

## **INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 PARA LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS**

Señores Accionistas:

En mi condición de Presidente de Colmena Seguros, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2017.

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

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

Para el cumplimiento de 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 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 para el año 2017 se espera un crecimiento económico del 3%, con un 2.3% registrado por las economías avanzadas de Estados Unidos, Zona Euro y Japón, y un 4.3% de las economías emergentes y en desarrollo, impactado por la volatilidad presentada en el dólar dado el incremento de tasas por parte de la FED, las expectativas de ajuste de la política expansionista y la inversión en los proyectos de infraestructura a nivel mundial, la cual se contrajo.

En el contexto nacional, se evidenciaron importantes debilidades en la economía, reflejadas en un menor crecimiento económico, incertidumbre del comportamiento sectorial, una frágil confianza del consumidor a lo largo del año, un índice de inflación que no alcanzó a ubicarse dentro del rango meta del Banco de la República y un aumento del desempleo frente a 2016.

El crecimiento económico del año 2017 fue de 1.8%, inferior en 0.2% frente al mismo período de 2016 (2.0%). Al realizar el análisis por sector económico se observó que el mayor dinamismo, por el lado de la oferta, estuvo en el sector agropecuario (4.9%); los establecimientos financieros y seguros (3.8%); servicios sociales y comunales (3,4%); suministros de agua, electricidad, y gas (1,1%); comercio (1,2%). Por otra parte, los sectores que se contrajeron fueron explotación de minas y canteras (3.6%); construcción (0.7%); transporte y telecomunicaciones (0,1%); y la industria manufacturera (1.0%).

Adicionalmente, en medio de este fenómeno de desaceleración económica, la tasa de desempleo anual creció en 2017 con respecto al año anterior en 20 puntos básicos, ubicándose en 9,4% al cierre del año, la variación se explica por el comportamiento de las 13 principales ciudades, al ubicarse en niveles del 10,6% frente a 10% presentado en el año 2016. De esta manera, el número de personas ocupadas decreció en 17 mil con respecto al cierre de diciembre del año anterior.

Con relación a la tasa de intervención, buscando estimular el crecimiento económico luego de intervenir la inflación, la Junta Directiva del Banco de la República, realizó varias reducciones, situando la tasa al cierre de 2017 en 4,75%, registrando una reducción de 275 Pbs frente al cierre de 2016 cuando se ubicó en 7,50%. Continuando con la tendencia descendente, al evaluar el balance entre la debilidad económica y la velocidad de convergencia de la inflación dentro del rango meta, en la última reunión realizada el pasado 29 de enero, la Junta Directiva del Banco de la República redujo la tasa de referencia en 25 puntos básicos adicionales situándose en 4,5%.

El índice de inflación se ubicó en el 4,09%, si bien se redujo con respecto al año 2016, cuando se situó en el 5,75%, no alcanzó a ubicarse dentro del rango meta del Banco de la República (2% - 4%). La reducción se explica principalmente por el comportamiento favorable del grupo de alimentos que tuvo un menor crecimiento en los precios en 2017 (1,92%) al compararse con 2016 (7,22%); otras variaciones favorables se presentaron en vestuario y vivienda. Por otra

parte, las mayores variaciones en precios con respecto al año anterior se observaron en diversión, educación y comunicaciones.

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

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$13.5 billones a diciembre 2017, frente a \$11.8 billones al mismo período del año anterior, lo que corresponde a un crecimiento del 14%. En lo que respecta al margen técnico, las compañías de vida registraron un resultado negativo y su siniestralidad a diciembre 2017 se ubicó en 76% incluyendo la actualización de la reserva matemática y pago de mesadas pensionales, reportando un índice inferior con respecto a diciembre 2016, cuando estuvo en 79%.

Asimismo, el 21 de septiembre de 2017, se expidió la Ley 1870 por medio de la cual se incorporaron en el marco regulatorio disposiciones para fortalecer la regulación y supervisión de los conglomerados financieros y los mecanismos de resolución de entidades financieras. En dicha disposición se definieron los conceptos de conglomerado financiero y holding financiero y se dotó al Gobierno Nacional de nuevos instrumentos de intervención en relación con los mismos. El Gobierno Nacional tiene seis (6) meses para reglamentar lo relativo a los conglomerados financieros y la ley entrará en vigencia dentro de los seis (6) meses siguientes a dicha reglamentación, lo cual se espera que ocurra en el mes de septiembre de 2018. La entidad hará un seguimiento cercano a la evolución de la reglamentación de la Ley 1870 de 2017, la cual considera de la mayor relevancia para el sistema financiero colombiano.

