

# LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

*INFORME DE COMPROMISO*

*2017*

*y 2018*

PRIMER INFORME DE AVANCE DE MEDIDAS PRÁCTICAS ADOPTADAS POR LA  
COMPAÑÍA PARA APLICAR LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

# LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

INFORME DE COMPROMISO  
2017 y 2018

**Estimado Señor Antonio Guterres**  
**Secretario General Naciones Unidas:**

Como Presidente de la compañía es para mí un honor, manifestarle que nuestra empresa desde diciembre de 2016, tiene dirigidas sus acciones a dar cumplimiento a los compromisos que adquirimos al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas, para servir de instrumento como empresa Estatal a la transformación del servicio de manera responsable.

Para ello venimos incorporando en nuestras actividades y operaciones empresariales los 10 principios que apuntan al respeto de los Derechos Humanos, estándares laborales, a preservar el medio ambiente y actuar con transparencia.

Igualmente, es importante anotar, que estamos canalizando nuestras acciones en apoyo a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial los 8 que fueron priorizados para Colombia en el marco de los planes de desarrollo.

Nuestras acciones y políticas en los últimos años se han orientado a estas áreas tratando de establecer acciones concretas y coordinadas con nuestros trabajadores, proveedores, clientes y con la comunidad en general. El reto es grande, apenas estamos iniciando y aún hay muchas cosas por hacer.

Por deber y convicción, reiteramos el compromiso expresado meses atrás con esta iniciativa de Pacto Global, poniendo de manifiesto nuestra firme intención de seguir trabajando en los ejes definidos para contribuir con la meta de un país cada vez más sostenible. Para ello, presentamos nuestro primer informe de compromiso- COP correspondiente al periodo de 2017 y 2018, el cual ponemos a disposición de nuestras partes interesadas como actores fundamentales en nuestro camino.

**SILVIA LUCÍA REYES ACEVEDO**

**Presidente**



"Estamos utilizando los recursos naturales como si tuviéramos dos planetas, en vez de uno. No puede haber un 'plan B' porque no hay un 'planeta B'".

*Ban Ki-moon*

## CONTENIDO

1. PERFIL DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	Pág. 3
2. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA	Pág. 10
3. GOBIERNO CORPORATIVO	Pág. 17
4. LA PREVISORA S.A. EN CIFRAS ECONÓMICAS	Pág. 20
5. INICIATIVAS LA PREVISORA CON RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	Pág. 27
5.1. LA PREVISORA Y EL MEDIO AMBIENTE	
5.2. LA PREVISORA Y LOS DERECHOS HUMANOS	
5.3. LA PREVISORA Y LOS ESTANDARES LABORALES	
5.4. LA PREVISORA Y LA ANTICORRUPCIÓN	
6. ACERCA DE ÉSTE INFORME	Pág. 39

## 1. PERFIL DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

**NATURALEZA Y DENOMINACIÓN:** La Previsora S.A., Compañía de Seguros, es una sociedad anónima de **economía mixta del orden nacional**, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia.

**OBJETO DE LA SOCIEDAD:** celebrar y ejecutar contratos de seguro, coaseguro y reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tenga la Nación, el Distrito Capital de Santafé de Bogotá, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

Además la compañía podrá celebrar contratos de reaseguro con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país y en el exterior y aceptarles o cederles riesgos de cualquier clase.

### 1.1. PRODUCTOS SERVICIOS

En la actualidad, La Previsora S.A. está constituida como una de las principales entidades del sector asegurador colombiano, contando con un amplio portafolio de productos en ramos de seguros generales, patrimoniales y de personas y prestando sus servicios con una amplia presencia nacional.

# PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

## SEGUROS REALES O DE DAÑOS

Ampara todos los bienes materiales contra daños o pérdidas que puedan sufrir de forma accidental, súbita e imprevista.

- SEGURO 10**
- RAMOS TÉCNICOS**  
Rotura de Maquinaria, Equipo y Maquinaria, Montaje de Maquinaria, Corriente Débil, Todo Riesgo Construcción, Casco Barco, Casco Aviación.
- INCENDIO Y ALIADAS**  
Vidrios Planos, Sustracción con Violencia, Daños Materiales Combinados, Lucro Cesante.
- TRANSPORTES**  
Previ-Carga, Previ-Trayectos, Previ-Fluvial, PIL - Póliza Integral Logística, Transporte Automática de Mercancías, Transporte Automática de Valores, Específica de Transporte de Mercancías, Operador de Transporte Multimodal OTM.

## SEGUROS PATRIMONIALES

Protege las posibles pérdidas patrimoniales por la generación de un perjuicio de quien por su actividad produce el daño, como a quien lo sufre.

- RESPONSABILIDAD CIVIL**  
Extracontractual - P.L.O. Médica Individual, Directores y Administradores, Bares y Restaurantes, RC Individual, RC Decretos, RC derivada de Cumplimiento.
- CUMPLIMIENTO Y LÍNEAS FINANCIERAS**  
Cumplimiento, Disposiciones Legales, Caucción Judicial, Manejo, Infidelidad y Riesgos Financieros.

## SEGUROS DE PERSONAS

Garantizan el pago de un capital, renta o reembolso por la muerte del asegurado, o las afectaciones a su integridad personal y/o salud.

- ACCIDENTES PERSONALES**  
Colectivo, Sector Educativo, Pasajeros, Ocupantes, Acuáticos, Hotelero, Miembros de Consejo Áreas Comunes, Hogar.
- VIDA GRUPO**  
No Contributivo, Contributivo, Deudores, Compensación Segura.

## SEGUROS DE VEHÍCULOS

Amparar los riesgos asociados a la conducción de un automotor por los daños ocasionados a bienes y/o lesiones y/o muerte de terceros, a causa de un accidente de tránsito, en donde el asegurado resulte responsable, así como los daños y/o pérdidas y el hurto.

- LIVIANOS**  
Particulares, Carriño Verdadero (particulares de más de 10 años), Motos.
- PESADOS**  
Previ-Dorados
- SOAT**

## SEGUROS MULTIRRIESGOS

Productos diseñados para amparar integralmente la infraestructura y el patrimonio de las personas naturales o jurídicas del sector público y privado.

- PREVI - ÁREAS COMUNES**   **PREVI - TURISMO**   **PREVI - HOSPITAL**   **PREVI - PYME**
- PREVI - HOGAR**   **PREVI - ESTACIONES DE SERVICIO**   **PREVI - ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO**
- PREVI - ALCALDÍA**   **PREVI - CAMPO**




La Previsora S.A. cubre gran parte del territorio colombiano con 26 sucursales en 24 ciudades, la oficina principal está en Bogotá Distrito Capital. El siguiente mapa de Colombia nos muestra la ubicación donde se realizan las operaciones de la compañía



La Previsora S.A. Compañía de Seguros cuenta con 1.416 Puntos de venta, distribuidos en su mayoría en grandes operadores.

En convenios se cuenta con 65 puntos de venta. Para el ramo de automóviles contamos con delegación de venta y expedición a aliados con 230 puntos a nivel Nacional.



## 1.2. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

*“En un ambiente como el actual, de gran competencia, cambios rápidos y permanentes, la supervivencia de una organización depende de su capacidad para generar valor agregado a sus clientes y proveedores, lo cual será la base de su competitividad y posicionamiento en el mercado, pero esto, a su vez, depende de la capacidad de innovación, velocidad de respuesta, adaptabilidad al cambio y habilidad para detectar las necesidades de los participantes en la cadena de valor de la organización.”<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Informe Marino Valencia, “El capital Humano, otro activo de su empresa”

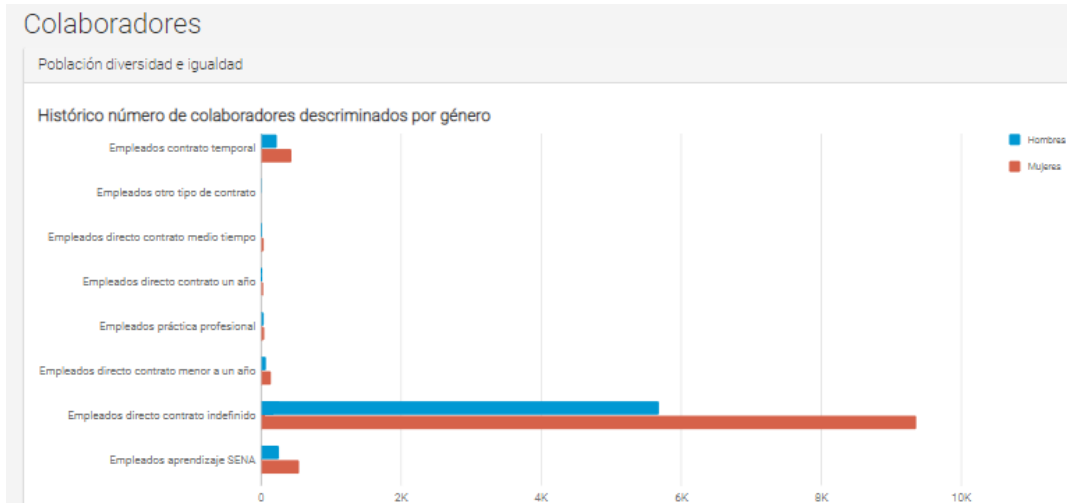
La siguiente tabla muestra por tipo de vinculación como se encontraba conformado en La Previsora S.A. su recurso humano en 2017:

