



INFORME DE GESTIÓN

Primer Semestre **2020**



PREVISORA
SEGUROS

CONTENIDO

- 1 Entorno Económico**
 - 1.1. Entorno económico mundial
 - 1.2. Entorno económico interno
- 2 Evolución previsible de la Sociedad**
- 3 Industria Aseguradora**
- 4 Desempeño de la Compañía**
 - 4.1. Gestión Comercial
 - 4.2. Gestión Técnica
 - 4.2.1. Comportamiento de los principales ramos
 - 4.3. Gestión Financiera
 - 4.3.1. Resultados generales
 - 4.3.2. Gestión del portafolio
 - 4.3.3. Gestión de cartera
- 5 Administración y Gestión del Riesgo**
- 6 Gestión Administrativa**
 - 6.1. Estrategia Corporativa
 - 6.2. Sistema de Gestión Integral
 - 6.3. Gestión del Talento Humano
 - 6.3.1. Fortalecimiento de clima y la cultura organizacional
 - 6.3.2. Selección, entrenamiento y desarrollo
 - 6.3.3. La formación, un pilar fundamental para el desarrollo
- 7 Gestión Jurídica**
 - 7.1. Gerencia Jurídica
 - 7.2. Gerencia de Contratación
 - 7.3. Procesos Judiciales
- 8 Gestión Tecnológica**
- 9 Gestión Indemnizatoria**
- 10 Sistema de Control Interno**
- 11 Responsabilidad Social Empresarial**
 - 11.1. Gestión Ambiental (Norma ISO 14001)
- 12 Gestión Documental**
- 13 Otras revelaciones**

Carta del Presidente,

Es de mucho valor para mí, que en medio de esta coyuntura mundial y en los primeros meses que llevo liderando a la Previsora Seguros, les pueda presentar a nuestros colaboradores, clientes, aliados y a todos los colombianos, el informe de gestión de nuestra Compañía, al cierre del 30 de junio de 2020.

La Previsora cumple 66 años asegurando a los colombianos, gracias al talento humano, la capacidad técnica, el trabajo en sinergia con nuestros aliados, la solidez que nos brinda el Estado y la decisión de avanzar en los procesos digitales, nos han permitido responder a las necesidades del mercado y desarrollar productos que soportan los requerimientos del país, como el seguro RC Ventiladores, para apoyar la fabricación de respiradores utilizados en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI).

Durante este primer semestre nos enfrentamos a nuevas formas de trabajar y cumplir con los compromisos laborales que nos permitieran atender todas las necesidades de nuestros clientes. Por eso, pudimos cerrar el primer semestre del año en el octavo lugar del ranking de aseguradoras de Seguros Generales, ampliando nuestra presencia en los segmentos de negocios privados y personas, pero también manteniendo nuestra fortaleza en el segmento estatal.

La Compañía logró tener utilidades de \$58 mil millones de pesos, logrando incluso superar la meta establecida. Frente al resultado de inversiones, alcanzamos una rentabilidad del 8.9%, superando lo presupuestado y un EBITDA de \$82.630 millones de pesos.

Adicionalmente, emitimos primas por un total de \$394.877 millones de pesos. En siniestralidad, tuvimos una disminución del 17% frente al mismo periodo del año anterior; seguimos manteniendo buenas calificaciones en servicio al cliente, atención de quejas y reclamos. La satisfacción de nuestros clientes se situó en un 93%, lo que demuestra que la atención y servicio, es nuestra prioridad.

Es gracias a la pasión, dedicación, responsabilidad y lealtad de nuestros colaboradores, que podemos mantener la cabeza en alto y seguir construyendo país desde un sector que impulsa su desarrollo.

Vamos a continuar apostando por la solidaridad como nuestro mayor aporte en tiempos de crisis, por eso, seguiremos acompañando la reactivación de la economía brindando garantías a los sectores que van a dinamizar al país.

Estar al frente de Previsora Seguros, no solo es un orgullo para mí, sino también un gran placer. Ahora nos esperan nuevos y grandes retos, por eso, quiero invitar a todas las personas que hacen parte de esta gran familia, a que continuemos siendo la aseguradora de los colombianos.

Cordialmente,

ALVARO VELEZ MILLÁN

Presidente

Previsora S.A. Compañía de Seguros



1

ENTORNO ECONOMICO

1.1. ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

A cierre de junio 2020 el COVID-19 había afectado más de 12 millones de personas en el mundo, generando un desplome sin precedentes en la economía global durante el primer semestre de 2020.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) espera que la economía global se contraiga 4.9% en 2020 y repunte 5.4% en 2021. Para las economías desarrolladas se espera una contracción de 8.0% en 2020 y un crecimiento de 4.8% para 2021. Para las economías emergentes, se estima datos de -3.0% y 5.9% para 2020 y 2021 respectivamente.

La gran preocupación alrededor del mundo gira en torno crecimiento económico.

La estimación preliminar del PIB de EEUU señala que el país tuvo una contracción trimestral anualizada del 32.9%, lo que equivale a una variación anual de -9.5%. Desde febrero de 2020, la Reserva Federal redujo su tasa de interés 150 pbs ubicándola en el rango de 0.25% y 0.0%, y realizó compras de activos por más de USD 3 BB en solo 3 meses, llevando su hoja de balance a los USD 7.16 BB, un ritmo de inyección de liquidez superior al visto durante la crisis financiera de 2008. Por su parte, la tasa de desempleo alcanzó el 11.1% a cierre de junio 2020.

La zona euro se contrajo 12.1% y las principales economías presentaron la mayor caída desde la segunda guerra mundial, y se evidencia los efectos de la incertidumbre sobre el consumo y la inversión. El BCE proyecta una contracción del PIB de 8.7% en 2020 y crecimiento de 5.2% y 3.3% en 2021 y 2022. Se espera que la tasa de desempleo llegue a 10.8% en el tercer trimestre de 2020 lo que

continuará generando impacto en el consumo. Por otro lado, la inflación en la eurozona se ubicó en 0.3% y se espera que se mantenga cercana a 0% durante el año y por debajo del 2% hasta finales de 2022.

Los bancos centrales del G-7 han seguido la estrategia de inyección liquidez y han favorecido la política monetaria ultraexpansiva. En la Eurozona, El BCE anunció un programa de compras de activos por EUR 1.350, mientras en el ámbito fiscal se ha anunciado un plan de recuperación por EUR 750 mil MM, no obstante, el estímulo fiscal puede

llevar el déficit fiscal de la región de 0.6% del PIB en 2019 a 8.5% en 2020. Se estima que el nivel de actividad económica no se recuperará hasta finales de 2022 por lo que se espera estabilidad en las tasas y el programa de compra de activos del BCE.

La evolución de la actividad económica en los próximos trimestres es incierta y el

balance de riesgos sigue siendo negativo. Las medidas de contención del virus han extendido la debilidad de la demanda y frenado la recuperación de los agentes. Si bien hubo un rebote en la actividad económica global en mayo y junio, el ritmo de recuperación ha sido más moderado en julio.

El COVID-19 se mantiene como el factor número uno dentro de las variables de mercado, sin embargo, otros hechos como la temporada electoral en Estados Unidos, los asuntos comerciales entre EEUU, la Unión Europea y China, el aumento de la protesta social, y el mercado de petróleo, son variables que se mantienen en el balance de riesgos.

EL COVID-19 SE MANTIENE COMO EL FACTOR NÚMERO UNO DENTRO DE LAS VARIABLES DE MERCADO

1.2. ENTORNO ECONÓMICO INTERNO

A junio de 2020 Colombia reportó 97.846 casos de covid con un total de fallecidos de 3.334, mientras que 42.073 pacientes se habían recuperado.

Los efectos de la pandemia no se han hecho esperar, la producción industrial se desplomó 29.38% en abril y 22.84% en mayo, y se estima que la economía se contrajo 16% en el segundo trimestre de 2020, luego de haber presentado un crecimiento de 1.1% en el primer trimestre.

Por su parte, la inflación sorprendió a la baja a cierre de junio y cayó a 2.19% y se prevé caídas adicionales en lo que resta del año.

Tras la declaración de la emergencia sanitaria, el Banco de la República implementó varias medidas de choque:

- »»» Aumentó los cupos de Liquidez (de 10bll promedio a 23bll).
- »»» Extendió grupo de entidades financieras que tienen acceso a las operaciones de liquidez.
- »»» Amplió la muestra de activos susceptibles de ser garantía en las operaciones de liquidez (antes sólo TES, ahora incluye títulos de deuda privada).



- »»» Anunció compras definitivas de títulos públicos y privados al sistema financiero por 12bll (esto implica emisión de nuevos pesos e inyección de nueva liquidez permanente a la economía).
- »»» A cierre de junio había reducido la tasa de interés a 2.50 desde 4.25 al inicio del confinamiento.
- »»» La tasa de desempleo se situó en 21,4% al finalizar el primer semestre de 2020.

2

EVOLUCIÓN PREVISIBILE DE LA SOCIEDAD



A pesar de las proyecciones de disminución en el nivel total de ventas, y los efectos por la emergencia sanitaria del 2020, la Compañía espera finalizar el año con resultados positivos, con utilidades del orden de los \$25.000 millones.

Se espera una disminución en primas, principalmente por el cambio en las ventas de SOAT, situación generada desde finales del 2019. Así mismo se continuará con niveles de siniestralidad más alineados al mercado y se buscará una adecuada gestión de los gastos operativos, que le permitan a Previsora Seguros finalizar el 2020 con una mejora significativa en el resultado técnico frente a lo observado el año anterior, obteniendo así un mejor indicador del índice combinado, acercándonos a niveles del sector.

Respecto al resultado financiero, se espera tener una corrección en los niveles de rentabilidad

**LA COMPAÑÍA
ESPERA FINALIZAR
EL AÑO CON
RESULTADOS
POSITIVOS, CON
UTILIDADES DEL
ORDEN DE LOS
\$25.000 MILLONES.**

durante el segundo semestre del año, llegando a niveles de 4.5%, debido a la expectativa de debilitamiento del dólar a nivel mundial producto de la amplia inyección de liquidez de los bancos centrales de países desarrollados. Por otro lado, la significativa valorización de la renta fija a nivel global y local limita el espacio para ver mayores valorizaciones en lo que resta del año.

En línea con lo anterior, se mantendrá una estrategia de perfil conservador moderado a través de la búsqueda de oportunidades puntuales que permitan optimizar la rentabilidad del portafolio gestionable.

Para el portafolio de inversiones locales, la expectativa de reducciones adicionales en la tasa del Banco de la República plantea la necesidad de mantener inversiones en títulos de renta fija. No obstante, la expectativa de estar cerca del piso en los niveles de inflación y tasas observadas, abre el apetito por inversiones indexadas a IPC e IBR en el cuarto trimestre del año. Adicionalmente, la abrupta caída de la renta variable local ofrece algunas oportunidades, por lo que se considera importante mantener la exposición en acciones. En este sentido, se espera aprovechar oportunidades puntuales de exposición en emisores que ofrezcan precios cercanos a valor en libros.

En el portafolio internacional, el contexto de mercado seguirá sujeto a las decisiones de tasas por parte de los bancos centrales, sobre la cual el mercado no espera reducciones adicionales en lo que resta del 2020, por lo que las estrategias de inversión se concentrarán en aprovechar los repuntes de tasas en emisores extranjeros con grado de inversión.

3

INDUSTRIA ASEGURADORA



La dinámica económica tanto global como local ha impulsado el buen ritmo de crecimiento de la industria de seguros y reaseguros en los últimos años. Si bien para el 2020 se esperaba un crecimiento económico moderado, las expectativas de que la tasa de incremento de la industria de (rea) seguros se mantenía en que fuera mayor al PIB total y de la industria de servicios financieros como se ha evidenciado en los últimos años. Este fenómeno se explica principalmente por una mayor penetración de la industria en la economía, una corrección de precios y el aumento de capital externo en reaseguros. Sin embargo, la llegada del COVID-19 ha cambiado el panorama para todos los sectores de la población.

En el caso específico de la industria de reaseguros se estima que el impacto puede llegar a ser del orden de USD 14,000 Millones. Cabe anotar que este impacto esta mayormente explicado por la constitución de reservas más no por efecto de perdidas realizadas. Ante este panorama los reguladores a nivel mundial han adoptado una serie de medidas orientadas hacia la protección del consumidor y del capital de las compañías. El caso colombiano, resalta pues, que fue el primer y único regulador en publicar una normativa orientada a revisar la devolución de primas en todas las líneas de negocio. Esta pandemia ha derivado en la intervención de bancos centrales en la economía debido a la alta volatilidad de los mercados financieros.

Producto de lo anterior, el capital de algunas compañías del sector se ha visto impactado y se espera que tanto en Colombia como en el resto del mundo se haga una supervisión detallada de la evolución de los estados financieros. A pesar de esta difícil coyuntura para todos los sectores de la economía, el mercado de seguros se ha comportado de manera estable con excepción de algunas líneas como autos transporte y SOAT. En Colombia se evidencia en las cifras publicadas que el impacto económico ha sido menor que el esperado y que en algunos casos hay compañías que han logrado tener crecimientos positivos en

EL AÑO 2020 HA SIDO UNA DIFÍCIL PRUEBA DE RESILIENCIA PARA LA INDUSTRIA REASEGURADORA QUE HASTA EL MOMENTO HA DEMOSTRADO NAVEGAR EXITOSAMENTE.

sus carteras de negocios. No obstante, es importante resaltar que líneas como cumplimiento y D&O han sido objeto de mayor escrutinio por parte de los suscriptores debido a su exposición a los riesgos que supone el impacto de la pandemia. Ya a inicios de año, estas líneas de negocio habían ocasionado en la región el cierre de la suscripción de algunos mercados de Reaseguro a raíz de sus resultados y de la incertidumbre jurídica a raíz de algunos fallos judiciales.

En conclusión, el año 2020 ha sido una difícil prueba de resiliencia para la industria reaseguradora que hasta el momento ha demostrado navegar exitosamente.



4 DESEMPEÑO DE LA COMPAÑÍA

4.1. GESTIÓN COMERCIAL

Durante el primer semestre del 2020 La Previsora Seguros emitió primas por valor de \$394.877 millones de pesos, esta producción contempla los ramos de SOAT, Patrimoniales, Generales y Automóviles, con una disminución del 9% frente al mismo periodo del año anterior.

Nuestros focos de negocio estratégicos son los segmentos Estatal, Privado y Personas, los cuales en el primer semestre del año 2020 han generado los siguientes resultados:

Negocios Estatales

La Compañía ha enfocado su gestión comercial en el sector de entidades del estado, en cual seguimos siendo líderes. La activa participación ha permitido suscribir programas de seguros rentables, cubriendo las necesidades de aseguramiento de dichos clientes.

La experiencia y conocimiento en este segmento se ha transmitido a través de capacitaciones y entrenamiento a los equipos de las sucursales de Armenia y Riohacha. Para el cliente final e intermediarios, se realizó seminarios sobre contratación estatal de seguros, en alianza con los entes de control regionales, en plazas como Riohacha, Armenia, Florencia, Cúcuta y Pereira, es preciso resaltar que en las últimas tres plazas se realizaron de manera virtual dada la situación sanitaria. Estas capacitaciones tenían como fin dar pautas y lineamientos jurídicos y de riesgo, de tal manera que les permitan a las entidades asegurar debidamente y con responsabilidad sus bienes e intereses de las cuales son responsables.

Al corte del 30 de junio*, el equipo del segmento trabajó 2.103 procesos, de ellos participó en 1.299 y le fueron adjudicados un total de 1.046 procesos, arrojando así una efectividad tanto en cantidad como en valor del 80.5% y 48,9% respectivamente. Lo anterior, dio como resultado una facturación de \$195.058 millones de pesos.

*Fuente: SIC módulo de reportes de licitaciones generado el 13-Junio-2020

Negocios Privados

Como resultado del crecimiento de la Compañía en el segmento empresas y personas, a través de la implementación de las siguientes estrategias, durante el primer semestre del año 2020 se obtuvieron primas emitidas por \$ 162.205 millones de pesos generando un crecimiento del 7% frente al año anterior.

Prospección y cierre de negocios con propuestas de seguros integrales que comprenden los ramos de daños, vida y patrimoniales para empresas Grandes, medianas o referentes de cada región de los sectores económicos: servicio, infraestructura, construcción, comercio y manufactura. De igual forma gestión de negocios fronting de los sectores financiero, hidrocarburos, minas y energía, entre otros.

De otra parte, hemos ampliado la participación del segmento áreas comunes con un crecimiento del 17%, de igual forma hemos logrado que nuestros intermediarios gestionen la generación de negocios del segmento personas con la delegación de herramientas de cotización y emisión, obteniendo crecimiento del 16%.

Sucursales

En el primer semestre de 2020 el canal de aliados estratégicos emitió primas por \$292.733 millones (sin SOAT). Este resultado se ha alcanzado con 1510 agentes y agencias y 26 corredores activos.

Dentro del proceso de mejora de la productividad, se fortaleció el plan de reconocimientos de aliados para 2020 incentivando a los aliados estratégicos por grupos de producción con el fin de garantizar el continuo crecimiento en las primas y fortaleciendo el resultado comercial de manera consistente en cada una de las sucursales del país. Al cierre del primer semestre se otorgaron sobrecomisiones a 10 corredores y 503 agentes y agencias.

Inteligencia de Mercado

Durante el primer semestre del año se adaptó el desarrollo de actividades al confinamiento obligatorio; en este periodo se realizaron talleres de capacitación para la implementación y apropiación del modelo operativo de sucursales, brindando herramientas y conocimiento para el manejo del Sistema de Información Comercial (Salesforce) en el marco del modelo funcional de sucursales.

De igual forma, en el primer semestre del año, se llevó a cabo la migración de la plataforma de funcionamiento del SIC a la última versión Salesforce lightning, permitiendo a los usuarios tener una herramienta más ágil, dinámica y con capacidades adaptadas a las necesidades actuales de la gestión comercial.

Al cierre del mes de junio de 2020, la subgerencia ha capacitado cerca de 40 funcionarios en el uso del módulo de ventas de Salesforce Lightning, y ha participado en la implementación de diferentes iniciativas sobre la herramienta, en donde sobresalen la renovación automática de autos, cotizador Web autos, entre otros.

Se realizó acompañamiento y entendimiento de investigaciones de mercado sobre el modelo de atención de grandes empresas y corredores, sobre las necesidades y expectativas de seguros de automóviles, soat y cumplimiento y se llevó a cabo un comparativo con los principales competidores del mercado.

En línea con la estrategia, se continúan generando de manera periódica indicadores y reportes de seguimiento por segmento y por cliente, así como informes del mercado asegurador. De igual manera, compartimos con las diferentes áreas informes de desarrollo por departamentos y por sectores económicos.

Mercadeo

Se desarrollaron diversos proyectos durante el primer semestre del 2020, entre los que se destacan el proceso estratégico para la definición del territorio, tono y personalidad de la marca, la definición, los pilares y actividades de la estrategia de mercadeo digital, el plan de comunicación de las diferentes acciones de la compañía para atender la coyuntura del COVID-19 y lanzamiento digital a nivel nacional del plan de reconocimiento para aliados con la participación de más de 500 asistentes.

Se trabajó en la comunicación interna, generando más de 272 Piezas de comunicación para apoyar la divulgación de las actividades de las diferentes áreas de la compañía en proyectos como: EFR, Sarlaft Digital, Transformación digital, entre otros. Para comunicación externa se desarrollaron cerca de 500 piezas de comunicación para dar a conocer los atributos corporativos, productos como RC para respiradores y los canales de atención de la compañía.

Fortalecimos nuestra estrategia de relaciones públicas con medios de comunicación logrando obtener varios espacios de free press con información de cifras, lanzamientos de productos y las medidas por COVID-19, además se estructuró un plan de comunicación para apoyar la venta digital de SOAT de la compañía el cual se ejecutará en el segundo semestre del año.



4.2. GESTIÓN TÉCNICA

4.2.1. Comportamiento de los principales ramos

Incendio y Líneas Aliadas

A corte de junio de 2020, el resultado técnico antes de gastos de incendio y aliadas presenta decrecimiento, pasando \$4.676 millones en 2019 a \$3.196 millones en 2020, siendo principalmente afectado por el incremento en la reserva catastrófica de terremoto que pasó de -\$7.396 millones en 2019 a -\$10.436 millones en 2019.

Aunque se registra la disminución en el resultado técnico, debe anotarse que se registra incremento de primas emitidas del 11.95% llegando a \$78.957 millones en 2020 frente a \$66.020 millones en 2019. El costo del contrato de reaseguro no proporcional aumenta 14.7% lo que finalmente lleva a mantener prácticamente el mismo nivel de primas devengadas que pasan de \$23.887 millones en 2019 a \$23.933 millones con corte a junio de 2020.

La siniestralidad incurrida presenta un aumento pasando del 51.60% en 2019 al 56.21% en 2020, este resultado debido al aumento de la reserva catastrófica ya mencionado, sin embargo, deben destacarse los índices de siniestralidad de incendio que paso del 25% al 20% a corte de junio de 2020 y de sustracción que presentó una mejora pasando del 11.9 % al 6% en 2020.

Ramos técnicos – Ingeniería

Para junio de 2020, en los ramos de ingeniería se obtuvieron \$35.549 millones en primas emitidas, lo que representa un decrecimiento del 13% con respecto al mismo periodo del 2019, básicamente afectado por el decrecimiento en primas de rotura de maquinaria que pasaron de \$12.508 millones en

2019 a \$6.750 millones a corte de junio de 2020 , esto debido a la no emisión o prórrogas por menor vigencia de algunas cuentas significativas del sector eléctrico y energético , se espera en el segundo semestre la emisión de cuentas como Gecelca, Urra, Cedenar, Electrohuila, entre otras, que permitan alcanzar un nivel de primas igual o superior al registrado en 2019.

Debido al decrecimiento en primas emitidas, de igual forma se presenta decrecimiento en primas devengadas del 9% frente a junio de 2019. Es importante destacar que, a pesar de la disminución en el devengo, el índice de siniestralidad en los ramos de ingeniería mejora pasando del 36% al 33% en el primer semestre del 2020, que es bastante mejor que el promedio del mercado que es del 45.52% a corte de junio de 2020.

Por otro lado, si bien no hacen parte de los ramos considerados de ingeniería debe mencionarse que ramos como casco barco, casco aviación y seguro agrícola presentaron en general buenos resultados durante el primer semestre de 2020, generando entre las 3 líneas de negocio una utilidad después de gastos de \$211 millones, esto a pesar del incremento en siniestralidad en agrícola por eventos derivados de sequía que afectaron algunos clientes del sector bananero.

Transportes

El ramo durante el primer semestre de 2020 presenta un decrecimiento en primas del 11% comparado con el mismo periodo de 2019, efecto de los periodos de cuarenta obligatoria que han afectado la movilización de carga a nivel nacional. De igual forma se afecta el devengo que paso de \$3.481 millones en 2019 a \$ 2.899 millones a junio de 2020.

A pesar de la disminución en primas, se ha presentado una mejora significativa en la siniestralidad, esto debido a la continua revisión de

las condiciones técnicas en las cuentas renovadas y la cancelación de algunas cuentas de alta siniestralidad, lo que permitió pasar de \$ 1.539 millones en siniestros incurridos en el primer semestre de 2019 a \$728 millones a junio de 2020, con una mejora en el índice de siniestralidad pasando del 44% para el año 2019 a 25% a junio de 2019.

Debido a la mejor siniestralidad, se presenta un resultado técnico positivo de \$434 millones para el primer semestre del 2020 lo que representa un mejor resultado en comparación a -\$495 millones presentado en el mismo periodo de 2019, igualmente un índice combinado registrado del 85% que es mucho mejor al 114% que se fue el resultado del primer semestre de 2019. Los buenos resultados indicados han generado que transportes salga de insuficiencia de primas y permita que este ramo se siga considerando estratégico dentro de la compañía, manteniendo participación en los temas relacionados con el sector y en el gremio.

Gerencia de patrimoniales y vida

Primas emitidas:

Los ramos a cargo de esta gerencia al primer semestre de 2020 han generado primas por \$145.266 millones, lo que significa un cumplimiento presupuestal de 110.5% y un crecimiento de 6.6% con respecto al mismo periodo 2019.



Siniestralidad incurrida

Al primer semestre de 2020 los ramos a cargo de la gerencia presentan un índice de siniestralidad de 46.1% el cual es muy favorable y mejora en 20 puntos porcentuales el mostrado al mismo periodo del año inmediatamente anterior. Esta menor siniestralidad obedece principalmente a que los ramos de contenido patrimonial están ligados a la actividad judicial y fiscal, la cual se encuentra detenida desde que inició el confinamiento por la

emergencia sanitaria actual; así mismo en los ramos de personas, las medidas de confinamiento generan una menor incidencia de accidentes y que las fuerzas militares se orienten a labores cívicas antes que militares lo que genera una menor tasa de mortalidad en estos grupos.

La siniestralidad acumulada al primer semestre por cada uno de los ramos a cargo de la gerencia son:

Ramos	Indice a Junio de 2020	Indice a Junio de 2019
Manejo	89.35%	181.94%
Cumplimiento	42.22%	110.90%
Responsabilidad civil	34.77%	120.15%
Manejo global bancario	-0.76%	74.15%
Seguro vida grupo y vida colectivo	49.94%	73.11%
Accidentes personales	10.35%	47.07%
Desempleo	355.52%	65.43%

Para los ramos a cargo de esta gerencia en general no se presentaron durante este periodo siniestros de alto impacto, salvo una severidad en la póliza de vida grupo de Ministerio de Defensa, donde se presentó una severidad de muertes en combate por disidencias de las FARC en el Meta y Caquetá lo que generó el trágico saldo de 6 soldados muertos. A su vez, el índice siniestral del ramo de desempleo se aprecia elevado, esto es debido a que en la actualidad Previsora sólo cuenta con dos negocios para este ramo por lo cual las primas emitidas y devengadas son muy bajas y cualquier afectación en siniestros dispara este indicador. Es así como las primas emitidas al primer semestre son sólo \$9 millones y las devengadas \$11 millones, pero para el mes de junio se avisaron 9 siniestros por \$34 millones.

