

INFORME DE COMPROMISO 2018

(Bajo estándares GRI)

ORGANIZACIÓN: La Previsora S.A. Compañía de Seguros

Sector: Servicios Financieros

GRI 102: Contenidos Generales

Perfil de la organización

102-1 Nombre de la organización

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

Descripción de las actividades de la organización

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.

En función de la dinámica del sector y de sus grupos de interés, la compañía ha diseñado el siguiente portafolio de productos:

- I. Seguros reales o de daños: transporte, seguro 10, ramos técnicos, incendios y aliadas
- II. Seguros de personas: Accidentes personales y vida grupo
- III. Seguros de vehículos: livianos y pesados
- IV. Seguros patrimoniales: Responsabilidad Civil, y cumplimiento y líneas financieras
- V. Seguros multirriesgos: previ-áreas comunes, previ-turismo, previ-hospital, previ-pyme,

previ-hogar, previ estaciones de servicio, previ-establecimientos educativos, previ-alcaldía y previ-campo.

102-3 Ubicación de la sede

La sede principal o casa matriz de Previsora está en Bogotá Distrito Capital: Calle 57 No 9-07.

Las sucursales de la compañía se encuentran ubicadas en 24 ciudades del país, como se observa en el ítem 102-4 del presente informe.

102-4 Ubicación de las operaciones

Presencia

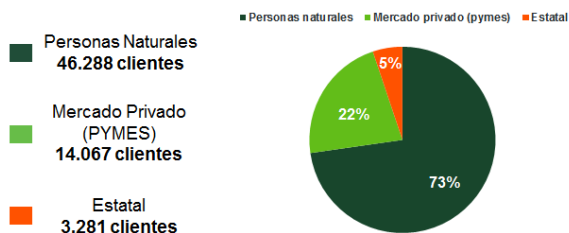


¡Somos la empresa de seguros con más presencia en el país!

- Nos aseguramos de estar cerca de todos los colombianos, abarcando gran parte del territorio nacional.
- Contamos con 26 sucursales en las principales capitales del país.

UNT'S	4
Puntos de venta SOAT	1.364
Puntos de Autos	203

Mercados Objetivos



102-5 Propiedad y forma jurídica

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.

102-7 Tamaño de la organización

i. Total empleados	774
ii. No. Total de Operaciones	896.785
iii. Ingresos Netos (COP)	902.337.000.000
iv. Patrimonio (COP)	385.384.999.974
v. Cantidad de productos	30

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

SEXO	PERMANENTE	TEMPORAL
Hombre	205	61
Mujeres	396	112
TOTAL	601	173
NOMBRE DE LA REGIÓN	PERMANENTE	TEMPORAL
ZONA CENTRO	561	23
ZONA NORTE	74	13
ZONA OCCIDENTE	91	12
TOTAL	726	48

Los datos de personal Directivos, convencionales y empleados públicos se extraen del Sistema de Nómina que tiene la compañía.

Los temporales se extraen del reporte de la Empresa Temporal comparado con el control de acceso a la compañía.

Y los contratistas del reporte mensual de seguimiento y pago

Estrategia Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza



El Gobierno Corporativo de Previsora 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.

COMITÉS INSTITUCIONALES

- a) **COMITÉS DE APOYO:** de Estrategia y Gobierno, Comité de Inversiones y Seguimiento De Riesgos, Comité Financiero y el de Auditoría.

Descripción del comité

- **EL COMITÉ DE ESTRATEGIA Y GOBIERNO:** participan el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo, Vicepresidente Comercial y Secretaria General. Este Comité podrá ser apoyado hasta por dos (2) asesores permanentes, todos ellos designados por la propia Junta en sesión plena. De igual manera podrán asistir otros miembros de Junta Directiva quienes participarán

activamente en las sesiones a las que sean invitados para determinados asuntos, teniendo las mismas atribuciones que los miembros titulares del comité.