PERSONAL A 30 DE NOVIEMBRE DE 2017					
VINCULACION	Femenino	%	Masculino	%	Total general
APRENDIZ	25	89	3	11	28
APRENDIZ UNIVERSITARIO		0	2	100	2
CONVENCIONADOS	318	65	175	35	493
DIRECTIVOS	43	47	48	53	91
EMPLEADO PUBLICO		0	2	100	2
TEMPORALES	59	63	34	37	93
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>445</b>	<b>63</b>	<b>264</b>	<b>37</b>	<b>709</b>

Y esta tabla nos muestra cómo se encuentra conformado el recurso humano a noviembre 30 de 2018:

PERSONAL A 30 DE NOVIEMBRE DE 2018					
TIPO_VINCULA	Femenino	%	Masculino	%	Total general
APRENDIZ	28	74	10	26	38
APRENDIZ UNIVERSITARIO	1	50	1	50	2
CONVENCIONADOS	350	65	192	35	542
DIRECTIVOS	71	55	58	45	129
EMPLEADO PUBLICO	1	50	1	50	2
TEMPORALES	88	64	50	36	138
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>539</b>	<b>63</b>	<b>312</b>	<b>37</b>	<b>851</b>

Como se puede observar, tanto para el 2017 como para el 2018; la participación de las mujeres empleadas en la compañía es del 63%. Observando todo el sector asegurador en Colombia vemos gráficamente que se mantiene ésta relación.



Fuente: Elaborado por FASECOLDA<sup>2</sup>, Informe de sostenibilidad 2017

A nivel internacional, la tendencia es igual. Del análisis que se hace frente a cuáles son los motivos que han favorecido esa mayor presencia de la mujer en el sector asegurador, Elena Jiménez de Andrade (presidenta del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros y del Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid) opina que uno de ellos puede ser su condición de “persona previsora de conflictos”.

Adicionalmente, refiere: *“Pero, además, la inteligencia emocional, la moderación y la capacidad estratégica son cualidades implícitas del sexo femenino que se traducen en ventajas muy provechosas para una empresa. Al respecto, permítanme aportar un dato del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: el 70% de las empresas creadas por mujeres ha sobrevivido a la crisis”*.<sup>3</sup>

### 1.3. PROVEDORES

La compañía, entendiendo la importancia de una buena gestión de los proveedores como herramienta competitiva en el entorno global, donde la rentabilidad, la eficiencia operativa, la rotación (y/o duración) del inventario y el servicio al cliente se han convertido en principal objetivo; ha diseñado herramientas dentro del SIC<sup>4</sup> de la compañía que permiten una adecuada gestión.

El procedimiento PR-07 “Evaluación De Proveedores” implementado desde 2015 establece la metodología para efectuar la evaluación de los proveedores de la Compañía, a partir de

<sup>2</sup> FASECOLDA: Federación de Aseguradores Colombianos

<sup>3</sup> Debate: El papel de la mujer en el sector asegurador <https://corredoresymediadores.xenasegur.es/noticias-seguros/debate-mujeres-en-puestos-directivos-sector-asegurador/>

<sup>4</sup> SIC: Sistema Integrado de Calidad



criterios predefinidos para cada producto/servicio. Así mismo, para todos los proveedores se definen como atributos de evaluación los siguientes:

- ✓ **Calidad en el servicio/producto:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos o pactados con nuestros proveedores.
- ✓ **Oportunidad:** Cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos o pactados con nuestros proveedores.
- ✓ **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

Igualmente, existe el DI-035 “*Protocolos Evaluación De Proveedores*” que trae la clasificación de los proveedores por área; así como aspectos tales como:

- ✓ Periodicidad de la evaluación (dependiendo de la criticidad)
- ✓ Objetivo del producto /servicio,
- ✓ Requisitos del producto /servicio (obligaciones contractuales),
- ✓ Controles aplicables al proveedor,
- ✓ Responsable de los controles
- ✓ Ítems a evaluar

#### 1.4. ASOCIACIONES o AGREMIACIONES A LAS QUE PERTENECE LA COMPAÑÍA



La Previsora se encuentra afiliada a la Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, entidad gremial sin ánimo de lucro, que representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control así como a la sociedad en general, mediante la representación del sector en la formulación de políticas y la promoción de la cultura del seguro, en un ambiente de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad social.



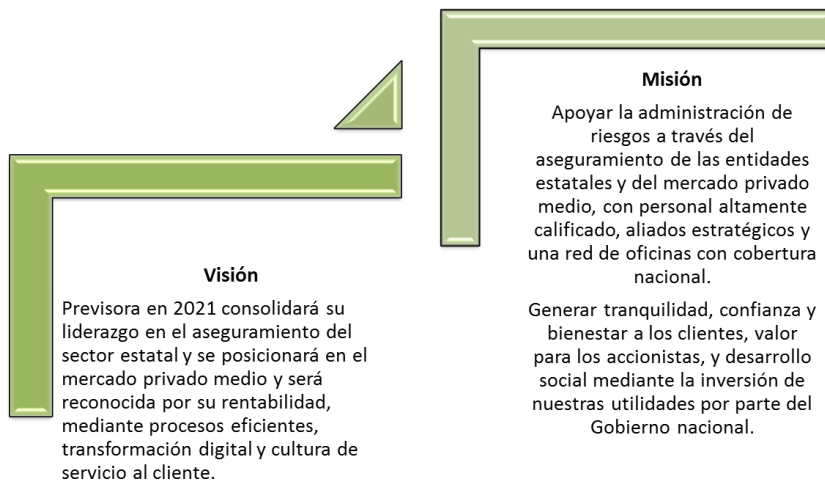
En 2012 el sector financiero y el gobierno nacional de Colombia suscribieron un histórico acuerdo, denominado Protocolo Verde que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país, y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales.

En el marco de la 52° Convención Bancaria, en junio de 2017, las 17 entidades que previamente conformaban el Protocolo Verde, renovaron su compromiso con la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales renovables, mientras que 5 nuevas entidades firmaron este acuerdo, conscientes de su obligación en la búsqueda del desarrollo sostenible del país.



Como se mencionó anteriormente, La Previsora S.A. Compañía de Seguros se adhirió en 2016 al Pacto Global de Naciones Unidas con el firme compromiso de alinear sus operaciones y actuaciones en búsqueda de la sostenibilidad empresarial y responsabilidad social.

## 2. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA



### Política Integral

La Previsora S.A. Compañía de Seguros se compromete a cumplir con todos sus procesos, trabajando con calidad y efectividad para satisfacer las necesidades de los clientes, con personas competentes, basados en un esquema de mejoramiento continuo, incluida una gestión ambiental responsable, dentro del marco de la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otra índole.

Certificación en  
**ISO 9001:2015**  
**ISO 14001:2015**



La compañía en el mes de octubre de 2018 adelantó la renovación de la certificación en ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, y respecto a la ISO 14001:2015, el pasado mes de julio, se efectuó la auditoría de seguimiento y actualización a la versión 2015 del Sistema de Gestión Ambiental. Dichas certificaciones, se obtuvieron ante el ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

## PLAN ESTRATÉGICO LA PREVISORA



La Previsora Seguros definió un nuevo plan estratégico denominado “Una sola voz” para el horizonte 2017 a 2021. Con este nuevo plan se pretende re enfocar los esfuerzos de la compañía para el fortalecimiento de los segmentos definidos buscando la generación de valor para los accionistas y la sociedad, y soportándose en el portafolio de productos y la cobertura a nivel nacional. Adicionalmente, en este plan se definieron 5 frentes de trabajo que establecen los proyectos e iniciativas a ejecutar, que están encaminados a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos.

Como componentes de este plan estratégico se tienen:

- ✓ Direccionamiento estratégico: misión, visión y temas estratégicos.
- ✓ Balanced Scorecard Corporativo: mapa estratégico corporativo, que incluye objetivos corporativos, indicadores, metas e iniciativas.
- ✓ Desdoblamientos: Mapas estratégicos para cada una de las áreas, alineados con los objetivos corporativos.