Vale la pena indicar que estos negocios se hicieron el año anterior y con propósito estratégico, pues se buscaba que Previsora no perdiera la experiencia del ramo y de esta manera lograr presentarse en la licitación de Fondo Nacional de Ahorro, pero lastimosamente por la situación actual derivada de la crisis por la pandemia que ha disparado las tasas de desempleo, hace inviable presentar cualquier propuesta en este proceso.

Autos

El decrecimiento del ramo de automóviles en el mercado al primer semestre del año con corte a junio de 2020 es del -11.5% en primas emitidas, generado principalmente por los siguientes factores:

»»» El coronavirus ha dejado al sector automotriz una reducción en registro de matrículas del -38.5%.

»»» En el primer semestre se observó mayor flexibilidad de la tarifa, efecto positivo de la TRM que llevó a la valoración de los vehículos usados y también a la dinámica en la transacción de estos.

»»» Por segmentos, los vehículos de cero y bajas emisiones superan a junio de 2020 en un 83% los registros respecto de junio del 2019 y camiones pesados registra variaciones positivas de 48,5%. Lo cual es el reflejo de la política pública de reglamentar y estimular la actualización del parque automotor de carga mediante el Decreto 1120 de junio de 2019. En la línea de automóviles que es el más representativo por número de vehículos creció el 3.6%, en cambio decrecen los utilitarios con -1.6% y las pick up con -0.2%.

»»» Con un registro de 11.981 vehículos matriculados en junio, el mercado automotor colombiano continúa recuperándose luego de la reapertura de actividades en mayo. La cifra de junio representa un incremento del 34% frente a los registros de mayo; mientras que motos alcanzó un 113% a las matrículas de abril.

»»» En el sector transporte de carga, en lo corrido del año, se han matriculado 2.997 vehículos nuevos, lo que significa un aumento de 8,7% frente al mismo periodo del año anterior, lo cual deja ver un buen comportamiento del sector, adicionalmente las políticas de reposición del parque automotor de carga, ha permitido el ingreso de vehículos con tecnologías limpias y más eficientes con un impacto positivo a nivel ambiental.

El transporte de carga siempre ha podido operar en medio de la pandemia, teniendo en cuenta que su operación es necesario para el abastecimiento del país y el comercio.

Al primer semestre del año, la producción en el ramo de automóviles en la compañía va en

\$66.647 millones, con una disminución de \$6.813 millones frente al mismo periodo del año anterior, esto se debe a varios aspectos como: el impacto de la pandemia (Nuevo Coronavirus), pérdida de la cuenta que Policía Nacional en el primer trimestre del año, priorización del resultado en la cuenta de Chevyplan al restringir líneas no rentables.

El resultado técnico antes de gastos al corte de junio de 2020 en la compañía va en \$20.164 millones, con un incremento del 46% frente al 2019 que estuvo en \$13.810 millones. Apalancado en una variación en los siniestros incurridos en -28.3%, reducción en los costos y productos directos asociados al ramo (asistencia, inspecciones, vehículo reemplazo entre otros) de \$1.986 millones que representa un ahorro del -29.6%.

El índice combinado mejoró 10% pasando del 99% en 2019 a 89% en 2020, esto principalmente por un descenso de la siniestralidad que al corte de junio de 2020 va en 47.9% frente mes de junio de 2019 que fue del 60.4%, variación de 12.5 puntos porcentuales, en gran medida por efecto menor movilidad debido al Covid -19; menor constitución de reservas de IBNR por efectos de la cobertura de responsabilidad civil extracontractual, contrario a lo ocurrido el año anterior que fue de una mayor constitución.

Al cierre del semestre de 2020, se viene registrando un buen comportamiento de la siniestralidad en la cobertura de hurto, pues se presentó una reducción en el número de casos del 38% pasando de (74) a (46) casos en 2020. La reducción equivalente al 10.60% en valor paso de \$2.360 en el 2019 a \$2.110 millones en el 2020; con efecto por el control en la suscripción y continuidad en la exigencia del dispositivo el Cazador (GPS satelital) a ciertas líneas de vehículos en zonas donde históricamente se ha presentado mayor afectación, como medida de prevención.

Durante el primer semestre del año 2020 se

culminó la implementación de la actualización del sistema central de emisión (SISE 3G R2), que ha permitido mejorar los tiempos de respuesta tanto en las sucursales como en los puntos de venta de los intermediarios, el proyecto incluía mejoras para el trámite de pólizas individuales y colectivas. Por otra parte, se avanza en la implementación del proyecto Web Service Autos para aliados digitales, que al cierre del semestre se llegó a un avance del 68% y que tendrá un primer entregable en ambiente productivo en el mes de agosto del presente año.

Durante el primer semestre se ha mantenido en operación el RPA (robot), dentro del proceso fueron incluidas el 100% de las sucursales, se han incluido mejoras en temas de reportes, lo cual contribuye a mejorar la efectividad en el proceso de renovación, con el objetivo principal de mantener la fidelización de los clientes.

Durante el primer semestre del año se han mantenido los niveles de ventas de pólizas individuales a través del Centro de Atención a la Póliza (CAP), llegando a más de \$15,225 millones y 6.550 pólizas. Soporte prestado con el equipo de la Gerencia Técnica de Automóviles con un Profesional y un Técnico, que logran atender más de 200 convenios de producción a nivel nacional. Impulsando los negocios de pólizas individuales de livianos que logra crecer en primas en un 16%.

Continuamos generando informes gerenciales a las sucursales con el análisis de sus plazas y con vistas por marca, segmento, línea, modelo y tipo de póliza; lo que ha permitido realizar ajustes de tarifas, implementar controles en la calidad de la suscripción y emisión, como también en las políticas de suscripción.

SOAT

El ramo de SOAT en el mercado para el primer semestre de 2020 presentó un decrecimiento de primas emitidas frente al mismo periodo del 2019

del 7.0%, generando un valor de primas de \$1,187,956 millones, bajo el mismo comportamiento se encuentran los siniestros pagados, que tuvieron un decrecimiento del 7.0% frente al mismo periodo del 2019 con un valor total de \$747,569 millones y de la misma manera se comportan los siniestros incurridos netos de XL, que en este mismo periodo presentan un decrecimiento del 6.0%, con un valor total de \$553,851 millones, lo que ha generado una disminución de siniestralidad de 5 puntos porcentuales pasando de 74.8% a 69.8%, todos estos decrecimientos en el ramo se deben a los periodos de cuarentena que se han decretado por el gobierno nacional ante el riesgo de COVID-19, lo que ha generado menos ventas de vehículos automotores en los meses de abril y mayo, así mismo, menos exposición de riesgo.

Al interior de la compañía, las primas emitidas del ramo tuvieron un decrecimiento del 52.0% ubicándose en \$47,531 millones, aún recibiendo ingresos por el acuerdo de compensación que se maneja en el ramo debido a la alta proporción de motos que compone la cartera, pero debido a esta disminución de primas, las reservas de prima no devengada han sido menores, lo que ha hecho que las primas devengadas no decrezcan en la misma proporción de las primas emitidas, ya que en este mismo periodo frente al 2019 decrece 16.0%, ubicándose en \$113,015 millones para 2020.

El comportamiento de los siniestros incurridos ha sido también de decrecimiento, ya que para este mismo periodo alcanza los \$72,657 millones en 2020, frente a \$86,853 millones de 2019, decreciendo un 16.3%, generado por la baja exposición de riesgo de los meses de cuarentena, pero aun así la siniestralidad del ramo se mantiene muy similar a la registrada en el 2019, llegando a 64.3% en el 2020.

El resultado técnico antes de gastos al cierre del primer semestre de 2020 en la compañía alcanza los \$23,202 millones, con un aumento del 28.8% frente al 2019 que estuvo en \$18,013 millones, lo

que ha generado una mejora de 11 puntos en el combinado del ramo, pasando de 96.0% a 85.0%, principalmente por la reducción de los siniestros incurridos, sin embargo, está pendiente definir por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público un valor a transferir a la ADRES como reconocimiento a la disminución de riesgo durante los periodos de cuarentena decretados por el gobierno nacional y que afectaran el resultado del ramo.

Para el segundo semestre del 2020, a través de estrategias técnico-comerciales, se espera volver a tener el mismo volumen de ventas que se tenía en el ramo, manteniendo el índice combinado.

Oficina de prevención de riesgos

Aún cuando la situación actual ha generado restricciones frente a los diferentes servicios presenciales que se realizaban, la Oficina de Prevención de Riesgos ha continuado con el permanente apoyo que desde hace más de 10 años se brinda a las sucursales y las diferentes áreas de casa matriz, trabajando siempre con el objetivo de prevenir, mitigar, monitorear y hacer seguimiento de los negocios que por sus características requieren análisis especial para evitar o minimizar la materialización de siniestros. Las actividades que se realizaron durante el primer semestre fueron:

Desarrollo del protocolo de inspección remota por video para áreas comunes (Residencial), el cual fue remitido a las sucursales Tipo A y se validaron con todas las firmas que trabajan para esta oficina el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad documentados de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección.

Se enviaron a todas las sucursales tips de seguridad y salud en la casa y el trabajo bajo las condiciones de cuarentena que estamos viviendo.

Se actualizó y capacitó sobre la oferta de servicios para negocios privados y públicos donde se incluye

el cumplimiento a los protocolos de bioseguridad. El cuadro control de inspecciones fue actualizado y enviado a todas las sucursales para ejercer un mayor control sobre este proceso.

El estudio de siniestralidad de los últimos 3 años se realizó para todas las sucursales.

El proceso de selección y contratación de firmas de inspectores en la oficina y las sucursales se llevó a cabo cumpliendo con las políticas, normas y protocolos establecidos en Previsora bajo la asesoría de la gerencia de contratación.

El cumplimiento del indicador: mantener el índice de siniestralidad de incendio y ramos técnicos igual o inferior al 26.92%; para el primer semestre de 2020 el porcentaje acumulado quedó en 13,25% contrastando con el indicador para cerrar la brecha de inspecciones requeridas vs realizadas se cumplió el 84%, ocho puntos por encima de la meta establecida.

Reaseguros

Tal como lo dispone la Circular Externa 038 de 2016 – Parte II- Título IV. Capítulo II y la Circular Externa 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera, La Previsora ha implementado el proceso de gestión y administración de reaseguros mediante políticas definidas y aprobadas por la alta dirección, basada en una estrategia integral apoyada en sistemas de administración, operación y de registro contable.

La operación durante el primer semestre del año 2020 se enfocó en fortalecer los procesos administrativos (control de la parte contable y financiera) y técnicos mediante la implementación de proyectos de sistemas encaminados a autoadministrar y autocontrolar la operación de reaseguros.

En el primer semestre del año 2020 se culminó con la implementación del proyecto de Reaseguros Express (automatización del proceso de

reaseguros en el sistema), poniendo en producción los módulos de órdenes de pago en dólares, participación de utilidades de contratos de reaseguro, apertura de cuenta corriente y estados de cuenta de los reaseguradores. Adicionalmente se implementaron y crearon reportes y procesos encaminados a desarrollar el proyecto de conciliación de cuenta corriente.

En cuanto al proceso de renovación de los contratos de reaseguro automático se destacan los siguientes aspectos:

- »»» Se renovaron los contratos automáticos de responsabilidad civil profesional y los contratos catastróficos de daños y automóviles.
- »»» Frente a la renovación del contrato de responsabilidad civil profesional y a pesar de las dificultades que encontramos en el mercado reasegurador respecto al apetito en el riesgo para este tipo de pólizas, y la salida de algunos mercados de reaseguro para suscribir en el país éstas líneas de negocio, logramos renovar el contrato por una vigencia de un año, manteniendo básicamente los mismos términos y condiciones que traía el contrato anterior, y se lograron reemplazar los mercados que decidieron no continuar soportando el contrato.
- »»» Frente al contrato catastrófico se cotizaron opciones de 6 meses y 12 meses, lograron conseguir términos de renovación para un periodo de 12 meses con unos términos favorables para la compañía, a pesar de encontrarnos con un endurecimiento del mercado a raíz de la pandemia, renovando con un descuento del 0.43% frente a una renovación “flat”, aumentando los cúmulos promedio en 6% y disminuyendo la prima mínima de depósito del 90% al 84.6%, lo que generará un alivio en el flujo de caja de la compañía.

»»» El negocio “Fronting”, concentró su operación en la suscripción de cuentas rentables cerrando el primer semestre del año 2020 con unas primas emitidas de \$61.548 millones, equivalente al 18% del total de la producción de la compañía y con un crecimiento del 68% respecto al mismo periodo del año 2019, respaldando la importancia de esta estrategia y su aporte al logro de los objetivos corporativos propuestos, estos negocios generaron unas utilidades netas de \$5.410 millones.

4.3. GESTIÓN FINANCIERA

Los resultados del primer semestre 2020 están influenciados por las distintas situaciones generadas por la emergencia sanitaria, con impactos en ventas, siniestralidad, rentabilidad y recaudos.

4.3.1. Resultados generales

Al cierre de junio 2020, la Compañía registra utilidades por \$58,151 millones, \$43,074 millones más frente a lo presupuestado (\$15,077 millones). El resultado está favorecido por menor ejecución en costos de seguros y siniestros incurridos, así como control y seguimiento en la ejecución de gastos de operación, y excelentes resultados financieros.

Es de anotar el resultado del primer semestre no refleja aún el ajuste en devengo y otros costos de seguros por menor riesgo, derivados de la normatividad expedida con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid 19, correspondientes a la Circular Externa 021 y Decreto 800 de 2020, lo cual disminuye los resultados finales en \$23,672 millones.

Adicionalmente se destacan los siguientes puntos para este primer semestre del año:

Las primas emitidas al cierre de junio ascendieron a \$394.877 millones, con una disminución del 9.4% frente al 2019, principalmente por las menores primas del ramo de SOAT; en cuanto al devengo, el acumulado fue de \$260,715 con una disminución del 11.6% (\$34.074 millones) respecto a 2019.

Producto del control en la suscripción, la prevención de siniestros y los procesos de depuración de reservas, y los impactos por el confinamiento obligatorio, la siniestralidad de Previsora Seguros fue inferior en 7.2 p.p. al presupuesto, ubicándose en 54.0%, principalmente por la baja siniestralidad de

Automóviles, Responsabilidad Civil y Vida Grupo.

El índice combinado se ubica por debajo de la meta establecida (105.9%) cerrando en 92.5%. Con los ajustes normativos el indicador sería del 101.6%.

El portafolio gestionable registró una rentabilidad acumulada del 8.9%, frente a una meta del 5.5%. El resultado financiero, incluido fluctuación en cambio y gastos financieros tuvo un cumplimiento del 115%.

En el siguiente cuadro se aprecia el cumplimiento presupuestal durante el periodo de análisis (Cifras expresadas en millones de pesos):

Detalle	Ejecución a Junio 2020	Presupuesto a Junio 2020	Var. Ppto vs Ejecución	% Cump. Pptal 2020
Primas Emitidas	394,877	454,180	(59,304)	87%
Primas Devengadas	260,715	305,910	(45,195)	85%
Siniestros Incurridos	(140,865)	(187,231)	46,366	125%
RESULTADO TÉCNICO BRUTO	119,850	118,679	1,171	101%
Comisiones de intermediación	(44,547)	(52,820)	8,273	84%
Comisiones de cesión e ingresos y costos de reaseguros	29,784	35,386	(5,602)	84%
Costos y Productos de seguros	(20,921)	(39,879)	18,958	52%
RESULTADO TÉCNICO ANTES GASTOS OPERACIÓN	84,167	61,366	22,801	137%
Gastos de Operación	(64,570)	(77,520)	12,950	83%
RESULTADO TÉCNICO DESPUÉS DE GASTOS	19,597	(16,154)	35,751	321%
Resultado Financiero y Fluctación en cambio	38,312	33,315	4,997	115%
Deterioro y Recuperaciones Actividad Aseguradora	(1,375)	(305)	(1,070)	450%
RESULTADO OPERACIONAL	56,534	16,856	39,678	335%
Impuestos y otros	1,617	(1,779)	3,396	NA
UTILIDAD DEL EJERCICIO	58,151	15,077	43,074	386%
ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD	54.0%	61.2%		112%

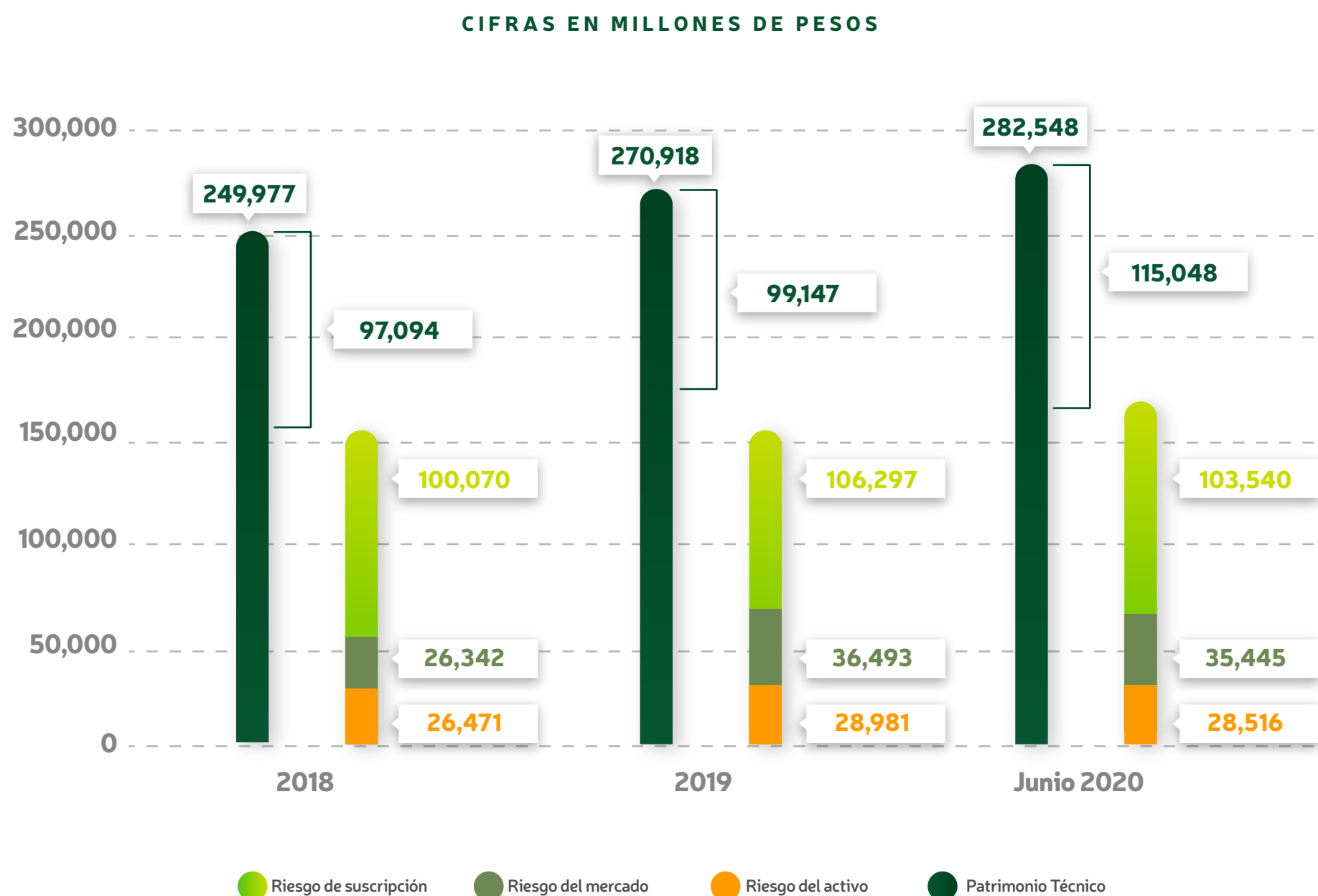
Frente al estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$2,2 billones, lo cual representa un crecimiento del 2.0% frente al año anterior, donde se destaca la participación del rubro de inversiones que participa con el 43.8% del total del activo. Estos resultados la ubican en el cuarto puesto en activos de las compañías de seguros generales, de acuerdo con la información de Indicadores de Gestión de Fasecolda a mayo 2020.

El nivel de los pasivos a junio de 2020 mantuvo su valor respecto al año anterior, cerrando con un total de \$1,8 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 79.7% del total del pasivo, alcanzando \$1.4 billones.

El patrimonio al cierre de junio de 2020 alcanzó una cifra de \$450,163 millones, con un crecimiento de 9.5% frente al mismo periodo del 2019, resultado favorecido por la utilidad del periodo y por el fortalecimiento patrimonial de sus reservas, cerrando con un ROE del 27.5%.

Es de vital importancia resaltar la fortaleza patrimonial que mantiene Previsora Seguros en el patrimonio técnico, que se ubica en \$282,548 millones, con un exceso sobre el patrimonio requerido de \$115,048 millones, demostrando así la capacidad de la compañía para asumir grandes riesgos, manteniendo un buen nivel de solidez y respaldo.

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.



4.3.2. Gestión del portafolio

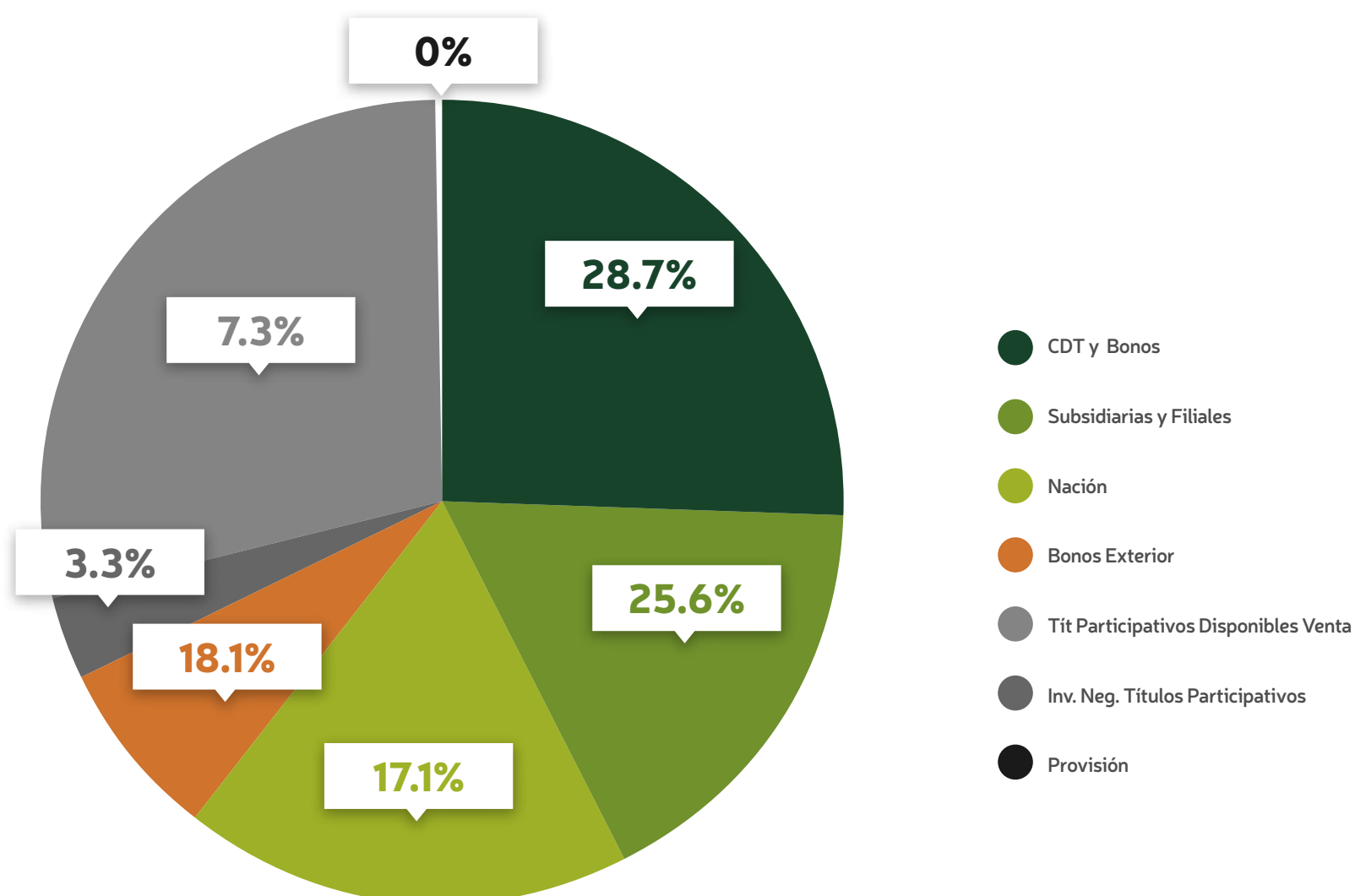
El portafolio de inversiones representó a junio de 2020 el 43,8% del total del activo, alcanzando la suma de \$975.848 millones, 4,2% menos que la participación obtenida al mismo corte del año anterior. Esta variación se explica principalmente por la reclasificación del Fondo Blackrock en las cuentas del efectivo y el menor valor de las subsidiarias. Los CDTs y Bonos tuvieron un incremento en su participación pasando a 28.7% dentro del portafolio de inversiones, mientras los títulos emitidos por la Nación mantuvieron su participación en el 17,1%. Así mismo, la posición de Renta Fija Internacional aumento su participación a 18.1% frente 16.6% registrado en junio de 2019.

Por otro lado, el valor de las subsidiarias pasó de tener una participación de 24.8% al 25.6%, mientras la participación de Inversiones Negociables en Títulos Participativos, representó el 3,3%.