- **COMITÉ DE INVERSIONES Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS:** tiene como objetivo principal apoyar y asesorar a la Junta Directiva y a la Presidencia de la Compañía en la administración de los riesgos
- **EL COMITÉ FINANCIERO:** participan el Vicepresidente Financiero, Gerente de Inversiones, Gerente Contable y Tributario, Gerente de Cartera y Gerente de Planeación Financiera.
- **EL COMITÉ DE AUDITORÍA:** Hacen parte 3 miembros de Junta Directiva, Presidente, Jefe de la Oficina de Control Interno y la Secretaria General.

b) COMITÉ DE PRESIDENCIA

Descripción del comité

El Comité de Presidencia, estará integrado por los siguientes miembros: el Presidente, Secretario General, Vicepresidente Jurídico , Vicepresidente Financiero, Vicepresidente de Indemnizaciones, Vicepresidente Técnico, Vicepresidente Comercial, Vicepresidente de Desarrollo Corporativo y Gerente de Riesgos, quienes tendrán voz y voto.

FUNCIONES:

- Tomar las decisiones con relación a todos los temas que afecten el desempeño de la compañía y el giro ordinario de los negocios, dentro de los parámetros establecidos por los Estatutos, la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.
- Coordinar las actividades de las distintas áreas y asignar los responsables de ejecutar las decisiones.
- Servir como órgano consultivo permanente de la Presidencia de la Compañía.
- Preparar y revisar la información requerida para los temas que sean presentados a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva.
- Realizar recomendaciones al presidente y a la Junta Directiva para la adopción de las políticas que contribuyen a un mejor resultado para la compañía.

Prácticas para la elaboración de informes

102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Los estados financieros presentados sólo corresponden a La Previsora S.A. Compañía de Seguros, no incluyen otra compañía.

102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

Los contenidos de éste informe fueron seleccionados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público con el apoyo del Programa Negocios Competitivos- GRI, en convenio con el gobierno Suizo. Se efectuó la revisión de los 25 temas más reportados en éste tipo de informes en el sector financiero y en el de energía, dado que estos dos sectores fueron los seleccionados por el Ministerio para iniciar éste tipo de programas.

Los temas que definen la materialidad del informe que hoy se presenta son:

- Anticorrupción
- Desempeño económico
- Comunidades locales

El informe presentado tiene un impacto positivo para la compañía y por ende para nuestros grupos de interés, por cuanto al definir la materialidad, nos pone en el plano de acelerar un poco el proceso de inclusión de las cuestiones ambientales, sociales, y de gobernanza (ASG) en nuestros procesos corporativos, sobre todo el tema de tener en cuenta a las comunidades locales que aunque directamente no impactamos con nuestra misión, si pueden tener un impacto indirecto positivo o negativo con alguna de nuestros seguros; por ejemplo al asegurar el transporte de hidrocarburos los daños y perjuicios por un accidente tendría consecuencias catastróficas en algunas comunidades, y a la fecha ese impacto no se ha cuantificado ni cualitativa, ni cuantitativamente.

Para La Previsora, es un reto que venimos abordando desde diciembre de 2016, que nos adherimos a Pacto Global, alinear todos los recursos humanos, técnicos y financieros para permear en todos los procesos corporativos las cuestiones ASG, ello implica un cambio de cultura organizacional y personal en la compañía.

Como parte fundamental del cambio, está la capacitación que debemos realizar a todas las estructuras de la compañía, así como a nuestros grupos de interés, para evaluar durante todas las actividades los impactos ambientales de los productos y servicios que prestamos.

Esperamos avanzar en nuestro proceso para efectuar informes exhaustivos y dimensionar así toda la materialidad y el concepto de desarrollo sostenible. En ello estamos, no es fácil, pero es un gran desafío que asumimos con compromiso y dedicación desde la alta gerencia.

102-47 Lista de los temas materiales

La materialidad es un proceso mediante el cual se determina que aspectos son los suficientemente importantes como para ser reportados en éste tipo de informes, y el resultado depende del nivel de prioridad que se establezca a partir de las valoraciones y decisiones de los grupos de interés y de la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales que tenga la compañía.

Para el caso de éste informe, los temas materiales fueron seleccionados por Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como se mencionó en el apartado anterior: Desarrollo económico, Anticorrupción y Comunidades locales.

