la Compañía continúa trabajando en consolidar sus ramos de seguros de personas y a partir de ello proveer soluciones reales que respondan a las necesidades de la población, razón por la cual continuó con el fortalecimiento de estructuras y capacidades, lo que se tradujo en la mejora de los procesos de indemnizaciones y de suscripción, a partir de la introducción de gestión por indicadores y el desarrollo de capacidades para medir los resultados como mecanismo para asegurar la atención adecuada de estos procesos críticos.

En infraestructura tecnológica, durante el período objeto de este informe se seleccionó la solución de administración de pólizas, en línea con la estrategia y el propósito de la Compañía y se diseñó el proceso para su implementación. Además, tal como se mencionó en el punto anterior, se ha venido trabajando en el fortalecimiento de la oferta de valor con nuevos productos que apoyan la apuesta estratégica de lograr un crecimiento con una marcada diferenciación, con productos orientados a mercados de los segmentos objetivo, entre ellos los de ingresos medios, tanto formales como informales, e independientes, en los que se destacan coberturas tanto de muerte como de sobrevivencia, la protección del ingreso dejado de percibir derivado de una incapacidad por accidente y la devolución del equivalente a la prima, como algunas de las características de diferenciación. Colmena Seguros es una compañía que comercializa más de 16 productos en sus ramos de vida individual, vida grupo, exequias, accidentes personales y desempleo. Durante el período objeto de reporte se pagaron siniestros por valor de \$21.481 millones.

Así mismo, la Compañía cumple con la normatividad vigente para la constitución y administración de sus reservas técnicas con ocasión de las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, se informa que realizado el proceso de auditoría externa por parte del ente certificador Bureau Veritas Colombia LTDA, la Compañía fue ratificada en la certificación de sus procesos del ramo de riegos laborales y además fue certificada también para los de seguros de personas.

## **V. Gestión de Desarrollo Humano**

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

Al mes de diciembre de 2018, la Compañía contaba con 1505 colaboradores contratados<sup>5</sup>, de los cuales el 71.5% son mujeres, la edad promedio es de 37.4 años y la antigüedad promedio de 6 años. Colmena Seguros pagó por concepto de gastos de personal y beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores la suma de \$57.327 millones.

Durante el segundo semestre de 2018, se continuó trabajando en la formación de los colaboradores en conocimientos básicos del negocio de seguros, en el fortalecimiento de la cultura de Servicio y en el apalancamiento del Plan de Negocio y sus iniciativas. En cuanto a la gestión de programas de bienestar que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, durante el segundo semestre de 2018 se desarrollaron programas y actividades de integración familiar y recreativas.

## **VI. Gestión de Riesgos, Sistema de Control Interno – SCI y Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero**

Para Colmena Seguros, la cultura de control interno es un elemento esencial del buen gobierno corporativo y, en consecuencia, ésta se fomenta al interior de la Entidad en consideración a la naturaleza, estructura y volumen de operaciones de la misma. El Sistema de Control Interno se inspira en el conjunto de valores y principios de la entidad y se traduce en políticas, normas, procedimientos y comportamientos que permiten a la Administración asegurar, de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, los riesgos a los que se ve abocada en razón de sus actividades no lleguen a afectar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

La Junta Directiva define las políticas de control interno de la Entidad y evalúa su cumplimiento. Para el desarrollo de su gestión, la Junta Directiva cuenta con el Comité de Auditoría que se encarga de apoyar su gestión en la evaluación del control interno de la Entidad. La efectividad del control interno es evaluada por la auditoría interna, órgano de control interno que apoya a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría en todo lo relacionado con la materia. Así mismo, la Alta Gerencia de la Compañía cuenta con una unidad funcional a cargo de la gestión y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgos, la cual proporciona los informes sobre el resultado del seguimiento a los sistemas y las acciones encaminadas a su mejoramiento, lo cual permite determinar oportunamente las acciones necesarias que garantizan una estrategia oportuna de gestión de los riesgos de la compañía.

---

<sup>5</sup> Incluye colaboradores con contrato a término indefinido, fijo, temporales y aprendizaje.