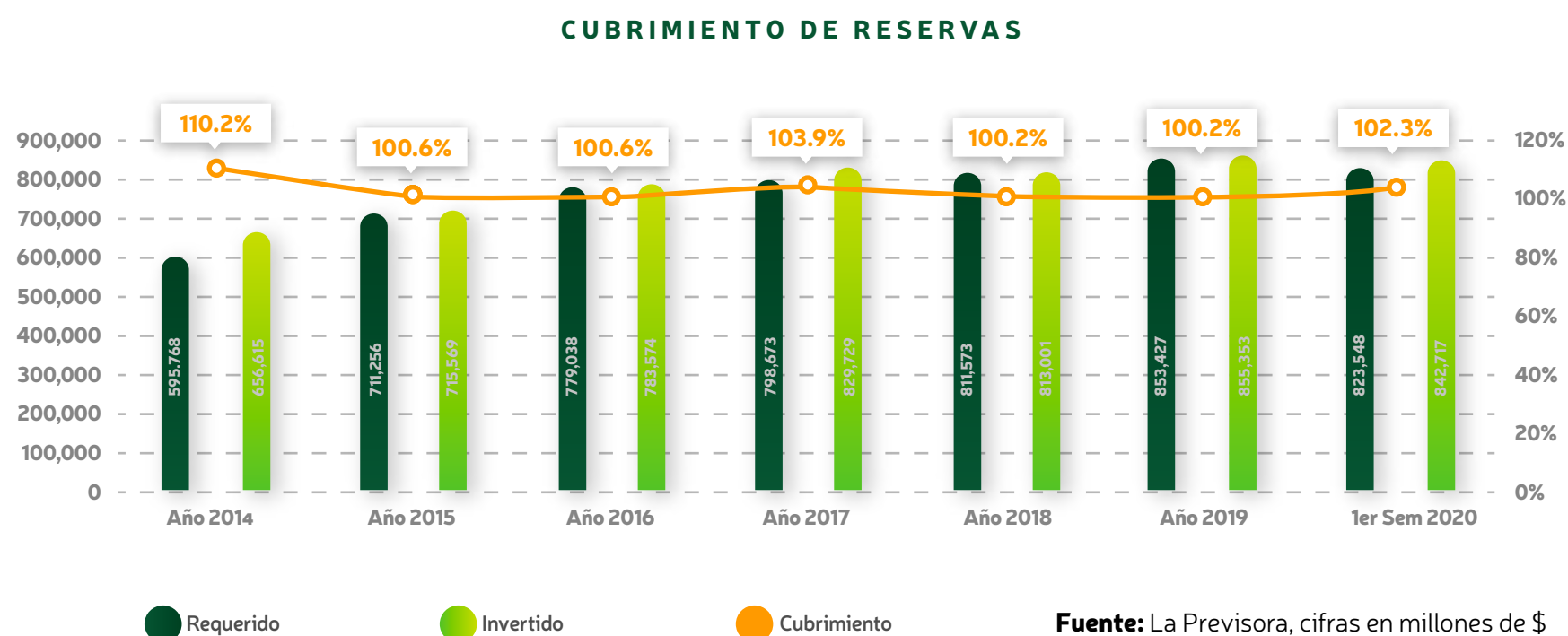
Por otro lado, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio, se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de \$205 millones.

Composición del portafolio de inversiones a 30 de junio de 2020

Inversión	Valor de Mercado
CDT y Bonos	280,231
Subsidiarias y Filiales	249,589
Nación	167,191
Bonos Exterior	176,314
Tít. Participativos Disponibles Venta	70,928
Inv. Neg. Títulos Participativos	31,863
Derivados y Derechos Fiduciarios	205
Provisión	-473
Total	975,848



El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica a junio de 2020 en 102.3% del requerido, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la compañía.

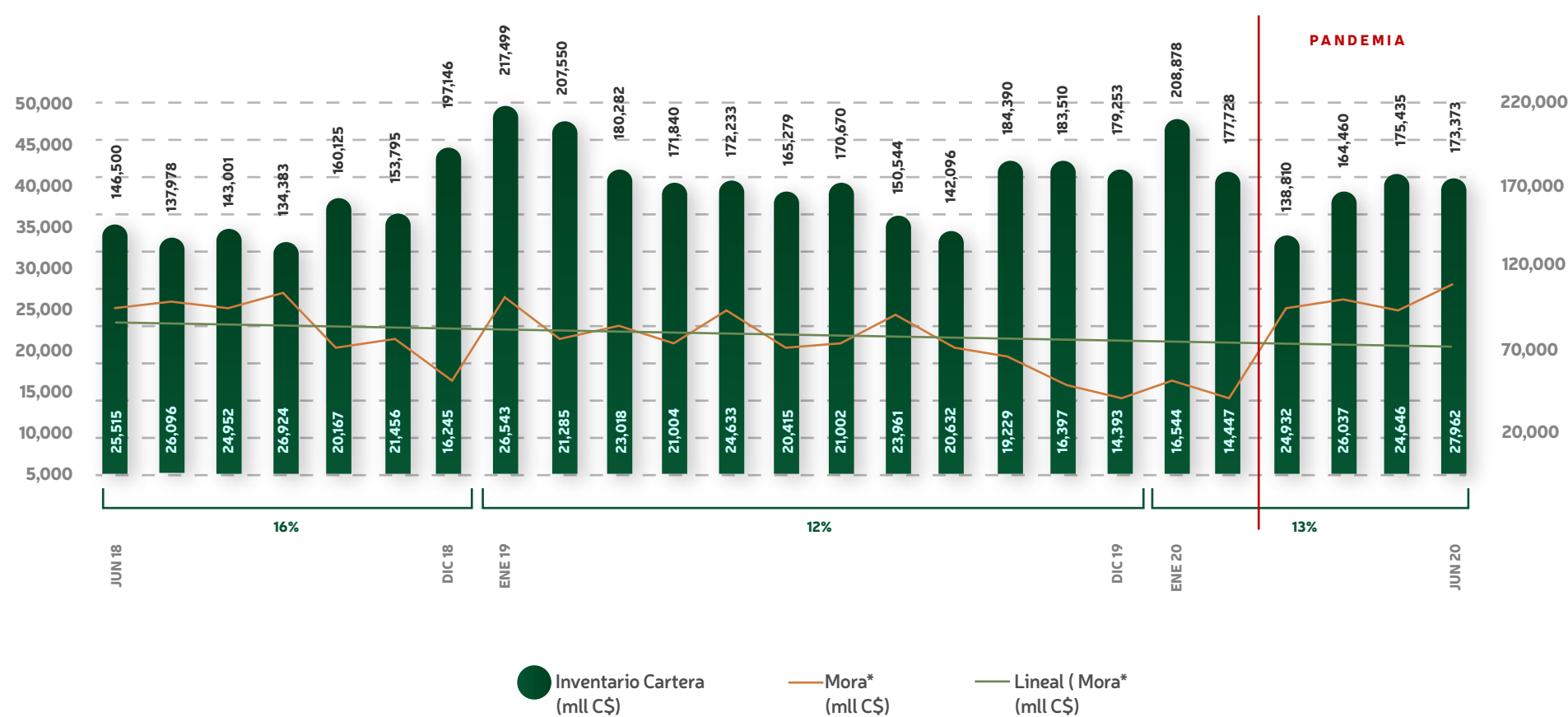


El rendimiento del portafolio gestionable a junio de 2020 es de 8.9% superior al presupuestado de 5.5% para 2020. El resultado del portafolio se ha visto favorecido por la devaluación del tipo de cambio y la valorización de la renta fija global y local.

4.3.3. Gestión de cartera

Durante los primeros 2 meses del año la cartera en mora se mantuvo en niveles de 1 solo dígito (8%), sin embargo, dada la declaración del Estado de

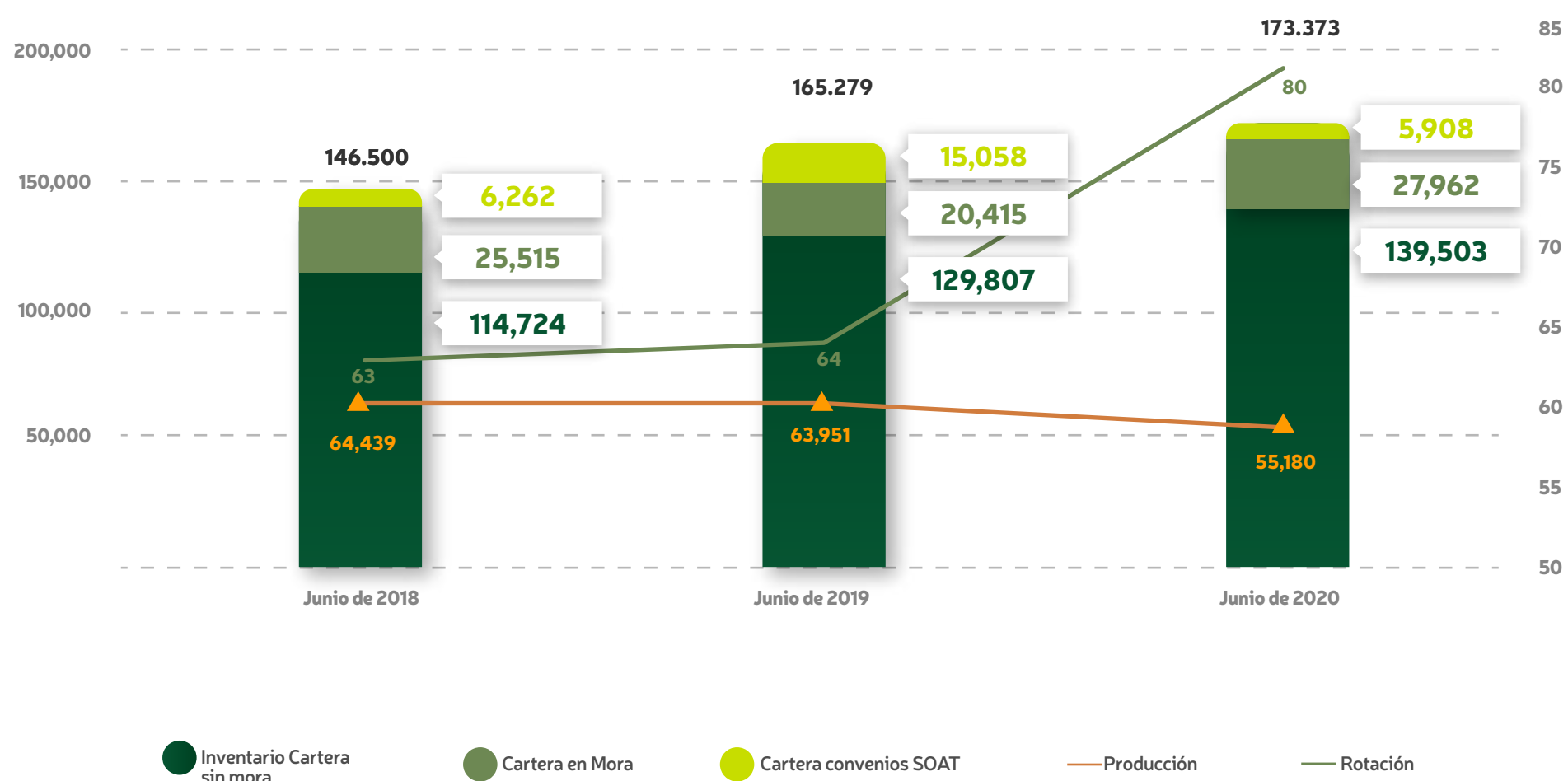
Emergencia Sanitaria y el inicio de la cuarentena se presentó un incremento de la cartera en mora, la cual para los siguientes 4 meses ha oscilado entre el 14% y el 18%.



CARTERA DIRECTA + COASEGURO CEDIDO - INFORMACIÓN DE LISTADOS *SIN CONVENIOS SOAT

CIFRAS A 30/06/2020 - CIFRAS EN MILLONES DE COP

Frente a los cierres de junio de los últimos 3 años, se evidencia un incremento en la rotación, producto de los mayores plazos otorgados por la contingencia para el recaudo, sin embargo, se resalta que el porcentaje de la cartera en mora se encuentra por debajo del porcentaje del 2018 en donde existían condiciones normales para la economía.



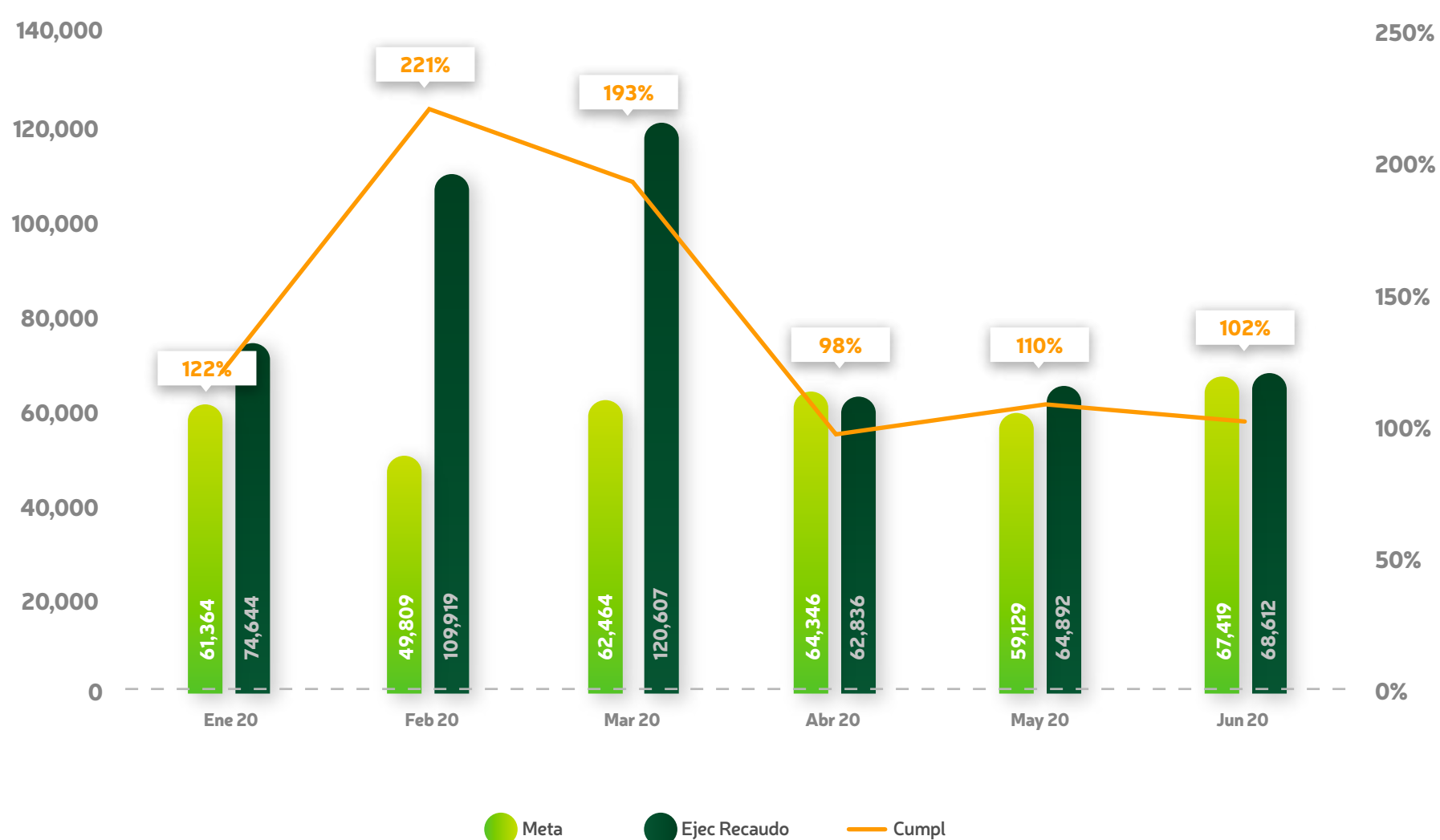
CARTERA DIRECTA + COASEGURO CEDIDO - INFORMACIÓN DE LISTADOS
*SIN CONVENIOS SOAT

CIFRAS A 30/06/2020 - CIFRAS EN MILLONES DE COP

Cartera	Jun - 18	Jun - 19	Jun-20
Producción	\$ 64,439	\$ 63,951	\$ 55,180
Inventario de Cartera*	\$ 146,500	\$ 165,279	\$ 173,373
Cartera en mora >= 1d sin convenios SOAT	\$ 25,515	\$ 20,415	\$ 27,962
Cartera convenios soat	\$ 6,262	\$ 15,058	\$ 5,908
% cartera en mora sin convenios SOAT	17%	12%	16%
% cartera en mora con convenios SOAT	22%	21%	20%
Rotación	63	64	80

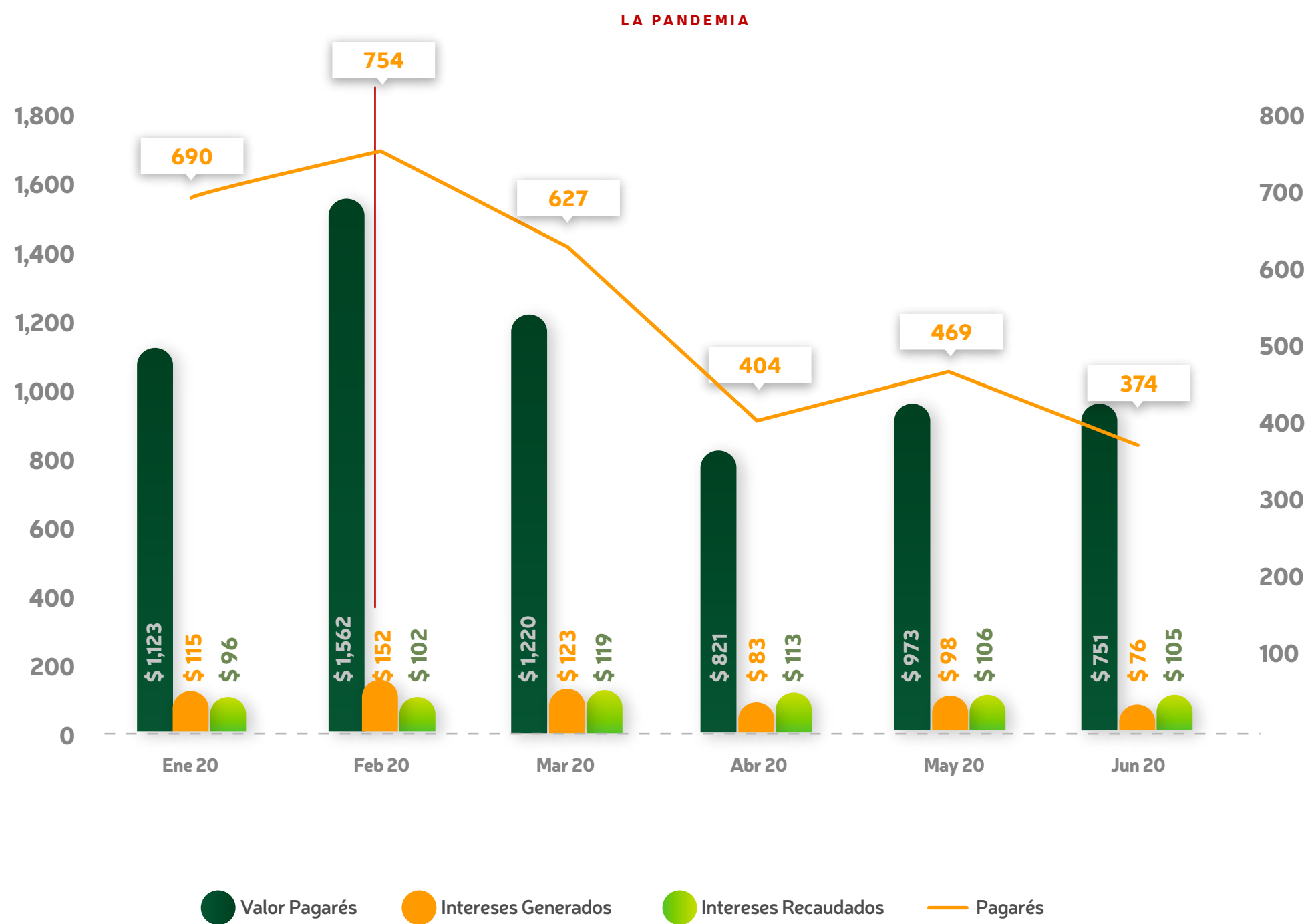
En cuanto al cumplimiento de la meta de recaudos del año corrido, se evidencia que, a pesar de la emergencia sanitaria se ha logrado el sobrecumplimiento del indicador, logrando un promedio en primer semestre del 141%, esto debido al recaudo anticipado de cuentas representativas.

CARTERA DIRECTA + COASEGURO CEDIDO
*** SIN CONVENIOS SOAT**
 CIFRAS A 30/06/2020 - CIFRAS EN MILLONES DE COP



A partir del mes de febrero se inicia en producción, pruebas de financiación de primas de otros ramos, a través del producto PREVICRÉDITO, las cuales han sido satisfactorias, a junio se han financiado \$825 millones de otros ramos, motivo por el cual en octubre se realizará el lanzamiento oficial a nivel nacional, junto con las políticas establecidas para minimizar el riesgo de crédito.

Durante el primer semestre del 2020 a través del producto PREVICRÉDITO se colocaron \$6.450 millones, lo cual le generará a la compañía ingresos aproximados por \$646 millones.



Fuente: Serviefectivo

CIFRAS A 30/06/2020 - CIFRAS EN MILLONES DE COP

Gestión Tributaria

Durante el año 2020, Previsora Seguros elaboró y presentó 134 declaraciones de impuestos del orden municipal contribuyendo a los 26 municipios en los cuales tiene representación por el orden de \$4.586 millones y 18 declaraciones de impuestos del orden nacional por \$55.214 millones, aportándole al nivel central para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo.

5

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

Previsora mediante la gestión de riesgo realiza análisis, medición, control y monitoreo de los riesgos inherentes al negocio de seguros.

Dentro de los temas desarrollados se destacan:

Riesgo de Mercado: Con el fin de mitigar las pérdidas asociadas a la disminución del valor del portafolio de inversiones por las variaciones del mercado, de acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Middle Office dentro de las actividades de control que realiza, monitorea el comportamiento de las inversiones de la compañía. El resultado de este monitoreo a junio de 2020, se detalla a continuación:

»»» El VaR¹ para los títulos que respaldan la reserva fue de \$35.445 millones, reflejando un nivel de exposición (VaR / Posición en Riesgo) de 4.43% por debajo del límite establecido del 6.0%. El VaR de las acciones fue de \$8.898 millones con una participación del 25.0% dentro del VaR total. Para la posición de TES, CDT'S y Bonos en pesos, el VaR llegó a \$5.538 millones, con una participación del 16% del VaR total.

»»» El VaR del portafolio de reservas técnicas ha tenido un promedio durante el 2020 de 4.12% frente a la posición de portafolio; frente al patrimonio y el activo de la Compañía mantiene un nivel de 7.9% y de 1.6%, respectivamente.

Riesgo de Concentración: Teniendo en cuenta las estrategias comerciales definidas por la Compañía, se realizó seguimiento a la concentración de la producción por ramos y por canales de intermediación. Los siguientes son los resultados obtenidos con corte a 30 de junio de 2020:

»»» De acuerdo con los listados de producción a junio de 2020 el 73% de la producción de la compañía se concentró en los ramos de Incendio y Terremoto (18%), Responsabilidad

Civil (17%), Automóviles (17%), SOAT (12%) y Vida Deudores - Vida Grupo Contributivo/No Contributivo (9%).

»»» A junio de 2020, la producción con intermediación (agentes independientes, agencias, corredores de seguros y agentes en capacitación), asciende a \$330.692 millones, equivalente al 84% de la producción total de la Compañía, siendo importante anotar que a través de corredores de seguros se expidió el 32%, es decir, \$127.061 millones de pesos en primas.

Riesgo de Suscripción: Se ha realizado la revisión de los cálculos para la estimación de las tasas puras de riesgo descritas en las notas técnicas actuariales. En el transcurso del año se revisaron las notas técnicas de incendio, terremoto y cumplimiento, antes de ser depositadas a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se validó que las tasas comerciales aplicadas a los productos correspondan a lo establecido en las notas actuariales, los hallazgos encontrados fueron socializados y analizados por la gerencia de producto respectiva, las cuales validan si las políticas de suscripción fueron aplicadas correctamente. Estas revisiones se realizaron para los ramos técnicos de terremoto, incendio, sustracción y corriente débil. Las validaciones son realizadas por las distintas gerencias de producto las cuales socializan con las sucursales estableciendo los correctivos necesarios para mitigar este riesgo.

Riesgo de insuficiencia de reservas técnicas: El actuario responsable, realiza la validación mensual de las reservas de primas no devengadas y de la reserva técnica de insuficiencia de primas. Igualmente verifica los factores IBNR y certifica la suficiencia de estas reservas.

Riesgo Operacional: El sistema de administración de riesgo operativo adoptado por Previsora ha sido diseñado de tal manera que involucra la

¹Valor en riesgo (Value at Risk)

participación de todos los miembros de la Organización, quienes están involucrados en los diferentes procesos. En la etapa de identificación se han documentado las situaciones que pueden impedir el logro de los objetivos trazados por la compañía. En la fase de medición se han definido criterios claros y ajustados a la situación de la Compañía, con el fin de establecer la severidad de los riesgos. Este resultado ha sido pieza clave para la implementación de un esquema de control adecuado, mediante el cual se han implementado las medidas de control necesarias para mitigar de manera efectiva el riesgo inherente.

Adicionalmente, se ha diseñado un plan de monitoreo mediante la definición y análisis de indicadores a través de los cuales se realiza seguimiento trimestral al comportamiento de los riesgos asociados a éstos. De otra parte, se realiza evaluación de los controles con el fin de asegurar que los niveles de efectividad mantienen estable el nivel de exposición frente a los riesgos.

El perfil de riesgo residual de la compañía se ha mantenido dentro del nivel de tolerancia definido, toda vez que la mayor concentración de los riesgos se encuentra en niveles de severidad moderada y baja (95%). Para aquellos riesgos que mantienen su valoración en niveles de severidad alta, se han implementado planes de acción y monitoreo, cuyo seguimiento se expone semestralmente a los miembros de la Junta Directiva.

Riesgo Legal: La cuantificación del riesgo legal se realiza a partir de los reportes de contingencias pasivas derivadas de procesos judiciales en contra de la compañía, donde se detallan las contingencias económicas provisionadas de acuerdo a una calificación que se les asigna a partir de la posibilidad de éxito o pérdida de los mismos. Considerando que los valores reservados ya afectaron el estado de resultados, el riesgo legal se determina como el valor de los posibles intereses que se deberían pagar en caso que los procesos con calificación probable sean fallados en contra de la

compañía.

