



# INFORME DE COMPROMISO

## 2019 - 2020

---

*Segundo informe de avance de medidas prácticas adoptadas por la compañía para aplicar los principios de pacto global.*

## *Secretario General Naciones Unidas:*

La Previsora S.A.S. Compañía de Seguros reconoce que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la preparación y la publicación bienal de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que incluya una declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial, una descripción de acciones prácticas en relación con los diez principios del Pacto Mundial, y una medición de los resultados actuales o esperados.

Queremos alinear nuestro ciclo de reporte interno con la fecha de entrega de la COP. Por tanto, informamos que la fecha de entrega de nuestro próximo COP será ajustada a mayo 31 cada dos (2) años.

Es así como la fecha máxima de la próxima publicación tanto en la web de Pacto Global como en la de La Previsora S.A.S. Compañía de Seguros, será 31 de mayo de 2021.

Lo anterior, con el ánimo de alinear el informe COP para incluir los datos financieros con corte actualizado según la vigencia fiscal a 31 de diciembre de cada año.

Atentamente,

ALVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN  
Presidente  
La Previsora S.A. Compañía de Seguros

# CONTENIDO

1. PERFIL DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
2. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA
3. GOBIERNO CORPORATIVO
4. LA PREVISORA S.A. EN CIFRAS ECONÓMICAS
5. INICIATIVAS LA PREVISORA CON RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
  - 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

## 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.

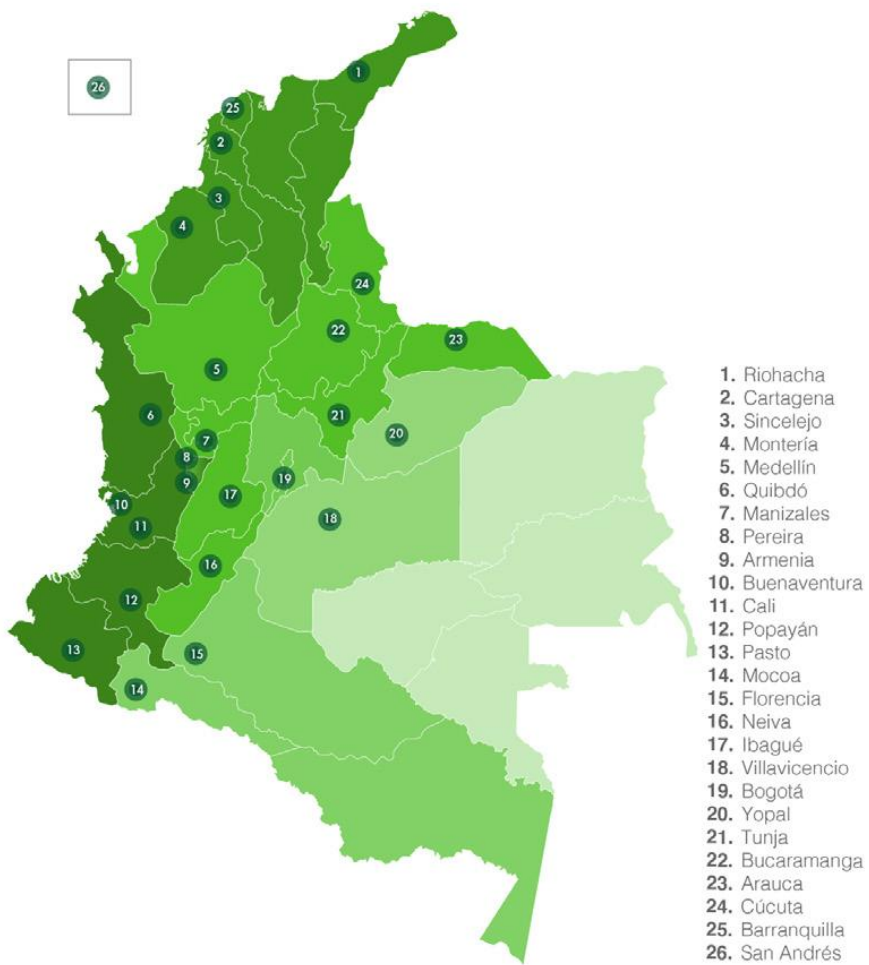
Además la compañía podrá celebrar contratos de reaseguro con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país y en el exterior y aceptarles o cederles riesgos de cualquier clase.

## 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.



## Cobertura nacional de La Previsora S.A. Compañía de Seguros



## 1.2 INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

La Previsora S.A. para el 2019 cuenta con el siguiente talento humano:

<b>Sexo</b>	<b>permanente</b>	<b>Temporal</b>
<b>Hombres</b>	272	28
<b>Mujeres</b>	445	63
<b>Total</b>	717	91
<b>Nombre de la Región</b>	<b>Permanente</b>	<b>Temporal</b>
<b>Zona centro</b>	537	76
<b>Zona Norte</b>	81	7
<b>Total</b>	618	83
<b>Genero</b>	<b>Tiempo Completo</b>	<b>Medio Tiempo</b>
<b>Hombres</b>	300	0
<b>Mujeres</b>	508	0
<b>Total</b>	808	0

Y esta tabla nos muestra cómo se encuentra conformado el recurso humano a diciembre de 2020:

<b>Sexo</b>	<b>Permanente</b>	<b>Temporal</b>
<b>Hombres</b>	279	23
<b>Mujeres</b>	443	37
<b>Total</b>	722	60
<b>Nombre de la Región</b>	<b>Permanente</b>	<b>Temporal</b>
<b>Zona Centro</b>	542	50
<b>Zona Norte</b>	79	6
<b>Zona Occidente</b>	101	4
<b>Total</b>	722	60

### 1.3 PROVEEDORES

GESTIÓN DE PROVEEDORES: Todos los procesos contractuales que se adelantan en Casa Matriz, Estatal y Masivos; tienen incluidos aspectos ambientales que son calificables para garantizar que nuestros proveedores, estén alineados con nuestra política de protección ambiental.

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



El Protocolo Verde es un acuerdo entre el Gobierno Nacional y el sector financiero 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

A través de cuatro líneas de trabajo del Protocolo Verde como productos y servicios verdes, ecoeficiencia, riesgos ambientales y sociales y reporte y divulgación de resultados, el Gobierno nacional integra las nuevas condiciones que exige el país en un escenario de postconflicto, es por esto que el sector financiero, en particular las instituciones financieras, tienen un rol estratégico.



Protocolo reconocen que pueden cumplir un papel dinamizador fundamental en la búsqueda del Desarrollo Sostenible, que presupone la preservación ambiental y uso sostenible de los recursos naturales renovables, así como a la continua mejora del bienestar de la sociedad, y que a su vez con las acciones a desarrollar que se desprenderán de este Protocolo podrán minimizar su exposición a diferentes tipos de riesgos, mejorar su eficiencia reduciendo su huella ecológica, apoyar proyectos ambientalmente sostenibles en el largo plazo, e integrar a diferentes actores que hacen coherente esta iniciativa.

El presente Protocolo tiene por objeto facilitar la convergencia de esfuerzos del Gobierno Nacional y del Sector Financiero Colombiano para que este incorpore e implemente las políticas y prácticas que sean precursoras, multiplicadoras, demostrativas como ejemplares en términos de responsabilidad ambiental en armonía con un Desarrollo Sostenible que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.