Dicho esto, dentro del SCI se adelanta una adecuada Gestión de Riesgos de cara al logro de los objetivos corporativos en forma eficiente y efectiva, para prevenir la pérdida de activos y patrimonio, apoyar la generación de información contable confiable y el cumplimiento del marco normativo aplicable. En este sentido, al interior de la Compañía existen una serie de sistemas de gestión de riesgos específicos, los cuales forman parte integral del Sistema de Control Interno, a saber:

- El *Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM*, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad procura una administración eficiente en materia de riesgo de mercado para las inversiones y operaciones del Portafolio. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y evaluación periódica de los escenarios estresados. El control permanente del riesgo de mercado de la compañía, se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones.
- El *Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC*, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad gestiona el control de los créditos que se otorgan a los empleados, monitoreando las posibles desviaciones que se puedan presentar.
- En materia de *Gestión de Liquidez*, la Compañía cuenta con una estrategia para el corto, mediano y largo plazo, definida y controlada por el Comité de Riesgos e Inversiones y coordinada por la Vicepresidencia Financiera. En el período objeto del informe se cumplieron ampliamente los compromisos de liquidez establecidos por la Organización.
- En materia de gestión del *Riesgo de Seguros – SEARS*, la Compañía cuenta con los lineamientos y herramientas necesarias para la adecuada administración de los riesgos particulares a su objeto, tales como los riesgos de suscripción y de insuficiencia de reservas técnicas. En tal sentido, se efectúa seguimiento permanente a las condiciones propias del negocio de seguros y se imparten directrices para la adecuada administración del mismo.
- Por su parte, el *Sistema de Administración de Riesgo de LA/FT – SARLAFT* reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad previene que sea utilizada para el lavado de activos o la financiación del terrorismo. En virtud del mismo, los colaboradores de la entidad que con ocasión de sus funciones o actividades se encuentren involucrados en la Administración del Riesgo de LA/FT, fortalecen su compromiso con la cultura de prevención del riesgo de LA/FT, basada en el adecuado conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración del citado riesgo. Por lo anterior, y en cumplimiento de las disposiciones legales previstas en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el segundo semestre de 2018 la Compañía contó con los elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos para administrar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT – SARLAFT.

En línea con lo anterior, la Compañía ha realizado los reportes exigidos dentro de las oportunidades legales, y continúa en su permanente labor de fortalecimiento de los procesos de monitoreo y seguimiento, y el ajuste de las herramientas para garantizar un control efectivo y adecuado a las características del negocio. En esta medida, se continúa avanzando en el mejoramiento e implementación de nuevos procesos que apoyan la gestión de este sistema de administración de riesgo.

- El *Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO*, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad administra y gestiona adecuadamente el riesgo operacional para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados, aceptados por la Compañía. Así mismo, la Compañía realizó seguimiento a los planes de acción, capacitó a los funcionarios respecto a este sistema y ejecutó actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operativo.

En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la compañía cuenta con un Centro Alternativo de Operación adecuado frente al alcance y tamaño de la operación que realiza en desarrollo de su objeto social y particularmente frente a los procesos considerados críticos. No fue necesario activarlo durante el segundo semestre de 2018, dado que no se presentaron eventos que así lo requirieran. Durante el segundo semestre de 2018, la Compañía logró definir estrategias operativas y tecnológicas para sus procesos críticos, así como el traslado del Centro de Computo Alternativo con posibilidad de operar los citados procesos, asegurando así la continuidad de la operación.

La efectividad de los Sistemas de Administración de Riesgos se evalúa de manera periódica a través de las áreas encargadas al interior de la Compañía, las cuales realizan seguimiento al adecuado funcionamiento de los mismos, lo cual redundará en los efectivos ajustes a que haya lugar con ocasión de las oportunidades de mejora que se identifiquen. De igual forma, se han establecido los lineamientos generales sobre la participación de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en la evaluación de la efectividad de los mecanismos y elementos que los componen, y el resultado de la evaluación realizada por estos entes se presenta a la Administración, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