A junio de 2020 este riesgo mantuvo su perfil bajo, teniendo en cuenta que el cálculo de los posibles intereses a pagar representó un porcentaje menor al 1% del patrimonio de la compañía.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT)

Se dio cumplimiento con la presentación de los informes a la Junta Directiva; informado la efectividad de los controles, procedimientos y monitoreo, hallazgos de operaciones inusuales y sospechosas, las medidas de conocimiento realizadas a: clientes, proveedores, empleados, salvamenteros y terceros, así como la capacitación al personal interno y externo.

Se realizaron los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) de las operaciones sospechosas que se presentaron.

El resultado de acuerdo al monitoreo y control durante el año 2020, permitió determinar que los factores de riesgo, se han mantenido estables y la probabilidad de ocurrencia del riesgo LA/FT de la entidad se considera moderado, los cuales son monitoreados trimestralmente.

Durante el segundo trimestre (abril) del 2020, se dio respuesta a encuesta de sobre las medidas ALA/CFT que tienen implementadas las Entidades Vigiladas con ocasión de la coyuntura actual de salud pública del país.

Adicionalmente, se dio respuesta al requerimiento realizado en el mes de mayo, mediante radicado número 2020013167-003-000, sobre la documentación soporte a las modificaciones implementadas para las personas expuestas políticamente (Manual Sarlaft actualizado, Formulario de conocimiento del cliente, Acta Junta Directiva con la aprobación de las actualizaciones).

Sistema de Gestión de Seguridad en la

Información: En cumplimiento de la Circular Externa 052 del 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás requerimientos regulatorios aplicables de las circulares emitidas por la misma, Previsora Seguros establece un marco de gestión empresarial en seguridad de la información y ciberseguridad, que provee un proceso de mejora continua con enfoque a riesgos, donde participan y tienen un rol específico todos los funcionarios de la compañía.

A través de este sistema, se busca el cumplimiento de los lineamientos normativos y define como base metodológica el modelo conceptual de las Normas ISO/IEC 27001 e ISO 27032.

Algunas de las acciones más relevantes desarrolladas durante el año se han enfocado en la evaluación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información a través de la verificación de efectividad de controles de seguridad, monitoreo de ciberamenazas a través del SOC y herramientas de seguridad perimetral, monitoreo de usuarios activos en aplicativos críticos y de usuarios privilegiados en bases de datos, entre otras.

Adicionalmente se implementaron nuevos controles de seguridad y ciberseguridad teniendo en cuenta la implementación de la estrategia de trabajo remoto, dada la situación de pandemia presentada. Igualmente se han intensificado las campañas de sensibilización y concientización enfocadas a la prevención de los riesgos de seguridad dado el nuevo entorno de trabajo.

Plan de Continuidad del Negocio

Debido a la pandemia declarada durante el año y con el fin de garantizar la continuidad de la operación de la compañía se implementó la estrategia de “Trabajo en Casa” desarrollando las siguientes actividades, las cuales han estado alineadas con las decisiones y lineamientos del gobierno nacional:

- »»» Identificación de personal vulnerable para habilitación de trabajo en casa, es decir personas mayores de 60 años, con enfermedades de alto riesgo, en estado de embarazo, etc.
- »»» Establecimiento de turnos de trabajo por grupo y en horarios flexibles con el fin de evitar la concurrencia de personas en horas pico.
- »»» Definición de protocolos de prevención para trabajo en oficinas.
- »»» Implementación de un buzón de correo electrónico mediante el cual se canaliza toda la información relacionada con el evento.
- »»» Configuración y habilitación de VPN - Virtual Private Network, para establecer conexión remota de los usuarios de forma segura a la red interna de la compañía.
- »»» Gestión con proveedores para garantizar el funcionamiento de la estrategia.
- »»» Identificación y priorización de recursos requeridos con la finalidad de asignarlos a los funcionarios para el desarrollo de “Trabajo en casa”.

Análisis por parte de los líderes de proceso:

- »»» Actividades críticas y viabilidad para su ejecución de forma virtual para priorización de habilitación de trabajo en casa.
- »»» Coordinación con proveedores, en el escenario que no se pueda tener acceso a instalaciones (casa matriz, sucursales y oficinas de indemnizaciones).
- »»» Definición de protocolos de contingencia de acuerdo con este escenario.

- »»» Desarrollo de estrategia de comunicación informando canales alternativos de atención al cliente como página web, correo electrónico y contact center.
- »»» Generación de comunicaciones para entes de control, funcionarios, aliados, clientes, etc., conforme a los protocolos internos establecidos.
- »»» Monitoreo constante de la operación (a nivel de usuarios y de las herramientas tecnológicas requeridas).
- »»» Seguimiento a los procesos de negocio críticos para identificar situaciones que generan interrupción, analizar las causas y desarrollar los planes de acción para subsanar las dificultades.

A 30 de junio se continúa con la estrategia de trabajo remoto para la mayoría de los funcionarios de la compañía, a excepción de los funcionarios de las sucursales que han reanudado su operación atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la CE 017 de 2020.

Así mismo, se mantienen los controles de seguridad implementados con el despliegue de la estrategia y se han fortalecido algunos, en conjunto con la gerencia de tecnología, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Riesgo Operacional:

El sistema de administración de riesgo operativo adoptado por Previsora ha sido diseñado de tal manera que involucra la participación de todos los miembros de la organización, quienes están involucrados en los diferentes procesos. En la etapa de identificación se han documentado las situaciones que pueden impedir el logro de los objetivos trazados por la compañía. En la fase de medición se han definido criterios claros y

ajustados a la situación de la Compañía, con el fin de establecer la severidad de los riesgos. Este resultado ha sido pieza clave para la implementación de un esquema de control adecuado, mediante el cual se han adoptado las medidas de control necesarias para mitigar de manera efectiva el riesgo inherente.

Adicionalmente, se ha diseñado un plan de monitoreo mediante la definición y análisis de indicadores a través de los cuales se realiza seguimiento trimestral al comportamiento de los riesgos asociados a éstos. De otra parte, se realiza evaluación de los controles con el fin de asegurar que los niveles de efectividad mantienen estable el nivel de exposición frente a los riesgos.

El perfil de riesgo residual de la compañía se ha mantenido dentro del nivel de tolerancia definido, toda vez que la mayor concentración de los riesgos se encuentra en niveles de severidad moderada y baja (95%). Para aquellos riesgos que mantienen su valoración en niveles de severidad alta, se han implementado planes de acción y monitoreo, cuyo seguimiento se expone semestralmente a los miembros de la Junta Directiva.



A high-angle, slightly blurred photograph of a business meeting. Several people's hands are visible, interacting with a silver laptop and a large sheet of paper on a wooden table. The background shows a cityscape with buildings. The overall tone is professional and collaborative.

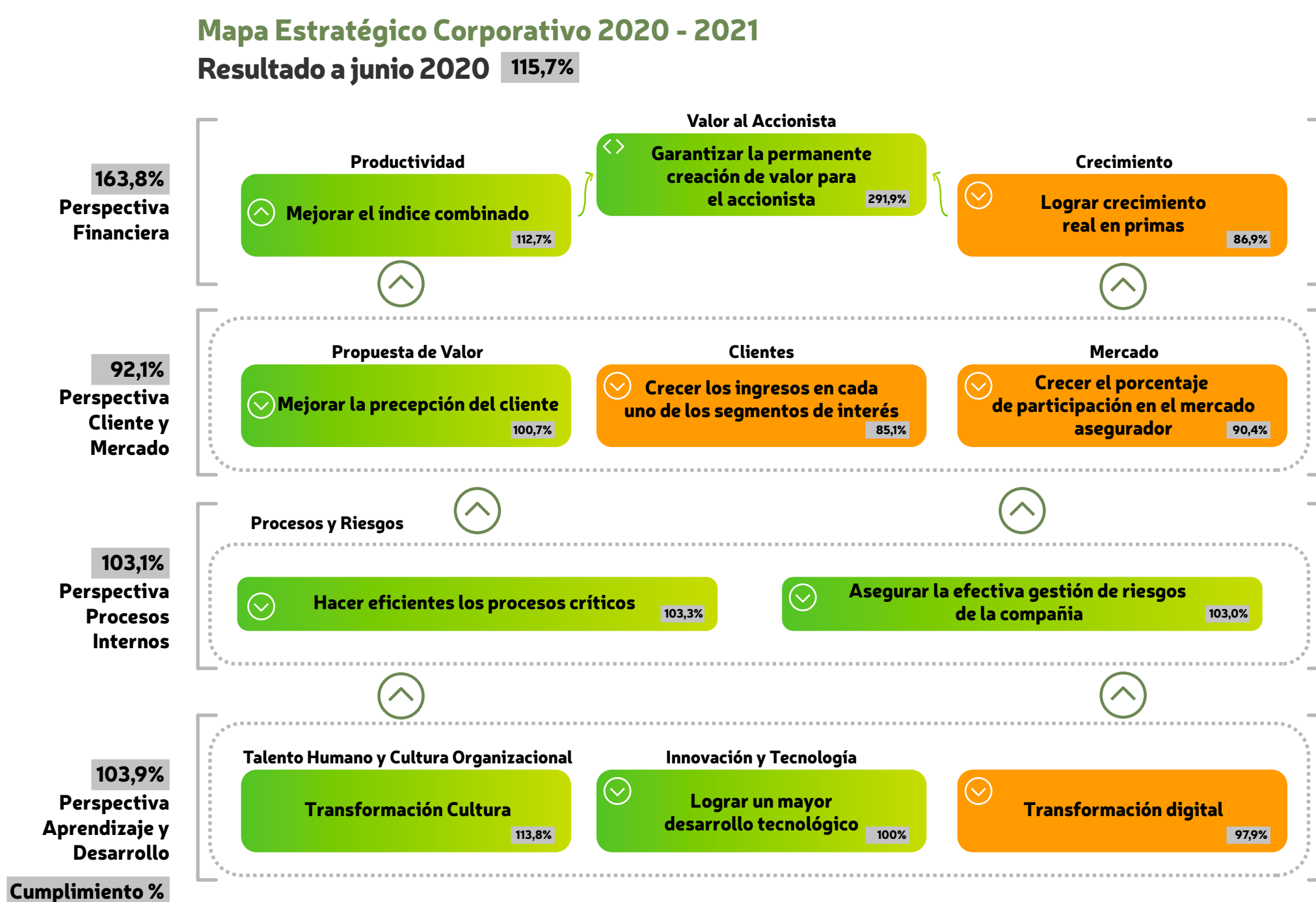
6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.1. Estrategia Corporativa

El plan estratégico de Previsora denominado “Una sola voz” enmarca el enfoque estratégico de Previsora Seguros al año 2021. El presente informe se realiza con el fin de evidenciar 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:



A junio 2020 el mapa corporativo presentó un cumplimiento total del 115,7%. A continuación, se presenta los cumplimientos por perspectivas:

Financiera: Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 163,8%, apalancado por los siguientes objetivos:

»»» **Garantizar la permanente creación de valor para el accionista:** Este objetivo logró un cumplimiento del 291,9%, gracias al desempeño y buen resultado del indicador

EBITDA con un valor de \$82,630,0 millones de una meta de \$28,310,0 millones.

»»» **Mejorar el índice combinado:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 112,7%, debido al buen desempeño del indicador Índice combinado con un resultado de 92,5% de una meta de 105,9%.

»»» **Lograr crecimiento real de primas:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 86,9% por el resultado del indicador de cumplimiento de primas emitidas con un valor de \$394.876,7 millones de una meta de \$454.180,0 millones.

»»» **Cliente y Mercado:** Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 92,1% por los resultados de los siguientes objetivos:

»»» **Mejorar la percepción del cliente:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 100,7%, generado por el desempeño de sus dos indicadores: Índice de satisfacción cliente final con un resultado de 93,3% de una meta de 92%; el indicador Índice de satisfacción aliados estratégicos con un resultado de 75,0% de una meta de 75%.

»»» **Crecer los ingresos en cada uno de los segmentos de interés:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 85,1%, debido al desempeño de los indicadores: Primas emitidas negocios estatales con un resultado de \$195.058,4 millones de una meta de \$198.979,0 millones; primas emitidas negocios privados con un resultado de \$136.556,7 millones de una meta de \$126.295,0 millones y primas emitidas negocios de personas con un resultado de \$63.261,6 millones de una meta de \$128.906,0 millones.

»»» **Crecer el porcentaje de participación en el mercado asegurador:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 90,4%, impactado por el resultado del indicador % participación total de mercado con un 6,15% de una meta de 6,8%.

Procesos Internos: Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 103,1% por los resultados de los siguientes objetivos:

»»» **Hacer eficientes los procesos críticos:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 103,3%, gracias al desempeño de los indicadores: Cumplimiento de promesa de valor en la valoración de daños y autorización de mano de obra de pérdidas menores con un resultado de 98,7% de una meta de 96%; cumplimiento de promesas de valor en indemnizaciones de generales, patrimoniales y vida con un resultado de 93,3% de una meta de 90%.

»»» **Asegurar la efectiva gestión de riesgos de la compañía:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 103,0%, por el desempeño de los indicadores: gestión de cuenta corriente de reaseguro con un resultado de 98,5% de una meta de 94% y Oportunidad en el registro de la reserva con un resultado de 96,2% de una meta de 95%.

Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo: Esta perspectiva presentó un cumplimiento del 103,9% por los resultados de los siguientes objetivos:

»»» **Transformación cultura:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 113,8%, debido al desempeño del indicador Índice de satisfacción actividades para la certificación de la Compañía como Empresa Familiarmente Responsable con un resultado de 91% de una meta de 80%.

»»» **Lograr un mayor desarrollo tecnológico:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 100%, gracias al desempeño del indicador Cumplir la gestión de proyectos de desarrollo tecnológico con un resultado de 95,0% de una meta de 95%.

»»» **Transformación digital:** Este objetivo presentó un cumplimiento del 97,9%, debido al desempeño del indicador Cumplir de gestión de proyectos de transformación digital con un resultado de 93,0% de una meta de 95%.

La Gerencia de Planeación tiene un rol activo y permanente frente al proceso de planeación estratégica, como el acompañamiento y asesoría en la formulación y definición del plan estratégico, mapa corporativo y mapas de desdoblamiento, seguimiento a la actualización de indicadores e implementación de herramientas de monitoreo que permitan una gestión permanente desde los diferentes niveles de la organización enfocada en el cumplimiento de la estrategia.

Proyectos Estratégicos:

A junio 2020 se vienen desarrollando proyectos estratégicos distribuidos en tres frentes: Transformación digital, Desarrollo tecnológico y Otros.

En el frente de Transformación Digital se están desarrollando los siguientes proyectos:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Avance
Fábrica de Software (App Autogestión MVP)	Habilitar al negocio con productos y servicios tecnológicos que permitan aumentar los ingresos y la rentabilidad.	89%
Fábrica de Software (Cotizador Áreas Comunes MVP)		87%
Factura electrónica Fase II Integración	Implementar la solución tecnológica para la emisión y recepción de factura electrónica a través del proveedor autorizado por la DIAN de conformidad con lo exigido por el Decreto 2242 de 2015 y la Resolución 010 de 2018.	99%
Factura electrónica Fase III Póliza		47%
Office 365	Optimizar los costos de licenciamiento de las herramientas de productividad que usa Previsora.	89%
Sarlaft digital	Contar con una herramienta que automatice el diligenciamiento de datos del formulario SARLAFT, de fácil acceso, que garantice la validación de identidad del cliente y la obligatoriedad en todos los campos.	75%
Factura electrónica Fase IV -Integración SOAT y AP	Implementar la solución tecnológica para la integración del proceso de reclamaciones de SOAT y AP, entre la plataforma de factura y el proveedor Grupo MOK.	Por iniciar
Factura electrónica Fase V - Buzón Satélite SOAT	Desarrollo del componente de Buzón Satélite en Ifactura para el filtrado de SOAT en la integración entre esta plataforma y ON BASE.	59%
Autogestión WEB	Definir e implementar un portal web de autogestión para clientes de la Compañía.	35%

En el frente de Desarrollo Tecnológico se están desarrollando los siguientes proyectos:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Avance
Modelo de operación procesos judiciales fase II	Adquirir e implementar una herramienta tecnológica para la gestión de los procesos judiciales de la Compañía que apalanque el nuevo modelo operativo de procesos judiciales.	98%
Optimización Onbase autos	Implementar el flujo del proceso de indemnizaciones de automóviles en la herramienta ONBASE versión 16 y desarrollar la integración de ésta con las demás herramientas que soportan el proceso.	83%
Reaseguros express Fase II	El propósito general del proyecto es implementar las optimizaciones requeridas para resolver la problemática más crítica del proceso de Reaseguros para los siguientes puntos: * Cesión Automática de Automóviles, * Cesión Semiautomática Vida, *Apertura de la cuenta corriente, *Órdenes de Pago a reaseguradores automáticas y estado de cuenta, * Participación de Utilidades.	100%
Upgrade de SISE3G R1 a SISE3G R2	Actualizar el sistema actual SISE3G a la versión R2 para el módulo de Emisión, mejorando la gestión de procesos masivos.	93%

En Otros se están desarrollando los siguientes proyectos:

Proyecto Estratégico	Objetivo	Avance
NIFF 17 y Solvencia II	Evaluar el alcance de la norma, realizar el entendimiento de esta y efectuar el diagnóstico que permita conocer los impactos operativos, tecnológicos y financieros previos a la implementación.	100%
Ramo Decenal	* Realizar la creación del ramo de seguros decenal en La Previsora Seguros. * Obtener la aprobación del Ramo por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.	Por iniciar
Oferta de Valor Empresas	Desarrollar una oferta de valor integral que satisfaga las necesidades para el segmento de empresas (grandes y medianas) y que, acompañada de la optimización de procesos transversales, permita a la compañía consolidar una propuesta de productos y servicios que se adapte a la emergente demanda del sector y logre aumentar la participación en el mercado de forma rentable y sostenible.	Por iniciar
NIFF 17 y Solvencia II Fase II	Realizar el acompañamiento para la adopción en Previsora del estándar de la NIIF 17 - Contrato de seguros y la actualización del Decreto 2555 de 2010 con respecto a Solvencia II y su asertiva implementación.	Por iniciar

Dentro del rol que desarrollan las Gerencias de la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo, como aporte directo a los resultados en el desarrollo e implementación de los proyectos estratégicos, cabe resaltar la labor que realizan los Gerentes de Proyectos en la gestión de estos, así como la asesoría y acompañamiento a las áreas funcionales y demás integrantes de los equipos en la ejecución de los roles asignados y aplicación de la metodología definida. Adicionalmente, en coordinación con los demás miembros que componen el Comité de Proyectos se logra movilizar la gestión para el logro de resultados.

6.2. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Contexto: La Previsora S.A. Compañía de Seguros cuenta con un Sistema de Gestión Integral (SGI) implementado y basado en un enfoque de gestión por procesos y los lineamientos aplicables a la entidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) definido por el Decreto 1499 de 2017 el cual modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. De acuerdo con lo anterior, el Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el MIPG el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno. Actualmente de conformidad con el cumplimiento y adopción voluntaria por parte de la Previsora de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, así mismo el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015. MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas

de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. MIPG en sí mismo es un modelo de gestión de calidad. MIPG funciona mediante tres componentes: Institucionalidad, Operación y Medición. A continuación, se describe de manera general cada uno:

A. Institucionalidad:

Conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas, metodologías para que el modelo funcione y logre sus objetivos; a través de las siguientes:

»»» **Comité Sectorial de Gestión y Desempeño:**

convocado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a todos los Jefes de Planeación de las entidades vinculadas a él, en La Previsora es representado por el Gerente de Innovación y Procesos. Dicho Comité tiene como función orientar la implementación y evaluación de MIPG en cada entidad u organismos público el cual ha sesionado durante el primer semestre de 2020 en dos (2) oportunidades (30 de enero y 30 de abril).

»»» **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:**

formalizado en la entidad a través de la Circular 469 y presidido por el Vicepresidente de Desarrollo Corporativo quien de acuerdo con el Decreto 580 de 2019 es el responsable de dirigir, orientar y liderar la implementación y el mantenimiento del SIG en la entidad. Dicho Comité tiene como función principal orientar la implementación y evaluación de MIPG en la entidad. En este sentido, la Secretaría Técnica del Comité es ejercida por el Gerente de Innovación y Procesos y ha sesionado de manera trimestral durante el primer semestre de 2020 en 3 oportunidades (17 de enero, 23 de abril y 21 de julio). En dicho Comité, la entidad realiza el seguimiento sobre los compromisos relacionados con la revisión de la Alta Dirección.

B. Operación:

MIPG opera a través de un conjunto de siete (7) dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, las cuales, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permiten que el MIPG funcione adecuadamente. Cada una de las 7 dimensiones se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. En la Previsora, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, cada una de las políticas tiene un Líder representante encargado de desarrollar, coordinar, implementar los lineamientos, mejores prácticas y directrices para la implementación del MIPG como un todo. A continuación, se presenta el resultado del monitoreo al avance el cual es gestionado desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Dimensión 1: Talento Humano

»»» **Política de Integridad:** En la estructuración de la Política, la Gerencia de Talento Humano socializó la definición de incluir en el Plan de Formación como obligatorio el curso virtual que la Función Pública tiene “Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción”. A la fecha lo han realizado 90 personas en la entidad. De igual manera, se encuentra en revisión el Código de Ética de La Previsora en relación con el sugerido por la Función Pública.

» **Integración del Plan de Acción Anual:** antes del 30 de enero de 2020 se realizó la consolidación del Plan y se publicó en la página Web de la entidad para comentarios de las partes interesadas. El Plan tiene una meta para la vigencia 2020 igual al 95%, durante el primer semestre ha tenido un avance del 29% desagregado así:

Nombre Plan	No. Actividades	Peso	Avance
Plan Sectorial	10	25%	1%
Plan Institucional	17	25%	10%
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	30	25%	7%
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)	3	25%	11%

»»» Política de Gestión Estratégica del Talento Humano:

- » **Lenguaje Claro:** En común acuerdo del Comité, ese curso se incluirá para el 2021 en el Plan de Formación de la Compañía.
- » **Curso MIPG:** dando cumplimiento al compromiso de la entidad para que todos sus funcionarios realicen el curso de Fundamentos de MIPG y los Líderes de Política realicen el curso de los ocho (8) módulos. Con corte a 30 de junio, en la entidad dicho examen ha sido presentado por 782 personas (fundamentos) y 110 personas han realizado el curso de los ocho (8) módulos.

Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación

»»» Política de Planeación Institucional:

- » **Análisis de Contexto y DOFA Institucional:** en abril se presentaron las herramientas actuales de la organización: i) DOFA publicado en 2018 por parte de la Gerencia de Planeación, ii) Estudio Técnico de reestructuración de Previsora 2017 y, iii) Informes de Gestión anuales.

Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados

»»» **Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos:**

En la sesión del mes de abril, la Gerencia de Innovación y Procesos socializó el autodiagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 obteniendo un resultado del 67% frente al esperado de la vigencia del 83%. Por su parte, la Subgerencia de Recursos Físicos, encargada de la Gestión Ambiental, presentó el resultado del autodiagnóstico del cumplimiento de la norma ISO 14001:2015 con un cumplimiento del 94%.

» **Sistema de Gestión Integral – SIG:**

la Gerencia de Innovación y Procesos con el fin de lograr la integración básica de su sistema y en función de los autodiagnósticos de las normas ISO mencionadas en el párrafo anterior, ha definido un plan de trabajo con corte 31 de diciembre de 2020 que servirá de preparación a la auditoría de ICONTEC que se llevará a cabo en el mes de noviembre de 2020. El Plan de trabajo contiene 40 actividades segmentadas por cada uno de los capítulos de la norma, su avance a 30 de junio es del 20%.

» **Manual y Política Integrada del SIG:**

La Gerencia de Innovación y Procesos documentó su versión actualizada del Manual 049 - Generalidades del SGI, así mismo se construyó la propuesta de Política Integrada para ser aprobada en el escenario del Comité de Gestión y Desempeño del mes de julio. La Política integrará lineamientos respecto a: Contexto, Referencia para los objetivos, Compromiso frente al cumplimiento de requisitos, compromiso ante la mejora continua y compromiso efectivo frente a los subsistemas.

» **Compromisos Alta Dirección:**

en las sesiones realizadas por el Comité de Gestión y

Desempeño, se ha monitoreado el cumplimiento de los compromisos generados en la Revisión de la Alta Dirección del 2019 correspondiente a depuración de proveedores en ISOLUCIÓN, presentación de análisis PQRS del periodo 2019 a Junta Directiva y Presidencia, y la creación de planes de mejora derivados de Auditoría Superintendencia Financiera de Colombia y Contraloría General de la Nación en ISOLUCIÓN.

» **Mapa de Procesos:**

durante el primer semestre la entidad ha depurado su mapa y actualmente cuenta con 86 procesos respecto a los existentes a 31 de diciembre de 2019. De dichos procesos se cuenta con la documentación de 86 diagramas de procesos y 236 diagramas de subprocesos operativos. Los principales cambios del periodo se reflejan en: i) la inactivación de los procesos relacionados con UNT (debido a cambios del negocio), ii) la integración de los procesos Desarrollar Nuevos Productos y Modelos de Negocio con el proceso de Gestión de la Innovación, iii) Reenfoco del Proceso Gestionar el Clima organizacional con el Proceso Administrar el Modelo Empresa Familiarmente Responsable, iv) Actualización de los procesos de Control Documental y Administración del Sistema de Gestión Integral.

» **Estado solicitudes documentales:**

durante el primer semestre la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos ha atendido 483 solicitudes a través de ISOLUCIÓN para la actualización, eliminación y creación de documentos; el Sistema con corte 30 de junio administra 1.999 documentos.

» **Intervención de Procesos:**

la Gerencia de Innovación y Procesos durante el primer semestre ha cumplido en un 90% la intervención de procesos programados para dicho periodo, la meta total de intervención

con corte a 31 de diciembre es 46 procesos.

