

INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 PARA LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS

Señores Accionistas:

En mi condición de Presidente de Colmena Seguros, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2016.

COLMENA SEGUROS, una empresa de la Fundación Social

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

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

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

La actividad empresarial se considera un instrumento de intervención social en sí mismo. Para la Fundación Social, lo empresarial no es solo una fuente de financiación; constituye, en sí mismo, un elemento esencial de la estrategia de intervención social de cara a la superación de las causas estructurales de la pobreza, razón de ser de toda la institución. Las empresas, se inspiran en el bien común y el servicio a la sociedad, que se manifiesta en la atención de las verdaderas necesidades que tienen las personas, especialmente aquellas que han estado marginadas de las dinámicas del progreso y el desarrollo, deben ser capaces de decidir y actuar en el mercado guiadas siempre y de manera esencial por principios y valores, aun si ello implica apartarse de la forma habitual en que se gestionan las empresas en el mercado.

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

Colmena Seguros en el marco de su actividad empresarial contribuye al propósito de la Fundación Social, ofreciendo soluciones de aseguramiento para acompañar la construcción de bienestar y progreso de las personas. En su ramo de riesgos laborales la Compañía fomenta y promociona la

salud de los trabajadores y el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y la prestación de los servicios de atención y rehabilitación. En ese marco, las políticas de la Compañía están enfocadas a lograr una atención de servicios de prevención y asistenciales de la mejor calidad, en aras de promover espacios de trabajo seguro. En sus ramos de seguros de personas, Colmena Seguros tiene como propósito ofrecer coberturas de manera preferente a quienes no encuentran fácilmente atención a sus necesidades de protección y así participar de manera activa en la búsqueda del bienestar de la población colombiana.

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

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 enmarcado en los atributos de Servicio, y arraigar en su quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para lograrlo, continúa avanzando 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, mientras refleja consistentemente sus atributos de Servicio.

I. Entorno

En el contexto mundial persiste el bajo crecimiento económico, acentuado por la caída en los precios de las materias primas, la creciente debilidad de los países emergentes dada la desaceleración de la economía de China y la contracción del PIB de América Latina, la tímida recuperación de Estados Unidos y el frágil crecimiento de la economía europea.

En el contexto nacional, se continúan evidenciando importantes debilidades en la economía, reflejadas en un menor crecimiento económico, incremento de la inflación, y un aumento leve del desempleo, con lo cual el crecimiento económico de 2016 fue de 2%.

Al realizar el análisis por sector económico se observó que el mayor dinamismo durante el año 2016, por el lado de la oferta, estuvo los establecimientos financieros y seguros (5.0%); construcción (4.1%); industria manufacturera (3,0%); servicios sociales, comunales y personales (2,2%). Por otra parte, los sectores que se contrajeron fueron la explotación de minas y canteras (6,5%), motivo por el cual los ingresos de la compañía en el nicho de hidrocarburos se continuaron afectando negativamente; y los sectores de transporte almacenamiento y comunicaciones presentaron una disminución del 0,1%.

A pesar la economía volátil y en medio del fenómeno de desaceleración económica, la tasa de desempleo presento una leve variación positiva de 0,3 puntos porcentuales (9.2%) con respecto al 2015 (8.9%).

En relación con la tasa de intervención el Banco de la República, buscando controlar la inflación, realizó varios incrementos, situando la tasa en julio de 2016 en 7,75%, manteniéndola a lo largo del

año y aliviando la tensión en 25 puntos básicos en el mes de diciembre (7,5%). No obstante el control inflacionario, no fue posible situarse en la meta establecida por el gobierno entre el 2% y 4%, ubicándose la inflación anual al cierre de 2016 en 5.75% recortando 1.02% frente al año anterior.

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

Para el 2017, aún hay cierta incertidumbre sobre el panorama económico en Colombia. Se espera que el Banco de la República baje sus tasas de interés, que finalice la fase descendente del ciclo económico y se establezca su comportamiento, teniendo en cuenta el precio de las materias primas (*commodities*) y la inversión en los proyectos de infraestructura. La magnitud de la desaceleración dependerá del imprevisible comportamiento de los mercados financieros internacionales y su impacto en la economía local. A ello se sumarán los desequilibrios fiscales internos, el efecto de la reforma tributaria sobre el crecimiento económico y las condiciones políticas alrededor de la implementación del acuerdo de La Habana.