Adicionalmente, como elemento del SCI, Colmena Seguros ha adoptado los controles necesarios para garantizar la seguridad, calidad y el cumplimiento de la información generada. Al respecto, la Compañía considera la confidencialidad, integridad, disponibilidad, efectividad y eficiencia de la información. En el mes de noviembre, aprobó la Política de Ciberseguridad, como marco para guiar la actuación de los colaboradores y de los terceros con los que ella interactúa en esta materia; gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la seguridad informática y a la ciberseguridad; y consolidar la cultura de ciberseguridad en la entidad. Con base en ello, se puede concluir que en razón al funcionamiento de los procesos, la estructura y el apalancamiento en los sistemas que soportan los procesos, la Compañía cumple con las condiciones que le son aplicables, en razón a su actividad comercial y de operación.

Finalmente, a través del cumplimiento de los lineamientos y las etapas que rigen el SAC, la Compañía trabaja constantemente en la mejora de los procesos que inciden en la debida atención y protección de sus clientes. De igual manera, mediante el control y monitoreo que se realiza a las peticiones, quejas o reclamos radicados, se implementan acciones que permiten brindar una debida atención y mejoramiento frente a sus productos y servicios.

## **VIII. Gobierno Corporativo**

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



en sí misma un factor que impacte positivamente a la sociedad, Colmena Seguros ha desarrollado y mantiene vigente un sistema de Gobierno Corporativo orientado a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, adecuada revelación de información, solución de controversias y conflictos de interés. Así mismo, la Entidad mantiene actualizada su información para el acceso al público y la autoridad de vigilancia y en ejercicio de una práctica implementada con anterioridad Colmena Seguros mantiene publicada en forma permanente en su página de Internet, la información relacionada con sus Estados Financieros, el Dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

## **IX. Como empresa de la Fundación Social, concebida al servicio de la sociedad.**

Como empresa de la Fundación Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, la Compañía desarrolla su actividad dentro del entendimiento que la Fundación Social ha construido sobre el papel de las empresas al servicio de la sociedad. Desde su origen, la Fundación ha concebido como parte fundamental de su obra el desarrollo de actividades productivas, sostenibles y generadoras de valor desde el punto de vista económico, ideadas para dar oportunidades de inclusión en la economía a poblaciones marginadas del desarrollo. La razón de ser de la actividad empresarial está en el verdadero servicio a la sociedad y no en la satisfacción de intereses particulares o en la simple generación de rendimientos.

La actuación responsable de la empresa se encuentra en el impacto positivo que para la sociedad representa su propia gestión como empresa, y no descansa en actividades de carácter asistencial o en otras ajenas a su oficio principal.

En el marco de la estrategia actual de la Fundación, las empresas tienen como objetivo la generación de experiencias reales de una forma de organización económica diferente, orientada por la ética, los valores trascendentes, el bien común, la solidaridad y la preocupación por los más débiles, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad en su conjunto, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para sus accionistas.

## **XI. Consideraciones Finales**

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

En cuanto a las operaciones con socios y administradores, se menciona que las realizadas en el período objeto del presente informe se dieron en desarrollo del objeto social de la Entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política Interna de Operaciones con Vinculados establecida por la Compañía. En el anexo No. 1, que hace parte integral del presente documento se encuentra el detalle de la información que refiere el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones de que tratan los artículos 29 y 47 de la Ley 222 de 1995 se detallan en el anexo No. 2; documento que hace parte integral del presente informe.

En relación con el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor, éste se evidencia en cada uno de los procesos de la Compañía. Por ello se deja constancia que se han impartido instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las normas en la materia y que, de conformidad con el control realizado, los sistemas y programas de software que utiliza la sociedad se encuentran adecuadamente amparados por las licencias correspondientes y a la fecha no existe contra la Entidad ninguna reclamación motivada en violaciones a las normas sobre propiedad intelectual. Así mismo, en atención a lo previsto en la Ley 1676 de 2013, se hace constar que la Compañía dentro de sus procesos ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores. Además, la Compañía ha dado cumplimiento a las obligaciones existentes en materia de requisitos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios en atención a lo dispuesto sobre el particular en el numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I. Título II. Parte I de la Circular Externa 29 de 2014.

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

Cordialmente,

(Original firmado)

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