

**“INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL
EJERCICIO TERMINADO EL 30 DE JUNIO DE 2015 PARA LA ASAMBLEA
GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS**

Señores Accionistas:

En mi condición de Presidente de Colmena Seguros, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2015.

COLMENA SEGUROS, una empresa de la Fundación Social

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

Para el cumplimiento de lo anterior, la Fundación ha desarrollado un modelo propio de Intervención Social basado en dos instrumentos: Los Proyectos Sociales Directos y la Actividad Empresarial:

Los Proyectos Sociales Directos son el instrumento que refiere un trabajo directo con y para los pobres, en el que, con un enfoque promocional, se construyen condiciones de desarrollo para las comunidades en condiciones de pobreza que se encuentran en un territorio determinado, en la búsqueda de mejorar la calidad de vida y la convivencia en tales comunidades y en la sociedad. Ello se hace a través de la estrategia denominada Desarrollo Integral Territorial.

La actividad empresarial, constituye una forma de intervención social en sí misma, que tiene como fundamento construir para la sociedad actuaciones basadas en paradigmas diferentes a aquellos que tienen como único referente las reglas del mercado y la maximización del provecho particular; actuaciones, que más bien se inspiran en el bien común y el servicio a la sociedad, que se manifiesta en la atención de las verdaderas necesidades que tienen las personas, especialmente aquellas que han estado marginadas de las dinámicas del progreso y el desarrollo. Así, el quehacer empresarial, en la estrategia de la Fundación Social, no se limita a ser fuente de financiación, sino que es parte inherente de su actuación en la sociedad. Las empresas deben ser capaces de decidir y actuar en el mercado guiadas siempre y de manera esencial por principios y valores, aun si ello implica apartarse de la forma habitual en que se gestionan las empresas en el mercado.

Las experiencias concretas y exitosas logradas en desarrollo de cada instrumento se proponen a la sociedad, de manera que puedan ser ejemplo para otros y tenidas en cuenta como referente, en la búsqueda de la construcción de una nueva cultura mucho más basada en la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la búsqueda del bien común y el desarrollo de los sectores marginados.

Colmena Seguros en el marco de su actividad empresarial contribuye al propósito de la Fundación Social, en su ramo de riesgos laborales a través del fomento y promoción de la salud de los trabajadores y el mejoramiento de los Sistemas de Salud y Seguridad en el Trabajo, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y la prestación de los servicios de atención y rehabilitación. En ese marco, las políticas de la Compañía están enfocadas a lograr una atención de servicios de prevención y asistenciales de la mejor calidad, en aras de promover espacios de trabajo seguro.

En sus ramos de seguros de personas, Colmena Seguros tiene como propósito ofrecer coberturas de manera preferente a quienes no encuentran fácilmente atención a sus necesidades de protección y así participar de manera activa en todos los procesos que influyen en el bienestar de la población colombiana.

Colmena Seguros, busca también desarrollar y fortalecer las herramientas que permitan ampliar el conocimiento del riesgo y su adecuado cubrimiento a través de las coberturas otorgadas, para lograr un impacto positivo en nuestros clientes, en la Compañía y en la sociedad.

En el primer semestre de 2015 la entidad realizó la renovación de su imagen corporativa para reafirmar su trabajo en Seguros de Personas y Seguros de Riesgos Laborales y hacer visible su proceso de transformación, destinado a acercarse aún más a los clientes con un portafolio de servicios fortalecido para atender las necesidades de protección de todas las personas, con especial vocación en las poblaciones más vulnerables. Se presentó la iniciativa denominada “La idea de Colmena”, esto es, la reconstrucción del bienestar y el progreso. Como atributos de marca, la compañía está orientada al bienestar y progreso colectivos sin exclusión; es una autoridad en sus temas, que asesora y también escucha; es clara y fácil, por ser una compañía en función de los demás; honra sus promesas y define el servicio a través de la solidaridad.

Así mismo, la Compañía avanzó en la ejecución de los planes implementados para consolidar su modelo de actuación y fortalecer la gestión por procesos, los proyectos y el apoyo tecnológico, que asegure una gestión de control interno y de riesgos adecuada que contribuya a la confiabilidad y el control en la operación de la Compañía.

I. Entorno Económico

En el primer trimestre de 2015, la economía colombiana logró un crecimiento del 2,8% ubicándose 3,7 puntos porcentuales por debajo del indicador del primer trimestre del 2014, cuando se logró un crecimiento del 6,5%. En el primer semestre del año 2015, el sector petrolero enfrentó una de sus más graves crisis al situarse el precio del barril por debajo de los \$50 dólares llegando al precio más bajo del ejercicio, el pasado 18 de marzo de 2015 cuando alcanzó un valor de \$43,46 dólares. Lo anterior impacta el déficit fiscal de Colombia el cual se proyecta aumentar a un 3% del Producto Interno Bruto (PIB) para 2015. Esta crisis afectó los resultados Compañía, teniendo en cuenta que contamos con una alta participación de empresas vinculadas a este sector las cuales han disminuido su cotización al sistema de riesgos laborales.