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$10.8 billones a noviembre de 2016, frente a \$9.2 billones a noviembre de 2015, lo que corresponde a un crecimiento del 16%. En lo que respecta al margen técnico, las compañías de vida registraron un resultado negativo y su siniestralidad a noviembre de 2016 se ubicó en 79% incluyendo la actualización de la reserva matemática y pago de mesadas pensionales, reportando un índice superior con respecto a noviembre de 2015 cuando estuvo en 70%.

De otro lado, durante el segundo semestre de 2016 se destacó la ampliación, una vez más, del plazo para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (1° de junio de 2017) por lo que la compañía continúa acompañando a sus empresas afiliadas en el proceso de adaptación al nuevo modelo de gestión a fin de fortalecer el ambiente de seguridad en las empresas y sus trabajadores.

Así mismo, la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el período de reporte, impartió instrucciones para la contabilización de las reservas técnicas de las aseguradoras y la cuantificación del activo que mide las contingencias a cargo de las reaseguradores, así como respecto a la metodología para la constitución y ajuste de la reserva técnica de siniestros avisados del ramo de riesgos laborales (Circulares Externas 38 y 39). Sobre el particular, la Compañía cuenta a la fecha de emisión de este informe con un plan de ajuste aprobado por el Directorio, a fin de adoptar la nueva regulación emanada del ente de control.

Terminando el año se expidió la ley 1819 de 2016, mediante la cual se adoptó la reforma tributaria que, en lo que se refiere a las aseguradoras, creó el monotributo, un impuesto opcional de determinación integral, cuyo propósito es formalizar a pequeños comerciantes otorgándoles la posibilidad de afiliarse al sistema de riesgos laborales. Al respecto, las aseguradoras están atentas a la reglamentación necesaria a fin de lograr la operatividad de este nuevo tributo. La reforma igualmente incluyó las primas cedidas en reaseguro como ingreso de fuente nacional, sujetas a retención en la fuente del 1% y determinó que el cálculo de las rentas exentas y gravables para las aseguradoras debía realizarse de forma separada por ramo, para efectos de la determinación de la renta líquida gravable. Adicionalmente, incrementó el IVA del 16% a 19% en productos de seguros como el de desempleo.

II. Resultados Financieros

Durante el ejercicio correspondiente al segundo semestre de 2016 la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$257.763 millones. La tasa de siniestralidad se ubicó en 35.2% de las primas emitidas y la actualización de la reserva matemática y el pago de mesadas pensionales representan el 10.8% adicional. Así mismo, se registró un índice en gastos administrativos y de personal del 13.7%. Teniendo en cuenta estos indicadores, Colmena Seguros tuvo un resultado técnico de \$12.984 millones en el segundo semestre de 2016 y la utilidad neta del período ascendió a \$56.613 millones. Al contemplar los conceptos con cargo a recursos propios, los cuales se asumen con la reserva destinada para tal fin por la asamblea de accionistas, el resultado neto de la compañía en el semestre objeto de este informe asciende a \$33.708 millones.

El activo alcanzó la suma de \$1.049.829 millones, de los cuales \$824.201 millones corresponden al portafolio de inversiones con una participación del 79%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el segundo semestre de 2016 la suma de \$42.462 millones. La rentabilidad promedio durante el segundo semestre de 2016 fue del 10.68%. Así mismo se destaca que el portafolio de inversiones se encuentra focalizado en títulos con la más alta calidad crediticia. A diciembre 2016 se obtuvo una relación Portafolio de inversiones / Reservas técnicas del 116.1%.

El portafolio de inversiones cuenta con la máxima calificación otorgada por la firma Value and Risk correspondiente a F-AAA en grado de inversión para riesgo de crédito, VrR I para riesgo de mercado y I+ para el riesgo administrativo y operacional; calificación que se ha mantenido en el tiempo.

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

El pasivo neto de la Compañía al mes de diciembre de 2016 se situó en \$108.091 millones, las reservas técnicas ascendieron a \$779.795 millones y el patrimonio de la Compañía ascendió a \$161.943 millones.

III. Gestión Comercial y de Prevención

Para el ramo de riesgos laborales durante el segundo semestre del año 2016, atendiendo el reto fijado dentro del plan estratégico, se continuó fortaleciendo la gestión con la fuerza de venta externa a nivel nacional. Así mismo, la compañía continuó en el proceso de formación de la venta consultiva, tanto para la fuerza comercial directa como para el área técnica y continúa desarrollando y fortaleciendo las competencias comerciales a través de la capacitación sistemática en productos y servicios.