El plan estratégico generó para el año 2017 un resultado positivo frente a las metas y retos definidos. Durante éste año se trabajó en el logro de metas generales buscando que para 2018 se inicie la medición de indicadores con enfoque en los segmentos estratégicos definidos. El resumen de estas metas se encuentra plasmado en el mapa corporativo, que al cierre del año presenta el siguiente comportamiento:

- El 58% de los indicadores del mapa corporativo lograron las metas establecidas para 2017, con un cumplimiento general del mapa del 86.7%.
- La perspectiva Financiera presentó un cumplimiento de 95.4%
- La perspectiva Cliente y Mercado presentó un cumplimiento del 87.7%

- La perspectiva Procesos Internos presentó un cumplimiento del 52.8%
- La perspectiva Aprendizaje y Desarrollo presentó un cumplimiento del 99.9%

En lo corrido de 2018 se ha dado seguimiento al plan estratégico de la compañía a través de la alineación de los indicadores y metas del mapa corporativo, definición del modelo de compensación y construcción de mapas de desdoblamiento con las Vicepresidencias y áreas de Presidencia.

De otra parte, se está revisando, analizando y ajustando la metodología de reuniones estratégicas de análisis RAE y su migración hacia la implementación de un sistema de gestión de la estrategia.

Mensualmente se presentan al Comité de Presidencia los principales resultados y aspectos relevantes para cada uno de los objetivos estratégicos del mapa corporativo, derivados de los ejercicios de seguimiento, y cada dos meses al Comité de Estrategia y Negocio.

### MAPA CORPORATIVO

A junio de 2018, el mapa corporativo presenta el siguiente comportamiento:



- **La Perspectiva Cliente y Mercado** durante 2018 se ve impactada por los siguientes objetivos:
  - Crecer los ingresos en cada uno de los segmentos foco, por los indicadores de:

- Cumplimiento de primas de nuevos negocios
  - Cumplimiento presupuesto de primas emitidas de nuevos negocios privados
  - Cumplir el presupuesto de primas emitidas de negocios de personas
- Garantizar la rentabilidad de cada canal de comercialización, por los indicadores de:
    - Incrementar el número de aliados productivos
    - Crecer en el número de aliados comerciales nuevos productivos
- **La Perspectiva Financiera** se ve impactada por los siguientes objetivos:

- Garantizar la permanente creación de valor para el accionista y la sociedad, por el indicador de “Ebitda de gestión”.

Esta afectación se produce fundamentalmente por la volatilidad del dólar, que ocasionó que se afectaran las reservas de Terremoto (títulos en dólares). Frente a esto, la entidad adelanta una estrategia defensiva del portafolio que se viene ejecutando desde el mes de abril para blindar dicha afectación con una cobertura más agresiva.

Así mismo, se continúa avanzando en el esfuerzo de depuración de la reserva de siniestros.

- Maximizar la rentabilidad técnica y financiera, por el indicador de “Tasa de rentabilidad del portafolio de gestión”

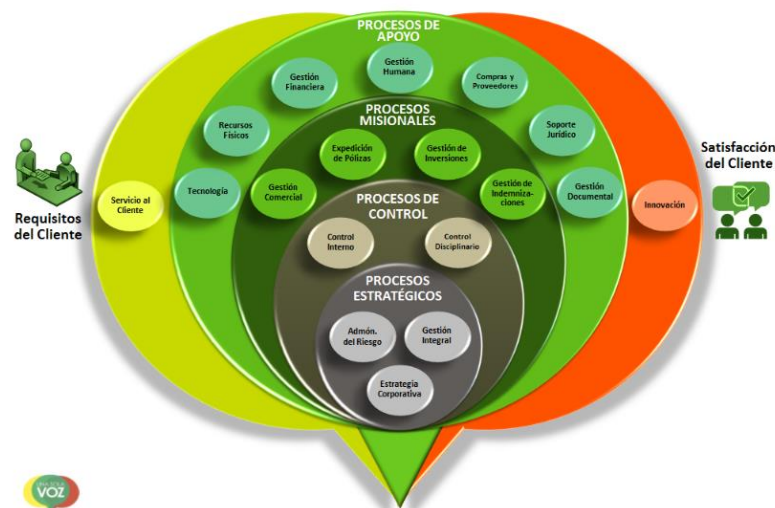
Aquí nuevamente el comportamiento de la tasa de cambio, afectada por variables exógenas tales como la volatilidad cambiaria en los mercados, ha producido un resultado negativo frente al esperado. Sobre esto, de una parte se mantiene la estrategia defensiva para el portafolio de otros ramos incluido el de Terremoto; y de otra, se mantiene un mínimo de cobertura cambiaria en el portafolio de moneda extranjera del 50% del total de la posición.

- **La perspectiva Procesos Internos**, durante 2018 se han adelantado las siguientes acciones:
- Actualización de los procesos en cuanto a los cambios en la estructura organizacional.
  - Actualización y soporte en el monitoreo a 44 indicadores propios de los procesos.
  - Elaboración del diagnóstico y plan de mejoramiento para la Sucursal Centro de Servicios Masivos.
  - Elaboración del autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG en la compañía.

- Análisis de cargas laborales en la Gerencia de SOAT por centralización de las operaciones del ramo, para optimizar el recurso humano en el proceso.
- Gestionar los planes acción por áreas para las notas de mejora propuestas en la auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad realizada por Icontec.
- Seguimiento a los planes sectorial e institucional de la compañía.
- Apoyo en el desarrollo de los proyectos organizacionales que adelanta la compañía en la diagramación de los flujos de procesos, entre ellos: indemnizaciones, reservas y gestión documental.
- Apoyo en la formalización y la divulgación de la documentación por medio de la herramienta Isolución.
- Apoyo a los procesos en el desarrollo de las actividades del sistema de gestión de calidad dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.

### MAPA DE PROCESOS

El siguiente es el mapa de procesos adoptado el 26 de julio de 2017 dentro del Sistema Integrado de Gestión de la compañía con el código MP-002:



○ La perspectiva Aprendizaje y Desarrollo

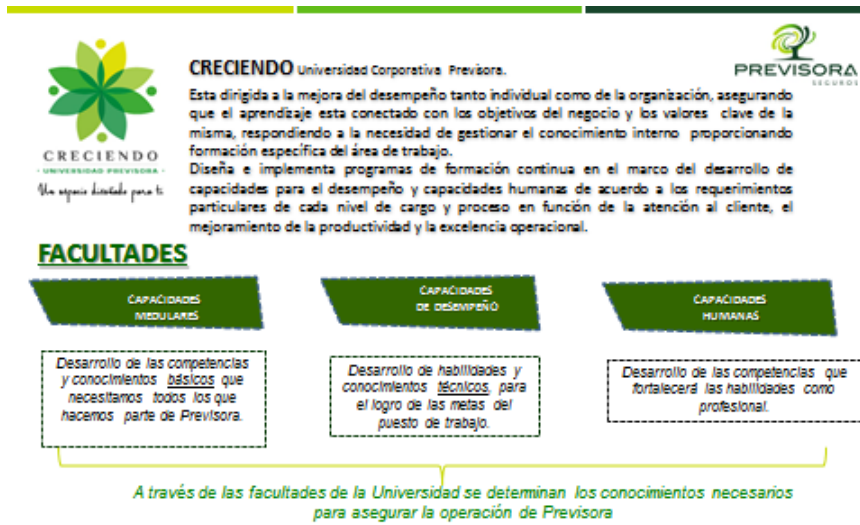


**DERECHOS DE LOS FUNCIONARIOS**

La Secretaria General recuerda el derecho que tienen todos los funcionarios a recibir capacitaciones por parte de la compañía para mejorar su desempeño laboral.



En lo referente al desarrollo de competencias laborales, la compañía cuenta con la herramienta tecnológica “Creciendo”, que hace parte de la Universidad Corporativa Previsora para gestionar programas de formación continua que busca el mejoramiento de competencias y capacidades laborales.