El Protocolo Verde se amplía gracias a la integración de otros segmentos financieros de Colombia que buscan apoyar aún más los esfuerzos del Gobierno Nacional de avanzar hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima: “La banca de inversión también tiene que unirse y jugar un papel importante por esa razón hoy se está involucrando en este mecanismo que nos permitirá capitalizar recursos y lograr todas las metas que nos hemos planteado”, explicó Willer Guevara Hurtado, viceministro de Políticas y Normalización Ambiental del Ministerio de Ambiente.

Durante el segundo Congreso de Sostenibilidad se realizó el lanzamiento de este acuerdo ampliado que ahora contará con el apoyo de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda), la Asociación de Comisionistas de Bolsa (Asobolsa), Asofiduciarias y Asomicrofinanzas, escenario que denota el rol estratégico de las instituciones financieras no sólo como movilizadoras de flujos de recursos, sino también, como multiplicadoras de mejores prácticas para el desarrollo económico, social y ambiental con sostenibilidad.

Por su parte Santiago Castro, presidente de la Asociación de Entidades Bancarias y Financieras (Asobancaria), “el sector financiero desempeña un rol esencial en la construcción de las metas establecidas por el Gobierno Nacional en crecimiento verde, lo que implica asumir una posición proactiva frente a las necesidades de financiación, así como el hecho de que la identificación de riesgo de los impactos en cuestión ambiental y social, genere unos proyectos que dan lugar al crecimiento económico de nuestro país”.

Finalmente, Isabel Mantilla, directora de sostenibilidad y educación financiera de Asobancaria aseguró que la asociación bancaria ha sido uno de los vehículos escogidos para el cumplimiento de metas nacionales a través de las estrategias consignadas en el Protocolo Verde, lo que ha permitido “la promoción de políticas que nos lleven a hacerle frente al cambio climático. Dentro de nuestras estrategias tenemos: el análisis de riesgos ambientales y sociales y la innovación financiera. De hecho, tenemos un proyecto muy ambicioso que se llama Pilotos de Innovación Financiera que busca atender el reto climático y proyectos que le apunten a la mitigación y adaptación al cambio climático y a la ecoeficiencia”.



Como entidad gremial sin ánimo de lucro, Fasecolda representa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control, así como a la sociedad en general por lo cual la La Previsora se encuentra afiliada.



Pacto Global o Pacto Mundial de Naciones Unidas, es una iniciativa internacional que promueve implementar principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en todas las áreas de negocios de las empresas del mundo.

La previsora S.A. Compañía de Seguros trabajan en alianza para transformar el mundo y lograr satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones presentes y futuras de satisfacer sus propias necesidades.

## 2. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

### **Visión**

Previsora en 2021 consolidará su liderazgo en el aseguramiento del sector estatal, se posicionará en el mercado privado medio y será reconocida por su rentabilidad, mediante procesos eficientes, transformación digital y cultura de servicio al cliente

### **Misión**

Apoyar la administración de riesgos a través del aseguramiento de las entidades estatales y del mercado privado, con personal altamente calificado, aliados estratégicos y una red de oficinas con cobertura nacional.

Generar tranquilidad, confianza y bienestar a los clientes, valor para los accionistas, y desarrollo social mediante la inversión de nuestras utilidades por parte del Gobierno nacional.

## Política Integral

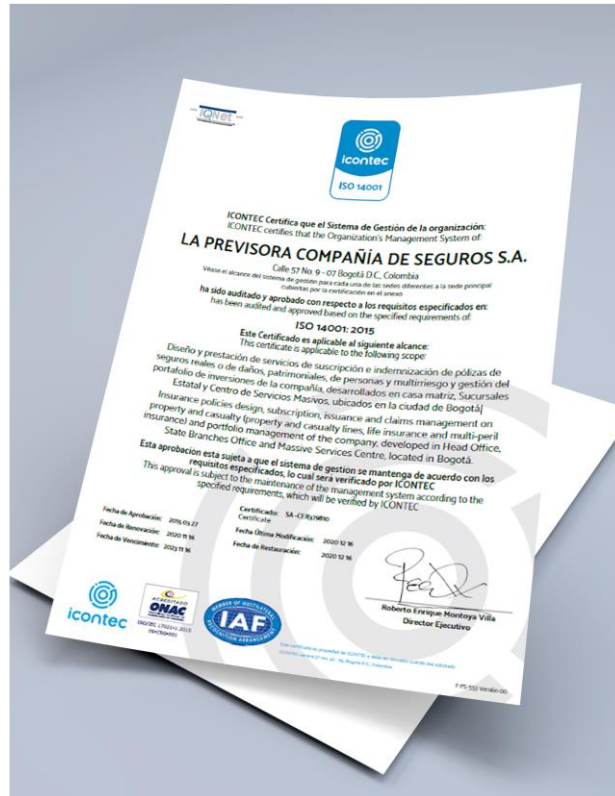
La Previsora S.A Compañía de Seguros se compromete a cumplir con todos sus procesos, trabajando con calidad y efectividad para satisfacer las necesidades de los clientes, con personas competentes, basados en un esquema de mejoramiento continuo, incluida una gestión ambiental responsable, dentro del marco 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**



En la auditoría realizada por el Icontec en la vigencia 2020, se determinó que la compañía tiene un Sistema de Gestión Ambiental para Casa Matriz y las Sucursales Estatal y Centro de servicios Masivos (Bogotá), que le permite asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance de dicho sistema, en términos de Aspectos e Impactos Ambientales, Riesgos e Indicadores de gestión, entre otros. Por lo anterior la compañía en 2020, logró la recertificación ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ante el ICONTEC

Diseño y prestación de servicios de suscripción e indemnización de pólizas de seguros reales o de daños, patrimoniales, de personas y multirriesgo y gestión del portafolio de inversiones de la compañía, desarrollados en casa matriz, Sucursales Estatal y Centro de Servicios Masivos, ubicados en la ciudad de Bogotá.



## MAPA CORPORATIVO

El plan estratégico denominado “Una sola voz” enmarca el enfoque estratégico de Previsora Seguros entre el 2017 y el año 2021.

El presente informe evidencia los resultados obtenidos frente a las metas planteadas, tomando como base las mediciones de los indicadores corporativos y los avances en los proyectos estratégicos desarrollados. El resumen del cumplimiento de las metas establecidas para el año 2020 se encuentra plasmado en el mapa estratégico corporativo, presentando el siguiente comportamiento:

## Mapa estratégico 2020 – 2021



### MAPA DE PROCESOS

Mapa de Procesos: La Previsora durante el 2020 intervino 47 de sus 90 procesos definidos y documentados a través de pruebas de recorrido, diagnósticos y actualizaciones documentales.

## PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y DESARROLLO

El proceso de Formación al interior de la Compañía busca el desarrollo continuo de todos los funcionarios, sus capacidades, competencias técnicas y humanas, en el marco del plan estratégico de la organización con el propósito fortalecer estrategias, planes, programas y proyectos que favorezcan el clima, la cultura organizacional y mejoren los niveles de desempeño individual, asegurando así la calidad e impacto del proceso, garantizando el trabajo colaborativo, integridad, cambio e innovación, resultados al logro y generando valor al cliente, pilares fundamentales de la cultura organizacional

A través de nuestra Universidad Corporativa “Creciendo”, se diseñan, implementan y gestionan programas de formación anuales de acuerdo a los requerimientos particulares de cada nivel de cargo y proceso en función de la atención al cliente, el mejoramiento de la productividad y la excelencia operacional.

Adicionalmente y dando continuidad al proceso de Transformación cultural que hemos venido trabajando durante los tres últimos años también se incluyen los datos en la Facultad de Capacidades Humanas.