- **Centralización de pagos Vicepresidencia de Indemnizaciones:** Durante el primer semestre se finalizó de la desmaterialización de la OP / SP en las Oficinas Centro, Norte, Occidente y la Gerencia de Indemnizaciones de Seguros Generales y Patrimoniales. En el primer semestre se finalizaron las pruebas certificando la solución para su paso a producción y se realizó la evaluación de satisfacción de la solución implementada. Finalmente, se realizaron las sesiones de trabajo aprobando la campaña para la socialización del proyecto; complementando con presentaciones a la Gerencia Contable y de Impuestos, explicando las victorias tempranas implementadas en el proyecto que pueden ser replicadas en el modelo de pagos administrativos.

» **Construcción Batería de Indicadores de Procesos:** durante el primer semestre la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos documentó la integración en un solo artefacto de la revisión y depuración de todos los indicadores. Actualmente se cuenta con 61 procesos finalizados (126 indicadores) y 25 procesos en construcción o definición con las áreas (pendientes).

» **Salida No Conforme – SNC:** En función del nuevo Instructivo IN-SPG-001 se han venido desarrollando sesiones de trabajo para su definición en conjunto con las áreas. Durante el primer semestre se ha finalizado la primera Fase correspondiente a Depuración y un avance del 58% en mesas de trabajo para 8 procesos priorizados enfocados al cliente final.

»» **Política de Gobierno Digital / Política de Seguridad Digital:** La Gerencia de Planeación y la Subgerencia de Transformación Digital de la entidad durante el primer semestre de 2020 han avanzado en el desarrollo del

cronograma de actividades de la estrategia de Cultura Digital, logrado un cumplimiento del 100% frente a las actividades programadas.

»» **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Política de Servicio al Ciudadano**

» **Satisfacción de partes interesadas (PQRS):** a Gerencia de Innovación y Procesos y la Gerencia de Servicio analizan las PQRS del primer semestre. En este sentido, las PQRS tuvieron un comportamiento decreciente (En enero se recibieron 805 y en mayo 499, decreciendo un 38%), donde los canales de comunicación más empleados son los correos electrónicos y vía telefónica. Del análisis realizado, a continuación, se describen algunos puntos de interés: Oportunidad en la atención, Representatividad (más del 80% corresponde a Peticiones) y Foco: en promedio el 56% están relacionadas a peticiones de certificaciones, copia de pólizas, SOAT digital de los productos de Automóviles y SOAT, y cancelación de pólizas de Vida Grupo.

Dimensión 4. Evaluación de Resultados

»» **Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional:** En el espacio del Comité de Gestión y Desempeño, se ha socializado el avance del Plan Estratégico Institucional por parte de la Gerencia de Planeación. Así mismo, dicha Gerencia ha socializado el estado de avance de los Proyectos de la entidad.

Dimensión 5. Información y Comunicación

»» **Política de Gestión Documental:** en el Comité de Gestión y Desempeño se formalizó la actualización del Programa de Gestión

Documental, el Plan Institucional de Archivo (PINAR) y el Anexo de la Metodología PINAR. Así mismo se ha realizado el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de Gestión Ambiental de la Compañía.

- » **Matriz de Partes Interesadas:** la Gerencia de Innovación y Procesos documentó en el primer semestre la versión actualizada de la Matriz con la segmentación de las partes de cada subsistema (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo). Dicha Matriz se publicó en el enlace Ley de Transparencia de la página Web de la entidad.

Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y La Innovación

»» Política Gestión del Conocimiento

- » **Plan de Trabajo Gestión del Conocimiento e Innovación:** atendiendo las necesidades para el cierre de brechas y repunte de la dimensión en el FURAG, la Gerencia de Innovación y Procesos analizó los cuatro (4) ejes transversales y definió el plan de trabajo para desarrollar en el 2020. El avance del Plan es del 29,7% enfocándose a la consolidación del Banco de Iniciativas de Previsora (BIP), elaboración de monitoreo externo, avance en la definición del Kit de Herramientas de Innovación y Brief para el Plan de Comunicaciones de Innovación.
- » **Banco de Iniciativas de la Previsora (BIP):** tiene como propósito consolidar todas las iniciativas recibidas por la Vicepresidencia de toda la entidad. El estado del Banco a inicio de año comprendía 47 iniciativas consolidadas desde el 2015, de las cuales el 45% se encontraban cerradas, 30% se encontraban pendientes por abordar y el 25% se encontraban en curso. La Gerencia de Innovación ha realizado trimestralmente su seguimiento a fin de validar el estado de las iniciativas e identificar el acompañamiento

requerido por parte de las diferentes áreas; el resultado publicado en la Previnet a corte de 30 de junio de 2020, se identifica un total de 17 iniciativas en curso.

- » **Monitoreo Externo Innovación:** en el primer semestre se trabajó la primera propuesta de monitoreo externo alineado con el Proyecto de Repotencialización del Ramo de Automóviles.

- » **Plan de Comunicaciones SIG:** al respecto la Gerencia de Innovación y Procesos documentó en el primer semestre la versión actualizada de la Matriz con las partes interesadas y necesidades de comunicación del Sistema de Gestión Integral. Dicho Plan fue publicado en la Previnet.

Dimensión 7. Control Interno

- »» **Acciones de Mejora:** El estado de las acciones de mejora administradas por la Gerencia de Innovación y Procesos y la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos, con corte a 30 de junio de 2020 se cuenta con 194 acciones que están siendo gestionadas, de las cuales 56 se encuentran vencidas.
- » **Política de Control Interno:** dando cumplimiento a su rol como responsable de la Alta Dirección para la implementación del MECI, el Gerente de Innovación y Procesos socializó el Esquema de Líneas de Defensa diseñado el cual fue aprobado en el Comité Institucional de coordinación de Control interno en diciembre de 2019. Así mismo, se formalizó la Circular 338 elaborada por la Gerencia de innovación y Procesos la cual fue formalizada en ISOLUCIÓN el 30 de junio.
- » **SARO:** teniendo en cuenta que la Gerencia de Riesgos presenta un informe semestral a la Junta Directiva del Mapa de Riesgos, el cual también se presenta en el Comité de Riesgos y el Comité de Auditoría, el

seguimiento no se realizará en ocasión del Comité de Gestión y Desempeño.

- » **Matriz de Riesgos y Controles:** mediante el trabajo armónico con la Gerencia de Riesgos y todos los líderes de procesos se han realizado sesiones de trabajo para revisar la pertinencia, vigencia y actualización en la redacción de todos los riesgos y controles de la matriz.
- » **Plan de Auditoría:** se ha realizado el monitoreo y seguimiento del avance del Plan por parte de la Oficina de Control Interno. El avance del Plan al primer semestre es del 44%.

Medición: para medir el modelo se cuenta con el instrumento de medición fundamental “Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG”, el cual realiza la medición anual de la implementación y desempeño de MIPG, así como el avance y efectividad del Sistema de Control Interno. Al corte de la vigencia 2018 (31 de diciembre) la entidad había obtenido una puntuación de 73,4% y a corte de 2019 (31 de diciembre) situándose en el puesto 11 entre las

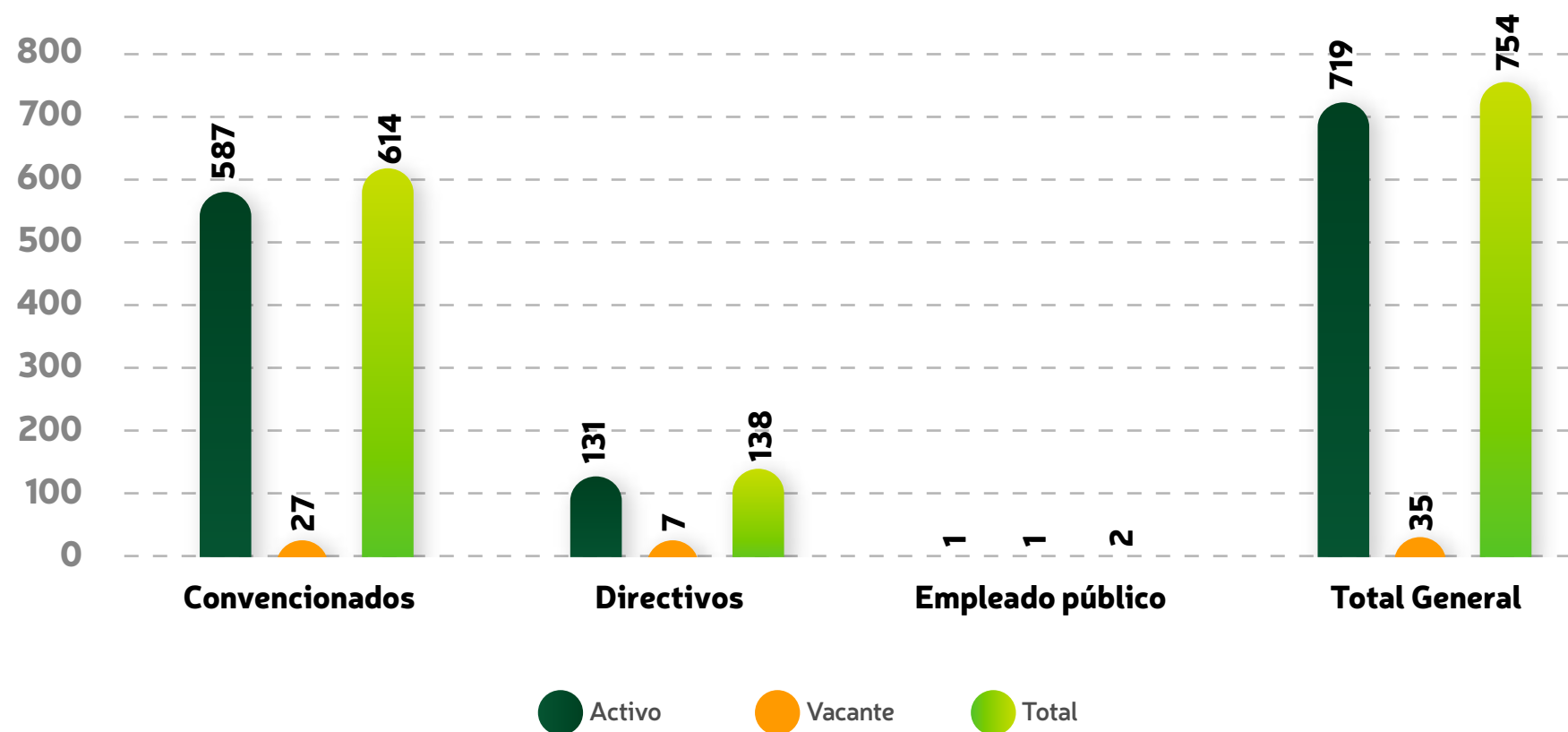
entidades vinculadas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Según los resultados publicados en el mes de mayo de 2020, La Previsora escaló 9,4 puntos porcentuales correspondiente a una puntuación de 82,8% manteniendo a la entidad en el puesto 11. De acuerdo con lo anterior, la entidad se encuentra 0,6 puntos porcentuales por debajo a la meta definida por la Función Pública y el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente al aumento de 10 puntos porcentuales sobre la línea base para el cuatrienio (73,4% inicial).

6.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Gerencia de Talento Humano es la encargada de diseñar y ejecutar los procesos para gestionar, motivar y retener al personal de la compañía.

En desarrollo de esa función, se tramitan día a día las actividades propias de la administración del recurso humano y se gestionan los beneficios que buscan el bienestar de los colaboradores y sus familias, logrando como valor agregado la fidelización y retención.

Administración de la Planta de Personal Planta directa



6.3.1. Fortalecimiento de clima y la cultura organizacional

Cultura Organizacional – Enfocada en Felicidad:

Objetivo: Implementar estrategias que proporcionen soluciones para la transformación cultural, el fortalecimiento del liderazgo individual y la creación de relaciones basadas en confianza.



Fases:**ENTENDER**

Apropiar la estrategia, atributos culturales y visión de los líderes.

**RESIGNIFICAR**

Medir la cultura de la felicidad de las personas y equipos en su trabajo y construir su propósito y acuerdo para la transformación deseada.

**DISEÑAR**

Crear herramientas transaccionales y relacionales para el fortalecimiento del talento humano.

**IMPACTAR**

Determinar el entorno sobre la inversión esperada que le de sostenibilidad al modelo de experiencia total

**MEJORAR**

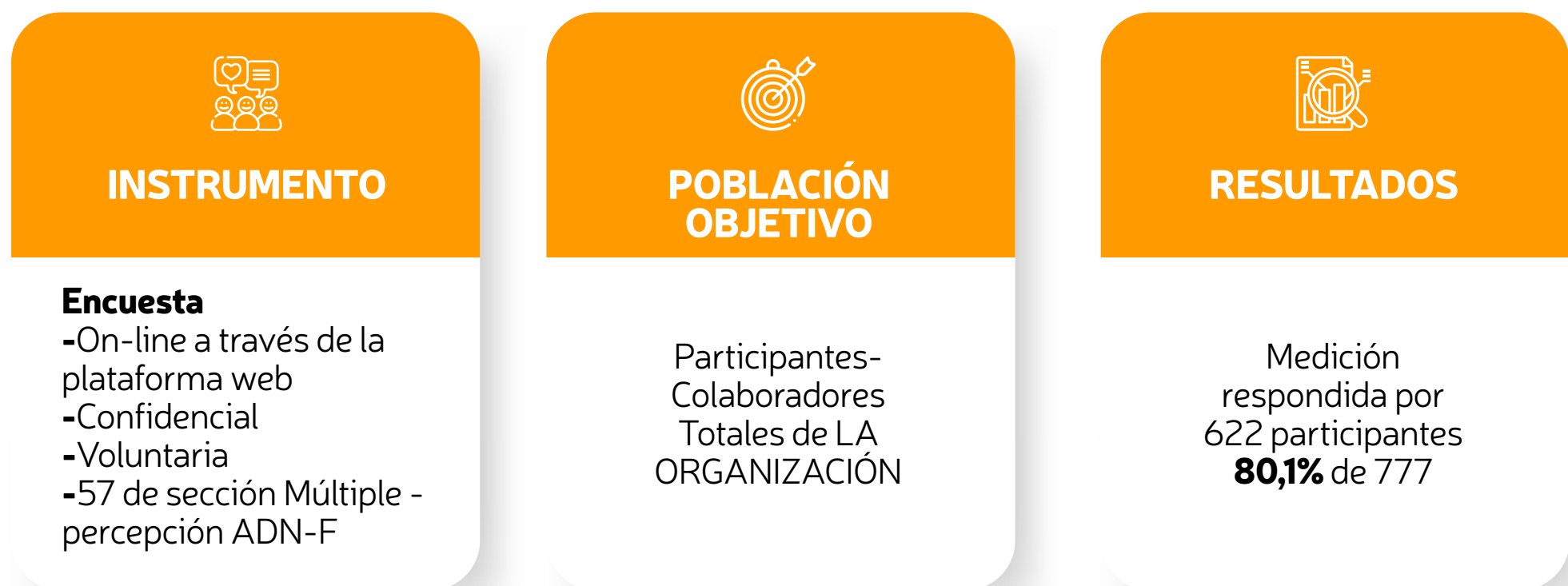
Asegurar una estrategia de relación y comunicación que permita mejorar de manera sostenida la experiencia total de las personas.

Avance:
Contexto de la situación actual

Revisión de la información relacionada con la estrategia, procesos y estructura organizacional.


Encuestas ADN - F

Realización, consolidación y análisis de resultados de la encuesta ADN - F



Workshop

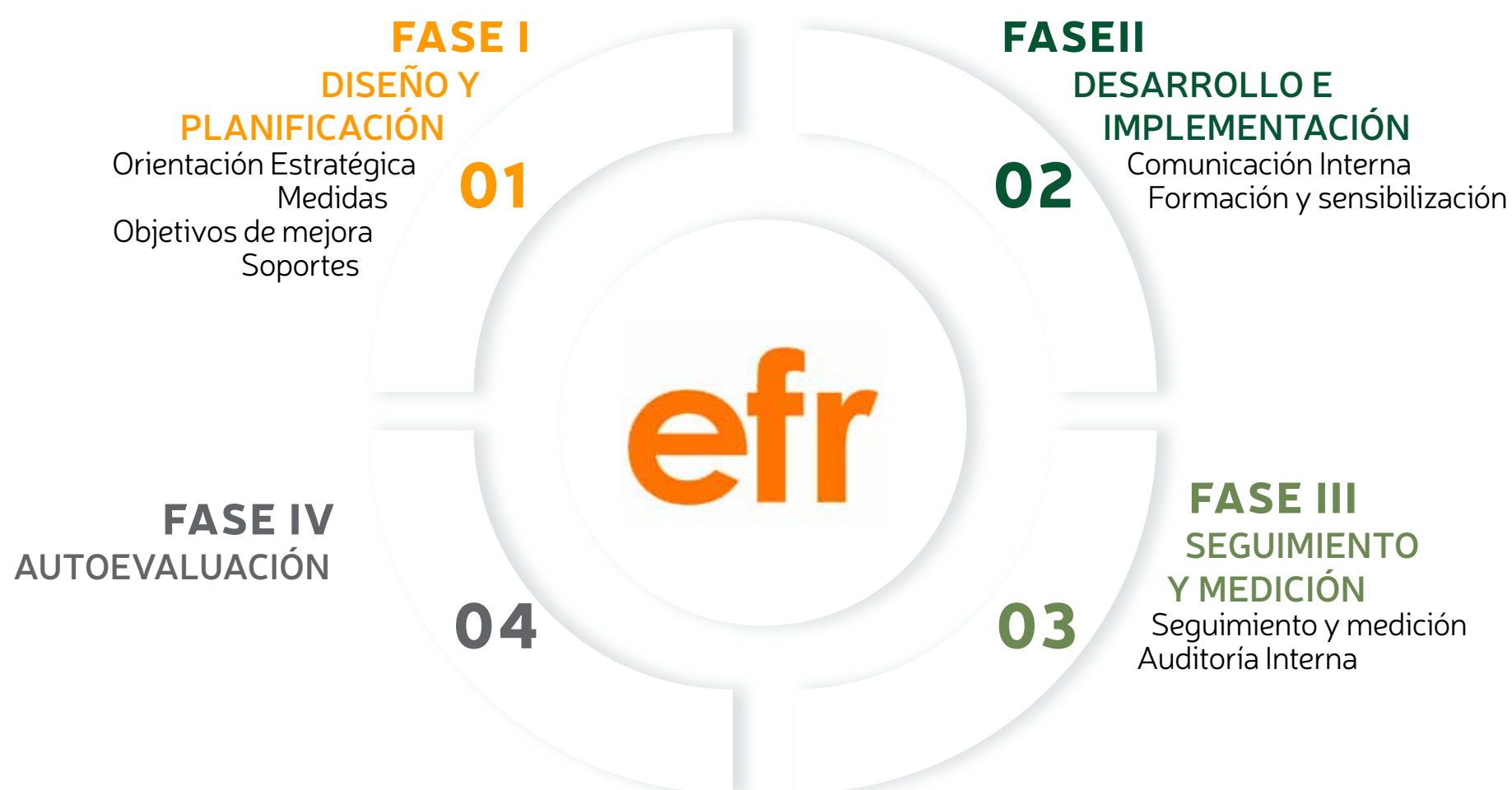
Se han realizado 29 intervenciones a nivel nacional, con participación de 250 funcionarios.

Empresa Familiarmente Responsable:



El 14 de mayo de 2020 la Previsora S.A fue certificada como una Empresa Familiarmente Responsable conforme a los requisitos exigidos en la norma efr 1000 – 1 ed. 4, otorgada por la Fundación MÁSFAMILIA con el aval del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).

Con la implementación de este modelo de gestión se pretende orientar las políticas y prácticas laborales hacia la búsqueda del equilibrio entre empresa, trabajo y familia, mejorando la sociedad en su conjunto, creando valor y marcando la diferencia como empresa, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de negocio y a su vez genera un ambiente de trabajo más agradable en el que las personas estén felices y orgullosas de pertenecer a la compañía, mostrando su compromiso y agradecimiento.

Estructura del Modelo efr:**Plan de Bienestar:**

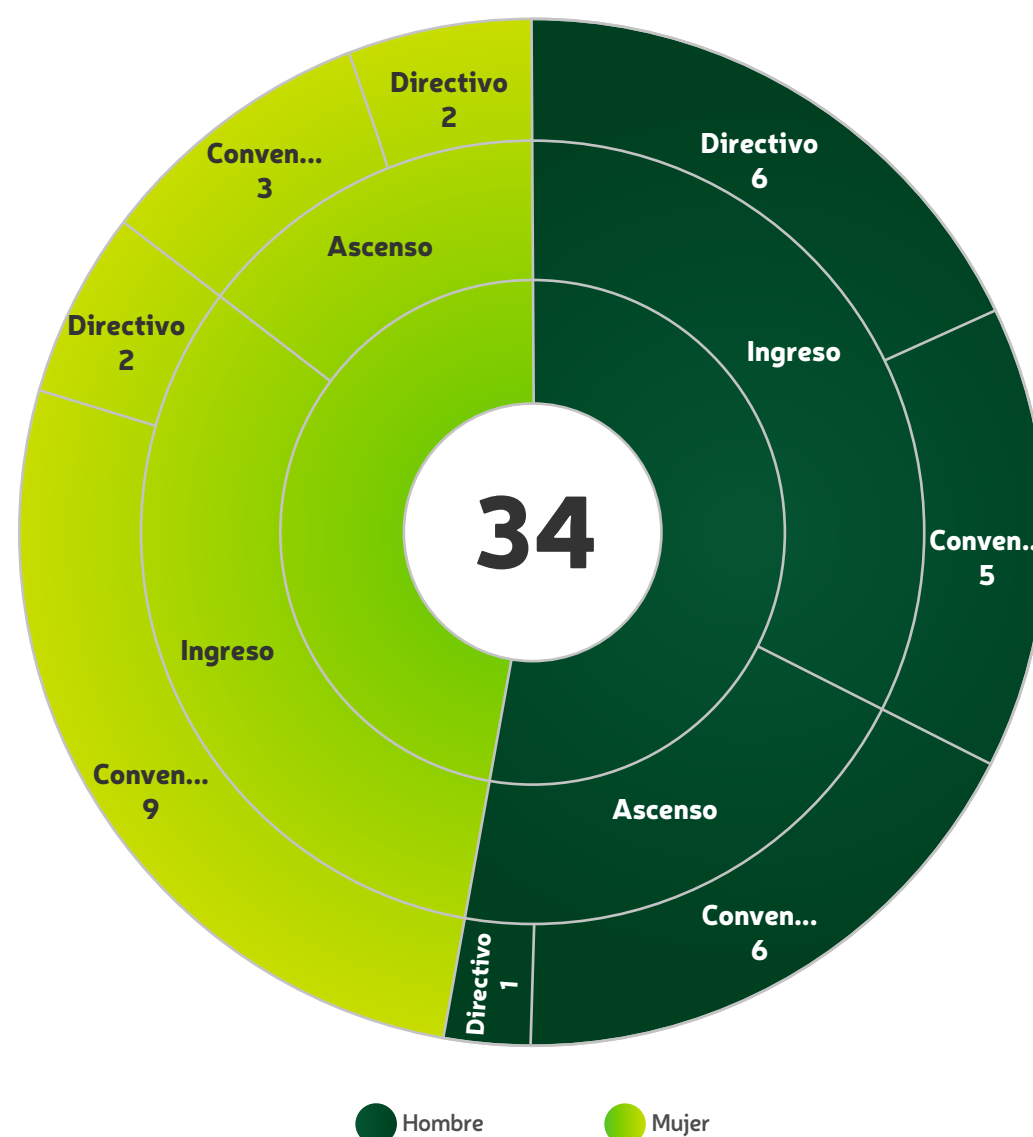
Dentro del modelo de gestión efr contamos con 61 medidas de conciliación dentro de las cuales encontramos las siguientes actividades enfocadas al desarrollo del plan de bienestar:

Actividad	Estado
Celebración Día del Género	Ejecutada
Celebración Cumpleaños de los funcionarios	En desarrollo
Charla virtual "Felicidad en tiempos de incertidumbre"	Ejecutada
Celebración del día de la secretaria	Ejecutada
Charla virtual "Liderar-me en tiempos de cambio"	Ejecutada
Show en vivo de Laura y Juan en vivo	Ejecutada
Charla virtual "El consumidor Post Covid: 10 cambios en el comportamiento de los clientes"	Ejecutada
Clases de Yoga	Ejecutada
Charla virtual "Higiene del Sueño"	Ejecutada
Actividad "Cocinemos en Familia"	Ejecutada
Celebración Cumpleaños Previsora	En desarrollo
Torneo de Bolos "Bowling King Previsora 2020"	En desarrollo
Sesiones de Yoga	En desarrollo
Sesiones de Rumbaterapia	En desarrollo
Celebración Día de la familia	Pendiente
Actividad de Halloween	Pendiente
Kermesse Virtual	Pendiente
Juguetes para los niños hasta los 10 años	Pendiente
Actividad de cierre de gestión de fin de año	Pendiente
Actividad Fin de Año: Obsequio	Pendiente

6.3.2. Selección, Entrenamiento y Desarrollo

Iniciamos el año 2020 gestionando 35 vacantes de las cuales 11 son del nivel directivo y 24 del nivel convencionado. A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante el primer semestre del año:

DISTRIBUCIÓN DE VACANTES CUBIERTAS POR TIPO DE SELECCIÓN Y GÉNERO

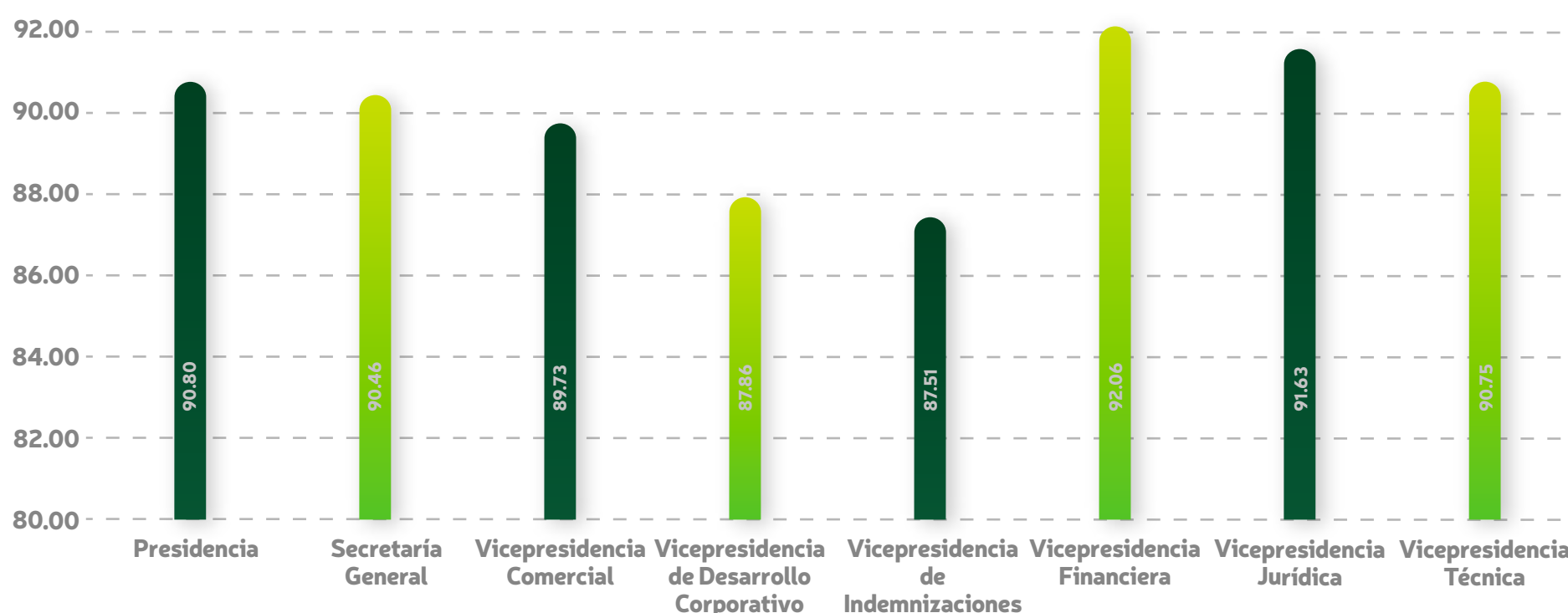


Previsora busca contar con el mejor talento:

Teniendo en cuenta que el Talento Humano de la Compañía es fundamental para el logro de la estrategia, durante el primer semestre de 2020, Previsora desarrolló actividades en busca de promover competencias técnicas y comportamentales en cada uno de sus colaboradores, entre ellas, la medición de Gestión del Desempeño, la cual ayuda a implementar estrategias para la consecución de los objetivos organizacionales, permite orientar las actividades y gestión de los colaboradores con la

misión, visión, cultura organizacional y las competencias organizacionales, su intención es mejorar el desarrollo y crecimiento integral de los colaboradores por medio de planes de acción y de reconocimiento, atendiendo las necesidades estratégicas de la organización y permite a la organización e incentivando el crecimiento de sus colaboradores para ser más eficaces y eficientes, con el fin de ser competitivos en el mercado.