En el período comprendido entre el 1° de julio y 31 de diciembre de 2016, se registraron ingresos por primas para el ramo de riesgos laborales por valor de \$187.558 millones, lo que corresponde a un incremento respecto del año anterior, para el mismo período, del 6.6%, ampliando así la cobertura a 39.023 empresas y 1.039.048 trabajadores. En relación con los otros ramos de seguros, la comercialización de los productos de los ramos de vida y de desempleo reflejaron un crecimiento del total de los ingresos frente al año anterior del 13.6%, registrando \$70.204 millones a corte de

diciembre de 2016. Es así como, a través de los productos de los ramos de personas, se aseguraron al corte del ejercicio a 1.154.537 personas.

Dentro del proceso de implementación de la estrategia definida, la compañía continuó trabajando en nuevos productos para los otros ramos de seguros de personas y con el diseño de productos para el acompañamiento de la labor de asesoría en riesgos laborales. Así, terminando el semestre, se aprobó la utilización de un nuevo canal de comercialización de productos con versión en web y móvil. Adicionalmente, se realizó una investigación sobre las verdaderas necesidades de protección de las personas con ingresos entre 1 y 8 smmlv, y se inició el proceso de innovación para el diseño de soluciones, el cual continuará en el 2017.

En lo que se refiere al ramo de riesgos laborales, Colmena continuó fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE) a través de la aplicación de un esquema que apunta a una gestión efectiva del riesgo, y que se caracteriza por una asesoría focalizada en la aplicación de productos, programas técnicos y formación en seguridad y salud en el trabajo en pro de acompañar a las empresas al mejoramiento de los ambientes de trabajo. Todo ello, soportado en su plataforma tecnológica Colmena Gestión. Para el segundo semestre del 2016 se invirtieron en esta asesoría y acompañamiento \$56.616 millones de pesos.

Dentro de ese marco se diseñaron e implementaron productos, encaminados a la intervención en riesgos tales como seguridad vial, trabajos en alturas, así como programas para el manejo de contratistas, todos ellos, ajustados a las necesidades de los segmentos que atiende la Compañía.

Como parte de la implementación de la plataforma Colmena Gestión para gran empresa, se llegó a 1.066 empresas con los módulos básicos de gestión de riesgo. Se logró para la pequeña empresa y microempresa el diseño y puesta en producción de una versión de la plataforma acorde con las necesidades y expectativas de estos segmentos, seguida de un modelo de atención que procura un acompañamiento más eficiente y efectivo a la gestión de sus riesgos. Al corte del 31 de diciembre de 2016, 100 empresas accedieron a la plataforma y al nuevo modelo de atención y a la fecha de presentación del presente informe contamos con un total de 700 empresas.

Como parte de las actividades de formación, con el fin de cubrir temas transversales en prevención y algunos temas específicos dirigidos a los nichos o sectores en los que la Compañía ha logrado especializarse, se fortaleció la malla curricular de cursos con el apoyo y respaldo de la Universidad Politécnica de Cataluña, la Fundación Iberoamericana de Salud Ocupacional – FISO y Vertisub Group. Como resultado de esto, en el canal de formación virtual se logró capacitar a más de 9.647 trabajadores que se inscribieron a 236 de los cursos ofrecidos. En cuanto a los programas de formación presencial, se realizaron 640 eventos logrando capacitar a más de 13.995 asistentes. A través del Centro de Entrenamiento en Riesgos Mayores, se logró la formación teórico - práctica para 1.489 trabajadores de 590 empresas, brindando una solución adecuada y acorde a las necesidades de prevención que en este tipo de riesgos se requieren.

Por otro lado, durante el segundo semestre de 2016 se desarrolló en Cartagena y por primera vez en Colombia, el XVI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, organizado por la Fundación ORP y auspiciado por la Compañía, la cual participó activamente en el evento. En el referido Congreso, Colmena Seguros realizó el evento Premios Líderes en Prevención 2016, con el cual se hace un reconocimiento a las organizaciones que han contribuido al desarrollo de programas,

proyectos e investigaciones, cuyo aporte signifique un avance en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mejorando la calidad de vida de los trabajadores, la productividad empresarial y su impacto social frente a la comunidad.