Durante el 2020 el cumplimiento del Plan de Formación fue del 100%. A continuación, se relacionan los programas de formación desarrollados por Facultad:

## Plan de formación 2020

Gráfica 31. Plan de formación 2020



*\*En la facultad de Capacidades Medulares el total de funcionarios se duplica en relación con la planta por que se repiten su asistencia en los procesos de formación.*

### 3. GOBIERNO CORPORATIVO

La Sociedad se rige por un conjunto de reglas encaminadas a regular las relaciones entre sus distintos órganos de gobierno y entre éstos y los grupos de interés de esta, previendo la asignación coordinada de deberes y responsabilidades a las distintas instancias que garanticen el adecuado gobierno de la Entidad. Es así como, la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Presidencia de Previsora Seguros, son los órganos de dirección y administración, quienes cumplen las funciones señaladas en la ley, en los Estatutos Sociales y demás disposiciones que rigen a la Compañía.



La Junta Directiva se encuentra conformada por El Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado, y cuatro (4) miembros designados por la Asamblea General de Accionistas, con su respectivo suplente. Las actuaciones de los órganos de Gobierno de la Compañía se desarrollan con arreglo a los principios de Disciplina, Transparencia, Independencia y Responsabilidad. Las funciones de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, y del Presidente de la entidad, se encuentran inmersas en los Estatutos Sociales.

**Tabla 2. Composición de la Junta Directiva:**

Miembros De Junta Directiva Año 2021				
Renglón	Principales	Designado Por	Suplentes	Designado Por
1	<b>Nombre:</b> Isabel Cristina <b>Apellido:</b> Garcés Sánchez	Delegada Ministro De Hacienda Y Crédito Público	Sin Designación por Disposición Estatutaria	
2	<b>Nombre:</b> Álvaro Anehyder <b>Apellido:</b> Ávila Silva	Delegado Asamblea	<b>Nombre:</b> Andrés José Ignacio <b>Apellido:</b> Bravo Livano	Delegado Asamblea
3	<b>Nombre:</b> Jorge Eduardo <b>Apellido:</b> Narváez Bonnet	Delegado Asamblea	<b>Nombre:</b> Nancy Eugenia <b>Apellido:</b> Zamudio Gómez	Delegado Asamblea
4	<b>Nombre:</b> Jesús Santiago <b>Apellido:</b> Osorio Falla	Delegado Asamblea	<b>Nombre:</b> María Carolina <b>Apellido:</b> Hoyos Turbay	Delegado Asamblea
5	<b>Nombre:</b> Jesús Antonio <b>Apellido:</b> Vargas Orozco	Delegado Asamblea	<b>Nombre:</b> Héctor Manuel <b>Apellido:</b> Muñoz Orjuela	Delegado Asamblea

Acogiendo las buenas prácticas de gobernanza, se lleva a cabo de manera periódica la evaluación del desempeño de la Junta Directiva, validando de esta manera el cumplimiento de sus roles y responsabilidades.

La gestión del Gobierno Corporativo se materializa principalmente al interior de los comités de apoyo de la Junta Directiva, a saber: Comité de Estrategia y Gobierno, Comité de Riesgos; Comité Financiero y Comité de Auditoría, en los que se hace un seguimiento detallado de gran parte de las actividades corporativas y se toman decisiones de trascendental importancia para la gobernabilidad de la Previsora Seguros. Sin perjuicio del perfil requerido para ser miembro de la Junta Directiva, para el correcto ejercicio de sus funciones, los miembros de los Comités de Apoyo cuentan con conocimientos teóricos y prácticos en los siguientes temas:

**Gráfica 1. Comité de apoyo junta directiva**

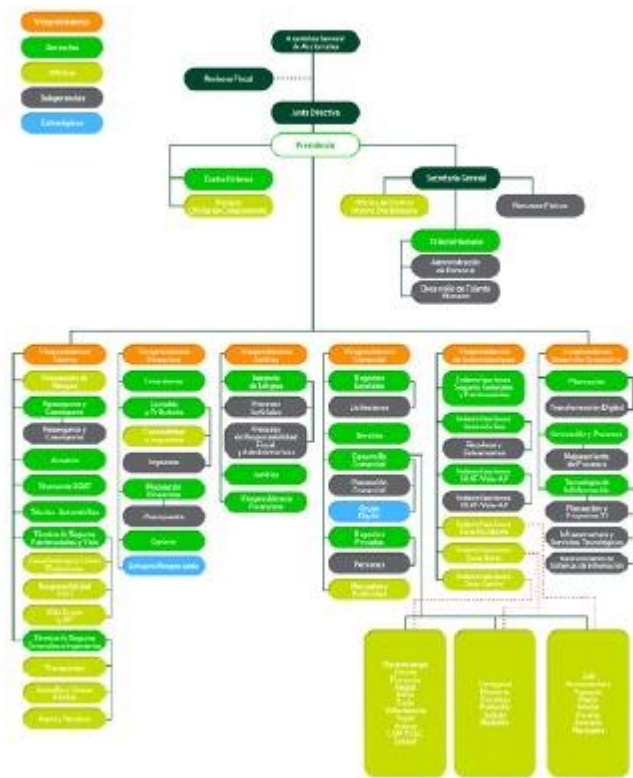


Por último, se destaca que en el mes de octubre de 2020 la Junta Directiva de la Compañía aprobó las modificaciones del Reglamento Interno de Junta Directiva, el Reglamento Interno de Comités de Apoyo de Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno Corporativo, actualizando los mismos de conformidad con la normatividad vigente y a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

**Grupos de Interés:**

- Junta Directiva
- Estado
- Clientes: Estatales, Empresas y Personas
- Comunidad
- Aliados estratégicos: Intermediarios y Proveedores
- Accionistas: Ministerio de Hacienda y Accionistas Minoritarios
- Sector Asegurador
- Colaboradores: Casa Matriz y Sucursales
- Estructura Organizacional – Organigrama
- Cobertura nacional

Gráfica 2. Organigrama



Dentro del sistema integrado de calidad de la compañía se realizan diferentes campañas para fortalecer el proceso de crecimiento, respondiendo a las necesidades y expectativas del entorno de la organización y buscando que se pueda hacer más pertinente su compromiso social; De esta manera, se ratifica el compromiso en trabajar en los 4 ejes temáticos comprometidos ante Pacto Global: Medio Ambiente, Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción; considerados un marco de acción que facilita la legitimación social de los negocios y los mercados; y que a su vez prevé el mejoramiento de las condiciones laborales, sociales y económicas de sus grupos de interés y de sus trabajadores, de acuerdo a los siguientes principios: Trabajo Infantil, Trabajo Forzado, Salud y Seguridad en el Trabajo, Libertad de Asociación, Discriminación, Prácticas Disciplinarias, Horario de Trabajo y Remuneración.

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

### 4.1 ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

Durante 2020, el COVID-19 afectó directamente a más de 100 millones de personas en el mundo desde su brote en China, a mediados de enero de esa anualidad, ocasionando un impacto de gran magnitud en la economía global, entre otras razones debido a las medidas de confinamiento instauradas para contener la propagación del virus. La pandemia ha dejado estragos globales sin precedentes sobre el producto y el mercado laboral que, seguramente tardarán muchos años en recuperarse. El FMI estima que la caída del producto global en 2020 fue de -4.9%.

Tanto las medidas de aislamiento para desacelerar la velocidad de los contagios y reducir la incertidumbre sobre su duración, así como la rapidez de la distribución de la vacuna a nivel global, han deteriorado significativamente las condiciones para la inversión privada y destruido un gran número de empleos lo que se traduce en un fuerte impacto sobre el consumo de los hogares.