Evaluación de Desempeño 2020:



Cumplimiento de competencias por vicepresidencia

Para el año 2019 la Compañía tuvo un indicador de cumplimiento del 96.92%, a partir del número de empleados que cumplieron con la calificación de objetivos y competencias por encima del 70%. Durante el primer semestre del 2020 se cuenta con un avance de 650 funcionarios con planteamiento de indicadores.

Por otra parte, se cuenta con la política de “premio a la excelencia”, que destaca a aquellos funcionarios que por su alto nivel de desempeño y por la generación de valor agregado, obtuvieron los mejores puntajes ponderados de su vicepresidencia en su evaluación de desempeño y competencias del año inmediatamente anterior además de haber cumplido con su oferta de formación al 100%. A partir de los resultados obtenidos en el año 2019, se beneficiarán un total de 39 funcionarios se beneficiarán de una tarjeta bono, por valor de :\$500.000 c/u.

6.3.3. La formación, un pilar fundamental para el desarrollo

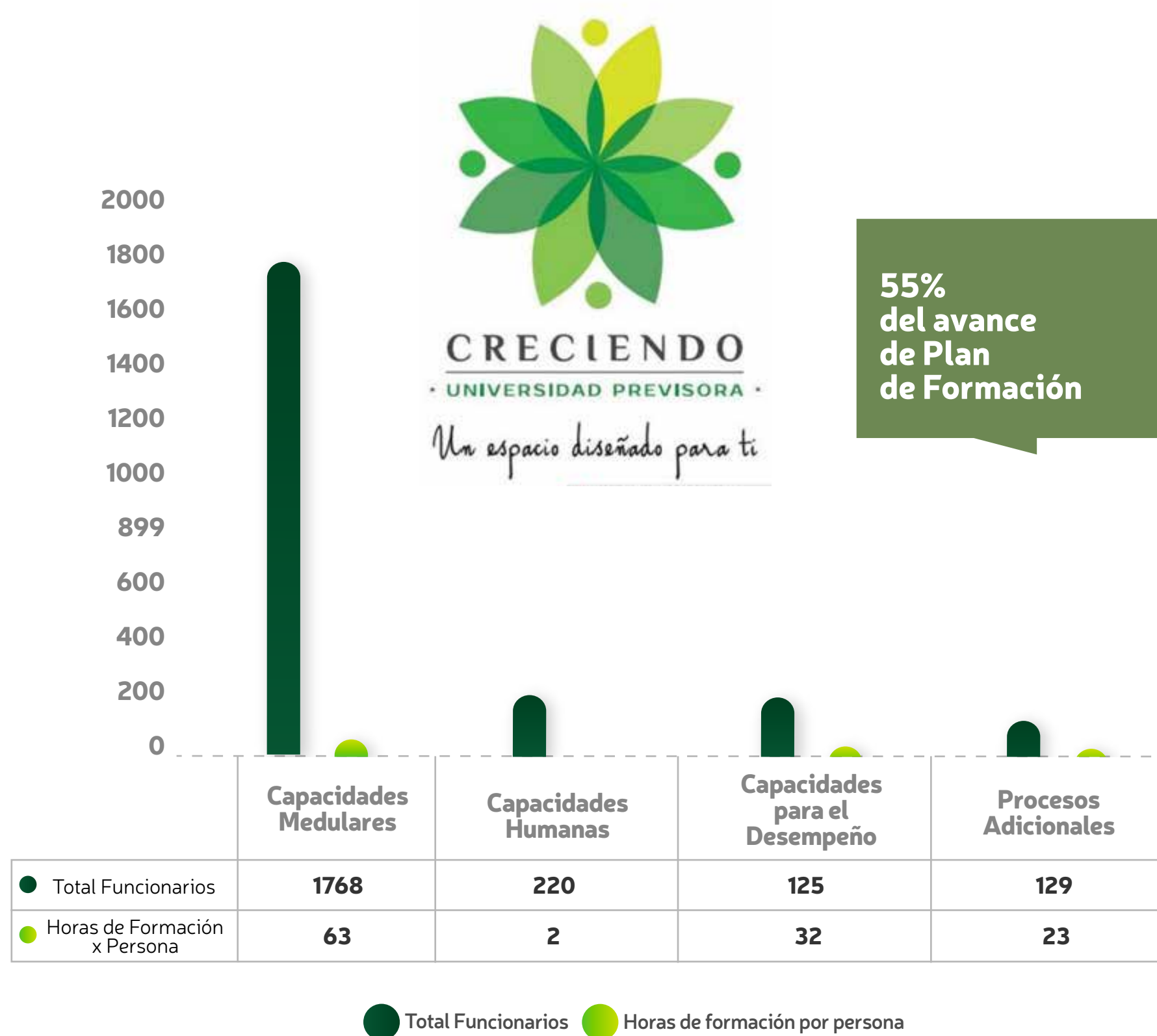
Formación y Desarrollo

El proceso de Formación al interior de la compañía, busca el desarrollo continuo de todos los funcionarios, sus capacidades, competencias técnicas y humanas, con el propósito fortalecer estrategias, planes, programas y proyectos que favorezcan, la cultura organizacional y mejoren los niveles de desempeño individual, asegurando así la calidad e impacto del proceso, el trabajo colaborativo la integridad, el cambio, la innovación, los resultados orientados al logro y la generación de valor para el cliente.

A través de nuestra Universidad Corporativa “Creciendo”, se diseñan, implementan y gestionan programas de formación anuales de acuerdo con 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 para lograr el cumplimiento de sus funciones bajo parámetros de eficacia, eficiencia, compromiso, integridad y honestidad, con el cierre de brechas tanto en competencias organizacionales como en conocimientos técnicos específicos por área.

Durante el primer semestre del 2020 el avance en el cumplimiento del Plan de Formación ha sido del 55%. A continuación, se relacionan los programas de formación desarrollados por Facultad:



Nota: En Capacidades Medulares se incluye la sumatoria de Cursos Normativos

Adicionalmente y dando continuidad al proceso de transformación cultural que hemos venido trabajando durante los dos últimos años, se relacionan las actividades realizadas durante el primer semestre.



7

GESTIÓN, JURÍDICA

7.1. GERENCIA JURÍDICA

La Gerencia Jurídica continúa dando su apoyo en los diferentes aspectos que en materia jurídica requiere la Compañía en los proyectos y requerimientos de las áreas, con el fin de prestar su asesoría y orientación en aquellos temas de mayor impacto, para garantizar que se cumplan los parámetros legales requeridos y así minimizar los riesgos jurídicos en la operación de la compañía.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la Gerencia Jurídica para el primer semestre del año 2020:

Función de Cumplimiento Normativo

Durante el primer semestre del año 2020, se llevaron a cabo diferentes avances en la Función de Cumplimiento Normativo, de los cuales se resaltan principalmente los siguientes:

- »»» Divulgación, análisis y acompañamiento en la implementación oportuna de normatividad expedida por el Gobierno Nacional con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19. En total se analizaron 225 normas y se divulgaron 111.
- »»» Inicio del plan piloto para el seguimiento y cumplimiento de las normas aplicables a La Previsora a través de la plataforma Isolución.
- »»» Definición de metodologías y lineamientos de interacción con la Oficina de Control Interno y la Gerencia de Riesgos.
- »»» Definición de indicadores de gestión del proceso.

Seguimiento de Agenda Legislativa

La Gerencia Jurídica llevó a cabo una revisión y seguimiento diario de agenda legislativa, para

identificar las nuevas normas, proyectos y modificaciones a la legislación vigente que sea de impacto y aplicación para la compañía.

En el primer semestre del año 2020, se divulgó la siguiente cantidad de normas y/o proyectos de impacto:

	Cantidad
Normas divulgadas enero - junio 2020	125

	Cantidad
Proyectos de Normas enero - junio 2020	6

**Respecto del primer semestre del año 2019, la divulgación de normas y proyectos incrementó en un 274%.*

Requerimientos y conceptos jurídicos

La Gerencia Jurídica adelantó estudios, análisis de consultas y/o solicitud de conceptos jurídicos y acompañamiento a proyectos de las áreas de la compañía, emitiendo las recomendaciones y conclusiones en función de los criterios de experiencia y el marco jurídico aplicable de acuerdo con la particularidad del tema.

A continuación, se indica la cantidad de requerimientos y conceptos gestionados en el año 2020:

	Cantidad
Conceptos emitidos enero - junio 2020	152

** Respecto del primer semestre del año 2019, el soporte jurídico mediante conceptos emitidos incrementó en un 81%.*

Adicionalmente, se emitieron conceptos previos para la suscripción de cláusulas arbitrales en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2018:

Conceptos Previos Directiva Presidencial 04 de 2018 enero - junio 2020	Cantidad
	369

Registro y renovación de marcas

La Gerencia Jurídica coordinó los trámites para la renovación de las siguientes marcas:

Solicitud Renovaciones enero - junio 2020	Marca:
	PREVIEDUCATIVO
	PREVIHOGAR
	PREVIPROPIEDADES

Así mismo, respecto de los registros y autorizaciones para uso de marcas, la Gerencia Jurídica informó que:

- »»» **a. Mediante Resolución 1352 del 23 de enero de 2020** la Superintendencia de Industria y Comercio confirmó la decisión con la cual se negó a La Previsora el registro de la marca SABER SEGURO (marca nominativa) y la autorización para su uso.
- »»» **b. Mediante Resolución 11143 del 13 de marzo de 2020** la Superintendencia de Industria y Comercio concedió a La Previsora el registro de la marca PREVISORA ES MI PASIÓN (marca mixta) y la autorización para su uso.
- »»» **c. Mediante Resolución 201517 del 27 de abril de 2020** la Superintendencia de Industria y Comercio concedió a La

Previsora el registro de la marca SEGURO DECENAL DE PREVISORA (marca nominativa) y la autorización para su uso.

Embargos contra terceros

La Gerencia Jurídica coordinó con las demás áreas de la compañía, la recepción y atención de los oficios judiciales que le son notificados, mediante los cuales se decreta la medida cautelar de embargo contra terceros o el levantamiento de esta medida.

Trámites Oficios año 2020 enero - junio 2020	Cantidad
Embargos	213
Levantamiento medida cautelar de embargo	8
Total	221

7.2. GERENCIA DE CONTRATACIÓN

La Gerencia de Contratación continúa brindando su apoyo en los procesos contractuales de la compañía y en aquellos requerimientos referentes a contratación.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la Gerencia de Contratación entre el 1 de enero y 30 de junio de 2020:

Cancelación de Hipotecas Funcionarios

Se han atendido las solicitudes de cancelación de las hipotecas constituidas sobre los inmuebles de los funcionarios y exfuncionarios de la compañía, en razón de los créditos hipotecarios de primera y segunda oportunidad otorgados

para la adquisición de vivienda. **Esta labor incluye:**

»»» Verificación de los documentos en los cuales se constata que el deudor hipotecario ya ha pagado la totalidad de la deuda.

»»» Elaboración de minutas de cancelación.

»»» Trámites notariales y de registro.

Durante el primer semestre del año 2020, con corte a 30 de junio de 2020 se han gestionado

quince (15) trámites de cancelación de hipotecas por créditos hipotecarios de funcionarios y exfuncionarios, quienes ya terminaron de pagar su obligación.

Contratación

La compañía continuó apoyando activamente el proceso de contratación, prestando asesoría para que todos los procesos en las diferentes modalidades fluyan y se ajusten a los requerimientos establecidos en la circular de contratación vigente.

Durante el primer semestre del año 2020, con corte a 30 de junio, se realizaron los siguientes trámites relacionados con contrataciones:

Trámite	Nº Procesos	Valores Pesos
Adiciones	19	\$ 4.993.186.447
Invitación Abierta	6	\$ 47.400.607.144
Invitación Cerrada	18	\$ 2.611.986.115
Contratación Directa	9	\$ 3.491.247.583
Valor Total		\$ 58.497.027.289

En virtud de la situación de emergencia propiciada por la pandemia a causa del Covid-19, se elaboró y adaptó un protocolo de contratación en emergencia sanitaria, con el fin de facilitar y agilizar el proceso contractual a través de los medios y canales digitales aptos para afrontar esta situación. Por medio de este, se tomaron medidas para la ejecución de procesos no presenciales tales como:

»»» Ajustes sobre la presentación de propuestas por parte de los oferentes, así como también del mecanismo virtual de revisión integral de las mismas por todos los actores involucrados al interior de La Previsora S.A.; requisitos técnicos, financieros y jurídicos.

»»» Ajuste en cuanto a la suscripción y protocolización de los contratos, utilizando mecanismos electrónicos tanto por parte del ordenador del gasto de La Previsora S.A. como por el Representante Legal de cada proveedor.

Por otro lado, para este semestre se logró centralizar la adquisición de contratos conexos al giro del negocio y se ajustó, en colaboración con la Gerencia de Tecnología, la herramienta onbase-contratos, para cargar documentos y facilitar el acceso a los datos con el fin de agilizar los procesos de pago a proveedores.

Por último, resaltamos la labor de seguimiento y apoyo continuo desde la Gerencia de Contratación para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, en los procedimientos y trámites establecidos en el Manual de Contratación, en el protocolo de contratación en emergencia sanitaria, en la labor de verificación documentos contractuales como lo son las actas de liquidación de los contratos y en el reporte oportuno de informes a las entidades de control, como lo es la Contraloría.

Comité de Contratación

El Comité de Contratación fue creado mediante Resolución No. 003-2017 y modificado en resolución 047-2020 en aras de generar una política de autocontrol al interior de la entidad, en cumplimiento de los principios constitucionales de desarrollo y eficiencia, por lo tanto, el Comité funge como una instancia de planeación, estudio y revisión de las necesidades de la contratación.

En las sesiones del Comité se han formulado políticas, criterios y estrategias que deben regir la actividad contractual en cada una de sus instancias, dentro del marco establecido por el ordenamiento jurídico vigente y el Manual Interno de Contratación.

Durante el primer semestre del año 2020, con corte a 30 de junio de 2020, se han presentado ante el Comité de Contratación setenta y un (71) procesos contractuales, de los cuales, el Comité recomendó continuar con sesenta y cuatro (64). Cuarenta y cinco (45) de los procesos aprobados ya se han tramitado y finalizado, diez (10) se encuentran en trámite y nueve (9) no se han tramitado.

El Comité emite recomendación negativa cuando evidencia inconsistencias o inviabilidades en la contratación, teniendo como algunas de las causales, las siguientes:

»»» **a.** Solicitud de revisión al área contratante para identificar si otros proveedores prestan

el mismo servicio que se pretende contratar directamente.

»»» **b.** Complementación de la presentación por parte del área cuando se trate de prórrogas o adiciones, con un estudio de mercado

»»» **c.** Imposibilidad de prorrogar los contratos, porque los objetos contractuales encierran la prestación del servicio para un tiempo determinado.

»»» **d.** La necesidad de realizar un nuevo estudio de mercado que sea homogéneo (con las mismas especificaciones y necesidades) y de esta forma, hacerlo comparable.

»»» **e.** Conveniencia en revisar las condiciones del mercado que más favorezcan a La Previsora.

»»» **f.** Pertinencia y posibilidad de realizar una reclasificación interna del presupuesto, antes de llevarse a cabo la adición

Uno de los principales objetivos del Comité se enfoca en la optimización de los recursos de la compañía, por esta razón, el Comité en desarrollo de su labor de revisión con la ayuda de la Gerencia de Planeación Financiera, realiza recomendaciones a las áreas contratantes, respecto de los presupuestos que se presentan para soportar las contrataciones.

Igualmente, se realiza un seguimiento constante al Plan Anual de Adquisición de Bienes y Servicios, a las necesidades planteadas por cada una de las áreas y un seguimiento postcontractual, para verificar que los valores de CDP's que respaldan los contratos ya suscritos, sí son acordes con los valores del contrato, buscando así un ahorro financiero y una gestión presupuestal eficiente que beneficie a la compañía.

Producto de esta gestión, con corte a 30 de junio de 2020, se registraron ahorros en el presupuesto de gastos de operación

correspondientes a menores valores ajustados en relación a estudios de mercado, contratos adjudicados por valor inferior al CDP, presupuesto no utilizado por las áreas y recomendaciones efectuadas por el Comité para ajustar los presupuestos contractuales, los cuales se relacionan a continuación:

	Administrativos	Comerciales	Tecnológicos	Total
Ahorro CDP solicitado por menor valor	431,555,000.00	420,302,834.00	277,455,091.00	1,129,312,925.00
Ahorro por adjudicación por menor valor	350,000,000.00	-	815,220.00	350,815,220.00
Ahorro por no contratación	-	64,224,914.00	197,000,000.00	261,224,914.00
Total	781,555,000.00	484,527,748.00	475,270,311.00	1,741,353,059.00

7.3. PROCESOS JUDICIALES

Este primer semestre 2020, la Gerencia de Litigios ha dado continuidad a la estabilización de su nuevo modelo de gestión operativa: i.) finalizando la revalidación de la data de los litigios administrados por la Gerencia bajo la iniciativa Data Trust 2020, ii). mejorando y automatizando controles y iii) disponiendo de un mejoramiento continuo para su herramienta de administración de litigios Litisoft, para así garantizar una oportuna y completa gestión de

todos los procesos en los cuales La Previsora se encuentra vinculada.

Procesos Judiciales, Fiscales y Procedimientos Administrativos (vías gubernativas)

La compañía se encuentra vinculada a 12.446 procesos en curso, distribuidos bajo las siguientes tipologías:

Tipo de Proceso	Cantidad
Procesos Judiciales	7097
Responsabilidad Fiscal	4902
Procedimientos Administrativos	392
Procesos Coactivos	55
Total	12.446

Conciliaciones y Transacciones:

Durante el I Semestre de 2020 la Vicepresidencia Jurídica pese a la suspensión de términos en la rama judicial y las Contralorías, llevó a cabo de manera ininterrumpida las sesiones del Comité de Conciliación y Defensa para explorar acuerdos que pudieran llevarse a cabo de manera extrajudicial, logrando que el comité analizara 624 casos en total, de los cuales a la fecha se han logrado acuerdos en 28.

Para el primer semestre de 2020 tenemos que se obtuvo un ahorro patrimonial por conciliaciones de \$2.884.771.117,35 que corresponde al 50.39% de la contingencia, lo cual fue alcanzado por medio de la siguiente operación:

\$5.724.815.576,35 en total divididos en
\$2.840.044.459 valor de la contingencia
\$2.884.771.117,35 valor a pagar en procesos conciliados

Control de Reservas:

Como parte fundamental en el gobierno de las reservas, se implementó el procedimiento de conciliación mensual de reservas entre las Vicepresidencia de Indemnizaciones, Vicepresidencia Técnica y Vicepresidencia Jurídica así:

»»» **Levantamiento de actividades requeridas para la conciliación mensual de reservas:**
Reunión efectuada en el mes de febrero

entre la Vicepresidencia de Indemnizaciones, la Gerencia de Riesgos, la Vicepresidencia Jurídica, Gerencia de Litigios y delegados de la Gerencia de Coaseguros, en la cual se llegó a unas conclusiones en cuanto a descripción de actividades y responsables.

»»» **Cronograma de actividades:** Se levantó el cronograma mensual con el detalle de actividades, entregables, plazos y responsables.

»»» **Actividades de Coaseguros:** Se integró en el mes de mayo se integraron las actividades de validación que hace por su parte la Gerencia de Coaseguro y Reaseguro, en el cronograma de actividades.

»»» **Ejecución:** Las actividades se vienen ejecutando desde marzo y en la actualidad son supervisadas por la Vicepresidencia de Indemnizaciones y la Gerencia de Litigios.

»»» **Socialización del procedimiento con la Gerencia de Contabilidad:** Se socializó el procedimiento y actividades que se vienen ejecutando con la Gerencia de Contabilidad, con el fin de su revisión e integración con el cronograma general.

Fruto de esto, podemos hoy día determinar la proporción de la administración de las reservas de la compañía por las áreas responsables.

Así pues, con corte a junio de 2020, la distribución de las reservas es la siguiente:

Área responsable	Cant.Registros	Total Reserva	%
Gerencia de Litigios	26,532	\$ 279,796,325,053.50	57%
Vp Indemnizaciones	25,698	\$ 186,804,754,057.18	38%
Gerencia de Reaseguro y Coaseguro	2,752	\$ 25,563,726,529.75	5%
Total	54,982	\$ 492,164,805,640.43	100%

Liberaciones:

Durante el I Semestre de 2020 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, procedieron con las liberaciones de reserva que a continuación se detallan, con ocasión de procesos terminados, prescritos o conciliados.

Cantidad de siniestros con reservas liberadas: 1254

Valor depurado: \$15.308 Millones de pesos.

Detalle de Liberaciones I Semestre 2020		
Ramo	Valor	Participación
Responsabilidad civil	\$ 10,095,135,243.00	66%
Cumplimiento	\$ 804,676,959.00	5%
Manejo	\$ 1,061,022,667.00	7%
Automoviles	\$ 1,136,185,935.00	7%
Casco avión	\$ 516,890,526.00	3%
SOAT	\$ 731,338,276.00	5%
Otros Ramos	\$ 962,887,626.00	6%
Total	\$ 15,308,137,232.00	100%

Constituciones:

Durante el I Semestre de 2020 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, garantizaron el respaldo de los litigios notificados, constituyendo las correspondientes reservas.

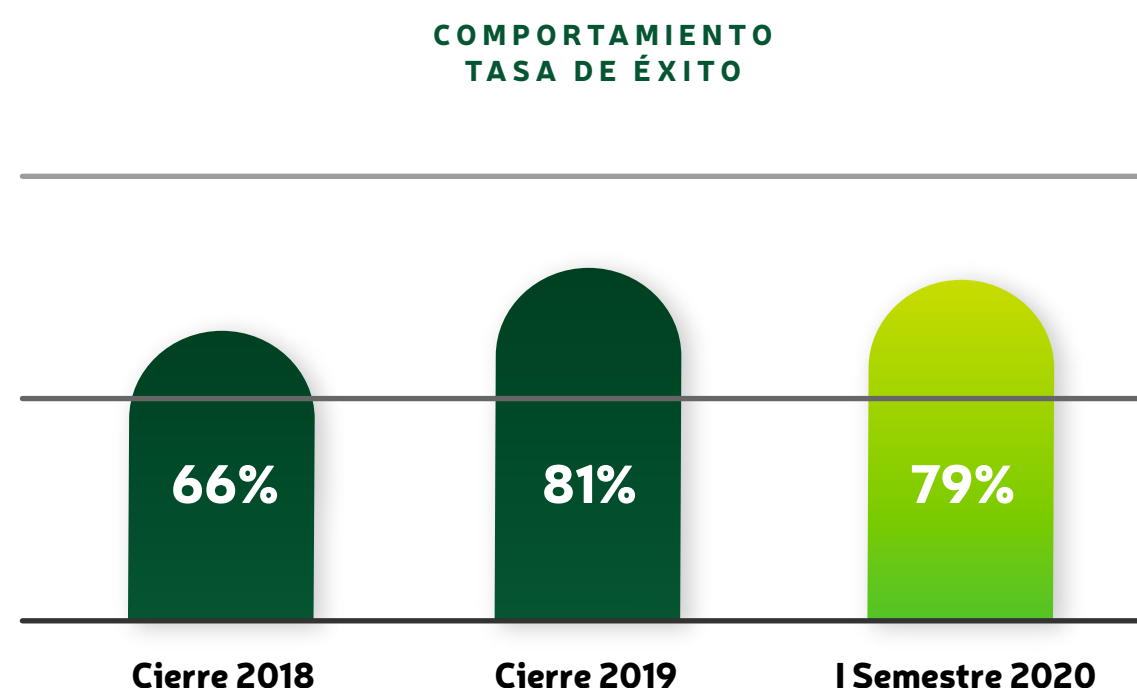
Cantidad de reservas radicadas: 815

Valor constituido en reservas: \$12.398 Millones de pesos.