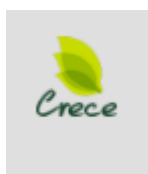


Dando continuidad a las líneas de formación definidas con la Universidad Corporativa, se estableció el plan de formación 2018. El siguiente cuadro ilustra los programas que hacen parte de cada facultad y que apoyan dicho desarrollo, personas inscritas, asistentes y porcentaje de participación:



FACULTADES	PROGRAMA	HORAS DE FORMACIÓN X PERSONA	INSCRITOS	ASISTENTES	% DE PARTICIPACIÓN
CAPACIDADES MEDULARES	Diplomado "Lo que todos debemos saber de seguros y nadie nos ha contado"	122	159	156	98%
	Excel	10	49	45	92%
CAPACIDADES PARA EL DESEMPEÑO	Diplomado de Contratación Estatal	79	54	47	87%
	Entrenamiento Nuevo modelo de indemnizaciones	20	52	47	90%
	Entrenamiento o Ramos Técnicos Jefatura de Transportes	8	115	105	91%
CAPACIDADES HUMANAS	Transformado Previsor (Formador de formadores)	8	145	138	95%
<b>TOTAL</b>			<b>574</b>	<b>538</b>	<b>93%</b>

Los cursos de la Universidad Corporativa se toman en la Intranet de la compañía, dentro de la plataforma "CRECE que es un portal de aprendizaje de cursos obligatorios (ej: inducción y reinducción) y sobre el negocio como tal.



La Previsora S.A. cuenta adicionalmente, con el programa de educación financiera online "SABER SEGURO", con el fin de disminuir la brecha de conocimiento del sector que redunde en la generación de una mayor cultura sobre el seguro y a su vez permita a nuestros grupos de interés entender y evaluar información relevante para la toma de decisiones de forma consciente, sobre la administración de los riesgos y finanzas personales; así mismo, sus derechos y deberes como consumidores y en general los mecanismos establecidos en la ley para la protección de los mismos, el cual se puede visualizar en: <https://saberseguro.com/>

### 3. GOBIERNO CORPORATIVO

La Previsora S.A. Compañía de Seguros es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional. Se encuentra sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, contando con autonomía administrativa y capital independiente. La Previsora se encuentra vinculada y controlada accionarialmente por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Su Gobierno Corporativo se encuentra liderado por la Junta Directiva que de acuerdo a los estatutos de la entidad, es el máximo órgano de dirección, conformado por cinco miembros principales y cuatro suplentes, quienes participan de las reuniones de la Junta Directiva, e igualmente actúan como miembros de los diferentes comités de apoyo.

La Junta Directiva cuenta con cuatro comités de carácter permanente, integrados por miembros de la Junta que le brindan apoyo en temas de auditoría y control interno; gobierno corporativo; riesgos e inversiones y en estrategia y negocio. Estos comités cuentan con un Reglamento Interno que detalla sus objetivos, funciones y responsabilidades.

Es importante anotar que el documento interno Código: DI-292 del SIC<sup>5</sup> con Fecha: 19/Dic/2016 contiene el Reglamento Interno Comité De Gobierno Corporativo, y le define el objetivo principal de apoyar y asesorar en la gestión que realiza la Junta Directiva respecto de la toma de decisiones relacionadas con la adopción y cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo en la entidad.

En febrero de 2018, se actualizó a la versión 4 el documento DI-122 el Código de Gobierno Corporativo el cual compila los postulados, principios rectores y normas dirigidas a asegurar el funcionamiento de los órganos de gobierno, la viabilidad empresarial y la estabilidad de sus actividades, configurando de esta manera el concepto moderno e integral de buen Gobierno Corporativo. Con el Código de Buen Gobierno se dan a conocer los mecanismos de dirección y administración, conducta e información dispuestos por La Previsora S.A. Igualmente constituye uno de los pilares en los que se apoya la compañía en su búsqueda por asegurar una adecuada gestión empresarial, el equilibrio de intereses con los accionistas y la adecuada interacción con el mercado, como aspectos que redundarán en una mayor competitividad.

A partir de un estudio riguroso del modelo de gobernabilidad de la compañía, se pone a disposición de nuestros grupos de interés el Código de Buen Gobierno como muestra del compromiso por el desarrollo integral de La Previsora S.A. a través de asegurar la confianza de los accionistas y grupos de interés. Este documento ofrece la oportunidad de seguir fortaleciendo de manera autónoma, gradual y particular todas las prácticas corporativas a través de un compromiso público.

---

<sup>5</sup> SIC: Sistema Integrado de Calidad



Dentro del Sistema Integrado de Calidad de la compañía existen varios documentos que dan cuenta de la forma de trabajar en torno a altos estándares de transparencia y profesionalismo, que tiene La Previsora y que terminan impactando la eficiencia de la empresa y, lo más importante, generan confianza en el mercado de valores y en los grupos de interés, los cuales se visualizan en la siguiente tabla:

<i>Proceso</i>	<i>Código SIC</i>	<i>Título Documento en el SIC</i>
Genérico	DI-122	Código De Buen Gobierno.
Gestión Clima Organizacional	DI-002	Código De Ética
Selección, Vinculación y Seguimiento a Aliados Estratégicos	DI-464	Código De Ética Para Aliados Estratégicos
Gestión Integral y Mejora Continua	CIR-463	Código De Ética Auditoría Interna - Control Interno
Planeación Estratégica	DI-292	Reglamento Comité Gobierno Corporativo
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	DI-062	Comité De Convivencia
Gestión de Procesos y Mejora Continua	CIR-234	Comité De Mejoramiento Continuo
Análisis y definición de Sinistros	MN-143	Comité De Proveedores De Indemnizaciones
Gestión de Proyectos	CIR-418	Comité De Proyectos
Gestión Integral y Mejora Continua	DI-463	Comité Institucional De Coordinación De Control Interno
Planeación Estratégica	CIR-469	Comité Institucional De Gestión Y Desempeño

Genérico	DI-124	Comités De Trabajo De La Previsora
Planeación Estratégica	CIR-289	Reglamentación Comité De Presidencia
Auditoría Interna	DI-290	Reglamento Comité Auditoría
Gestión de la Continuidad del Negocio	DI-291	Reglamento Comité Estrategia Y Negocios
Planeación Estratégica	DI-292	Reglamento Comité Gobierno Corporativo
Gestión del Riesgo	DI-293	Reglamento Comité Inversiones Y Seguimiento De Riesgos
Gestión de Inversiones	CIR-460	Reglamento Interno Comité De Inversiones Y Seguimiento De Riesgos
Planeación Estratégica	CIR-471	Comité De Gestión Del Conocimiento Y La Innovación
Planeación Estratégica	DI-283	Reglamento Del Comité De Innovación
Servicio al Cliente	DI-375	Reglamento Interno Comité Sistema De Atención Al Consumidor Financiero - SAC

## 4. LA PREVISORA S.A. EN CIFRAS ECONÓMICAS

### 4.1. ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

En 2017 y 2018 la economía global registró una dinámica de crecimiento favorable impulsada por el buen comportamiento de los principales países desarrollados y el repunte de algunas economías emergentes. A pesar de la incertidumbre de principios del año 2017 como consecuencia de la elección del Presidente Trump en Estados Unidos y las decisiones de política monetaria esperadas por parte de la Reserva Federal, los mercados respondieron positivamente a las tres subidas de 25 pbs<sup>6</sup> en la tasa de intervención de la FED y a las reformas fiscales de Estados Unidos.

Sin embargo, los demás países desarrollados mantienen una orientación acomodaticia. El Banco Central Europeo, por ejemplo, ha comenzado a disminuir progresivamente las compras masivas de activos, pero se espera que mantenga los bajos niveles de tasas de interés por un período prolongado. Adicionalmente, la política fiscal de las economías avanzadas ha pasado de un estado contractivo a neutral, favoreciendo la dinámica de crecimiento global.

De acuerdo con las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), en 2017 el crecimiento mundial fue de 3.7%, frente al 3.2% registrado en 2016. Para el caso de las economías avanzadas, estas crecieron a una tasa del 2.3% mientras que las emergentes a una tasa del 4.7%. De los países desarrollados se destaca Estados Unidos, con una variación anual estimada en el PIB de 2.3%, mientras que entre los emergentes, China logró un crecimiento de 6.9% y su primera aceleración desde 2010.

Para cerrar el año 2018 el panorama económico es favorable y se espera que se mantenga la senda de crecimiento global, llevando a que varios países se aproximen a su crecimiento potencial. El FMI estima para 2018 un crecimiento global del 3.9%, con un dinamismo sincronizado entre países desarrollados y emergentes, con tasas de crecimiento estimadas de 3.9% y 4.9%, respectivamente.

Se espera que en Estados Unidos, la Reserva Federal realice de 3 a 4 subidas adicionales en su tasa de interés de intervención, llevándola a un rango entre el 2% y 2.2%. Lo anterior con el fin de normalizar la política monetaria y comenzar a frenar las leves presiones inflacionarias que empieza a registrar la economía. Así mismo, el dinamismo de dicha economía deberá verse favorecido por la reciente reforma tributaria. El FMI estima un crecimiento en 2018 para Estados Unidos de 2.7%, superior al 2.3% estimado para 2017.