IV. Gestión Técnica

Desde el modelo de prestaciones asistenciales y económicas, Colmena Seguros cuenta con una red asistencial y hospitalaria adecuada, con cobertura en todo el territorio Nacional. Durante el segundo semestre de 2016, se brindó atención médica a 41.906 trabajadores, se liquidaron incapacidades temporales para 19.327 eventos, se reconocieron incapacidades permanentes parciales a 574 trabajadores y se otorgaron mesadas pensionales a 25 nuevos beneficiarios de 10 afiliados fallecidos, así como a 20 trabajadores inválidos. Al cierre del segundo semestre de 2016, la Compañía administraba 1453 pensiones de invalidez y sobrevivencia. Lo anterior contribuyó de forma integral al reintegro de estos trabajadores a su vida laboral, familiar y social.

Colmena Seguros cumple con la normatividad vigente para la constitución y administración de sus reservas técnicas.

V. Gestión Administrativa y de Soporte

A partir de las necesidades de los clientes, las oportunidades de mejora identificadas y los requerimientos de ley, la compañía adelantó ajustes a sus procesos y a su estructura organizacional y continúa avanzando en los diferentes proyectos que se definieron en el plan de negocio. En particular, se culminó la implementación del modelo de Contratación y Compras a nivel nacional y se implementó el modelo operativo de negocios institucionales. Así mismo, se hicieron avances en el modelo de atención en prevención, base para la evolución de los modelos para cada segmento. En los otros ramos de Seguros de Personas se ajustó el proceso de venta desde la prospección hasta la entrega de la póliza al cliente; se revisó el proceso de reporte de novedades tanto para el ramo de riesgos laborales como para los otros ramos de seguros, desde la solicitud del cliente hasta su respuesta confirmando la aplicación de la novedad y el proceso de indemnizaciones, igualmente desde la radicación del siniestro hasta la respuesta al cliente. Estos ajustes se reflejaron en una disminución de las quejas recibidas.

Colmena Seguros continuó trabajando en la generación de una cultura de servicio, fundada en los atributos y protocolos de servicio, entendiendo que el mismo se constituye en el eje fundamental de su quehacer y se evidencia en el actuar diario al interior de la Compañía. Los siguientes son los avances durante el segundo semestre de 2016: Se continuó desarrollando la estrategia de comunicación, la cual propende por la apropiación de los atributos, buscando que se evidencien en el actuar de los colaboradores y proveedores con el fin de marcar la diferencia en cada interacción con los clientes. Adicionalmente, se realizó la evaluación interna de servicio, en la cual los colaboradores evaluaron las áreas con las cuales se relacionan como cliente - proveedor frente a las evidencias de los atributos de servicio. Con base en estos resultados, los líderes realizaron planes de trabajo al interior de las áreas que permitirán mejorar la apropiación de estos atributos. Así mismo, dentro de las diferentes actividades de medición realizadas, se aplicó la encuesta de satisfacción a proveedores, así como la encuesta a los clientes de la compañía en el ramo de riesgos laborales. Los resultados registran una evolución positiva frente a la realizada en 2015, con un nivel de satisfacción de los clientes de 4,37 sobre 5,0 y un aumento respecto a los factores relacionados con el servicio.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, se realizó la segunda Auditoría de Seguimiento por parte del ente Certificador Bureau Veritas, compañía que ratificó la continuidad de la certificación en la Norma ISO 9001 Versión 2008, evidenciando que el Sistema de Gestión de Calidad implementado en Colmena Seguros cumple con los requisitos legales e igualmente destacó las fortalezas y ventajas competitivas en el ramo de riesgos laborales.

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

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

VI. Gestión de Desarrollo Humano

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

Al mes de Diciembre de 2016, la Compañía contaba con 1360 colaboradores contratados. En términos de composición, el 68.8% son mujeres, el 44.9% son solteros, la edad promedio es de 37.4 años y la antigüedad promedio es de 5.5 años. Así mismo, y en desarrollo de la política de remuneración justa de la Fundación Social, la Compañía pagó por concepto de gastos de personal y beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores la suma de \$43.699.8 millones durante el segundo semestre de 2016.

En materia de capacitación y formación se fortalecieron los programas académicos (actualización de contenidos y metodología) para los colaboradores en todas las líneas de negocio, en las modalidades presencial y virtual, y se incluyó un plan de formación integral para la Unidad de Negocio con base en el Modelo de Competencias de la Fundación Social. Adicionalmente como parte del proceso de fortalecimiento de capacidades en conocimientos técnicos de seguros, los colaboradores de la Compañía participaron en un curso de formación impartido por el Instituto Nacional de Seguros. El número de participaciones en los diferentes módulos fue de 370. Por otro lado, se actualizaron los planes curriculares y se implantó la metodología de mallas formativas y de planes de formación por unidades de negocio, entendiéndolos como núcleos articuladores de la gestión. La inversión realizada se estima en \$990,5 millones de pesos representados en cerca de 10 mil participaciones.