En lo que se refiere a La Previsora, es importante anotar que aunque se tienen identificadas las partes interesadas y sus necesidades y expectativas, no se ha trabajado desde el punto de vista de la construcción de una memoria de sostenibilidad. Por lo tanto, es una tarea que queda pendiente para construir desde esta perspectiva nuestros temas materiales.

Ahora bien, como se verá más adelante para La PREVISORA es importante la gestión ambiental de sus aspectos e impactos ambientales, por ello estamos certificados en ISO 14001:2015 desde 2014, con el fin de contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera la compañía durante el desarrollo de sus actividades. Esto quiere decir que a nivel interno con nuestro Sistema de Gestión Ambiental controlamos nuestros aspectos e impactos ambientales.

102-48 Reexpresión de la información

Como se trata del primer informe de La Previsora S.A. Compañía de Seguros bajo estándares GRI, no hay lugar a ajustes, no aplica la reexpresión.

102-49 Cambios en la elaboración de informes

Como se trata del primer informe de La Previsora no se pueden determinar cambios significativos respecto a otro informe.

102-50 Periodo objeto del informe

Para la elaboración de éste primer informe de sostenibilidad, y siguiendo las directrices formuladas por Ministerio de Hacienda y Crédito Público; tenemos que la información reportada es con corte a diciembre 31 de 2018.

102-51 Fecha del último informe

102-52 Ciclo de elaboración de informes

La Previsora S.A. Compañía de Seguros ha considerado conveniente establecer como ciclo para la elaboración de éste informe de sostenibilidad el mismo que solicita Pacto Global de Naciones Unidas para su informe de compromiso, o sea bienalmente. Esto quiere decir que el próximo será presentado en diciembre de 2020.

102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Nombre

María del Pilar González Moreno

Correo electrónico

maria.gonzalez@previsora.gov.co

Posición

Secretaria General

Teléfono

3485757 Ext 1104

102-55 Índice de contenidos GRI

Reference Claim

Este material hace referencia al GRI 102: Contenidos Generales 2016, GRI 103: Enfoque de Gestión 2016, GRI 201: Desempeño económico 2016, GRI 205: Anticorrupción 2016, GRI 413: Comunidades locales 2016. Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el índice de Contenidos GRI

GRI 103: Enfoque de Gestión

Desempeño económico

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

El desempeño económico siempre será un tema material a la hora de efectuar informes de sostenibilidad, porque tanto los riesgos como las oportunidades en una economía de transición deben valorarse a la luz de la capacidad de asimilación en las metas establecidas en las empresas, sean públicas o privadas.

Actualmente esos riesgos y oportunidades tienen un gran potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos, y estos pueden ser positivos o negativos. Por ello, es importante examinar los costes económicos de las consecuencias del cambio climático, explorar una economía para la estabilización de los GEI, hacer un análisis de las políticas y los retos contra el cambio climático, las formas de adaptación y las estrategias de mitigación que se tiene frente a ello.

i. dónde se produce el impacto

Según la misionalidad de La Previsora, el cambio climático, puede incidir en el desarrollo económico en la medida que no se tengan monitoreados y controlados en todas las operaciones los riesgos físicos, riesgos de transición, riesgos derivados y el marco normativo; tal como se explicará más adelante.

Dado que el impacto real se produce en el resultado de las operaciones; es allí donde se debe establecer claramente hasta donde la compañía está en capacidad de asumir el riesgo que los clientes le transfieren al adquirir una póliza, evaluando en todas las etapas del producto las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza.

Igualmente, la inversión responsable comienza a ser una gran oportunidad de negocio, para el sector financiero; lo que puede impactar positivamente el desarrollo económico de la compañía, porque según los expertos en la materia, al comparar los indicadores de rentabilidad de las compañías denominadas ‘altamente sostenibles’, frente a aquellas con prácticas de ‘baja sostenibilidad’, con portafolios de peso similar, es evidente el mejor desempeño de las primeras.

ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.