Cabe resaltar que si bien el panorama económico es favorable, la política económica y monetaria de algunos países entrará al reto de impulsar la actividad económica de tal forma que el crecimiento potencial regrese a los niveles previos a la crisis. Adicionalmente, será importante monitorear los resultados del recorte del estímulo fiscal por parte del gobierno chino, teniendo en cuenta que esto puede afectar la estabilidad de la economía global.

<sup>6</sup> Pbs: puntos básicos

## 4.2. ENTORNO ECONOMICO INTERNO<sup>7</sup>

En 2017 la economía colombiana continuó su proceso de ajuste tras la caída de los precios del petróleo observada desde 2015. Sin embargo el valor de la moneda nacional se estabilizó a 31 de diciembre de 2017 en torno a los 3.000 pesos por dólar y los choques internos temporales como la inflación y el déficit de cuenta corriente han cedido considerablemente.

Durante el 2017 la inflación cedió al igual que en los dos anteriores, donde la variación del IPC se ubicó cerca del rango meta del Banco de la República, al cerrar el año en el 4.1%.

La menor actividad económica durante 2017 que se vio reflejada en un crecimiento de la economía del 1.8%, así como el deterioro de la cartera comercial (Ene: 4.3% Nov: 5.2%) y la de consumo (Ene: 6.9% Nov: 7.7%), fueron los principales elementos que incentivaron para que el Banco de la República redujera su tasa de intervención en 275 puntos básicos, ubicándola para cierre de 2017 en 4.7%.

¿Cómo cerraría la economía colombiana en 2018? Las miradas son muchas. Por un lado, Davivienda Corredores tiene la estimación de que el Producto Interno Bruto (PIB) de 2018 crecerá alrededor de 2,7% teniendo en cuenta la tendencia positiva que se ha registrado en lo corrido de la actual vigencia: en el primer semestre, el PIB registró un crecimiento de 2,5% frente al 1,9% alcanzado en el mismo periodo de 2017.<sup>8</sup> Por esta razón, la entidad espera que esta tendencia se mantenga para el periodo final de este año.

De otro lado, el equipo de Investigaciones Económicas del grupo Bancolombia pronosticó un crecimiento en la economía colombiana de 2,6%, un punto básico por debajo de la cifra fijada por Davivienda Corredores, considerando una aceleración gradual de la economía para el año que entra.

Hay que decir que el ánimo es mucho mejor cuando se mira hacia adelante, pues estas entidades ven que el PIB del país regresaría en 2019 a los niveles de crecimiento que se registraron en 2015, es decir, por encima de 3%.

Según los resultados de la Encuesta de Expectativas del Banco de la República, a octubre de 2018, los bancos, sociedades comisionistas de bolsa, corporaciones, fondos de pensiones y cesantías y organismos internacionales, esperan en promedio que la economía crezca 3,23% para 2019, cifra que también respaldan Bancolombia y Davivienda Corredores.

“Para 2019 estimamos un crecimiento del PIB de 3,2% impulsado por la recuperación de la inversión y del consumo de los hogares. Recordemos que esta variable es el componente de mayor importancia en el PIB”, resalta el más reciente informe de proyecciones económicas de Davivienda Corredores.

<sup>7</sup> Informe de gestión 2017 La Previsora S.A.

<sup>8</sup> Revista Dinero, diciembre 2018 <https://www.dinero.com/economia/articulo/perspectivas-de-crecimiento-de-la-economia-colombiana-en-2018/263758>

Tanto entrar como salir de la categoría de “emergente” depende de condiciones macroeconómicas que pueden generar que un país pase de ser un potencial receptor de inversión extranjera a uno con “condiciones poco favorables” para el desarrollo de negocios. También puede, por su misma dinámica, consolidarse como una economía madura, estable y desarrollada.

Colombia, en medio de este panorama, desde 2011 se le considera como un mercado emergente y hace parte de un grupo al que se le conoce como: Civets (Colombia, Indonesia, Vietnam, Egipto, Egipto y Turquía), países que por cuenta de las calificadoras de riesgo son consideradas como naciones con climas aptos para la inversión extranjera.

Si se revisan los números de la inversión extranjera directa que recibía Colombia, según datos del Banco de la República, un año antes de que el país entrara a ese grupo de mercados emergentes (2010), se ubicaba en 6.430 millones de dólares, para 2011 esa cifra ya estaba en 14.647 millones. El crecimiento de esta inversión creció constantemente hasta 2014 (16.167 millones de dólares), a partir de 2015 hubo una caída cercana al 27 %. Pero con una leve recuperación entre 2016 (13.850 millones de dólares) y 2017 (13.924).

#### 4.3. INDUSTRIA ASEGURADORA (MUNDIAL Y EN COLOMBIA)

Los últimos acontecimientos ocurridos en América frente a eventos que disparan las protecciones catastróficas, como los huracanes Harvey, Irma y María, principalmente María que azotó severamente las islas del caribe, y no menos importante el sismo ocurrido en la ciudad de México con magnitud 7.1 en la escala Richter el pasado 19 de septiembre, el cual dejó 331 víctimas con réplicas registradas posteriores a 3 semanas, ha constituido no solo pérdidas de vidas humanas sino de daños materiales especialmente, colapso total en edificaciones y otras que tendrán que ser intervenidas para su demolición.

La empresa de análisis de riesgo Air Worldwide calcula que las pérdidas aseguradas por el terremoto de México estarían en un rango cercano a 2,1 billones de dólares; el total de la industria de reaseguro a nivel mundial con estas catástrofes en la temporada de huracanes y el sismo de México estará expuesta a perder algo más de 100 billones de dólares, cifras muy considerables cuando se trata de proteger nuestro patrimonio y estar en la tranquilidad de ceder el riesgo que nos es difícil de soportar ante estas eventuales catástrofes naturales. Esta tendencia va hacer que con seguridad tengamos una reacción de las 7 protecciones de reaseguro, especialmente las catastróficas y esperemos alzas de costos alrededor de 15-20% impactando de igual forma las retrocesiones de las compañías de reaseguros que también afecten la operación a nivel mundial en materia de costos de protecciones de reaseguro particularmente en Latinoamérica.

De otro lado, esperamos que el repunte del crecimiento de la industria aseguradora sea muy similar al del 2017, entre el 8 - 9% nominal que dependerá del desempeño del entorno y la reacción de la economía. Ramos como el de Autos, verá un crecimiento moderado, como

resistencia a la caída de ventas del sector. Igual SOAT<sup>9</sup> aún bajo las medidas de aumento de tarifas, debemos tomar medidas tendientes a minimizar fraudes, la alta evasión y ser eficiente en gastos y costos operativos.

#### 4.4. INFORME FINANCIERO

DETALLE	Acumulado Noviembre 2018	Presupuesto	Cump. %	Acumulado Noviembre 2017
PRIMAS EMITIDAS	707.484	773.632	91%	701.848
PRIMAS DEVENGADAS	508.738	508.965	100%	463.398
SINIESTROS INCURRIDOS	339.736	293.108	84%	298.297
ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD	66,8%	57,6%	84%	64,4%
COMISIONES NETAS, COSTOS Y PRODUCTOS DE SEGUROS	101.975	118.299	86%	106.689
RESULTADO TÉCNICO ANTES GASTOS OPERACIÓN	67.028	97.558	69%	58.413
GASTOS DE OPERACIÓN	108.011	132.794	81%	101.780
RESULTADO TÉCNICO DESPUÉS DE GASTOS	(40.983)	(35.236)	84%	(43.368)
RESULTADO FINANCIERO Y FLUCTUACIÓN EN CAMBIO	64.285	59.327	108%	71.893
DETERIORO Y RECUPERACIONES ACTIVIDAD ASEGURADORA	(723)	2.528	-29%	539
RESULTADO OPERACIONAL	22.579	26.618	85%	29.065
IMPUESTOS Y OTROS	(1.344)	(2.397)	56%	(1.596)
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO EN PESOS COLOMBIANOS</b>	<b>21.236</b>	<b>24.222</b>	<b>88%</b>	<b>27.469</b>
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO EN DÓLARES (MILLONES)</b>	<b>6,55</b>			<b>8,47</b>

Fuente: Estados Financieros NIIF – G. Contable

Cifras: En millones

U\$ TRM: Diciembre 31 de 2017: \$ 2.984

Noviembre 30 de 2018: \$ 3.240

<sup>9</sup> SOAT: Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito



Los resultados a noviembre 2018 para La Previsora S.A. son positivos, las primas brutas crecieron 3.2% con respecto al mismo periodo de 2017. Las primas devengadas acumuladas ascienden a \$508.738 con un aumento del 9.8% \$45.340 frente al periodo anterior. Por otro lado la siniestralidad se ubica en 66.8% y el portafolio gestionable acumula una rentabilidad del 5.79% E.A.