Vale la pena mencionar otros sectores económicos que se han visto afectados en su crecimiento y son nicho objetivo de nuestra Compañía dentro del marco de su estrategia proactiva de vinculación de clientes: la industria manufacturera que tuvo el mayor retroceso en el primer trimestre del año 2015 y la cual se contrajo en un 2.1%, y el sector minero que decreció 0,1% en el primer trimestre de 2015, respecto al mismo período del año anterior, variación que se explica principalmente por la caída de los precios de los minerales metálicos y carbón¹.

Por otra parte, entre enero y marzo de 2015, los sectores que alcanzaron un crecimiento importante fueron el de comercio, restaurantes y hoteles, el sector de la construcción y el sector de establecimientos financieros. El sector de comercio, restaurantes y hoteles, obtuvo un crecimiento del 5%, aportando un 12.1% en la producción nacional; por su parte, el sector de la construcción, registró un crecimiento del 4.9% explicado por el incremento de obras de ingeniería civil y edificaciones. Por último, el sector de establecimientos financieros, creció el 4,4% frente al primer trimestre del 2014.

Según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, durante el primer trimestre del año 2015 Colombia tuvo una balanza comercial negativa (US\$-4.021 millones de dólares) acentuándose la tendencia presentada durante el mismo periodo de 2014 cuando llegó a un déficit de (US\$ -590,4 millones de dólares). En el primer trimestre del año 2015 las ventas externas del país disminuyeron 29.9% con relación al mismo periodo del año anterior, al pasar de US\$13.488,5 millones de dólares a US\$9.442 millones de dólares. Entre 2014 y 2015, los productos exportados que presentaron variaciones positivas representativas fueron el café (US\$247 millones de dólares) y el carbón (US\$128 millones de dólares), mientras que el petróleo y sus derivados y las exportaciones de oro, otros metales y piedras preciosas, los textiles y la confección, presentaron variaciones negativas.

Por su parte, el valor de las importaciones registró un decrecimiento del 4.4% con relación al mismo período de 2014, al pasar de US\$14.079 millones en 2014 a US\$13.463 millones en 2015.

¹ Datos revelados por Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

La tasa de desempleo nacional para el mes de junio de 2015 fue del 8.2% de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística; la tasa de desocupación se redujo en 1 punto porcentual, con respecto al año anterior, cuando se ubicaba en 9.2%. En lo que respecta al número de personas ocupadas, en el mes de junio de 2015 se registra un total de 22.1 millones de personas ocupadas a nivel nacional, 581 mil ocupados más comparado con el mismo período del mes del año anterior.

Entre los meses de enero y junio de 2015, el Banco de la República decidió mantener la tasa de intervención en 4.5%.

La inflación acumulada para el primer semestre del año 2015 fue de 3,3%, registrando un aumento frente a la obtenida en el mismo período del año 2014, la cual ascendió al 2.6% situándose en 3.66% al cierre del año 2014. El Banco de la República, fijó la meta de la inflación para 2015, entre el 2% y el 4%, sin embargo, en el informe publicado el pasado 3 de agosto de 2015 por parte de esta entidad, se afirma que “De acuerdo con los pronósticos del equipo técnico del Banco de la República, la inflación al consumidor deberá mantenerse por encima del 4% durante buena parte de lo que resta de 2015 y empezará a disminuir a comienzos de 2016 cuando la inflación iniciará su convergencia al punto medio del rango meta (3,0%)”².

Para el cierre del mes de junio la tasa de cambio alcanzó un valor de \$2.585,11. El dólar se situó \$703,92 pesos por encima del precio de hace un año y \$192 pesos más costoso de lo que inició el 2015. Al 28 de agosto de 2015, la tasa de cambio se sitúa en \$3.195,47.

Con respecto a los resultados del mercado asegurador³, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$4.8 billones a junio 2015, frente a \$4.4 billones a junio 2014, lo que corresponde a un crecimiento del 8%. En lo que respecta al margen técnico, las compañías de vida registraron un resultado negativo⁴ y su siniestralidad⁵ a junio 2015 se ubicó en 71% frente a un 73% reportado en el mismo período de 2014. El resultado neto a junio de 2015 fue de \$664.237 millones incrementándose frente al mismo período de 2014, cuando la utilidad neta ascendió a \$449.381 millones.

II. Entorno Legal

El 14 de enero de 2015 el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el decreto 055. Mediante esta norma, se reglamentó la afiliación de estudiantes al sistema de riesgos laborales, tornándola obligatoria cuando deban ejecutar trabajos que signifiquen una fuente de ingreso para la institución donde realizan sus estudios e involucren un riesgo ocupacional; deban realizar prácticas o actividades como requisito para culminar sus estudios u obtener un título o certificado de técnico laboral por competencias que los acreditará para el desempeño laboral en uno de los sectores de la producción y de los servicios que involucren un riesgo ocupacional o que para obtener un título deban realizar prácticas Ad – Honorem que involucren un riesgo ocupacional y que por disposiciones de los reglamentos internos de la institución educativa donde se cursan los estudios, no cuentan con matrícula vigente. Desde la expedición de este decreto, la compañía ha trabajado en los ajustes operativos necesarios para lograr el cumplimiento en los términos legales, y así mismo ha capacitado intensamente a los distintos actores involucrados en aras del cabal entendimiento del decreto.