Desde la alta gerencia se viene gestando cambios en el modelo de negocio asociados al cambio climático, por tanto, se realizan capacitaciones en todos los niveles para que se contemplen todos los criterios ASG en todos los procesos; igualmente se tiene en cuenta a algunos grupos de interés críticos para sensibilizarlos frente al tema, como se verá más adelante.

Aunque que se trata de una compañía de bajo impacto ambiental por el tipo de operaciones que realiza, si se gestiona a nivel interno las actividades que pueden impactar de una manera u otra el medio ambiente, dentro del Plan Institucional de Gestión Ambiental.

A nivel de la compañía se tiene una limitación como se mencionó anteriormente, aún no se tiene contemplado en todos los procesos la revisión de las cuestiones ASG, estamos en el camino de su construcción.

Y a nivel cultural existen dos limitaciones para tener una cobertura total de desarrollo económico frente al cambio climático:

- a. Creer que la responsabilidad para preservar el medio ambiente es solo del Estado por medio de regulaciones, prohibiciones, impuestos y sanciones, mientras que las empresas privadas o las personas siguen contaminando el medio ambiente sin tomar conciencia.
- b. Y la otra limitación que se tiene es que se hace necesario que la Inversión Socialmente Responsable se consolide y crezca en Colombia.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

La Previsora como aseguradora es consciente de su responsabilidad con el desarrollo sostenible en su calidad de gestora y administradora de riesgos y como inversionista institucional. Por ello viene apoyando el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS buscando 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.

Así las cosas, la agenda de desarrollo económico a nivel nacional e internacional invita a lograr esos objetivos de crecimiento con una mayor conciencia en los aspectos ambientales y sociales; y por ello Previsora no es ajena y viene trabajando tanto individual como colectivamente con Fasecolda en éste tema.

El enfoque que se tiene para el desarrollo económico sostenible en La Previsora es el aumentar la inversión responsable con miras a un crecimiento inclusive. A la fecha se gestionan las inversiones considerando los riesgos asumidos y tomando riesgos asumibles. La idea es desarrollar un negocio solvente y rentable, pero siempre con un comportamiento sostenible hacia nuestro entorno.

Y respecto a los riesgos asociados al cambio climático que pueden afectar el desarrollo económico de la empresa, el enfoque es el de minimizar los riesgos relevantes identificados y promover la ejecución de las oportunidades detectadas, para lo cual de manera permanente hace revisión y análisis de las tendencias climáticas y del contexto global.

Por tratarse del primer informe de sostenibilidad, no se tiene diseñada una planificación estratégica para este tema material que incluya: políticas, metas, compromisos, responsabilidades, indicadores, etc.

i. Políticas

Se tiene definida una 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.

ii. Mecanismos formales de queja y/o reclamación

La 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. Previsora Seguros tiene a disposición de los Consumidores Financieros diferentes canales de recepción para la atención de los diferentes tipos de PQR's, que permiten al cliente manifestar: Inconformidades, oportunidades de mejora y felicitaciones así como realizar solicitudes o consultas de información con respecto a la compañía y sus productos; los cuales están disponibles las 24 horas del día

- a. Correo electrónico: lineaetica@previsora.gov.co y contactenos@previsora.gov.co
- b. Sitio WEB: "Reporte Virtual" www.previsora.gov.co en el link Peticiones y Reclamamos.
- c. Telefónica: Presentadas a través de las líneas de atención al cliente: A nivel Nacional 01 8000 910 554 y en Bogotá 348 7555. Y desde celular al #345 opción 3 – 8
- d. Presencial: (Verbal y/o escrito): Recibidas a través de las oficinas a nivel nacional por escrito, en forma verbal y/o correo electrónico. En Bogotá: Casa Matriz: Calle 57 # 9 – 07 y Sucursales A nivel nacional
- e. Aplicación Móvil: Son las que ingresan por la aplicación mobile de la compañía. En Google Play o App Store

- f. Regulador: Superintendencia Financiera de Colombia: Son los PQR's recibidas a través de la entidad: super@superfinanciera.gov.co
- g. Defensor del Consumidor Financiero: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

Anticorrupción

GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

Tal como se mencionó anteriormente, los temas materiales fueron considerados en éste primer informe por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, líder del proyecto. Y referente a este tema, consideraron importante incluir la corrupción “como factor de riesgo en las evaluaciones generales de riesgos de la empresa, para definir el potencial de casos a presentarse en la organización o en sus Cadenas de Valor Global. De esta manera, se pueden generar procedimientos y estrategias para combatir los mismos.”