Para afrontar esta coyuntura, las autoridades monetarias a nivel global tomaron medidas de choque orientadas a mantener bajas las tasas de interés (la FED redujo su tasa hasta el rango 0.25%-0%), y a ampliar la liquidez vía compra de activos.

Se espera que los estímulos económicos de los gobiernos y de los bancos centrales alrededor del mundo, además de la llegada de las vacunas a final de año, permitan reducir las tensiones financieras que convergieron a niveles de pre-crisis, que indujo una importante valorización de los activos financieros. Al final del 2020, la valorización adicional de los activos estuvo impulsada por los resultados electorales en EE.UU. y los anuncios sobre la efectividad de las principales vacunas, lo que generó entradas de capital hacia bonos y acciones a las economías emergentes.

## 4.2 ENTORNO ECONOMICO INTERNO

El PIB de Colombia se contrajo el 15.8% en 2T20, el peor desempeño en la historia, superando incluso el punto más crítico de la recesión de 1999, y -9% en el 3T20, con lo cual la economía acumuló un retroceso de -8.1% entre enero y septiembre de 2020. La contracción económica implica un retroceso de más de siete años en la producción agregada del país, hasta niveles del 1T2013 y en algunos sectores el retroceso es de más de 10 años. El FMI estima que en Colombia el producto cayó 8.2% en 2020.

La inflación llegó hasta el 1.61% en diciembre de 2020, el nivel más bajo de la historia, y en ese escenario el Banco de la República mantuvo una senda de reducción de tasas de interés hasta 1.75%. Adicionalmente, el banco central implementó medidas para irrigar liquidez transitoria y permanente a la economía: disminución de tasas, reducción del encaje, aumento de los cupos de liquidez al sistema financiero y compra de activos financieros.

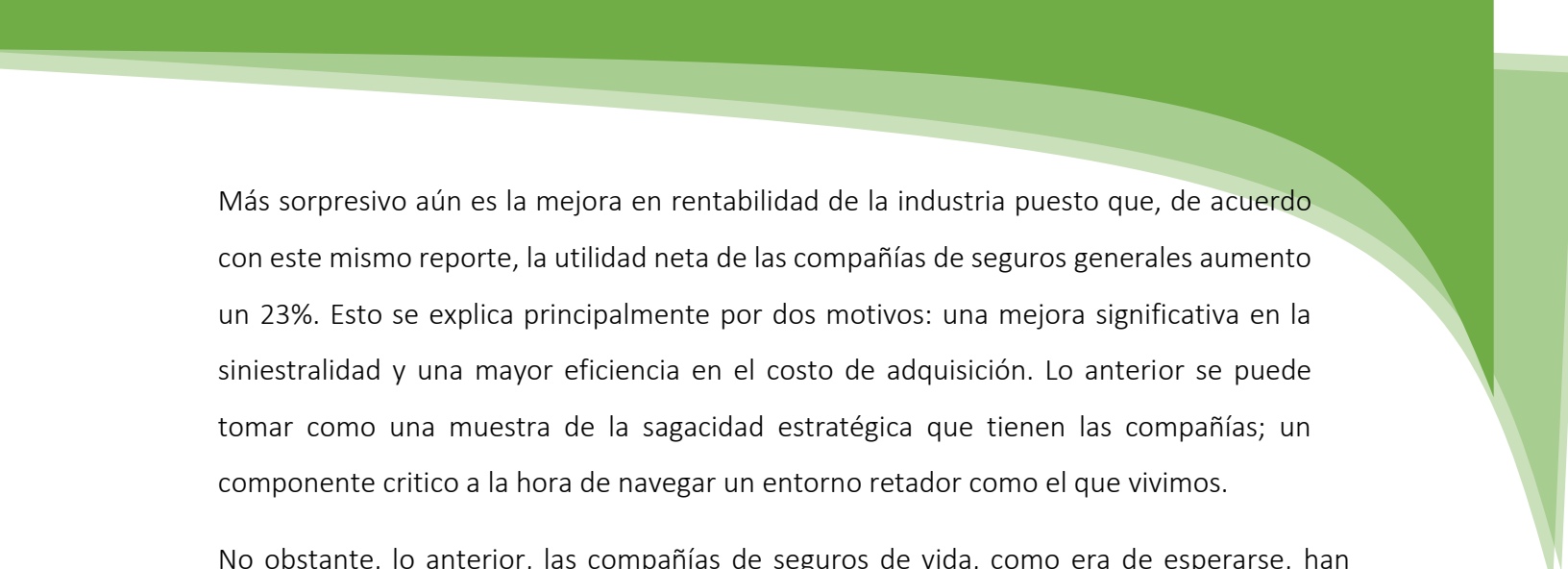
La tasa de desempleo se ubicó en el 13.4% al cierre de 2020, lo que representó una gran pérdida de empleos, que se han ido recuperando a lo largo del año, pero aún queda una brecha negativa de 1.6 millones de empleos formales. La ocupación se está dando principalmente en el sector informal.

En medio de la amplia liquidez global, los activos financieros locales experimentaron importantes valorizaciones. En este entorno, el gobierno nacional logró colocar bonos en el exterior a largo plazo (2031 y 2061), en condiciones muy favorables.

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

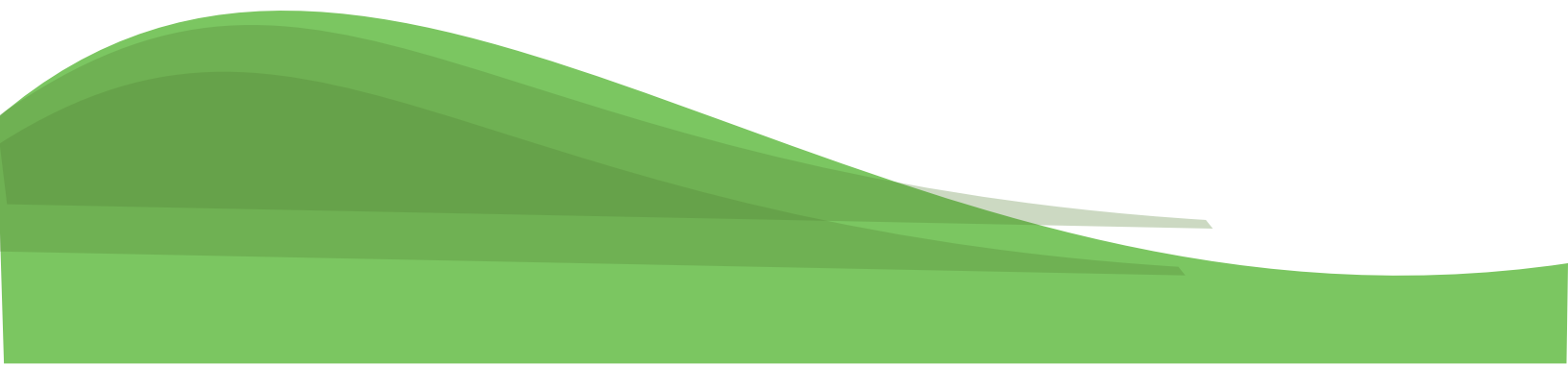
2020 fue un año retador para todos los sectores de la economía a causa del impacto de la pandemia. Para unas industrias ha sido devastador el efecto, para otras ha sido una oportunidad de reinventarse y en casos contados ha sido una gran prueba de resiliencia. Para la industria de seguros este último ha sido su caso. Si bien aún, según fuentes de investigación, se estiman que las pérdidas de la industria pueden ascender a los USD 100 mil millones en el peor de los casos y siendo USD 63 mil millones el promedio esperado, la industria ha demostrado que está más que solvente para soportar una crisis de estas magnitudes.