## **II. Resultados Financieros**

En lo que se refiere a Colmena Seguros, durante el ejercicio correspondiente al segundo semestre de 2017, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$295.654 millones. La tasa de siniestralidad se ubicó en 31% de las primas emitidas y de otra parte la actualización de la reserva matemática y el pago de mesadas pensionales representaron el 7.8% de las primas. Así mismo, se registró un índice en gastos administrativos y de personal del 13.2%. Teniendo en cuenta estos indicadores, el resultado técnico fue de \$38.515 millones en el segundo semestre de 2017 y la utilidad neta del período ascendió a \$70.773 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, este valor sería \$47.551 millones.

El activo alcanzó la suma de \$1.190.818 millones, de los cuales \$975.219 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 81.9%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el segundo semestre de 2017 la suma de \$33.213 millones. La rentabilidad promedio durante el segundo semestre de 2017 fue del 8.95%. Así mismo, se destaca que el portafolio de inversiones se encuentra focalizado en títulos con la más alta calidad crediticia. A diciembre 2017 se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas del 118.3%.

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 2017 se situó en \$117.016 millones, las reservas técnicas ascendieron a \$895.462 millones y el patrimonio de la Compañía ascendió a \$178.340 millones.

### **III. Gestión Comercial**

La gestión comercial de la Compañía estuvo enmarcada en el mantenimiento de la gestión prudente y sostenible en riesgos laborales y en el crecimiento en seguros de personas, con una marcada relevancia del canal de llegada directa. Así, en el período comprendido entre el 1° de julio y 31 de diciembre de 2017 se registraron ingresos por primas para el ramo de riesgos laborales por valor de \$217.448 millones, lo que corresponde a un incremento respecto del año anterior para el mismo período del 17,2%, brindando cobertura a cerca de 42.954 empresas y más de 851.466 trabajadores. Y para los otros ramos de seguro de personas, el crecimiento total de los ingresos frente al mismo período del año anterior fue del 7.3%, registrando \$75.328 millones al cierre del segundo semestre de 2017, brindando protección a 1.316.372 asegurados.

Al corte del 31 de diciembre, los agentes y agencias de seguros certificados como intermediarios de la Compañía eran 704, resaltando que respecto a los otros ramos de seguros de personas, los agentes y agencias de seguros se incrementaron en 174% frente al mismo período del 2016. En cuanto al desarrollo de canales directos de llegada masiva se estructuró el modelo de red de promotores, con un esquema de gestores encargados de coordinar dicha red y para soportar esta operación, se hizo el lanzamiento de la plataforma virtual (web y móvil) acompañada del desarrollo de nuevos medios de pago.

Adicionalmente, se realizó el primer ejercicio de campañas digitales para generar contactos de prospectos con alto interés de compra, se desarrollaron capacidades comerciales adicionales en corredores y en el canal de telemarketing y se incorporaron nuevos productos al portafolio ofrecido a los clientes del Banco Caja Social.

Se destaca que durante el período objeto de reporte la Compañía suscribió el contrato de reaseguro con Santalucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, aliado Español con amplia experiencia, con quien igualmente se tiene vigente un convenio para potenciar la venta y persistencia de los seguros exequiales, cuya operación inició en enero del 2018.

### **IV. Gestión Técnica**

La Compañía continúa fortaleciendo la gestión de riesgos propia de la actividad aseguradora para el ramo de riesgos laborales y los otros ramos de seguro de personas. Así, durante el período objeto de reporte, profundizó en el análisis de los riesgos de mayor incidencia y continuó con el diseño de productos y la revisión de capacidades y procesos internos.

En lo que se refiere al ramo de riesgos laborales, Colmena continuó fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE) a través de la aplicación de un esquema que apunta a una gestión efectiva del riesgo, y que se caracteriza por una asesoría focalizada en la aplicación de productos, programas técnicos y formación en seguridad y salud en el trabajo con el fin de acompañar a las empresas en el mejoramiento de los ambientes de trabajo. Todo ello, soportado en la plataforma tecnológica denominada Colmena Gestión en sus dos versiones.