Detalle de Constituciones I Semestre 2020		
Ramo	Valor	Participación
Responsabilidad Civil	\$ 7,811,290,414.00	63%
Cumplimiento	\$ 1,894,292,932.00	15%
Manejo	\$ 1,354,280,677.00	11%
Otros Ramos	\$ 1,338,406,858.00	11%
Total	\$ 12,398,270,881.00	100%

Tasa de éxito de procesos judiciales:

Durante el I Semestre de 2020, La Previsora obtuvo una tasa de éxito respecto de los procesos judiciales con sentencia definitiva a favor del 79%.



* Las terminaciones por conciliaciones fueron excluidas del indicador a partir del 2019

Acciones de tutela:

La Gerencia de Litigios, en coordinación con las diferentes áreas de la compañía, durante el primer semestre del año 2020, atendió las acciones de tutela interpuestas en contra de la compañía, dentro de los términos legalmente establecidos.

Total tutelas recibidas diferentes a solicitudes de pago de honorarios de junta: 140 de las cuales: (i) 116 resultaron favorables para la compañía, (ii) 6 resultaron desfavorables y (iii) 18 respecto de las cuales no se conoce el fallo final.

El indicador de la Tutelas indicadas falladas a favor de la compañía, a 30 de junio, es de 95.08%

Casos de éxito:

»»» **Acción de Nulidad Previsora Vs. Dian – Oferta de Revocatoria directa en los procesos en curso.** Impacto económico positivo para La Previsora superior a los \$320.992 Millones. En todos los procesos que se consideraba existía prescripción, la DIAN presentó oferta de revocatoria.

»»» **Contraloría General de la República Vs. Previsora - ILC.** Impacto económico positivo para La Previsora de \$950 Millones. Se logró oferta de revocatoria directa por parte de Contraloría reconocimiento del modelo de cobertura Claims Made, convirtiéndose esta en la segunda decisión favorable frente a la problemática, después del IDU.

CONNECTION
ANALYSIS
DATA
SEARCHING
VERIFICATION
CODING
SENDING

8 GESTIÓN TECNOLÓGICA

CONNECTION
ANALYSIS
DATA
SEARCHING
VERIFICATION
CODING
SENDING

Proyectos relevantes desarrollados y gestionados por la Gerencia de Tecnología de la Información.

Durante el primer semestre del 2020 la Gerencia de Tecnología de la Información ha desarrollado los proyectos relacionados a continuación:

- **Office 365**
- **Reaseguros Express Fase II**
- **Webservice Automóviles**
- **Consultoría Datacenter**
- **Implementación IPV6**
- **Switch de Borde**

Office 365

Objetivo: Migración de los servicios actuales a la nueva plataforma de Office 365, dejando totalmente operativo el servicio, con acompañamiento en sitio y trabajo en conjunto con el servicio FastTrack Center de Microsoft en la activación e implementación de usuarios de Office 365. Gracias a este proyecto la organización cuenta con los siguientes beneficios:

- La Previsora podrá compartir documentos y trabajar colaborativamente con un mismo documento.
- La Previsora tendrá accesibilidad a la información en cualquier momento y lugar desde cualquier dispositivo que pueda conectarse a Internet.
- Habrá una transformación cultural gracias a la interacción de las personas por medio de Teams, Yammer o Stream.
- Se tendrá una mayor seguridad de la Información con el soporte de Microsoft,

- Se tendrá mayor capacidad de almacenamiento y respaldo de la información en la nube.

Reaseguros Express Fase II

Objetivo: Implementar las optimizaciones requeridas para resolver la problemática más crítica del proceso de Reaseguros para los siguientes puntos:

- *Apertura de la cuenta corriente,
- *Órdenes de Pago a reaseguradores automáticas y estado de cuenta,
- * Participación de Utilidades. Los beneficios para la organización que reporta este proyecto son:

Órdenes de pago:

- Generación de órdenes de pago en pesos y en dólares.
- Generación de reportes de forma automática para garantías de pago y para órdenes de pago.
- Generación de controles para los pagos de la gerencia de reaseguros
- Creación de un reporte para el control de los siniestros pagados y la generación de gestión de cobro.

Participación de Utilidades

- Generación de planillas por reasegurador.

Apertura de cuenta corriente

- Se minimizan los tiempos en el cierre de apertura de cuenta corriente de reaseguros de 20 horas a 3 horas aproximadamente.

Estados de Cuenta

- Generación de archivos en formato Excel de los estados de cuenta.
- Eliminación de actividades manuales en la generación de estos reportes.

Web Service Automóviles

Objetivo: Desarrollar e implementar un Web Service que permita automatizar y mejorar el proceso de automóviles; facilitando y optimizando el proceso de cotización, suscripción, conexión con aliados estratégicos y plataformas comparadoras.

Alcance: El proyecto se dividió en dos entregables para completar el alcance de este de la siguiente manera:

Entregable1: WS de parámetros, parametrización interactiva, WS de cotización, consulta CEXPER (personas), consulta SISA (vehículos), consulta SIMIT, WS de impresión de cotización PDF, emisión de la cotización desde interactivo.

Entregable2: Modificación del módulo de masivos interactivo para el consumo de los servicios de consulta CEXPER (personas), consulta SISA (vehículos) y consulta SIMIT, WS de emisión, WS de impresión de póliza, Guía Fasecolda, Inspección Automas.

Los beneficios para la organización que reporta este proyecto son:

- »»» Integración de Aliados estratégicos a nuestra plataforma de cotización y expedición.
- »»» Integración con plataformas de grandes Superficies y comparadores como Seguros Canguro.
- »»» Incrementar la delegación del ramo en un mayor número de aliados estratégicos.

Consultoría Data Center

Objetivo: Realizar consultoría externa especializada en cambios, traslados o modernización de los servicios de datacenter, con el fin de definir la mejor alternativa para la

renovación de los datacenter actuales de LA PREVISORA S.A., alineados a las mejores prácticas y cumplimiento normativo

Alcance: Entregar como mínimo los siguientes resultados:

- »»» Caso de negocio y financiero.
- »»» Modelo de evaluación física del centro de datos actual.
- »»» Modelo de renovación.
- »»» Evaluación seguridad y ciberseguridad para el entorno.
- »»» Resultado de la consultoría en cuanto a la mejor alternativa para la renovación de los datacenter actuales de LA PREVISORA S.A., Incluir la mejor alternativa de contratación.
- »»» Presentación y sustentación ejecutiva ante Comité de Presidencia y Junta Directiva de LA PREVISORA.

Resultado: De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que la mejor alternativa para la renovación de los Datacenter actuales es el modelo SOLUCIÓN HÍBRIDA.

Implementación IPV6

Objetivo: Diagnosticar, implementar y monitorear el protocolo IPV6 en coexistencia con IPV4 y ponerlo en funcionamiento en la red, garantizando la operatividad de los servicios informáticos y sistemas de información de LA PREVISORA S.A. Dar cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. Los beneficios para la organización que reporta este proyecto son:

- »»» Mantener conectada a la entidad ante el cambio inminente del protocolo IPv4.

- »»» Adoptar el protocolo IPv6 y dar cumplimiento regulatorio con base en la guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia – MinTIC; a fin de generar mecanismos de direccionamiento IP de acceso seguro y uso eficiente de las infraestructuras de información y comunicación de la entidad.
- »»» La posibilidad de tener un mayor número de equipos conectados a la red de LA PREVISORA al ser implementada esta solución.
- »»» Proceso técnicamente transparente para los usuarios de la red de comunicaciones y sus distintos servicios dentro de la infraestructura de LA PREVISORA.
- »»» La posibilidad de incrementar la movilidad de los usuarios al tener un número mayor de direcciones IP para la conectividad.
- »»» Mejora de la seguridad a nivel de direccionamiento IP de la red en virtud de la arquitectura del nuevo protocolo y sus servicios.
- »»» Reducción de los costos al implementar la solución de IPv6, en este sentido los costos podrían ser mayores de no implementarse el nuevo protocolo en la infraestructura de LA PREVISORA.
- »»» Se facilitará la aparición de nuevas aplicaciones y servicios sobre una gran variedad de plataformas.
- »»» Gran número de direcciones IP para conexiones a Internet con el mundo exterior, facilitando el crecimiento de nuevas tecnologías como el internet de las cosas, las ciudades inteligentes, redes de sensores, entre otras.

Switch de Borde

Objetivo: Instalación, configuración y afinamiento de equipos Switch de borde y sus accesorios para conservar la conectividad y disponibilidad de los servicios de red LAN, con niveles de servicio, garantías y soporte técnico.

Los beneficios para la organización que reporta este proyecto son:

- »»» Mantener la disponibilidad del servicio de red para permitir el acceso a los servicios de los aplicativos, compatibilidad IPV6 y contar con equipos nuevos, con niveles de soporte y garantía por parte del fabricante.





9 GESTIÓN INDEMNIZATORIA

Durante el primer semestre de 2020 se asumieron retos muy importantes con motivo de la situación que vivimos en la actualidad como consecuencia de la pandemia por COVID- 19; no solamente se lograron mantener los resultados de los indicadores de gestión de indemnizaciones, reducción de quejas y cumplimiento a cabalidad de los objetivos planteados para el primer semestre, sino que logramos mantener la operación de cara a nuestros clientes y aliados estratégicos en momentos en los que más nos necesitan, habilitando nuevos canales de atención y adoptando medidas excepcionales para la atención de los siniestros:

Indemnizaciones SOAT-AP personas jurídicas

Se habilitó canal de recepción a través de la URL para indemnizaciones SOAT y AP personas jurídicas

Indemnizaciones Generales, Patrimoniales, Vida y Autos

Para dar continuidad a la recepción y gestión de los recibos o convenios de indemnizaciones nuevos menores a \$30 millones, por el periodo de contingencia se podrán realizar los pagos sin autenticación, para los ramos de Generales, Patrimoniales y Vida.

Indemnizaciones Autos

- »»» Se amplió el servicio de peritación virtual, para garantizar la oportunidad en el proceso.
- »»» Se efectuó el acercamiento con talleres para recepción y atención de vehículos con prioridad para la atención de la emergencia como son ambulancias, patrullas entre otros.

»»» Mayor y permanente comunicación con nuestros asegurados en esta situación.

»»» Las pérdidas severas se han decretado con imágenes legibles de improntas, e inventario suministrados por los peritos, sin embargo, después de la contingencia la documentación original debe reposar en los expedientes antes de realizar el giro de la indemnización.

»»» Para dar continuidad a la recepción y gestión de los recibos o convenios de indemnizaciones nuevos menores a \$30 millones, por el periodo de contingencia se podrán realizar los pagos sin autenticación.

Así mismo, los proyectos e iniciativas que se definieron para el primer semestre cumplieron a cabalidad como resultado del mejoramiento continuo y la evolución de los procesos de la Vicepresidencia en los diferentes enfoques, Estratégico, Operativo y Financiero.

Enfoque Estratégico:

»»» Comienzo iniciativa reclamaciones en línea personas jurídicas SOAT

En el primer semestre se inició la definición y desarrollo del nuevo proceso de recepción de reclamaciones de personas jurídicas para el ramo de SOAT, se espera que el último trimestre de 2020 se tenga implementada esta iniciativa con algunas IPS seleccionadas para ello.

»»» Seguimiento consulta a través de la página web para los reclamantes

Continuando con el seguimiento de la consulta de reclamaciones que fue implementada en septiembre de 2019 a junio de 2020 tenemos el siguiente estado de este proceso:

»»» Entidades/profesionales de la salud/ambulancias con invitación	809
»»» Entidades/profesionales de la salud/ambulancias con usuario y clave asignado	502
»»» Entidades/profesionales de la salud/ambulancias pendientes por envío de autorización	307
»»» Entidades/profesionales de la salud/ambulancias que han usado la consulta	297
»»» Cantidad de consultas realizadas	7.167
»»» Cantidad de certificados de agotamientos generados a través de la consulta	641

Fuente: Gerencia de Indemnizaciones, SOAT y Vida y AP

»»» **Implementación del proceso de recepción de gestión documental desde la firma de auditoría**

A partir del 2 de enero de 2020 fue implementado todo el proceso de recepción y gestión documental de todas las reclamaciones de personas jurídicas de SOAT y AP en la firma de auditoría de cuentas, lo cual permite optimizar tanto la operación como los tiempos de respuesta de la firma de auditoría de cuentas.

»»» **Optimización de la herramienta OnBase para autos:** Lo cual permitirá mayor seguimiento y control a la operación.

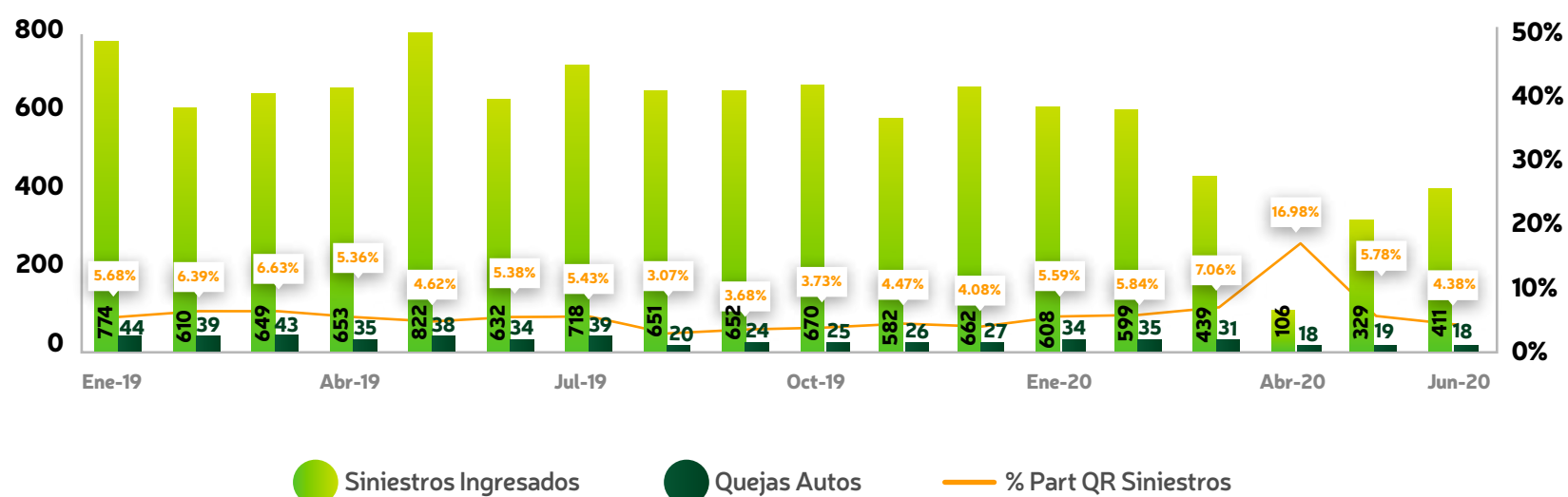
»»» **APP - Autogestión del cliente (aliado estratégico o asegurado):** Para pérdidas menores, aviso de siniestro, presentación de la reclamación, seguimiento reparación – selección de talleres.

»»» **Contratos bodegas:** Se efectuó la unificación de estos contratos y se cambió la forma de pago.

»»» **Nuevo modelo de pagos de indemnizaciones 100% digital*:** Durante el primer semestre 2020 se adelantó la desmaterialización de solicitudes y órdenes de pago, eliminando la impresión de estos documentos y costos en consumo de papel e impresión, generando impacto positivo en el plan de gestión ambiental relativo al ahorro del papel, reduciendo las actividades operativas en un 42%, estandarizando actividades. Adicionalmente, se desarrolló el modelo optimizado en OnBase para ser implementado en el segundo semestre 2020.

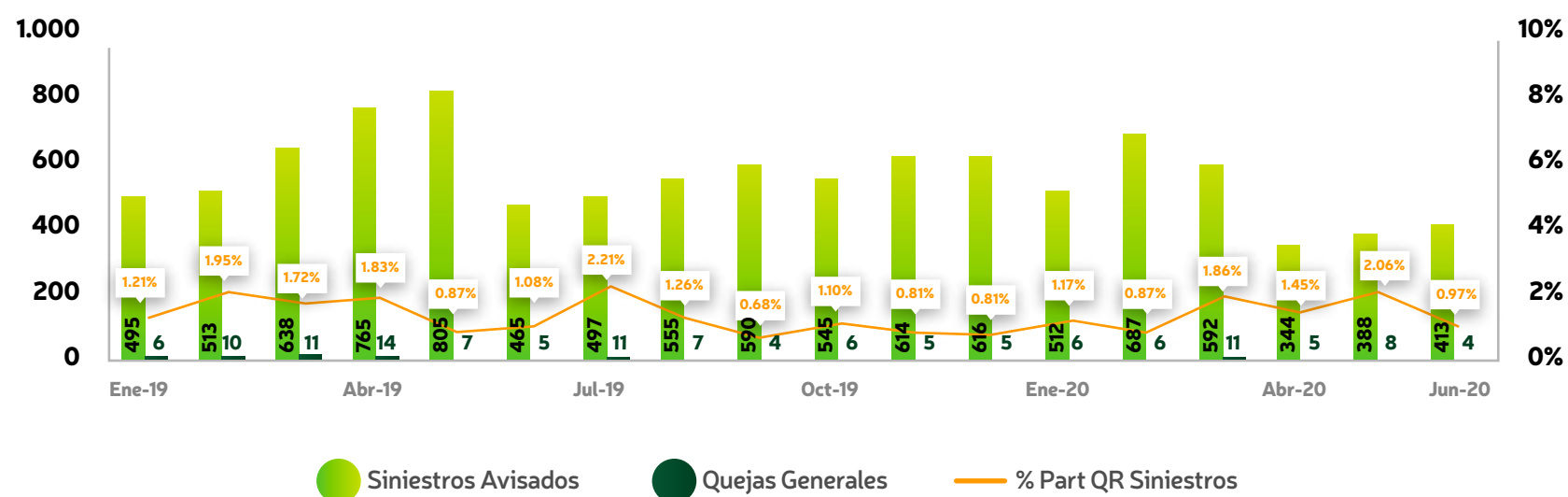
»»» **Disminución de quejas:** Se ha mantenido el monitoreo permanente del proceso de indemnizaciones, dando continuidad a la reducción de las quejas que es el reflejo de la maduración de los procesos y del enfoque al cliente. Teniendo en cuenta que este resultado se establece con relación a los siniestros ingresados/avisados, en las quejas de indemnizaciones autos se observa un aparente incremento el cual se explica por la disminución significativa de ingresos de vehículos por la medida de aislamiento obligatorio adoptada por el Gobierno Nacional.

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS - AUTOS SINIESTROS INGRESADOS VS QUEJAS POR MES A JUNIO 2020



Fuente: Gerencia de Servicio

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS - GENERALES A JUNIO 2020



Fuente: Gerencia de Servicio

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS - VIDA A JUNIO 2020



Fuente: Gerencia de Servicio

Enfoque Operativo:

»»» Inicio de las auditorías internas a las reclamaciones de indemnizaciones autos, generales, patrimoniales y vida.

A partir del segundo trimestre del 2020 se inició la iniciativa de realizar auditorías internas que permiten validar que efectivamente se están cumpliendo las políticas, procesos, tiempos y demás criterios que deben ser tenidos en cuenta al momento de definir las reclamaciones. Ello

para asegurar que, no solamente estamos cumpliendo con los tiempos de definición como promesa de valor, sino que esa definición es de calidad.

Dentro de esta nueva actividad, también se generó una nueva metodología para la revisión de reservas, la cual es adicional a la que se realizaba por conceptos de prescripción.

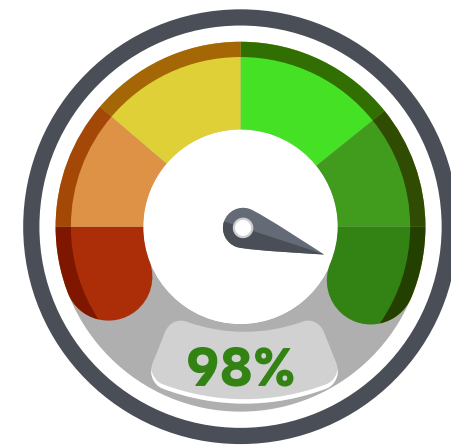
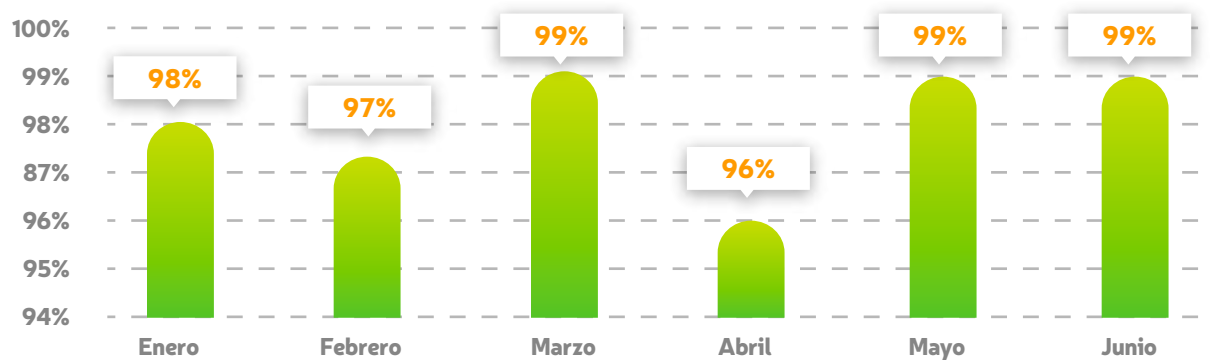
»»» Promesas de valor e indicadores por proceso:

Continuando con el mejoramiento de la operación y de cara a nuestros clientes se definieron promesas de valor para la atención de las reclamaciones:

a. Indemnizaciones Automóviles:

Cumplimiento de promesas de valor en la valoración de los daños de pérdidas menores

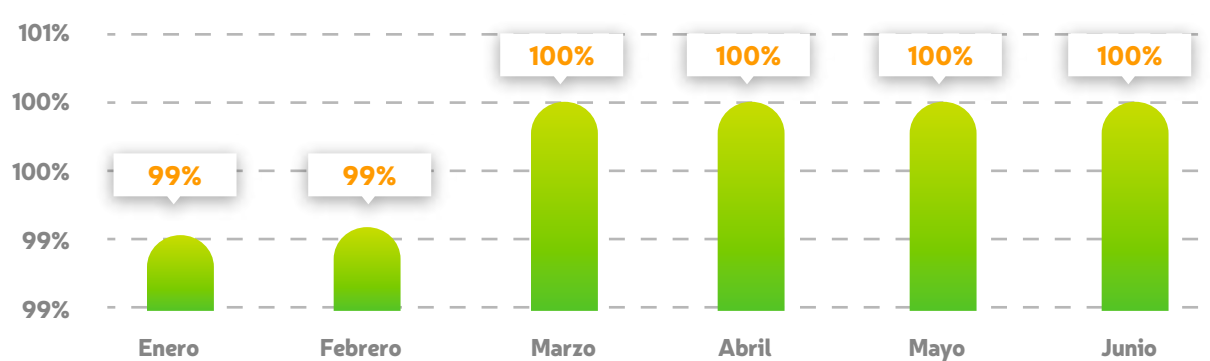
8 horas de vehículos livianos
16 horas vehículos pesados



Promedio de cumplimiento al año
META: 96%

Cumplimiento de promesas de valor en la autorización de mano de obra de pérdidas menores

8 horas segmento baja complejidad
16 horas segmento estándar



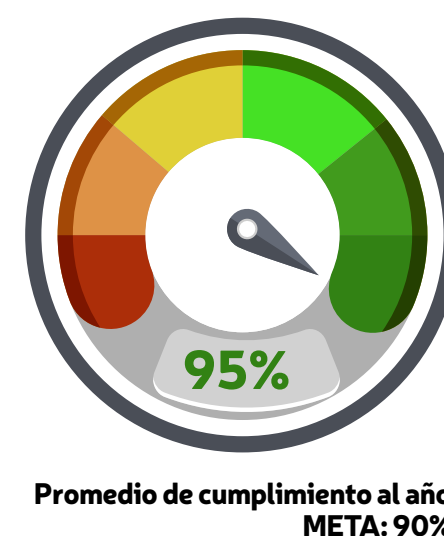
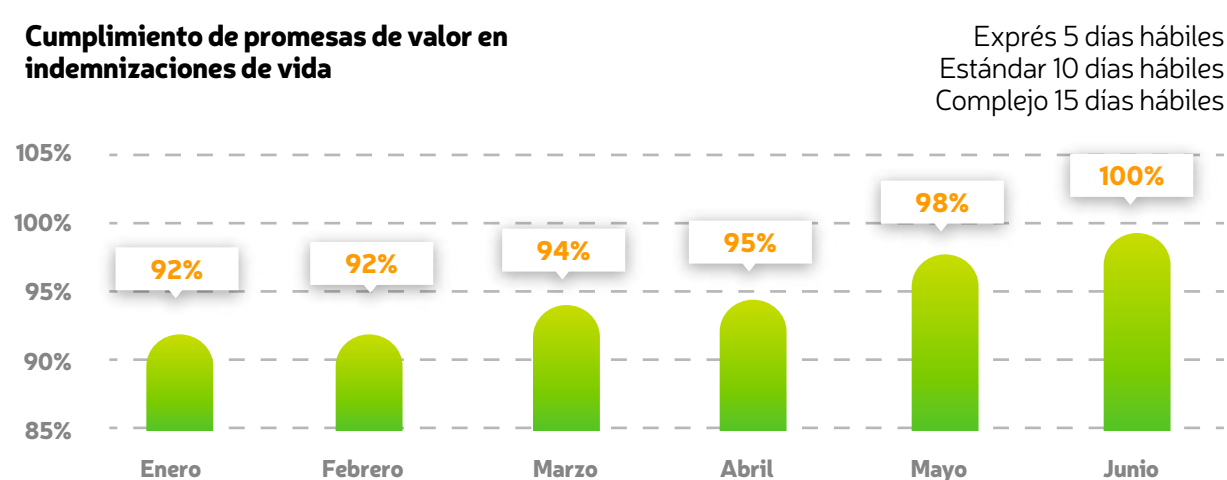
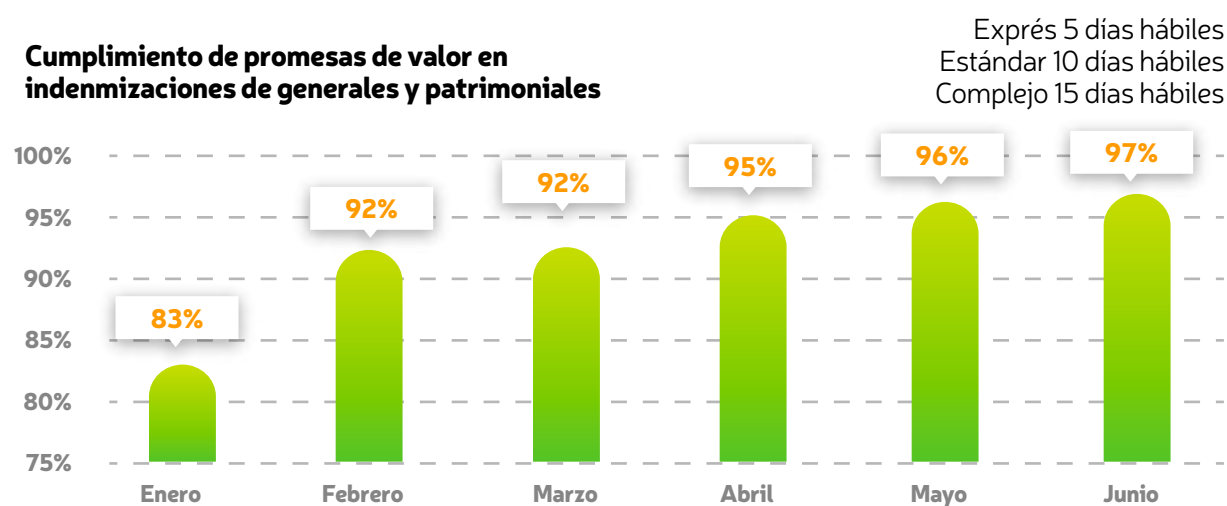
Promedio de cumplimiento al año
META: 96%

b. Indemnizaciones SOAT y AP:

Promedio Acomulado	Oportunidad gestión en	
	Pago	Cont.Reserva
2017	31% ●	84% ●
2018	94% ●	97% ●
2019	96% ●	97% ●
2020	98% ●	98% ●

Para el caso de oportunidad de pagos y de constitución de reservas se tiene un indicador del 95% para el 2020; en el caso de pagos, éste hasta el 2019 era del 90%.

c. Indemnizaciones Generales, Patrimoniales y Vida:



Segmento Exprés*. **Definición**** en 5 días hábiles desde el momento de la formalización*** de la reclamación. Siniestros de valor reclamado menor a 15 millones, comprende los ramos Incendio, Corriente Débil, Sustracción y Rotura de Maquinaria. No requiere ajustador.