Y en lo referente a lo que tiene que ver con La Previsora, a parte de dar cumplimiento a lo estipulado en el marco normativo, se cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para blindar de alguna manera los riesgos de corrupción asociados a la prestación de nuestros productos y servicios.

i. dónde se produce el impacto

El impacto son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en toda la compañía. La ocurrencia de este tipo de riesgos afecta directamente los objetivos o procesos de la entidad por que puede ser una pérdida, un daño, un perjuicio, o un detrimento. Tratándose de riesgos de corrupción el impacto siempre será negativo. Por lo tanto, el impacto directo es al resultado económico de la compañía.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano , se definió un mapa de riesgos de acuerdo con las escalas de medición del impacto definidas en la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción (ver 2015-1 b), según la siguiente clasificación para determinar el tipo de impacto:

1. Importante (Moderado): Genera medianas consecuencias sobre la entidad.

2. Mayor: Genera altas consecuencias sobre la entidad.

3. Superior (Catastrófico): Genera consecuencias desastrosas para la entidad.

ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.

Como puede observarse del numeral anterior la implicación de la entidad en esos impactos está asociada a las consecuencias directas para la entidad (pérdida, daño, perjuicio o detrimento), dada la contribución intencionada o no de los empleados a la materialización de cada uno de los riesgos. De ahí la importancia del establecimiento de controles para cada uno de los riesgos detectados.

La corrupción constituye un obstáculo enorme para el desarrollo económico y social y para el logro del objetivo mundial de poner fin a la pobreza extrema a más tardar en 2030, principal objetivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Una de las principales limitaciones que se tiene para combatir la corrupción es que a veces ella hace parte de nuestra cotidianidad, y no logramos identificarla. Hace parte de la cultura de país que hemos tenido como lastre por muchos años y que por ende, el sector público es el llamado a redoblar esfuerzos por cambiar esa cultura. Los controles operacionales son un buen mecanismo para evitar el riesgo de materialización.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano elaborado por la compañía La Previsora incluye los siguientes componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, alineándolos a las políticas antifraude existentes.
2. Racionalización de trámites: Describe el procedimiento administrativo inscrito en el SUIT.
3. Rendición de cuentas: describe la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía como un ejercicio permanente de comunicación que busca la transparencia de la gestión de la administración pública orientada al afianzamiento de la relación Estado – Ciudadano.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se describen los lineamientos de manejo con que cuenta la Compañía para la atención al ciudadano.
5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información: En este componente se describe las estrategias que desarrollará la Compañía para la transparencia y acceso a la información

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la compañía ha sido creado con la finalidad de fortalecer la cultura ética, propender por la transparencia, confiabilidad y exactitud de los reportes financieros y demás información de la aseguradora; cumplir con los lineamientos, procedimientos, planes, leyes y normas aplicables, salvaguardar los activos de la compañía y promover el uso razonable y eficiente de los recursos en cumplimiento de los objetivos corporativos.

i. Políticas

Declaración de la política: La Alta Dirección de Previsora consciente de la necesidad de generar mecanismos que protejan a la Compañía de los riesgos de corrupción y teniendo en cuenta que el fraude, en todas sus manifestaciones, no se tolera al interior de la entidad, toma todas las medidas necesarias para combatirlo; para ello, implementa mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas.

ii. Compromisos

La política antifraude establecida en el documento interno DI-065 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" aplica a todos los colaboradores, clientes, proveedores, empleados de contratistas y terceros en general, en todas las zonas geográficas donde se ejecuten operaciones a nombre de Previsora. Y es compromiso de todos velar por su aplicabilidad. El compromiso que llama la entidad es a aplicar los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación como parte integral del desarrollo de sus actividades diarias, en busca del fortalecimiento de un adecuado ambiente de control y administración de los riesgos.

iii. Objetivos y metas

El Plan contiene para cada componente, unas metas, las más importantes son:

- ✓ Mapa de riesgos de corrupción actualizado y publicado.
- ✓ Validación de la efectividad de controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.
- ✓ Garantizar la disponibilidad de los canales de denuncias en un 95%.
- ✓ Elaborar y publicar los informes de rendición de cuentas de la Compañía para dar cumplimiento a la norma.