En el segundo semestre de 2016, con el avance en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el fortalecimiento del Plan Integral de Salud, que tiene como

objetivo el contribuir al bienestar y calidad de vida de los colaboradores, se obtuvo una disminución del 7.7% en accidentes de trabajo. Adicionalmente, se logró una reducción del 100% de enfermedades de origen laboral con relación al 2015, como resultado de invertir \$110 millones de pesos orientados al desarrollo de 17 programas de promoción de la salud y prevención de riesgos laborales, de los cuales se beneficiaron 980 colaboradores.

VII. Gestión de Riesgos.

(i) Ambiente de Control.

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

Durante el segundo semestre de 2016, la Compañía, con el fin de fortalecer su gestión de riesgos, ejecutó un plan de actividades en las que incluyó la creación de la Gerencia de Riesgos, como rol evaluador de algunos de los sistemas de administración de riesgos, entre ellos el de seguros. Así mismo, se fortaleció la visión global de la gestión de riesgos, creando el Comité de Gestión Integral de Riesgos, el cual evalúa integralmente la gestión de riesgos de la Compañía y sus límites, a través del análisis de los resultados de la gestión de riesgos potenciales, indicadores de riesgos reales, mecanismos de control de riesgo y gestión y prevención del riesgo, a fin de emitir recomendaciones que permitan su mitigación. Adicionalmente, se fortalecieron las capacidades de la Auditoría y de la Gerencia de Riesgos relacionadas con capacitaciones en conocimientos técnicos en seguros y con apoyo tecnológico.

(ii) Gestión de Riesgos.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

La adopción del SARLAFT implica para los colaboradores de la entidad que con ocasión de sus funciones o actividades se encuentren involucrados en la Administración del Riesgo de LA/FT, el fortalecimiento de su compromiso con la cultura de prevención del riesgo de LA/FT, basada en el adecuado conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración del citado riesgo. Por lo anterior, y en cumplimiento de las disposiciones legales previstas en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el segundo semestre del año 2016, la compañía contó con los elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos para administrar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT – SARLAFT.

El resultado de la efectividad de los controles adoptados por la Compañía, permite que el riesgo residual se mantenga en el nivel bajo, considerando así que los controles empleados por la misma son apropiados. La compañía ha realizado los reportes exigidos dentro de las oportunidades legales. Así mismo, 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, la Compañía continúa avanzando en el mejoramiento e implementación de nuevos procesos que apoyan la gestión de este sistema de administración de riesgo.

Riesgo Operativo – SARO

El riesgo operativo de Colmena Seguros, como uno de los componentes del riesgo integral al que se ve expuesta la Compañía en el desarrollo natural de su objeto, constituye uno de los aspectos que se debe administrar y gestionar adecuadamente para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados, aceptados por la misma. Así, la Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO, acorde con la estructura, el tamaño, el objeto y la dimensión de sus actividades de apoyo.

Durante el segundo semestre de 2016, la compañía realizó seguimiento a los planes de capacitación de los funcionarios y se ejecutaron actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operativo.

En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la compañía cuenta con un centro alternativo 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 2016, dado que no se presentaron eventos que así lo requirieran.

Riesgo de Mercado – SARM

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

Durante el segundo semestre de 2016 se dio cumplimiento al límite de Valor en Riesgo (VAR), establecido de conformidad con la metodología exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual no tuvo modificaciones durante el semestre, así como al VAR de monitoreo interno establecido por la Compañía. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y evaluación periódica de los escenarios estresados, con el fin de gestionar el riesgo de mercado y aplicar las políticas de mitigación de riesgo de acuerdo a los límites establecidos en condiciones extremas de mercado. El control permanente del riesgo de mercado de la compañía, se realiza mediante su principal órgano de control y seguimiento denominado Comité de Riesgos e Inversiones, que sesiona al menos una vez por mes y de forma extraordinaria cuando alguna situación particular lo amerita.