Para la Plataforma Gran Empresa, se dio continuidad al proceso de implantación de las empresas logrando una cobertura, a 31 de diciembre de 2017, de 1.370 empresas nuevas y un total de 2.294 empresas implantadas, superando la meta de cobertura definida. Así mismo, se realizó la actualización del módulo de Diagnóstico del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la resolución 1111 de 2017, que definió los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

En línea con la estrategia de atención al segmento pyme y micro frente a la gestión efectiva del riesgo, en la plataforma Colmena Gestión Versión Autogestionable se han implementado los módulos básicos en 2.900 empresas pyme y 2.628 microempresas y se dio continuidad al desarrollo de diversas herramientas de sostenimiento en la estrategia de implementación tales como, la herramienta de trazabilidad de la gestión y sitio web para empresas pyme y micro. De esta manera se ha venido atendiendo al propósito de complementar el modelo de atención a este segmento en procura de un acompañamiento más eficiente y efectivo a la gestión de riesgos.

Integrado al propósito de fortalecimiento en la gestión de riesgos durante el segundo semestre de 2017 se diseñaron e implementaron productos encaminados a la intervención de riesgos tales como, el programa de riesgo público, un aplicativo de pausas activas para prevención de desórdenes músculo esqueléticos y estrés, el sistema de vigilancia epidemiológica para desórdenes músculo esqueléticos, programa para la atención del accidente por riesgo biológico, programa para construcción e interpretación de indicadores, productos de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo basados en los estándares mínimos, con guías y aplicativos de autoevaluación, auditoría y formación y cursos virtuales y juegos que apalancan el aprendizaje sobre los riesgos laborales y su prevención para los trabajadores.

Como apoyo a las actividades encaminadas a la promoción y prevención, y dentro del marco del modelo de formación y gestión del conocimiento en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el canal de formación virtual se capacitaron 33.659 trabajadores que se inscribieron en 220 de los cursos ofrecidos. En cuanto a los programas de formación presencial, se realizaron 544 eventos logrando capacitar a más de 15.834 asistentes. A través del Centro de Entrenamiento en Riesgos Mayores, se logró la formación teórico - práctica de 1622 trabajadores de 441 empresas, brindando una solución adecuada y acorde a las necesidades de prevención que en este tipo de riesgos se requieren. Adicionalmente, como parte de las actividades de formación y con el fin de cubrir temas transversales en prevención y algunos temas específicos dirigidos a los nichos de la Compañía, se ha dado continuidad al fortalecimiento de la malla curricular de cursos con el apoyo y respaldo de la Universidad Politécnica de Cataluña, la Fundación Iberoamericana de Salud Ocupacional – FISO y VertisubGroup.

Desde el modelo de prestaciones asistenciales y económicas, Colmena Seguros cuenta con una red asistencial y hospitalaria de la mejor calidad y de total idoneidad y durante el segundo semestre de 2017 brindó atención médica a 39.488 trabajadores, liquidó incapacidades temporales para 20.586 eventos, reconoció incapacidades permanentes parciales a 625 trabajadores y otorgó mesadas pensionales a 35 nuevos beneficiarios de 14 afiliados fallecidos, así como a 16 trabajadores inválidos. Así mismo, fortaleció el Programa de Rehabilitación Integral buscando afianzar el acercamiento a las necesidades de cada trabajador y su familia, contando con una red a nivel nacional con los mejores estándares de servicio y calidad.

Además, la Compañía participó en el XVII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Ocupacionales – ORP 2017, el cual se llevó a cabo en Buenos Aires (Argentina) durante los días 30 y 31 de octubre y 1 de noviembre de 2017, con participación de empresas afiliadas y 11 proyectos relacionados con la gestión en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

De otro lado, para lograr su propósito en los ramos de seguro de personas, Colmena Seguros continúa trabajando en consolidarse, no solo como una administradora de riesgos laborales, sino también como una compañía de seguros de vida. En los otros ramos de seguro de personas, se continuó con el fortalecimiento de estructuras y capacidades y con tal propósito se creó la Vicepresidencia Técnica de Seguros de Personas, encargada de la gestión de indemnizaciones, tarificación y la gestión técnica. Así mismo, se actualizó el modelo de cotizador para los productos de vida grupo, redefiniendo las tasas puras de riesgo a partir de la actualización de información estadística y automatizando el proceso de suscripción con un trámite más expedito para atender la demanda, como parte de la apuesta estratégica de la Compañía.

En el desarrollo y fortalecimiento de capacidades para atender las verdaderas necesidades de protección de los clientes, se continuó la aplicación de metodologías de innovación centradas en las personas (DesignThinking) para construir una primera solución sobre las ofertas de valor definidas el año anterior, desarrollar prototipos conceptuales y realizar ciclos de prueba y ajuste con los clientes, hasta obtener prototipos adecuadamente valorados.