En primer lugar, las primas brutas de la industria se han logrado mantener a lo largo de la cadena de seguros y reaseguro. Para efectos del presente reporte y analizar el contexto de Previsora Seguros revisamos el caso de la industria de seguros generales en Colombia. Según cifras a corte de noviembre, las primas emitidas lograron un crecimiento del 3% con respecto al mismo mes del año anterior. Eso en el contexto por el cual la economía está pasando es un dato sumamente positivo. Los únicos ramos que mostraron crecimiento negativo a la fecha reportada fueron hogar, desempleo, y automóviles, en línea con lo que se podía esperar fuera el impacto de una pandemia. El resto de las líneas de negocio reportó un crecimiento positivo, lo cual representa la confianza del consumidor en la industria de seguros.



Más sorprendente aún es la mejora en rentabilidad de la industria puesto que, de acuerdo con este mismo reporte, la utilidad neta de las compañías de seguros generales aumentó un 23%. Esto se explica principalmente por dos motivos: una mejora significativa en la siniestralidad y una mayor eficiencia en el costo de adquisición. Lo anterior se puede tomar como una muestra de la sagacidad estratégica que tienen las compañías; un componente crítico a la hora de navegar un entorno retador como el que vivimos.

No obstante, lo anterior, las compañías de seguros de vida, como era de esperarse, han tenido un impacto relativamente negativo desde el inicio de la pandemia. Por un lado, las primas emitidas a corte de noviembre habían crecido tan solo 0.9% y por el otro, la utilidad neta había decrecido 33%. A pesar de la debilidad de estos indicadores, el resultado neto de la industria continuó siendo positivo en cerca de COP 1.5 billones. En conclusión, la industria de seguros ha logrado navegar exitosamente las dificultades presentadas por la pandemia derivada del virus COVID-19. Los volúmenes de primas emitidas, la pericia estratégica para navegar las dificultades presentadas, y los resultados netos positivos son una muestra de que la industria es resiliente y capaz de atravesar la peor crisis económica mundial de los últimos años.





#### 4.4 INFORME FINANCIERO

Los resultados a diciembre para Previsora Seguros son producto de las estrategias definidas para un crecimiento rentable, con un portafolio de primas diversificado, que se concentran en mejorar el resultado técnico.

##### **Resultados generales**

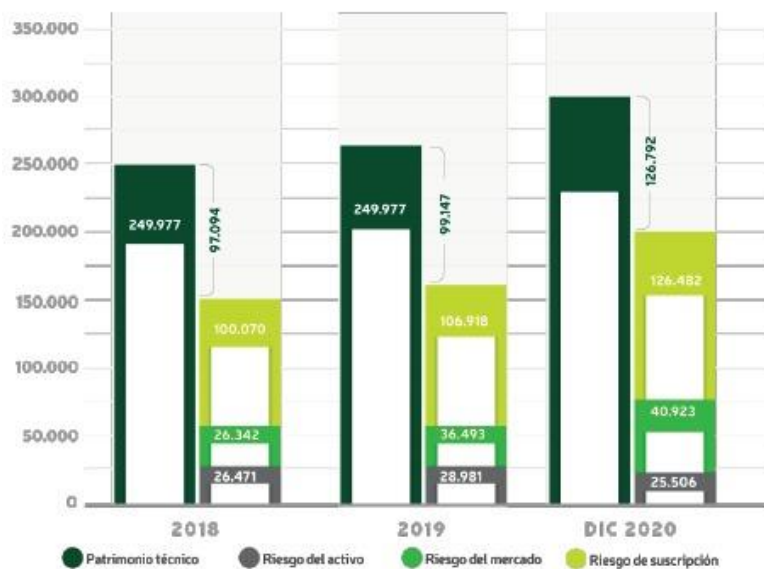
Las primas emitidas al cierre de 2020 ascendieron a \$1.077.940 millones, con un crecimiento del 19,5% frente al 2019; en cuanto al devengo, el acumulado fue de \$507.297 millones, reflejando una disminución del 13.8% (\$80.906 millones) respecto a 2019. Producto del control en la suscripción, la prevención de siniestros y la situación de confinamiento generada por el COVID, la siniestralidad de Previsora Seguros se ubicó en 61.2%, 4.2 p.p. menos que al cierre del año 2019.

Durante el 2020, Previsora Seguros continuó con su política de control de los gastos de operación, generando ahorros frente al presupuesto aprobado por \$2.239 millones y un crecimiento en el total de gastos frente al 2019 de solo el 2.3%. El resultado técnico después de gastos de operación se ubicó en -\$35.150 millones, similar a los resultados del año anterior. Los resultados anteriores, permitieron que el índice combinado terminara en 106.9%, con un leve incremento frente a la meta establecida (105.9%), comportamiento generado principalmente por la disminución del devengo de SOAT.

Al cierre del 2020, la Previsora Seguros registró en los estados financieros los impactos de la Circular Externa 021 de la Superfinanciera por el menor riesgo asumido, así como el pago de la contribución a la ADRES, de acuerdo con lo definido en el Decreto 800 de 2020.

En la siguiente gráfica se puede apreciar la evolución del patrimonio técnico, manteniendo niveles de exceso importantes, a pesar de los incrementos en los riesgos de mercado, suscripción y activo.

**Gráfica 33. Patrimonio técnico**

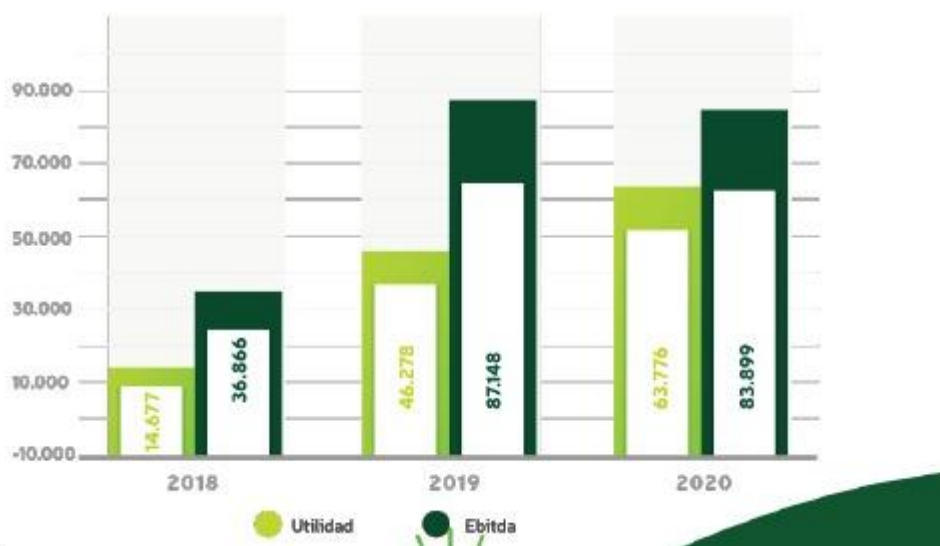


*Cifras en millones de pesos*

#### 4.5 RESULTADO FINANCIERO

Los resultados financieros fueron positivos, permitiendo compensar el resultado técnico, para obtener una utilidad neta acumulada de \$63.776 millones. En la siguiente gráfica se observa la evolución de los últimos años:

**Gráfica 32. Utilidad y Ebitda**



**Evolución Resultados Financieros**

	2017	2018	2019	2020
<b>Ebitda</b>	57.494	36.866	87.148	83.899
<b>Resultado Técnico</b>	-40.464	-54.312	-32.625	10,78%
<b>Resultado Operacional</b>	29.621	14.667	54.923	20,78%
<b>Utilidad</b>	27.612	14.647	46.272	19,25%

#### 4.6 ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA

Frente al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$2.6 billones al cierre de 2020, lo cual representa un incremento del 13.1% frente al año anterior, dentro de los cuales se destaca la participación del portafolio de inversiones en un 40% del total del activo. Estos resultados la ubican en el sexto puesto en activos de las compañías de seguros generales, de acuerdo con la información de indicadores de gestión de Fasecolda a noviembre de 2020.