Gestión de Liquidez

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

Riesgo de Seguros – SEARS

La Compañía cuenta con los lineamientos y herramientas necesarias para la adecuada administración de los riesgos particulares a su objeto, tales como son los riesgos de suscripción e insuficiencia de reservas técnicas. En tal sentido, la Junta Directiva efectúa seguimiento permanente a las condiciones propias del negocio de seguros e imparte las directrices requeridas para la adecuada administración del mismo, a fin mantener los riesgos propios de su actividad en niveles técnicamente apropiados de exposición. Así mismo, la Compañía dispone de la estructura y las herramientas necesarias para el permanente análisis respecto de sus ramos, de acuerdo con la actividad económica, macrosegmento, nichos y plaza, asegurando la viabilidad de los seguros ofrecidos. En adición a lo señalado, monitorea constantemente la relación del portafolio de inversiones/reservas técnicas y de siniestros, permitiéndole mantener unos niveles adecuados en sus reservas para el cubrimiento de sus obligaciones frente a la atención de los siniestros.

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

Riesgo de Crédito - SARC

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

(iii) Actividades de Control.

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

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

(iv) Información y Comunicación.

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

La Compañía cuenta con un plan de capacitación el cual se desarrolla bajo unos lineamientos establecidos en el manual de políticas y cuya intención es cubrir al total de colaboradores vinculados

con la compañía, así como realizar procesos de sensibilización y acompañamiento a los proveedores o terceros críticos del negocio.

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

(v) Monitoreo.

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

(vi) Evaluaciones Independientes.

Dentro de la estructura organizacional de los Sistemas de Administración de Riesgos, se han establecido los lineamientos generales sobre la participación de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en la evaluación de la efectividad de los mecanismos y elementos que componen los Sistemas, de acuerdo con las funciones regladas en la normatividad vigente. El resultado de la evaluación realizada por estos entes, se presenta a la Administración, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva en cumplimiento de los lineamientos fijados por la normatividad vigente y por la Organización.

VIII. Gobierno Corporativo

En Colmena Seguros el gobierno corporativo se traduce en el sistema interno de valores, principios, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos, comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo, que, documentados o no, y reflejados en su cultura organizacional, se originan tanto en el ejercicio autónomo de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la Ley. En el marco de su compromiso con que la actividad de la empresa sea en sí misma un factor que impacte positivamente a la sociedad, Colmena Seguros ha desarrollado y mantiene vigente un sistema de Gobierno Corporativo orientado a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, adecuada revelación de información, solución de controversias y conflictos de interés. Así mismo, la Entidad mantiene actualizada su información para el acceso al público y la autoridad de vigilancia y en ejercicio de una práctica implementada con anterioridad Colmena Seguros mantiene publicada en forma permanente en su página de Internet, la información relacionada con sus Estados Financieros, el Dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

IX. Otros frentes en materia de Responsabilidad Social Empresarial

Como empresa de la Fundación Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, la Compañía desarrolla su actividad dentro del entendimiento que la Fundación Social ha construido sobre la responsabilidad social empresarial y que constituye el pilar fundamental de su actuación, tanto hacia el interior con sus colaboradores, como hacia el exterior con sus clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Por tanto, es desde el marco de la actividad empresarial de la Fundación Social de donde parte el desarrollo de la actividad de Colmena Seguros, siendo de fundamental importancia los avances y logros mencionados en el tema de atención de las necesidades de protección de las personas y de gestión del desarrollo humano.

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

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

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

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

La entidad participa activamente en espacios de discusión y análisis de temas de interés para el sistema de riesgos laborales 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.

X. Propiedad intelectual y derechos de autor

En Colmena Seguros, el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor se evidencia en cada uno de sus procesos. Por ello se deja constancia que se han impartido instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las normas sobre la materia y se informa que, de conformidad con el

control realizado, los sistemas y programas de software que utiliza la sociedad se encuentran adecuadamente amparados por las licencias correspondientes y a la fecha no existe contra la Entidad ninguna reclamación motivada en violaciones a las normas sobre propiedad intelectual.

XI. Consideraciones Finales

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

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

En cuanto a las operaciones con socios y administradores, se menciona que las realizadas en el período objeto del presente informe se dieron en desarrollo del objeto social de la entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados establecida por la Compañía. En el anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento se informa el detalle de las mismas, así como la información que refiere el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones de que tratan los artículos 29 y 47 de la ley 222 de 1995 se encuentran detalladas en el anexo No. 2 Informe Especial sobre operaciones con vinculados de Colmena Seguros, documento que hace parte integral del presente informe.

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

Cordialmente,

(Original firmado)

RODRIGO PAREDES GARCÍA
PRESIDENTE
COLMENA SEGUROS