La Compañía cumple con la normatividad vigente para la constitución y administración de sus reservas técnicas y con ocasión de las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de reservas técnicas.

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

Teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, las exigencias de ley y las oportunidades identificadas de mejora de los procesos, se adelantaron de manera satisfactoria los proyectos e iniciativas que se definieron para apoyar el plan de negocio del año. Entre otras actividades y tal como se mencionó previamente, se realizó el diseño, con metodologías de innovación, de nuevos productos en seguros de personas, el lanzamiento del modelo de venta directa apalancado en una plataforma Web y App móvil desarrollada el año anterior, se continuó con la implementación de las plataformas de Colmena Gestión para Gran Empresa y Pymes, y se inició la implementación de la primera fase de los nuevos modelos de prevención y salud.

Además del fortalecimiento de la estructura de la Compañía, se realizaron mejoras para los seguros de personas en los procesos de venta, en particular en el diseño de la oferta comercial y de suscripción, y en el proceso de indemnizaciones, respecto del análisis de pertinencia y pago. Para el ramo de riesgos laborales las mejoras se dieron en los procesos de atención, como avances dentro del proyecto de Modelo de Atención en Prevención y Salud y en el proceso de indemnizaciones, en especial en el trámite de calificación de pérdida de capacidad laboral y reconocimiento de la prestación.

Frente a la estrategia de posicionamiento y apropiación de los atributos de servicio, los cuales buscan convertirse en acciones reales y palpables en el diario actuar de cada uno de los colaboradores, se dio continuidad a la estrategia de sensibilización y comunicación, realizando a todos los colaboradores el taller de servicio “Líderes que Marcan la Diferencia”, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo, y descubrir el verdadero sentido del liderazgo que inspira y trasciende dejando una semilla en otros. Durante este semestre, además, se desarrollaron las

Olimpiadas de Servicio, cuyo fin era sensibilizar y movilizar hacia una cultura de Servicio de forma didáctica, logrando la participación activa de la gran mayoría de colaboradores a nivel nacional.

Se aplicó en clientes la encuesta de satisfacción tanto en riesgos laborales como en los otros ramos de seguro de personas, identificando oportunidades de mejora que han permitido desarrollar acciones encaminadas a fortalecer el Servicio. Dentro de los resultados se destaca que en riesgos laborales la percepción de satisfacción de los clientes registró una calificación de 4.30 sobre 5.0 y en los otros ramos de seguros de personas de 4.23 sobre 5. De igual forma, se dio continuidad a la evaluación interna de servicio, con resultados positivos.

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

## **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 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 2017, la Compañía contaba con 1.406 colaboradores contratados<sup>1</sup>, de los cuales en términos de composición, 70.2% son mujeres, la edad promedio es de 37.6 años, la antigüedad promedio de 5.8 años y el 87% son profesionales. 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 \$85.394 millones.

En relación con la gestión de clima durante el último trimestre de 2017 se llevó a cabo la aplicación de la encuesta de clima y se inició la etapa de procesamiento de la información para que en el 2018 se realice la entrega de resultados y talleres de retroalimentación.

En cuanto a la gestión de programas de bienestar que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, durante el 2017 se desarrolló el programa En Forma y el programa Juntos. El primero busca la promoción de la actividad física saludable, el cual incluye: acondicionamiento físico, valoraciones médico-deportivas, campeonatos internos, torneos y campeonatos interempresas, clases grupales, entrenamientos y lúdica y evaluaciones médico deportivas. El programa Juntos busca el desarrollo de actividades de Integración familiar y recreativas, tales como Día de la familia y vacaciones recreativas, entre otras.

## **VII. Gestión de Riesgos.**

### **(i) Ambiente de Control.**

---

<sup>1</sup>Incluye colaboradores con contrato a término indefinido, fijo, temporales y aprendizaje.

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

## **(ii) Gestión de Riesgos.**

En Colmena Seguros, la Gestión de Riesgos ayuda al logro de los objetivos corporativos en forma eficiente y efectiva, previene la pérdida de Activos y Patrimonio, apoya la generación de información contable confiable y el cumplimiento de leyes y reglamentación, brindando herramientas como la identificación de los riesgos potenciales a los cuales está expuesta la compañía y de los controles que se requieren para que no se presenten, los planes de acción para disminuir la exposición y los indicadores de riesgo.