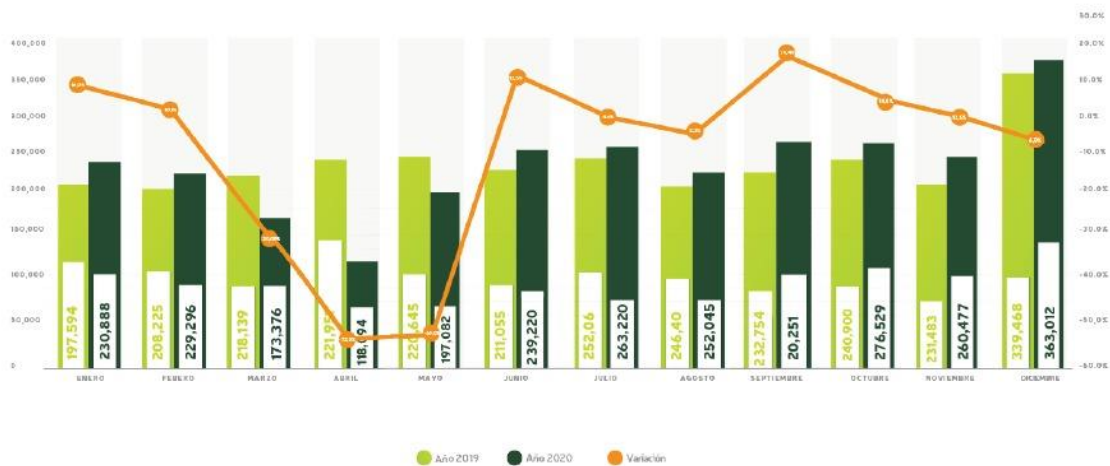
El nivel de los pasivos a diciembre de 2020 tuvo incremento de un 15.3% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$2.1 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 77.5% del total del pasivo, alcanzando \$1.7 billones, con un incremento del 13.8% frente al cierre de 2019.

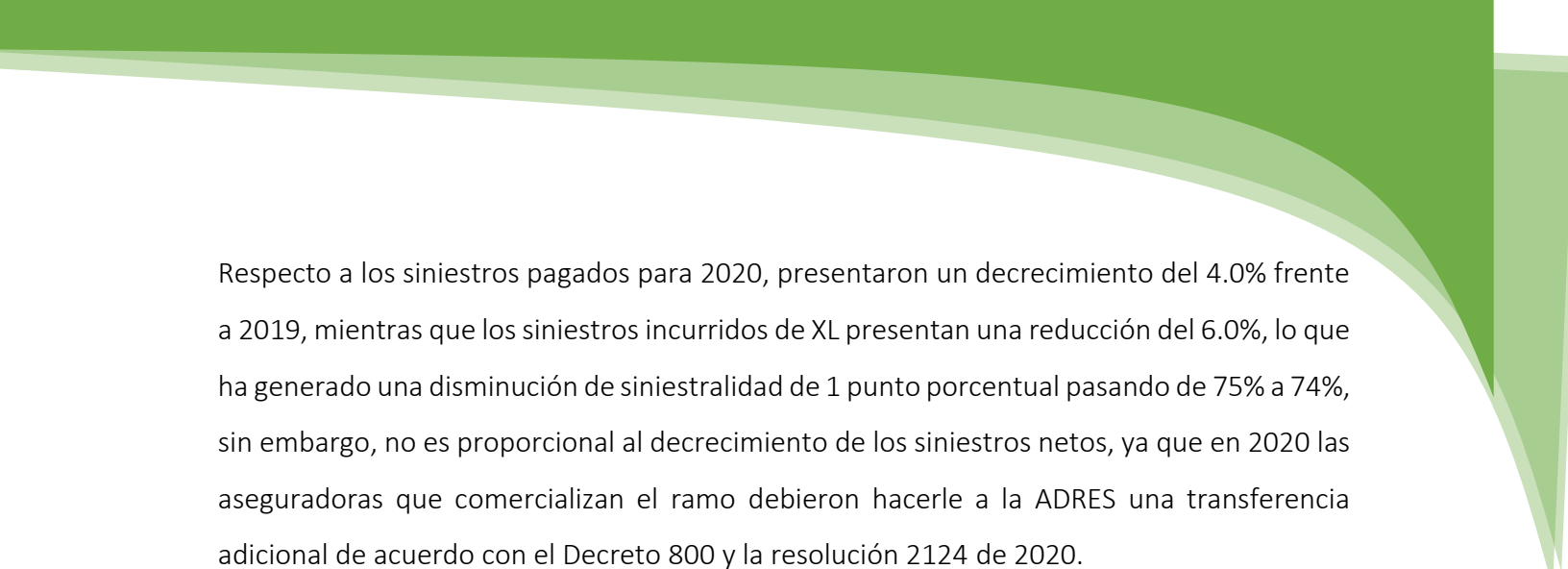
Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre de diciembre de 2020 alcanzó una cifra de \$449.322 millones, con un crecimiento de 3.4% frente al 2019, resultado favorecido por la utilidad del período y por el fortalecimiento patrimonial de sus reservas, cerrando con un ROE del 14.2%, generando un incremento del 3.5 p.p. frente al cierre del 2019, donde se ubicó en 10.7%. Es de vital importancia resaltar la fortaleza

#### 4.7 PRINCIPALES INDICADORES BENCHMARK

El ramo de SOAT en el mercado para 2020 presentó un crecimiento del 2% de primas emitidas frente a 2019, generando un valor de primas de \$2,883,490 millones.

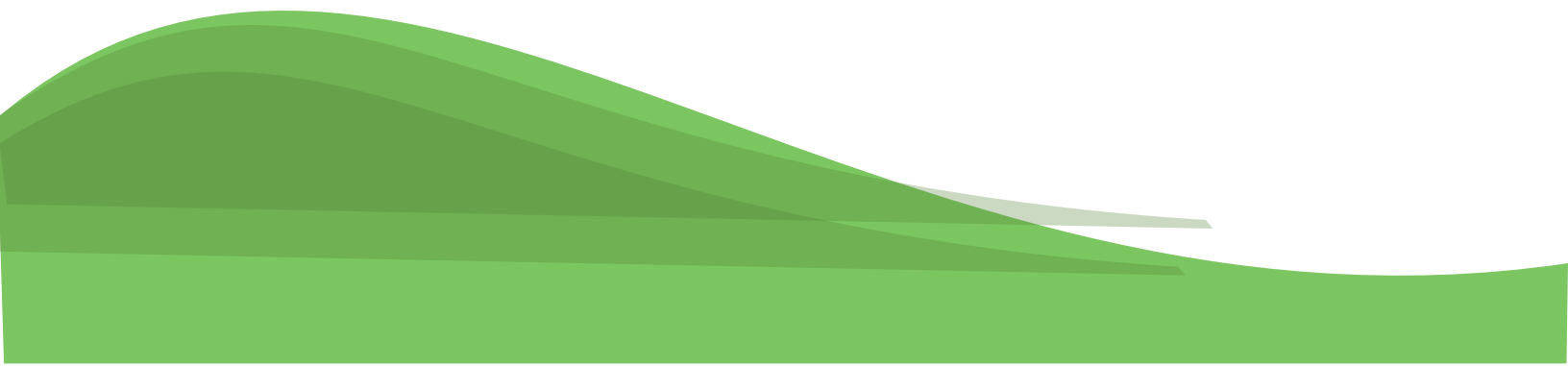
**Gráfica 18. Primas emitidas mercado SOAT mensualmente 2020 vs 2019**