- ✓ Divulgar cronograma que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas
- ✓ Aumentar el Nivel de satisfacción de los usuarios
- ✓ Cumplir con los reportes trimestrales PQR a la Superintendencia Financiera de Colombia.

iv. Responsabilidades

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, define los roles y responsabilidades entre los que se destacan: Comité de Ética: Teniendo en cuenta que el Comité de Ética es el órgano responsable, entre otras, de velar por el cumplimiento de todos los asuntos éticos de Previsora y ante la necesidad de formalizar el trámite de las denuncias, se ha definido que dicho estamento tendrá a su cargo el conocimiento de las mismas y la toma de decisiones que se requieran para su trámite.

Gerente de Riesgo: Apoyo con recursos para la investigación de casos, minería de datos y conocimientos específicos de las diferentes áreas de la entidad y los procesos que se desarrollan en las mismas, bajo el direccionamiento metodológico de la función de prevención y respuesta al fraude.

Secretaria General: La Secretaria General como responsable de Control Disciplinario apoya las actividades de mitigación de riesgo, mediante la imposición de sanciones como efecto de las investigaciones disciplinarias que se produzcan ante la ocurrencia de eventos de fraude y en caso de ser necesario traslada los resultados de sus actuaciones a los entes de vigilancia y control que lo requieran y que se encuentren autorizados para su conocimiento.

Oficina de Control Interno: La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de fraude. En este sentido, en sus procesos de auditoría interna debe analizar las causas, los riesgos de fraude y la efectividad de los controles implementados para su mitigación. El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de fraude.

Gerencia de Procesos Judiciales: Proveer asesoría jurídica en temas penales que soporten el adecuado trámite de las investigaciones.

Gerencia de Talento Humano: Proveer oportunamente respuesta a dudas e inquietudes relacionadas con temas legales laborales en desarrollo de las investigaciones de fraude.

Gerencia de Tecnología de la Información: Apoyar al equipo investigador en el suministro de información de las bases de datos de Previsora Seguros así como en el análisis y monitoreo de posibles señales de alerta identificadas en el conjunto de operaciones de la Aseguradora. Según

sea el caso, la Gerencia de Tecnología facilitará las herramientas necesarias para el desarrollo de tareas específicas asociadas al análisis tecnológico por parte de los investigadores asignados.

v. Recursos

Según lo establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la compañía dispone de todos los recursos técnicos, humanos y financieros para la gestión del plan.

vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Los mecanismos para formalizar las quejas por cualquier hecho de corrupción son los mismos mecanismos que se vieron en el numeral 103-2 del enfoque de gestión, literal ii.

vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Las principales acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son:

- Mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción en la página de Previsora.
- Efectuar el seguimiento a los controles establecidos que mitigan los riesgos de fraude y corrupción.
- Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia durante el año.
- Solicitar a las áreas la información requerida para soportar los informes de rendición de cuentas.
- Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión

Con el fin de evaluar los riesgos asociados a la corrupción, la Gerencia de Riesgos ha generado procedimientos de monitoreo mediante los cuales se analizan los siguientes indicadores:

- Pagos por pérdida severa mayores a la suma asegurada
- Límite de cobertura por lucro cesante
- Límite de cobertura para los pagos asociados al ramo de Soat
- Pagos dobles – Indemnizaciones Soat
- Multiplicidad de pagos asegurados/víctima/riesgo
- Seguimiento a solicitudes de pago pendientes
- Pólizas en proceso de emisión con siniestro asociado
- Pólizas emitidas sin recaudo
- Cancelación pólizas primera semana del mes
- Usuarios atípicos en pagos

Estos indicadores se miden de manera trimestral y se realizan con base en la totalidad de las transacciones asociadas a los mismos.

ii. Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión

Dado que a la fecha no se ha materializado el riesgo de corrupción en la compañía el seguimiento a los indicadores reflejados en la herramienta Balance Score Card, muestran que los controles operacionales han sido efectivos y por ende se van cumpliendo los indicadores propuestos.

iii. Cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.