### *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.

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

### *Riesgo de Crédito - SARC*

Colmena Seguros cuenta con un sistema implementado de administración de riesgo de crédito respecto de los créditos que de manera muy ocasional se otorgan a los empleados, el cual se desarrolla con absoluto rigor gestionando su control y monitoreo a las posibles desviaciones que se puedan presentar.

### *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 coordinada por la Vicepresidencia Financiera. En el período objeto del informe se cumplieron ampliamente 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 los riesgos de suscripción y de 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 de mantener los riesgos propios de su actividad en niveles técnicamente apropiados de exposición. Así mismo, la Compañía dispone de la estructura y las herramientas necesarias para el permanente análisis de sus ramos, de acuerdo con la actividad económica, macrosegmento, nichos y plaza, asegurando la viabilidad de los seguros ofrecidos. En adición a lo señalado, monitorea constantemente la relación del portafolio de inversiones/reservas técnicas y de siniestros, permitiéndole mantener unos niveles adecuados en sus reservas para el cubrimiento de sus obligaciones frente a la atención de los siniestros.

La compañía monitorea y controla el riesgo de seguros estimando periódicamente escenarios de cambios biométricos sobre la esperanza de vida de los asegurados, como también cambios en los parámetros de siniestralidad no previstos en los seguros comercializados y en los cambios no esperados en el comportamiento de los tomadores de seguros en el ejercicio de las opciones previstas en los contratos. Para estos escenarios se monitorean los riesgos asociados a la mortalidad/longevidad, riesgo de permanecia y caducidad de las pólizas, riesgo en desviaciones de gastos, riesgo de insuficiencia de primas y riesgo de insuficiencia de reservas.

Por último, la Compañía realiza análisis permanentes sobre nuevos productos en los otros ramos de personas y riesgos laborales, atendiendo a las necesidades del mercado y de sus clientes monitoreando los riesgos de seguros que puedan surgir.

#### *Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT*

Contar con el Sistema de Administración de Riesgo de LA/FT – 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 2017 la compañía contó con los elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos para administrar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT – SARLAFT.

El resultado de la efectividad de los controles adoptados por la Compañía, permite que el riesgo residual se mantenga en el nivel bajo, considerando así que los controles empleados por la misma son apropiados. La Compañía ha realizado los reportes exigidos 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 2017, la compañía realizó seguimiento a los planes de capacitación de los funcionarios y se ejecutaron actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operativo.

En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la compañía cuenta con un Centro 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 2017 dado que no se presentaron eventos que así lo requirieran. De otra parte, a finales del mes de diciembre se efectuaron pruebas a las estrategias de continuidad de los procesos críticos, las cuales fueron satisfactorias.

### **(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, sobre la efectividad del control interno y apoya a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría en materia de control interno. Así mismo, la Alta Gerencia de la Compañía cuenta con una unidad funcional a cargo de la gestión y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgos, la cual proporciona los informes sobre el resultado del seguimiento a los sistemas y las acciones encaminadas a su mejoramiento. Esta gestión integral del riesgo permite de manera temprana determinar las acciones necesarias que garantizan una oportuna elaboración de la estrategia de gestión de los riesgos de la compañía.

### **(iv) Información y Comunicación.**

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

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

En lo que se refiere a la seguridad y calidad de la información para la realización de operaciones, la Compañía considera la confidencialidad, integridad, disponibilidad, efectividad y eficiencia de la información. Con base en ello, se puede concluir que en razón al funcionamiento de los procesos, la estructura y el apalancamiento en los sistemas que soportan los procesos, la

Compañía cumple con las condiciones que le son aplicables, en razón a su actividad comercial y de operación. Entre otras, se destaca que dispone de hardware, software y equipos de telecomunicaciones, así como de procedimientos y controles necesarios, que permitan prestar los servicios y manejar la información de las operaciones en condiciones de seguridad y calidad.

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

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

#### **(vi) Evaluaciones Independientes.**

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

### **VIII. Gobierno Corporativo**

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

### **IX. Otros frentes en materia de Responsabilidad Social Empresarial**

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

tema de atención de las necesidades de protección de las personas y de gestión del desarrollo humano.

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

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

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

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

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

Así mismo, la Compañía certifica el cumplimiento de 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.

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.

De otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que desde el cierre de ejercicio y hasta la fecha de presentación del presente informe no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre que generen impacto en los estados financieros.

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**