Respecto a los siniestros pagados para 2020, presentaron un decrecimiento del 4.0% frente a 2019, mientras que los siniestros incurridos de XL presentan una reducción del 6.0%, lo que ha generado una disminución de siniestralidad de 1 punto porcentual pasando de 75% a 74%, sin embargo, no es proporcional al decrecimiento de los siniestros netos, ya que en 2020 las aseguradoras que comercializan el ramo debieron hacerle a la ADRES una transferencia adicional de acuerdo con el Decreto 800 y la resolución 2124 de 2020.

En Previsora, las primas emitidas del ramo tuvieron un crecimiento del 8.9% para el segundo semestre de 2020, logrando cambiar la tendencia que se tenía en el primer semestre, alcanzando primas emitidas por \$99,384 millones y cumpliendo al 109% la meta propuesta para este periodo de 2020, a través de estrategias técnico-comerciales.

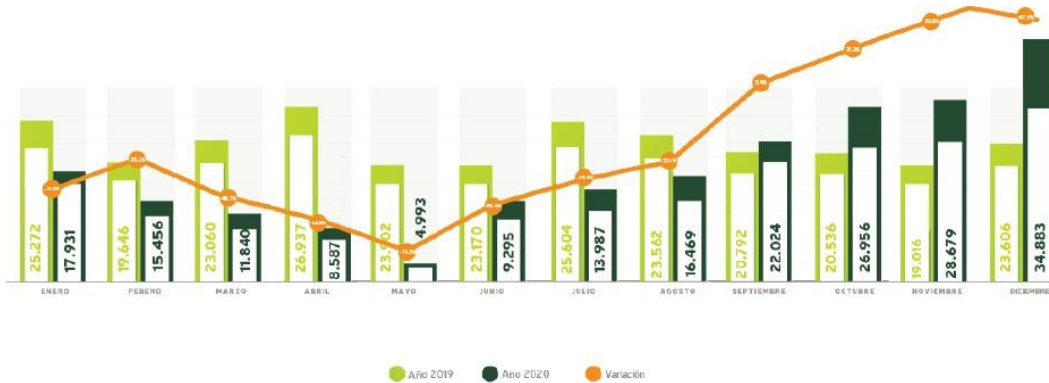


**Gráfica 19. Primas emitidas SOAT Previsora mensualmente 2020 vs 2019**



Al revisar el resultado de las primas totales, que incluyen las primas de compensación, el crecimiento para el segundo semestre es del 16.0%,

**Gráfica 20. Primas totales SOAT Previsora mensualmente 2020 vs 2019**



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

### 5.1 MEDIO AMBIENTE

#### Sistema de Gestión Ambiental ante Icontec- 2020

En la auditoría realizada por el Icontec en la vigencia 2020, se determinó que la compañía tiene un Sistema de Gestión Ambiental para Casa Matriz y las Sucursales Estatal y Centro de servicios Masivos (Bogotá), que le permite asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance de dicho sistema, en términos de Aspectos e Impactos Ambientales, Riesgos e Indicadores de gestión, entre otros. Por lo anterior la compañía en 2020, logró la recertificación ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ante el ICONTEC aplicable al siguiente alcance:

Diseño y prestación de servicios de suscripción e indemnización de pólizas de seguros reales o de daños, patrimoniales, de personas y multirriesgo y gestión del portafolio de inversiones de la compañía, desarrollados en casa matriz, Sucursales Estatal y Centro de Servicios Masivos, ubicados en la ciudad de Bogotá.

#### Indicadores Ambientales

Es importante anotar que para 2020, se modificó la fórmula de los indicadores de los programas ambientales agua y de energía, asociándolos a medir el consumo per cápita, para ser más eficaz en las medidas.

El resultado de los indicadores fue:

**Tabla 3. Indicadores ambientales**

Indicador 2020	Resultado 2020
Reciclaje de residuos sólidos (25%)	45,20%
Consumo de agua/mes (1,5 m3)	0,44
Consumo de energía/mes (91 kw)	78,56
Reducción consumo de papel (10%)	-69,60%
Adopción de Cláusulas Ambientales en contratos de bienes y servicios (85%)	99,30%
Acciones de sensibilización y compensación por afectación ambiental (80%)	93,00%

**Gráfica 6. Focos ambientales**



**Impactos a Controlar**

1. Agotamiento de los recursos
2. Vertimientos de aguas domésticas al alcantarillado

**Meta**

Mantener el consumo per cápita menor o igual a 1,5 m3 mes.



**Impactos a Controlar**

1. Agotamiento de los recursos naturales

**Meta**

Mantener el consumo per cápita menor a 81 kw/usuario mes



**Impactos a Controlar**

1. Contaminación del suelo
2. Contaminación de fuentes hídricas
3. Agotamiento de los recursos naturales

**Meta**

Reciclaje anual del 25% de los residuos generados



**Impactos a Controlar**

1. Agotamiento de los recursos naturales

**Meta**

Reducción del 10% de consumo con respecto al año anterior



## Actividades realizadas

La compañía durante el año 2020 realizó las siguientes actividades:

- Disposición final de 83 kg de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos- RAEE's, y la donación 91 kilos de tapas plásticas a fundaciones sociales.
- Sensibilización a los funcionarios sobre el cuidado del medio ambiente desde casa, por el aislamiento, tips ambientales en época de confinamiento, día de la tierra, día del medio ambiente, semana de la RSE, entre otros. Se calculó la huella ecológica de los vuelos realizados por los desplazamientos de empleados de la compañía.
- Se gestionó la actualización de documentos del Sistema de Gestión Ambiental.
- Se programó y ejecutó la semana de la RSE, la cual fue desarrollada del 8 al 15 de septiembre de 2020.
- Se capacitó a diferentes supervisores de contratos, sobre la evaluación ambiental de proveedores.
- La compañía adoptó la Resolución 2184 de 2019 Código de colores para la separación de residuos a partir de 2021.
- Durante 2020, se realizaron a través de la plataforma CRECE, 760 cursos en RSE y 681 en Plan Institucional de Gestión Ambiental.

## Bosque empresarial

La compañía en 2020 amplió su bosque empresarial de 50 a 100 árboles de especies nativas en el Parque Arqueológico Metropolitano Canoas.



## 5.2 DERECHOS HUMANOS

### Compromiso

Es alcanzar el objetivo general de PNA, al “Garantizar que, durante la coyuntura ocasionada por el Covid-19, así como en la fase de reactivación económica y social para la superación de esta: el Estado proteja adecuadamente los derechos humanos, las actividades empresariales sean respetuosas de estos derechos y se permita a las víctimas de afectaciones a los mismos tener acceso a una reparación efectiva. Lo anterior como base fundamental para el desarrollo sostenible y la equidad en el país.” (*Plan Nacional de Acción de Empresas y Derechos Humanos 2020/2022*)



### Nuestros retos de los derechos humanos

- 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.
- Fomentar el respeto y la promoción de los Derechos Humanos como criterio de gestión y toma de decisiones del negocio.
- Fomentar una cultura de respeto del Estado de Derecho participando de los mecanismos estatales, fortalecimiento de la oferta institucional de mecanismos de reparación judicial y no judicial, estatal y no estatal
- Fortalecer la protección, respeto y reparación de los derechos humanos y en atención a la pandemia ocasionada por el Covid-19.