Como se trata del primer informe, no aplica.

GRI 205: Anticorrupción

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Número

896785,0

Porcentaje

100,0%

Como se puede observar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a la fecha la Compañía ha identificado riesgos de corrupción para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, alguno de estos son:

MISIONALES

- Expedición inadecuada por presiones de terceros o personales
- Inadecuado análisis en la definición de siniestros por presiones de terceros o personales
- Inversiones por fuera de los cupos establecidos por la Junta Directiva o sin autorización

APOYO

- Pagos a proveedores duplicados o inexistentes
- Apropiación temporal o definitiva de recursos
- Sobre o subestimación de las cifras financieras para beneficios personales o de la Compañía

ESTRATÉGICOS

Presentación de resultados sin soportes que los respalden.

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región

Nombre de la Región	Número	Porcentaje
SEDE PRINCIPAL	232	100%
Total	232,0	100,0%

El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región

Nombre de categoría Laboral	Número	Porcentaje
DIRECTIVOS	8	100%
MANDOS MEDIOS	125	100%
ESPECIALISTAS Y PROFESIONALES	258	100%
OTROS EMPLEADOS	383	100%
Total	774,0	100,0%
Nombre de la Región	Número	Porcentaje
ZONA CENTRO	584	100%
ZONA NORTE	87	100%
ZONA OCCIDENTE	103	100%
Total	774,0	100,0%

El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización

Tipo de socio negocio	Número	Porcentaje
ACCIONISTA	227	100%
Total	227,0	100,0%

Nombre de la Región	Número	Porcentaje
ZONA CENTRO (SEDE PRINCIPAL)	227	100%
Total	227,0	100,0%

Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización

Como parte de la política de Transparencia, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la compañía, se comunica a todos los empleados y socios; e igualmente se publica en la web de la compañía para que accedan todas las partes interesadas.

Para los empleados especialmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del curso normativo de inducción que se realiza en la plataforma virtual de capacitación que tiene La Previsora, y debe ser aprobado como requisito para el ingreso a la compañía.

El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región

Nombre de la Región	Número	Porcentaje
JUNTA DIRECTIVA	5	100%
Total	5,0	100,0%

El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.

CATEGORÍA LABORAL	NÚMERO	PORCENTAJE
DIRECTIVOS	8	100%
MANDOS MEDIOS	119	95.2%
ESPECIALISTAS Y PROFESIONALES	245	94.6%
OTROS EMPLEADOS	363	94.7%
Total	735,0	96,12%
REGIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
ZONA CENTRO	556	95.2%
ZONA NORTE	80	92%
ZONA OCCIDENTE	99	96%
Total	774,0	100,0%

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Explicación

Durante 2018 en La Previsora, no se presentaron hechos confirmados (fallos) sobre casos de corrupción.

El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.

Explicación

Durante 2018 no se despidió ningún empleado por corrupción en la compañía.

El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.

Explicación

En La Previsora, no se han tenido casos confirmados con contratos rescindidos o que no se hayan renovado con socios por infracciones relacionadas con corrupción.

Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.

Explicación

En la compañía, no se adelantan a la fecha procesos contra empleados por temas de corrupción, y en caso de que así fuera estos estarían revestidos de reserva legal hasta el fallo de primera instancia.

Serie 400 (temas sociales)

Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de Gestión

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura

Los temas materiales fueron considerados en éste primer informe por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, líder del proyecto Programa de Negocios Competitivos GRI; porque consideraron que este tema es "clave para identificar la gestión de los impactos que tiene la

empresa con sus comunidades locales, esto para entender cómo se pueden evitar aquellos impactos negativos en las comunidades y darle trato a una correcta gestión."