Mes a mes se ha visto que los resultados han marcado una tendencia de recuperación. Las primas emitidas a noviembre ascendieron a \$707.484 millones. (Aprox. U\$ 218 millones)

La utilidad acumulada a noviembre de 2018 se ubicó en \$21.236 millones.

#### 4.5. RESULTADO FINANCIERO

##### 1. Portafolio gestionable

Inversión	Tasa E.A. Estimada	Tasa E.A. Observada	Monto portafolio	Retorno Observado Mensual
Renta Fija Local	5.7%	7.04%	446,891	2,591
Depósitos a la vista ME	3.4%	9.78%	62,544	497
Renta Fija Extranjera	5.4%	16.22%	154,253	1,982
Depósitos a la vista ML & FICs	4.3%	3.24%	18,573	50
Renta Variable Local	5.6%	-9.67%	17,379	(149)
Renta Variable Extranjera	4.9%	4.82%	12,614	51
Disponibles para la venta	1.0%	-0.02%	6,527	(0.1)
<b>TOTAL PORTAFOLIO GESTIONABLE</b>		<b>8.44%</b>	<b>718,782</b>	<b>5,022</b>

Rentabilidad observada en noviembre  
**8.54% E.A.**

##### 2. Portafolio no gestionable

Inversión	Tasa E.A. Estimada	Tasa E.A. Observada	Monto portafolio	Dividendos Recibidos
Fiduprevisora Positiva	14.6%	7.4%	258,711	1,528
	-	-	58,557	-
<b>TOTAL PORTAFOLIO NO GESTIONABLE</b>			<b>317,268</b>	<b>1,528</b>

Dividendos Fiduprevisora registrados a octubre 2018 \$30.794.

Rentabilidad acumulada 2018  
**5.79% E.A.**

Rentabilidad esperada 2018  
**5.4% E.A.**

##### 3. Gastos financieros y fluctuación en cambio (\$ 920)

**Total Resultado Financiero \$5.630 U\$ 1,7**

Fuente: Estados Financieros NIIF – G. Contable y G. Inversiones

Cifras: En millones de pesos.

TRM noviembre 2018 \$3.240 - TRM octubre 2018 \$3.219,85, Var. \$15,42

El resultado financiero presenta una rentabilidad acumulada del portafolio gestionable de 5.79% E.A. El resultado financiero para el mes de noviembre se ubicó en \$5.630 millones y en el acumulado en \$64.285 millones, la proyección según presupuesto a noviembre fue de \$59.327 millones. A noviembre 2017 la rentabilidad acumulada fue del 6.55% EA.

Con el propósito de mitigar una proporción del riesgo cambiario del portafolio y proteger los retornos positivos acumulados a la fecha, la compañía definió las siguientes estrategias para

el segundo semestre de 2018, las cuales serán modificables de acuerdo a la revisión que genere el Comité de Riesgos e Inversiones:

- Mantener un nivel de cobertura cambiaria para las posiciones en dólares entre el 40% y el 60%. Esto a través de operaciones forward o swap.
- Incrementar la causación de los títulos de renta fija tanto para el portafolio de terremoto como para el de otros ramos.
- Incrementar al 8% la participación sobre el total del portafolio de las inversiones en renta variable (estrategia sujeta a la tendencia del mercado).








#### 4.6. ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA

	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO
<b>Part. %</b>		82%	18%
<b>2017</b>	\$1.980.881 U\$ 611,383	\$1.602.605 U\$ 494,631	\$378.276 U\$ 116,752
<b>2018</b>	\$2.133.349 U\$ 658,441	\$1.746.499 U\$ 539,043	\$386.850 U\$ 119,838
<b>Var. %</b>	△ 8%	△ 9%	△ 2%
<b>Posición mercado *</b>	3	3	3

El mercado asegurador, acumula un total de activos de \$27,2 billones y total de patrimonio de \$4,8 billones, mientras que La Previsora acumula \$2 billones y \$387 mil millones respectivamente.

En lo que respecta a la utilidad neta acumulada a noviembre, el resultado de la Compañía se sitúa en \$21.236 millones. Estos resultados de La Previsora representan una rentabilidad frente a sus activos de 0,9% y frente al patrimonio del 5,5%.

#### 4.7. PRINCIPALES INDICADORES BENCHMARK

	Ventas		Índice de siniestralidad	Eficiencia en gastos de operación	Índice combinado
	Pesos	Dólares			
AAA 	\$1.651.669	509,77	62.0%	32.1%	99.6%
AA 	\$686.581	211,908	63.3%	25.1%	107.2%
AAA 	\$601.250	185,571	45.1%	39.1%	98.6%
AA 	\$636.728	196,521	55.1%	20.8%	100.6%
AA+ 	\$627.340	196,623	66.6%	26.1%	104.6%
A+ 	\$951.431	293,652	48.2%	26.5%	106.9%
AA+ 	\$624.127	192,632	66.4% 61.5% *	29.5%	110.5% 106.0% *

Fuente: Fasecolda – Informe Indicadores de gestión

Nota: Eficiencia en gastos = (Gastos de personal + Gastos Administrativos) / Prima Devengada

(\*) Sept-2018 sin incluir efecto DIAN por \$20.465

U\$ TRM a noviembre 30 de 2018: \$ 3.240

Para el mes de septiembre de 2018, la Compañía participa con el 6,5% de las primas emitidas del sector, **ocupando el sexto lugar entre las aseguradoras del país**, con un total de producción acumulada de \$624.127 millones, (Aprox. U\$ 192 millones) lo que representa un crecimiento del 1,6% frente a la producción registrada en el mismo periodo del año anterior. Producto de un control en el crecimiento de los costos y gastos, La Previsora mantiene una mejora importante en su resultado técnico, que durante los últimos años presenta una tendencia a la baja y al cierre de septiembre se ubicó en \$33.271 millones.

Es de anotar que esta tendencia se mantiene, producto de las diferentes estrategias definidas por la Compañía, como son:

- ✓ Estrategia de negocio enfocada en el crecimiento rentable.
- ✓ Liderazgo en los segmentos foco definidos en la estrategia.
- ✓ Trabajo de posicionamiento de marca en las redes sociales.
- ✓ No renovación de negocios con alta siniestralidad y obtención de nuevos negocios.
- ✓ Seguimiento y control del gasto mejorando los indicadores de eficiencia.
- ✓ Planes de incentivos alineados al mejoramiento del resultado técnico

## 5. INICIATIVAS LA PREVISORA CON RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

### 5.1. MEDIO AMBIENTE



Como se mencionó anteriormente la compañía se encuentra **certificada en ISO 14001:2015**, Sistema de Gestión Ambiental- SGA. La primera certificación fue en el año de 2015, durante éste tiempo el Sistema ha evolucionado de manera satisfactoria dentro de la cultura organizacional y sus procesos.

Es así como, se tiene creado dentro de la plataforma Isolucion, que contiene todos los documentos técnicos y normativos que soportan las actuaciones de la compañía, todas las acciones de planeación e implementación que soportan el **SGA**<sup>10</sup>:

- Contexto Ambiental de la compañía a nivel interno y externo
- Identificación, evaluación y controles de aspectos ambientales
- Matriz de impactos ambientales
- Identificación de requisitos legales
- Plan Integral de gestión de residuos sólidos- PIGRS
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos ambientales
- Plan Institucional de Gestión Ambiental- PIGA
- Cláusulas Ambientales y su seguimiento
- Funciones y responsabilidades ambientales
- Verificación y Planes de acción correctivos

Lo anterior, permite concluir que se adoptan las medidas necesarias para **proteger** las actuaciones y operaciones de la compañía en torno al impacto ambiental que se pueda




<sup>10</sup> SGA: Sistema de Gestión Ambiental

generar, tal como lo establece la política integral que tiene la compañía y que se trató en el numeral 2.

Es importante resaltar el tema de las **cláusulas ambientales**, dado que desde 2015 la compañía incorpora obligatoriamente en todos los contratos de bienes y servicios que se celebran, unos requisitos en materia ambiental que debe cumplir el proveedor dependiendo del impacto ambiental que se genere por la prestación del bien o servicio. Esta acción hace que se fomente entre los proveedores **iniciativos** como las de disposición final de residuos, capacitación ambiental a sus empleados y elaboración de planes de gestión ambiental, que son básicamente lo que se les pide.