En la semana de RSE en la compañía durante 2020, se envió como Buena Nota la siguiente información relacionada con los Derechos Humanos:

**¡Conozcamos los 30 Derechos Humanos!**

Saber cuáles son los 30 Derechos Humanos es muy importante, ya que todas las personas del mundo gozan de ellos. Por eso, existen organizaciones como la ONU, que se dedican a protegerlos y garantizarlos.

En Previsora, queremos invitarte a que los conozcas y los refuerces.

Los 30 derechos son:

Libertad e igualdad	Nacionalidad
Derechos y libertades universales	Igualdad en el matrimonio y protección de la familia
Vida, libertad y seguridad	Propiedad privada
Prohibición de la esclavitud y la servidumbre	Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión
Prohibición de la tortura	Libertad de opinión y de expresión
Reconocimiento de la personalidad jurídica	Libertad de reunión y de asociación
Igualdad ante la ley	Participación democrática
Asistencia legal	Trabajo y libertad sindical
Prohibición de detenciones arbitrarias	Descanso y disfrute del tiempo libre
Juicio público y justo	Salud y bienestar
Presunción de inocencia	Educación
Vida privada y familiar	Cultura
Libre circulación nacional e internacional	Orden social e internacional
Seguridad Social	Comunidad
	Respeto a los derechos y libertades de la Declaración

PREVISORA  
La del progreso

### 5.3 ESTÁNDARES LABORALES

La semana de RSE en la compañía durante 2020, se envió como Buena Nota con la siguiente información relacionada con los estándares laborales:

**¿Conoces los principios de Estándares Laborales en los que nos basamos en la Compañía?**

Uno de los más importantes de la Responsabilidad Social Empresarial, es respetar los principios de Estándares Laborales, reconocidos por el Pacto Global de Organización de Naciones Unidas - ONU.

Cada uno de estos principios agrupan los derechos fundamentales de los trabajadores, derivados de la Convención de la Organización Internacional del Trabajo - OIT.

**Condiciones**

- Principio 2**  
Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4**  
Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o reclutamiento forzado.
- Principio 5**  
Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
- Principio 6**  
Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**Conoce nuestros cinco (5) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), relacionados a los principios:**

- 1** Fin de la pobreza
- 5** Igualdad de género
- 8** Trabajo decente y crecimiento económico
- 10** Reducción de las desigualdades
- 16** Paz, justicia e instituciones sólidas

PREVISORA  
la empresa

## 5.4 ANTICORRUPCION

Se participó en la elaboración y revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Oficina SAC y de Comunicaciones de la compañía, que incluye diferentes actividades:

- Actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los cambios en los procesos.
- Revisar y actualizar Manual de Políticas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la página de Previsora.
- Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año.
- Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia - Semestre I y II.
- Seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.
- Durante la semana de RSE en la compañía en 2020, se envió como Buena Nota con la siguiente información relacionada con la gestión Anticorrupción:



#### 5.4.1 SERVICIO AL CIUDADANO

##### Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Política de Servicio al

##### Ciudadano:

PQRS: Se analizaron las 11.722 PQRS recibidas en 2020, identificando que 1.502 (12.8%) correspondieron a quejas y reclamos; 10.143 (86.5%) a peticiones y 77 (0,7%) a otros trámites. De las peticiones, que representan la mayor demanda y carga operativa para la entidad, 5.211 de 7.620, es decir el 68% corresponden a los productos de Automóviles, así: por recepción de trámites Circular 021 (3.175) y Certificaciones (337), para el ramo de SOAT (553) asociadas con solicitud de copia de pólizas y 599 con remisión de Junta de Invalidez, para Vida Grupo y, se resaltan 547 de cancelaciones de pólizas.

#### 4.5.2 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 Previsora.

La línea ética sirve 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 Previsora.

Los grupos de interés que conozcan o evidencien alguna conducta irregular o fraudulenta cometida en el ejercicio de las actividades propias de Previsora.

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

**En la línea ética se podrán reportar cualquiera de las siguientes irregularidades:**

- Infracciones al Código de Ética, Código de Buen Gobierno y Manual de SARLAFT.
- Conflictos de interés.
- Incumplimiento de regulaciones y leyes (Operaciones irregulares o ilícitas).
- Participación en actividades sospechosas de lavado de activos o actividades para canalizar recursos para financiar el terrorismo.
- Ejecutar prácticas comerciales diferentes a las que han sido definidas dentro de las políticas de la entidad, para favorecimiento propio o de terceros.
- Abuso de la condición de administrador, funcionario o colaborador del grupo para obtener beneficios propios o para terceros.
- Revelación a terceros de información confidencial.
- Abuso tecnológico o sabotaje.
- Reporte de omisiones o ausencia de controles en los procesos o procedimientos.
- Cualquier tipo de conducta que vaya en contra de los valores, misión, visión y buenas prácticas establecidas en Previsora.

La línea ética funciona a través de dos canales de comunicación disponibles las 24 horas los 365 días del año

- [lineaetica@previsora.gov.co](mailto:lineaetica@previsora.gov.co)
- página web <https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica>



### 5.4.3 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La persona natural o jurídica que al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial con el propósito de que se protejan los derechos del cliente o usuario a través de la solución justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

la compañía cuenta con un sistema de atención al consumidor financiero que tiene la misión de actuar ante los clientes con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos.

#### **La reclamación escrita al defensor del cliente debe incluir:**

- Sus datos de identificación, dirección, número telefónico, fax o correo electrónico.
- Si presentó reclamación previa ante la entidad, debe indicar la fecha y la sucursal u oficina donde lo hizo.
- Descripción de los hechos, razones y causas de la queja o reclamo.

El Defensor de Previsora Seguros actúa con autonomía e independencia, es encargado de la protección especial de los consumidores financieros y de acuerdo con el artículo 13 del capítulo VI de la Ley 1328 de 2009 tiene como funciones:

Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen, prestan o respecto de la calidad de los mismos.

- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la protección de derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de las funciones propias de su cargo, no serán obligatorias para la Previsora Seguros atendiendo los lineamientos trazados por el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y artículo 7° del Decreto 2555 de 2010. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley De conformidad con el artículo 14 del capítulo VI de la Ley 1328 de 2009 el defensor de Previsora Seguros no podrá dar trámite cuando corresponde a:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de la entidad.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquellos cuya cuantía sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

#### 5.4.4 SARLAFT

Atendiendo la reglamentación en la materia, La Junta Directiva de Previsora, consciente de la amenaza que para el sector constituyen el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de la importancia y urgencia en combatirlos, establece la adopción del sistema de administración de dichos riesgos, el cual permite a la entidad cubrirse de ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. La previsora desde el 23 de abril del 2020 realiza la implementación de una plataforma tecnológica “Sarlaft Digital” y las indicaciones del aplicativo con el SISE, herramienta que ha permitido la atención de clientes durante la pandemia y lo cual garantiza la calidad, completitud y exactitud de la información registrada.

#### 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.

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

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

#### 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. Teniendo en cuenta algunas directrices del Global Reporting Initiative (GRI).

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.