El sector asegurador, al que pertenece La Previsora, no afecta directamente a comunidades locales con sus productos, pero si puede ser de manera indirecta. Sin embargo, es una tarea pendiente revisar la necesidad de gestionar algún tipo de relación con las comunidades de influencia de nuestros productos, aunque estas no sean de manera directa.

i. dónde se produce el impacto

El tema de comunidades locales, por impacto en los productos o servicios de La Previsora, puede verse por ejemplo en el aseguramiento de obras de infraestructura estatal- Al asegurar el proyecto, se debieron haber surtido unas etapas como la de haber efectuado consultas con comunidades afectadas y tramitado las licencias ambientales que soportan su viabilidad de dicho proyecto. En el marco de la responsabilidad social, es importante este análisis.

Aunque se evalúan desde el punto de vista técnico y financiero, los impactos de éste tipo de proyecto en las comunidades locales. La compañía no tiene un enfoque planeado estratégicamente para evaluar estos impactos.

ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.

La Previsora, tiene el firme compromiso de apoyar el desarrollo y el progreso del país, mediante la entrega de productos de alta calidad, que se adapten a los gustos, necesidades y bolsillos de las personas, familias y empresas colombianas; todo ello dentro del marco de la responsabilidad social.

Aunque tenemos mapeado nuestros grupos de interés respecto a sus necesidades y expectativas, pero con las comunidades locales, es apenas un inicio.

La principal limitación que se tiene para la gestión de las comunidades locales, es la falta de definir la metodología apropiada para ello.

La medición de este tipo de impactos es un proceso de aprendizaje a nivel interno, porque con la aparición de la figura de la empresa social se empezaron a adoptar este tipo de métricas de cara a inversores, planes de mejora o expansión, evaluación de resultados, motivación de equipos y sostenibilidad empresarial.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Actualmente La Previsora, no gestiona las comunidades locales, porque no se tiene identificados directamente algún tipo de impacto directo generado por nuestros productos o servicios.

Como propósito desde la alta gerencia, se tiene el hacer de La Previsora una empresa socialmente responsable; por lo tanto, las comunidades locales se deberán gestionar, luego de la identificación de su alcance y riesgos asociados a los servicios.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

No se ha realizado a la fecha el enfoque de gestión.

GRI 413: Comunidades locales

413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

Explicación (opcional)

Por la misionalidad de las compañías aseguradoras, el impacto social por las operaciones no son negativas; todo lo contrario, las operaciones (pólizas de seguro) buscan reducir la incertidumbre económica frente a la ocurrencia de un evento, por lo tanto, el efecto esperado es positivo.

Sin embargo, en algunos casos cuando ocurre un siniestro como el caso de la avalancha de Mocoa en 2017, y dado que teníamos asegurada la Empresa de Energía de Putumayo, lo que se hizo para facilitar los casos de reclamación de la comunidad afectada con el evento, fue desplazar “ajustadores”, o sea profesionales independientes que estimaron y evaluaron el monto de los daños para proceder con las indemnizaciones si era el caso.

También en 2018, como previsión de una posible avalancha de la represa de Hidroituango en Antioquia, la compañía mapeó los clientes que se tienen en el radio de acción de dicho proyecto, para evaluar el impacto financiero que podría tener.

Como se mencionó anteriormente, Previsora, tiene identificados sus grupos de interés pero no se tiene identificados concretamente comunidades referidas en éste estándar.

413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales

i. la ubicación de las operaciones

Cada que se realiza una operación en todas las regiones donde presta la compañía sus servicios, pasa por todos los controles operacionales que se tiene diseñados para cada producto ofrecido con miras a determinar y evaluar los riesgos de suscribir o no dicha póliza; para lo cual se mira las políticas de suscripción que se tiene por cada gerencia de acuerdo al producto, que incluyen los impactos de acuerdo a la exposición al riesgo que la compañía está dispuesta a asumir buscando el logro de los objetivos estratégicos y cumplir con su plan de negocios.

ii. las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales

La compañía no tiene identificados los impactos significativos reales o potenciales circunscritos a comunidades locales, definidos por personas o grupos de personas que se vean impactados en lo económico, social o ambiental (de forma positiva o negativa) con las operaciones de La Previsora.