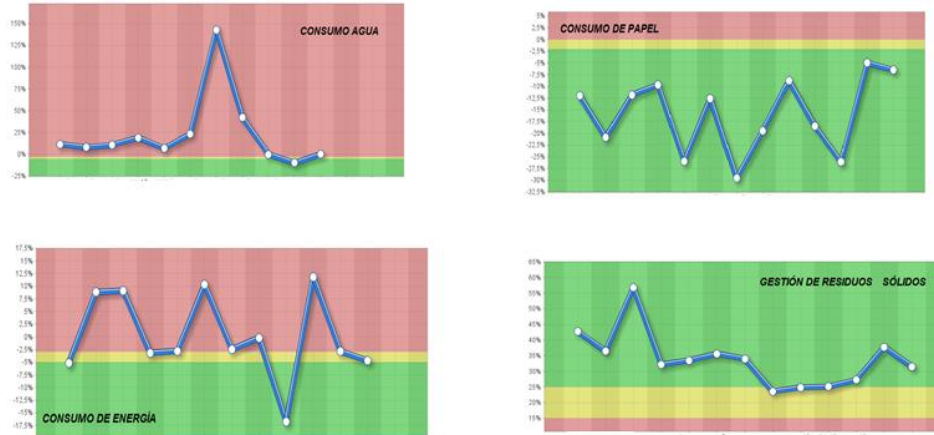
En cuanto al **personal** de la compañía tenemos que se efectúan diferentes actividades en el tema, desde la inducción ambiental realizada al ingresar a la compañía, hasta celebración de la semana ambiental, todo ello para dar cumplimiento a los **programas ambientales**:

### Programas ambientales

<p>1. Programa de ahorro y uso eficiente del Agua – PAUEA</p>		<p>a. Disminuir en un <b>5%</b> el consumo de agua, respecto del año anterior</p>
<p>2. Programa de ahorro y uso eficiente del recurso energético – PAUERE</p>		<p>b. Disminuir en un <b>5%</b> el consumo de energía respecto el año anterior.</p>
<p>3. Programa de ahorro y uso eficiente de papel – PAUEP</p>		<p>c. Disminuir en un <b>2%</b> el uso de papel, respecto del año anterior</p>
<p>4. Programa manejo integral de residuos sólidos – PMIRS</p>		<p>d. Lograr que el <b>25%</b> de los residuos sólidos generados al año se reciclen.</p>

Programas Ambientales

La compañía tiene establecidos los siguientes **indicadores** para efectuar el monitoreo a cada uno de los programas, es de anotar que para 2019, se revisarán dichos indicadores, dado que el de reducción de papel durante 2017 y hasta noviembre de 2018, tiene un promedio anual de 18% y la meta es del 2% y el de agua y energía que tienen meta de reducción del 5% no se viene cumpliendo si no en un 3% en promedio, porque no se está teniendo el consumo per cápita, y en 2018 hay más funcionarios con respecto al 2017, como se vio en el numeral 1.2



Dentro del aspecto de verificación del SGA, la compañía programa anualmente en promedio 40 auditorías ambientales a los diferentes procesos, sobre todo los que presentan mayor impacto ambiental a efectos de hacer seguimiento de la gestión ambiental por cada una de las áreas y efectuar los correctivos necesarios si es el caso.

Todas las actuaciones en materia ambiental que realiza y que tiene previsto realizar la compañía van dirigidas a dar apoyo al cumplimiento de los ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible<sup>11</sup> impulsados igualmente por las Naciones Unidas. Para el caso ambiental básicamente son estos 6 ODS:



Con FASECOLDA se trabajó durante 2018 en el diseño de la hoja de ruta para el sector asegurador para apoyar el cumplimiento de las metas de gobierno nacional entendiendo

<sup>11</sup> ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

que los ODS apuntan al logro de una sociedad sin pobreza y más equitativa en términos de género y acceso a educación, salud y otros servicios básicos; además, busca el logro de un crecimiento económico inclusivo y sostenible, fomentando la lucha contra el cambio climático, la promoción de ciudades resilientes y un desarrollo bajo en carbono.

## 5.2. DERECHOS HUMANOS



En el año 2015 el Gobierno nacional divulgó el “Plan Nacional de Acción sobre Derechos Humanos y Empresas” como instrumento de política pública a 3 años, formulado para garantizar el respeto de los Derechos humanos en las actividades empresariales y a su vez alineados con lineamientos para una Política Pública de empresas y derechos humanos publicados en 2014 dentro de la estrategia Nacional de Derechos Humanos 2014-2034.

El 17 de noviembre de 2017, el Director General de Participaciones Estatales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al cual pertenece la compañía, solicita que se debe elaborar y divulgar una declaración pública en la que se manifieste el respeto por los Derechos Humanos como compromiso por cumplir con la responsabilidad de respetar las normas aplicables en dicha materia. Es así como tanto al personal como a nuestras partes interesadas se les entregó el compromiso expreso, el cual también se publicó en la web de la compañía siguiendo el link:

[https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/images/documentos/2018/DECLARACION%20PUBLICA%20DERECHOS%20HUMANOS\\_19oct.pdf](https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/images/documentos/2018/DECLARACION%20PUBLICA%20DERECHOS%20HUMANOS_19oct.pdf)

Así las cosas...  
**LA PREVISORA se compromete a:**



- Incorporar el respeto por los Derechos Humanos en todas las operaciones de la compañía.
- Fomentar el respeto y la promoción de los Derechos Humanos como criterio de gestión y toma de decisiones del negocio.
- No se tolerará en ningún caso asuntos que involucren a la compañía o a sus grupos de interés en abusos cometidos contra los Derechos Humanos e infracciones del Derecho Internacional Humanitario.
- Trabajar con un enfoque preventivo frente a los riesgos para el medio ambiente propios de la actividad de la compañía.
- Diseñar e implementar un plan o modelo de gestión dirigido a asegurar el cumplimiento de la política de derechos humanos, indicando responsables al interior de la empresa.
- Contar con un mecanismo accesible de comunicación para atender de manera oportuna las solicitudes de quienes se consideren afectados en sus derechos humanos por operaciones de la empresa.
- Reconocer la importancia de que cada empleado de la empresa, conoce, comprende y ejerce sus actividades diarias con respeto por los derechos humanos.



Desde 1948 se establecieron por primera vez los derechos fundamentales, basados en la igualdad, dignidad y libertad, como derechos básicos. A raíz de la expansión económica en el mundo y la proliferación de tratados de integración entre países, la responsabilidad de protección de los derechos humanos se hizo extensiva a Estados, organizaciones internacionales, individuos y empresas.

Con la globalización, las empresas comienzan a adquirir un papel protagónico en el derecho internacional y por esta razón la empresa tiene un deber legal, ético y comercial de respetar los derechos humanos de sus grupos de interés. Por ello La Previsora S.A. en los 7 compromisos expuestos anteriormente busca la protección a las personas de abusos cometidos en contra de los derechos fundamentales.

En lo relacionado con dar apoyo al cumplimiento de los ODS en materia de derechos humanos se tienen básicamente estos 8 ODS:





### 5.3. ESTÁNDARES LABORALES



Colombia es un miembro fundador de la OIT- Organización Internacional del Trabajo. Ha ratificado 61 convenios laborales internacionales, entre estos:

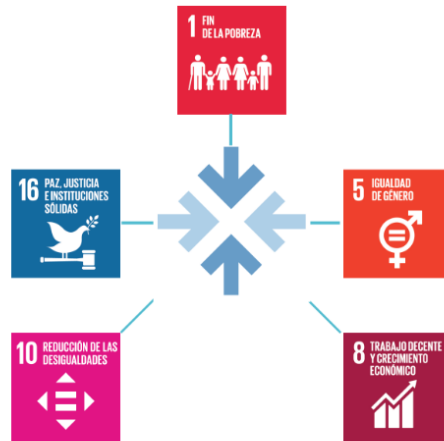
- Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29) (En vigor desde 04 marzo 1969).
- Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) (En vigor desde 16 noviembre 1976).
- Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98) (En vigor desde 16 noviembre 1976).
- Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100) (En vigor desde 07 junio 1963).
- Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105) (En vigor desde 07 junio 1963).
- Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) (En vigor desde 04 marzo 1969).
- Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138) (En vigor desde 02 febrero 2001).
- Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182) (En vigor desde 28 enero 2005).

La Previsora S.A. como ente estatal y regulado, cumple con dichos convenios al existir igualdad de remuneración para los 2 géneros, no existe trabajo forzoso, ni infantil, etc. En cuanto al tema de sindicalización y asociacionismo en la compañía existe:

**SINTRAPREVI:** Sindicato Nacional de Trabajadores de La Previsora S.A. Compañía de Seguros – creado en 1977, agrupa la mayoría de trabajadores de la compañía y es el titular de la convención colectiva.