Segmento Estándar*. **Definición**** en 10 días hábiles desde la formalización*** de la reclamación. Siniestros de valor reclamado igual

o mayor a 15 millones, de los ramos de Incendio, Corriente débil, Sustracción y Rotura de Maquinaria.

Adicionalmente, comprende siniestros de los Ramos Agrícola, Manejo, Vida Grupo y Grupo deudores, sin importar valor reclamado. Puede requerir ajustador.

Segmento Complejo*. Definición** en 15 días hábiles desde la formalización*** de la reclamación.

Siniestros de los ramos Responsabilidad Civil, Cumplimiento, Todo Riesgo Contratista, Transportes, Casco Barco, Casco Aviación, IRF y Caucción Judicial, sin importar valor reclamado. Siempre requiere ajustador.

Nota: *Se excluyen negocios facultativos y fronting. **Definición: Envío de liquidación u objeción. Por ley se deberá definir dentro del mes siguiente a la fecha de formalización.

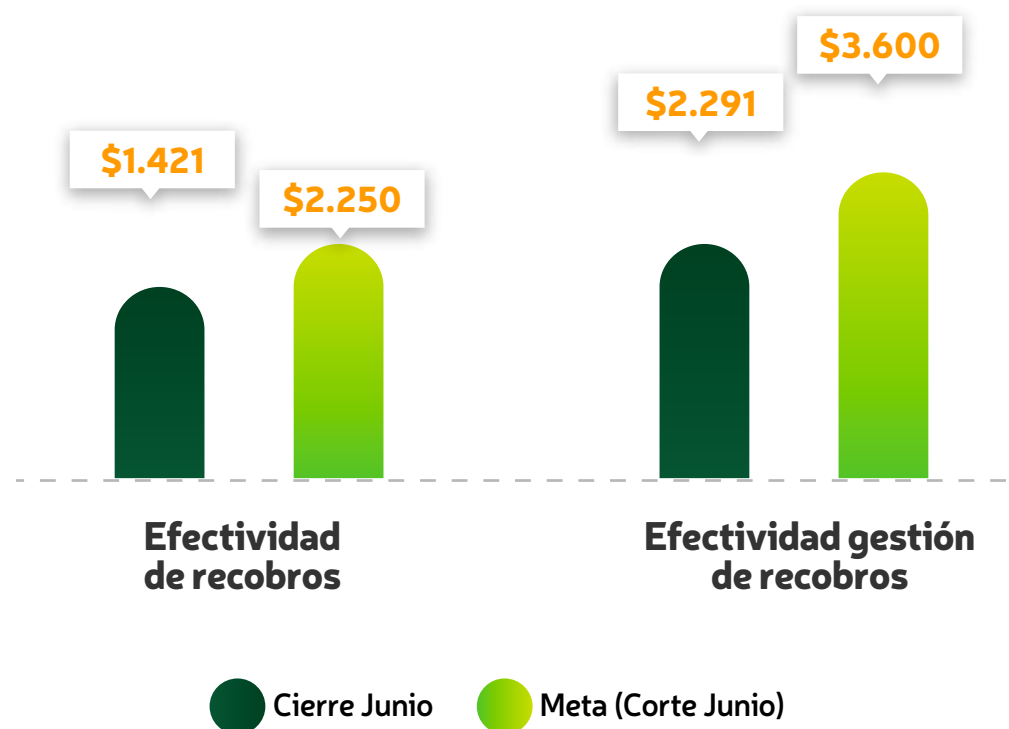
*****Formalización:** Entrega de los documentos requeridos por la compañía para demostrar ocurrencia y cuantía de la pérdida. Cuando se defina nombramiento de ajustador éste podrá requerir documentos adicionales.

Enfoque Financiero:

»»» **Gestión de recobros:** Los resultados para los indicadores de “efectividad de los recobros” y “efectividad de la gestión de recobros” con corte a junio, ascienden a \$1.421 millones y \$2.291 millones respectivamente, demostrando que, a pesar de las dificultades presentadas en algunas actividades del proceso por el impacto de la pandemia, se mantiene la gestión del proceso:

»»» **Gestión de salvamentos:** Se continúa obteniendo buenos resultados en la comercialización de salvamentos, incrementando en un 6% el valor comercializado del 2019 al 2020, lo que genera mayores ingresos a la Compañía.

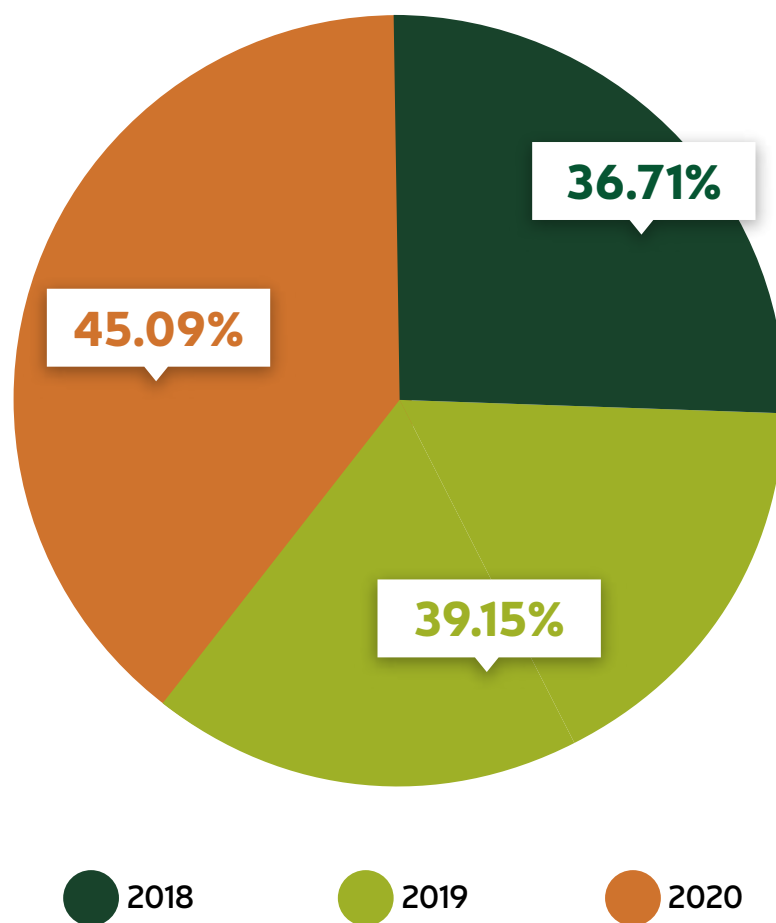
COMPORTAMIENTO RECOBROS 2020 (CORTE: JUNIO)



Indicador	Cifras Cierre Junio	Valor esperado a Junio	Cumplimiento
Efectividad de recobros	\$ 1.421	\$ 2.250	63%
Efectividad gestión de recobros	\$2.291	\$ 3.600	64%

Fuente: Subgerencia de Recobros y Salvamentos - Cifras en millones de pesos.

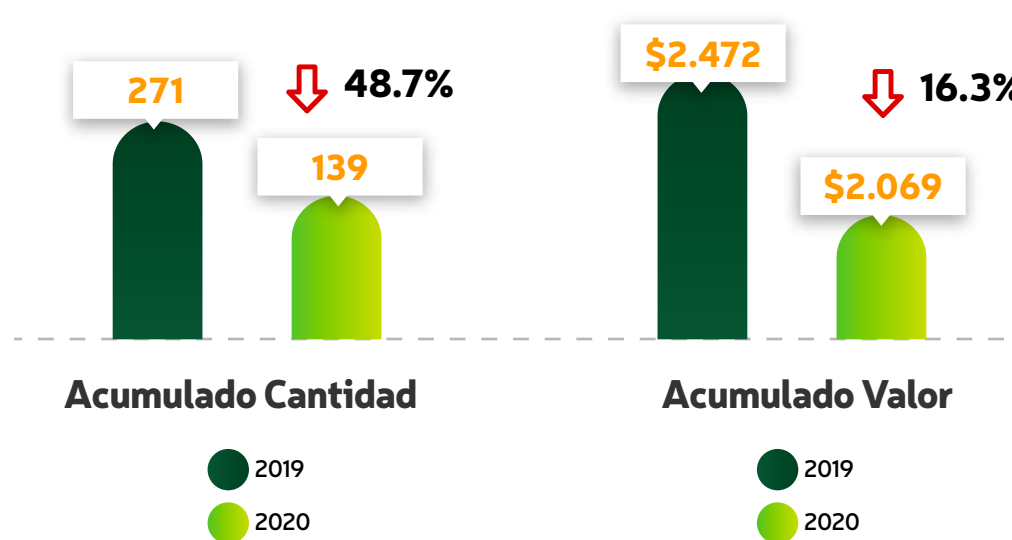
%DE RECUPERACIÓN - VEHÍCULOS COMERCIALIZADOS



Fuente: Subgerencia de recobros y Salvamentos

Período	2018	2019	2020
Corte junio	36.71%	39.15%	45.9%

COMPARATIVO DE VENTAS 2019 VS 2020



Cifras en millones de pesos

↑ 61% Valor promedio de venta por vehículo

Fuente: Subgerencia de recobros y Salvamentos

Analizando el comparativo de ventas del año 2019 versus el 2020, el valor promedio de venta por vehículo paso de \$9 MM a \$15 MM.



»»» **Seguimiento reservas:** Se mantuvo el proceso de depuración de reserva implementado desde el 2016, siendo importante mencionar que cada vez es menor el volumen del valor a depurar, considerando que las reservas se encuentran debidamente ajustadas. Dentro de las cifras del 2020 se evidencia un incremento que se explica por la implementación del nuevo proceso mencionado anteriormente. Con corte a junio se han depurado \$12.182 millones.

Causal de depuración	Valor	% de Distr.
Prescripción	\$ 5,096,932,636.50	41.84%
Depuración política de reservas inicial AUTOS	\$2,954,132,318.48	24.25%
Depuración objeto de Auto-auditorías oficinas / GIGYP y auditorías otras gerencias / vicepresidencia	\$1,780,005,833.99	14.61%
Reservas no liberadas adecuadamente	\$1,547,853,964.92	12.71%
Depuración especial indemnizaciones SOAT	\$802,787,464.48	6.59%
Reservas menores a \$10.000	\$20,740.00	0.00%
Total general	\$ 12,181,732,958.37	100%

Fuente: Informe mensual VP indemnizaciones

A woman with dark hair tied back, wearing a dark blue shirt with white polka dots, is looking down and writing on a document with a black pen. The background is softly blurred, showing what appears to be a window with light coming through. The text '10 SISTEMA DE CONTROL INTERNO' is overlaid in white, bold, sans-serif font on the left side of the image.

10 SISTEMA
DE CONTROL
INTERNO

De conformidad con las funciones de la Oficina de Control Interno, a continuación, presentamos el informe correspondiente a la gestión adelantada durante el primer semestre año 2020.

Es de mencionar, que la Administración es la responsable de la veracidad de la información suministrada a la Oficina de Control Interno, así como de la implementación y eficacia de los planes de acción formulados para subsanar las oportunidades de mejora. Nuestra responsabilidad es comunicar las recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Los criterios establecidos por la Oficina de Control Interno para la evaluación de la entidad se enmarcaron en la regulación actual, las políticas establecidas por la Junta Directiva y las mejores prácticas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

La Oficina de Control Interno elaboró y sometió a aprobación del Comité de Auditoría, el plan de auditoría para la vigencia 2020, en el que se establecieron las evaluaciones de los diferentes procesos, ejecutando de manera independiente y objetiva las revisiones del estado del sistema de control interno.

Las actividades realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, además de dar cumplimiento a los requisitos de la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV, se enmarcaron en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017) y el Decreto 648 de 2017. Las evaluaciones realizadas al sistema de control se hicieron con enfoque en la prevención y asumiendo un rol estratégico que permite agregar valor en el mejoramiento continuo del control.

Durante el primer semestre de 2020, en desarrollo del plan de auditoría, la Oficina de Control Interno presentó 76 informes de evaluación del control interno de los procesos,

sistemas de información, auditorías especiales y seguimiento de los requerimientos de los entes de control externo:

»»» **Procesos misionales.**

»»» **Procesos de apoyo.**

»»» **Auditorías de cumplimiento.**

»»» **Seguimiento planes de acción de la Superintendencia Financiera**

»»» **Auditorías de calidad y ambientales.**

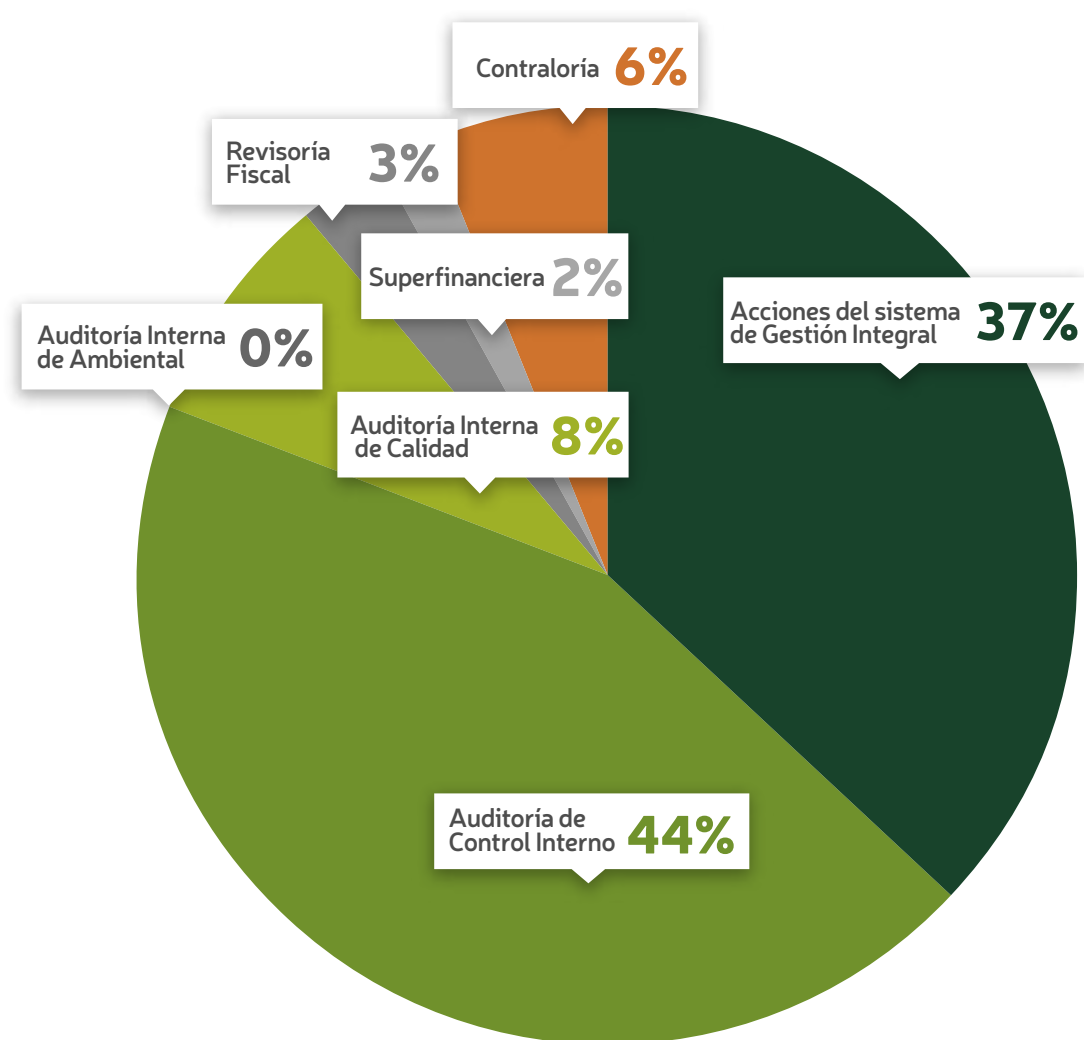
Finalizadas las evaluaciones, los dueños de los procesos suscribieron planes de acción con el fin de subsanar las debilidades y mitigar la materialización de posibles eventos de riesgo. El resultado de las evaluaciones, así como el estado del sistema de control interno de los procesos auditados, se dio a conocer tanto a la Alta Dirección como a los responsables de los procesos.

Como parte integral del sistema de control interno, el sistema de gestión de calidad implementado por la entidad y certificado por el ICONTEC, propende por el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

De acuerdo con la implementación del proyecto del fortalecimiento del Gobierno de procesos, la entidad se encuentra en actualización de las matrices de riesgo y controles de los procesos. Además se evidencian procedimientos relacionados con el diseño de los controles frente a la gestión del riesgo.



Consolidado de acciones: Al corte del 7 de julio de 2020, en Isolución y de entes de control externo se registraron 771 acciones de mejora distribuidas así:



FUENTE: Isolución y plan de mejoramiento contraloría.

11 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Desde el año 2016 la Compañía se vinculó al programa de Naciones Unidas “Pacto Global”, donde se comprometió a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, lucha contra la Corrupción y del Medio Ambiente, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para el I semestre de 2020, la compañía presentó el informe de sostenibilidad solicitado por Ministerio de Hacienda y Crédito Público, bajo estándares GRI (Global Reporting Initiative) y el informe de sostenibilidad que anualmente realiza Fasecolda a todo el sector asegurador.



Derechos Humanos

La compañía sigue comprometida en la publicación de la política de Derechos Humanos a los diferentes grupos de interés y a garantizar en todo momento la transparencia informativa respecto de su cumplimiento. Lo cual se puede evidenciarse en el enlace:

Haga clic aquí 

Dentro de la estrategia de formación que tiene implementada la compañía, se encuentra un curso virtual de Responsabilidad Social Empresarial, donde se evidencia que, durante el primer semestre de 2020, se realizaron 77 cursos aprobados sobre dicho tema.

Para dar cumplimiento a los dos principios que contiene Pacto Global, la Compañía apoya y respeta la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Estándares Laborales

En lo relacionado con este ítem, durante el I semestre de 2020, la Compañía dio cumplimiento a los 4 principios que establece el Pacto Global, así:

- »»» La Compañía respeta la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- »»» La Compañía apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, tanto directamente como en los grupos de interés.
- »»» La Compañía apoya la abolición efectiva del trabajo infantil.
- »»» La Compañía apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

El compromiso se encuentra publicado en el enlace:

Haga clic aquí 

Anticorrupción

Para dar cumplimiento al principio del Pacto Global referente a que las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, la Compañía durante el I semestre de 2020 desde Secretaría General se participó en la Compañía, durante el primer semestre de 2020, participó en el Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y realizó la revisión de la matriz de cumplimiento de transparencia y toda su normativa.

El Código de Buen Gobierno Corporativo, aprobado por la Junta Directiva, contiene artículos asociados al tema anticorrupción y a acciones para preservar la integridad y transparencia, los cuales se socializaron a los funcionarios a través de News Letter (Buena Nota).

Medio Ambiente

Durante el I semestre de 2020 se han realizado las siguientes acciones que apuntan a dar cumplimiento al mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía ISO 14001:2015:

Se definieron aspectos ambientales calificables para doce (12) procesos de contratación de invitación abierta.

Se efectuó la evaluación ambiental a veintiséis (26) proponentes en invitaciones abiertas celebradas por la Compañía para adquisición de servicios

Se efectuó el informe de indicadores ambientales de la Compañía a junio 30 de 2020, encontrando el cumplimiento de las metas propuestas en todos los programas ambientales: reducción de consumo de agua, de energía, de papel; y un efectivo control de disposición de los residuos tanto ordinarios como peligrosos.

En Casa Matriz se procesaron 2900 Kilos de material reciclable que sirve para el sostenimiento de una familia que se dedica a esto.

Se calculó la huella de carbono generada por los trayectos en los vuelos de los empleados de la compañía.



A photograph of two women sitting at a desk, looking at a large blue folder. The woman on the left has long brown hair and is wearing a white patterned top. The woman on the right has long dark hair and is wearing a red top. They are both smiling and appear to be in a collaborative work environment. In the background, there are blurred green plants. In the foreground, there is a stack of blue folders on the right and a yellow folder on the left.

12 GESTIÓN DOCUMENTAL

Mesa sectorial de Gestión Documental

El pasado 3 de marzo de 2020, la Compañía, participó como entidad adscrita y vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en las mesas de trabajo que revisaron cada componente del Modelo de Gestión Documental y Administración de archivos, con el fin de presentar mejoras al mismo ante el Archivo General de la Nación.

Instrumentos Archivísticos

La compañía en pro de mantener actualizados sus instrumentos archivísticos como el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y el Programa de Gestión Documental (PGD), realizó su actualización y el 23 de abril de 2020 fueron presentados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Compañía, en este sentido, las nuevas versiones de estos instrumentos se publicaron el 28 de abril de 2020, en la página web de la Compañía.

Tablas de Retención Documental (TRD)

El pasado 28 de mayo de 2020 la compañía presentó y sustentó la actualización de sus Tablas de Retención Documental (TRD) ante el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación. En esta reunión dicho comité decidió convalidar este instrumento, decisión que fue registrada mediante acta No. 6 de 2020, suscrita por el presidente del Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de La Nación.





13 OTRAS
REVELACIONES

La información financiera intermedia condensada ha sido preparada de acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad 34 (NIC 34), contenida en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamenteo 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019. Las NCIF aplicables en 2020 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB el segundo semestre de 2018.

El Gobierno Nacional, mediante el Decreto 2555 de 2010 en el artículo 11.2.4.1.1 y la Circular Externa 004 de la Superintendencia Financiera de Colombia establecieron que las entidades que se encuentren sometidas a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, no están sujetas a la autorización de ésta para someter sus Estados Financieros a aprobación por parte de las respectivas Asambleas de Accionistas, salvo que se encuentren en alguna de las situaciones descritas en el artículo 11.2.4.1.2 del mencionado Decreto. Es de anotar que Previsora Seguros no se encuentra incurso en ninguna de dichas situaciones, por lo tanto, no requiere autorización de los mismos para haber sido considerados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.



Adicionalmente, la Presidencia de Previsora Seguros manifiesta:

- »»» Los activos y pasivos de Previsora Seguros presentados en los estados financieros condensados a 30 de junio de 2020, existen y representan derechos y obligaciones en la fecha de corte y fueron registrados en el aplicativo CORE.
- »»» Los hechos económicos registrados por el aplicativo CORE a 30 de junio de 2020, corresponden a operaciones realizadas por Previsora Seguros y registradas por cada una de las áreas según su responsabilidad. Para garantizar el reconocimiento de los mismos, se han establecido actividades mensuales de conciliación y verificación en los cronogramas de cierres contables, que son de obligatorio cumplimiento por cada una de las sucursales y áreas de Previsora Seguros.
- »»» Los hechos económicos presentados en los estados financieros condensados a 30 de junio de 2020, han sido valorados, clasificados y revelados, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y demás normas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y tomados fielmente del aplicativo CORE de la Compañía.



PREVISORA
SEGUROS

No prometemos, aseguramos

www.previsora.gov.co