**ASDECOS:** Asociación de Empleados De Compañías De Seguros – creado en 1959 como sindicato de Industria.

Los 5 ODS que tienen relación con los estándares laborales son:



#### 5.4. ANTICORRUPCIÓN

*“La corrupción es una plaga insidiosa que tiene un amplio espectro de consecuencias corrosivas para la sociedad. Socava la democracia y el Estado de derecho, da pie a violaciones de los derechos humanos, distorsiona los mercados, menoscaba la calidad de vida y permite el florecimiento de la delincuencia organizada, el terrorismo y otras amenazas a la seguridad humana”*

Prefacio de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (2003).<sup>12</sup>

La Ley 1712/2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, obliga a generar un sistema de gestión de la información y trae algunos elementos que previenen la corrupción. La Procuraduría General de la Nación publica la “Guía para el Cumplimiento de la Transparencia Activa” tiene como objetivo ser una herramienta que facilite al Sujeto Obligado identificar claramente cuál es la información mínima que se debe publicar en la página principal del sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública” con unos ítems específicos.

Es así como La Previsora S.A. publica para conocimiento de los grupos de interés la “Matriz de Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación 3564 de 2015” que incluye ítems como: planeación, presupuesto, control interno, gestión documental, financiera, empleados, etc.

<sup>12</sup> Pacto Global Colombia: <https://www.pactoglobal-colombia.org/anticorrupcion/lucha-contra-la-corrupcion.html>

### 5.4.1. SERVICIO AL CIUDADANO

Servicio al Ciudadano



En el año 2007 en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 se estableció la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantizara los trámites y servicios de manera oportuna y con calidad por parte de las entidades de la Administración Pública.

En el documento CONPES<sup>13</sup> 3785 de 2013 y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se estableció la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, mediante la cual se han perfeccionado las diferentes herramientas para facilitar la gestión en las instituciones a través de una cultura de servicio que opere con transparencia, eficacia e integridad, con el propósito de mejorar la calidad, accesibilidad, trámites y servicios que se ofrezcan a los ciudadanos:

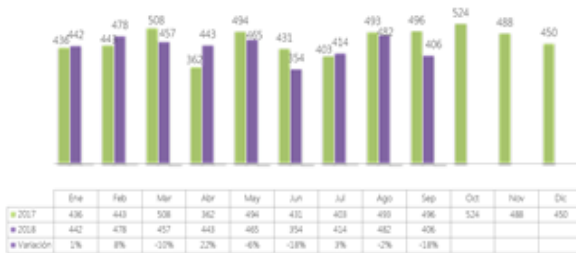
- Afianzar cultura de servicio al ciudadano en Servidor Público.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano.
- Involucrar al ciudadano en el modelo de servicio.
- Consolidar la articulación interinstitucional

A continuación se presenta el comportamiento de las PQR'S: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de la compañía hasta septiembre de 2018, en el cual se visualiza que comparando con 2017, hubo una disminución del 3%.

<sup>13</sup> CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

## 1. PQRS

### Comportamiento Total Compañía



↓ -3%

2017 ⇒ 4,066  
2018 ⇒ 3,941



ÁREAS	PQRS	% PART
Subgerencia De Indemnizaciones Soat, Vida Y Ap	1,178	30%
Oficina De Indemnizaciones Zona Centro	660	17%
Asistencia	382	10%
Oficina De Indemnizaciones Zona Norte	321	8%
Gerencia De Servicio	212	5%
Oficina De Indemnizaciones Zona Occidente	197	5%
Sucursal Centro De San/dos Melibá	138	4%
Sucursal Centro Empresarial/Corporativo	74	2%
Otras Áreas	777	20%
<b>Total</b>	<b>3,941</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Servicio

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO | 4

### 5.4.2. LÍNEA ÉTICA



Es un mecanismo de comunicación que permite a los grupos de interés reportar de manera confidencial y anónima desviaciones (irregularidades y conductas fraudulentas), en el ejercicio de las actividades propias de La Previsora.

La Línea Ética se utiliza para reportar fraudes u otras conductas irregulares o contrarias a las políticas y procedimientos establecidos en el código de ética, política antifraude, plan anticorrupción, reglamento interno de trabajo, código de buen gobierno y demás normas que en futuro adopte La Previsora.

Los grupos de interés que conozcan o evidencien alguna conducta irregular o fraudulenta cometida en el ejercicio de las actividades propias de La Previsora, pueden reportar. Los usuarios de la Línea Ética pueden conservar el anonimato o dejar sus datos personales los cuales serán tratados bajo estricta confidencialidad y conforme a la Ley 1581 de 2012 que constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.



La Línea Ética funciona a través de dos canales de comunicación disponibles las 24 horas, los 365 días del año:

- Correo Electrónico: [lineaetica@previsora.gov.co](mailto:lineaetica@previsora.gov.co)
- Sitio WEB: “Reporte Virtual”, haga clic aquí <http://66.70.137.255/previsora/>

#### 5.4.3. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



La Ley 1328 de 2010 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros, así mismo define los principios y reglas que rigen las relaciones entre estos y las entidades vigiladas, con el propósito de:

- Fortalecer la normatividad existente sobre la materia,
- Buscar el equilibrio contractual entre las partes
- Evitar la asimetría en la información.

La Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular Externa 015 de 2010 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 imparte las instrucciones respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con el fin de implementar mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros.

La Previsora ha diseñado diferentes estrategias enfocadas en consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, así mismo emplea mecanismos para fortalecer los procedimientos para una adecuada gestión de peticiones, quejas y reclamos y la implementación de programas de educación financiera que se trataron anteriormente.

De los ODS –particularmente el ODS 16: Paz, justicia e Instituciones sólidas, hace una mención puntual, concreta y explícita sobre la necesidad de combatir la corrupción en todas sus formas como una manera de aportarle a la construcción de instituciones más sólidas y sociedades más pacíficas donde la justicia funcione para todos.



#### 5.4.4. SARLAFT

En el Manual del Sistema Integral de Calidad de la compañía con Código: MN-090 se encuentra el **"SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE TERRORISMO "SARLAFT"** vigente en la versión 6, el cual tiene por objeto dar a conocer a todos los colaboradores de la compañía, la normatividad estipulada por el Gobierno en cuanto a la necesidad de establecer un sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, mediante la identificación, medición, control, evaluación y monitoreo del riesgo; de tal manera que permita detectar operaciones cuya finalidad sea el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de dinero u otros bienes provenientes de cualquier actividad delictiva, a través de operaciones de aseguramiento con La Previsora.

Es importante anotar que dicho manual tiene aplicación para todas las operaciones o actuaciones de la compañía; por lo tanto se establecen los riesgos y eventos que pueden dar origen a hechos de lavado de activos y/o financiación del terrorismo. La identificación se realiza abarcando todos los procedimientos de la compañía, con base en los diferentes factores de riesgo inherentes al desarrollo de la actividad, lo que significa que dicha evaluación se hace a los accionistas, miembros de junta, empleados, clientes y proveedores de la compañía.

El principal marco normativo que rige los SARLAFT en Colombia son:

- ✓ Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. El artículo 39, hace remisión a la aplicación de los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- ✓ Ley 526 de 1999. Por medio de la cual se crea la Unidad de Información y Análisis Financiero y se establece el manejo de información y remisión a la UIAF.
- ✓ Ley 1121 del 29 de diciembre de 2006. Por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones.

#### 5.4.5. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades estatales de responder públicamente en virtud de los principios de transparencia, responsabilidad y buenas prácticas en el manejo de los recursos, las decisiones y las gestiones realizadas en ejercicio del mandato conferido o de las obligaciones asignadas.



En la web de la compañía se encuentran los informes de Rendición de Cuentas desde el año 2013. <https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/index.php/plan-institucional-mipg-2017/rendicion-de-cuentas>

Parte del proceso de rendición de cuentas incluye la retroalimentación de la ciudadanía y de los grupos de interés. En el buzón contáctenos de la web de la compañía se ha habilitado una opción para que sus preguntas o inquietudes al respecto sean respondidas por la entidad.

## 6. ACERCA DE ESTE INFORME

Éste informe se ha elaborado siguiendo las recomendaciones generales establecidas por Pacto Global para Informes de Compromiso, que son los efectuados por entidades no empresariales, el cual servirá de base para el próximo informe en 2020.

Igualmente, se tuvo en cuenta algunas directrices del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4, así como los estados financieros a noviembre de 2018, información que es pública y se puede consultar en la web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

El informe permite tener una visión completa de la compañía, el modelo de negocio, los retos, el desempeño de gobierno, económico, ambiental y social (derechos humanos, estándares laborales y anticorrupción). Los datos cuantitativos que figuran el informe se confrontan con los referidos al año inmediatamente anterior, para que pueda analizarse sus cambios y tendencias.

El informe, además ofrece información que puede ser relevante para los grupos de interés con los que cuenta la compañía.

Si se desea consultar o ampliar la información incluida en éste informe se puede contactar a través de: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)