En lo que atañe a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, la Superintendencia Financiera a través de la circular externa 007 del 6 de abril modificada por la Circular externa 011 del 27 de mayo, impartió instrucciones en relación con la presentación y reporte de la información financiera de manera estandarizada. Ello, teniendo en cuenta que el cronograma legal (Decretos 2784 de 2012 reglamentario de la Ley 1314 de 2009), estableció la aplicación de las NIIF para las entidades del grupo 1 (dentro del cual está la compañía) a partir del 1 de enero de este año. Sobre el particular, la Compañía atendió las instrucciones impartidas y está dando estricto cumplimiento a los cronogramas diseñados al interior para el efecto.

² Fuente: Banco de la República de Colombia

³ Fuente: Fasecolda

⁴ Incluye Primas – Siniestros incurridos – Comisiones – Costo Reaseguros – Gastos de personal y administrativos – otros costos de seguros – Provisiones de cuentas por cobrar

⁵ Incluye Siniestros liquidados, Siniestros pagados, siniestros retenidos y movimiento de Reservas

Finalmente, atendiendo el alcance del Decreto 1442 de 2014, la compañía continuó su participación activa en el trabajo adelantado al interior del gremio, con el fin de presentar al Gobierno Nacional una propuesta de modelo de compensación. Colmena Seguros definió una propuesta de modelo de compensación que identifica actividades de alto riesgo estructural, compensando las que tengan insuficiencia de primas, frente al valor cotizado actualmente. Con este modelo se garantizan los principios del Sistema de Riesgos Laborales, la sostenibilidad del sistema, la libre elección del empleador de aseguradora de riesgos laborales y en general, constitucionalidad y legalidad del modelo. Después de varias sesiones de deliberación por parte del equipo técnico asignado por las Compañías que explotan el ramo de riesgos laborales en Colombia, en forma unánime, decidieron adoptar como propuesta única para presentar a los Ministerios de Trabajo y Hacienda y Crédito Público, el modelo de compensación estructurado por Colmena Seguros.

III. Resultados Financieros

Durante el ejercicio correspondiente al primer semestre de 2015 la Compañía, alcanzó un volumen de primas emitidas de \$221.118 millones. La tasa de siniestralidad de la Compañía se ubicó en 38.3% de las primas emitidas, frente a un 57.7% que presentó el mercado de seguros de vida.

Se registró un índice en gastos administrativos y de personal del 20.5%. Colmena Seguros tuvo un resultado técnico de \$33.222 millones en el primer semestre de 2015. Es así como la utilidad neta del período ascendió a \$64.614 millones.

El activo de la Compañía alcanzó la suma de \$894.700 millones, de los cuales \$767.022 millones corresponden al portafolio de inversiones con una participación del 85.7%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el primer semestre de 2015 la suma de \$34.106 millones. La rentabilidad promedio a junio 2015 fue del 9.4%. El 79% del portafolio se encuentra concentrado en títulos con la más alta calidad crediticia. A junio de 2015 se obtuvo una relación Portafolio de inversiones / Reservas técnicas del 121.9%.

En el semestre objeto del presente informe la firma Value and Risk Rating S.A. mantuvo la calificación vigente otorgada de F-AAA en grado de inversión para riesgo de crédito, VrR 1 para riesgo de mercado y 1+ para el riesgo administrativo y operacional, lo que corresponde, en los tres casos, a la máxima calificación posible, la cual se ha mantenido en el tiempo. Esto significa que existe seguridad en el portafolio de inversiones en tanto cuenta con una alta capacidad de conservar el capital y existe, igualmente, una alta capacidad de limitar la exposición al riesgo crediticio.

Así mismo, la firma citada, en sesión del 26 de junio de 2015, asignó la calificación triple (A) (AAA) a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras a Colmena Seguros. La calificación Triple A (AAA) otorgada para el largo plazo indica que la estructura financiera, la calidad gerencial, así como la política de inversión son excelentes. Conforme a los parámetros de calificación, las compañías aseguradoras calificadas en esta categoría presentan una fortaleza financiera y capacidad de pago muy robusta para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones contractuales.

Según el informe entregado por la calificadora, esta calificación para Colmena Seguros “se fundamenta en el respaldo patrimonial de su principal accionista (la Fundación Social), su capacidad patrimonial y solvencia, así como en la favorable evolución de los indicadores de eficiencia y siniestralidad, gracias a los destacables resultados técnicos positivos y márgenes de rentabilidad, aspectos que la consolidan como una de las aseguradoras más rentables del sector”.

El pasivo de la Compañía al mes de junio de 2015 se situó en \$725.939 millones de los cuales \$641.280 millones, corresponden a reservas técnicas, representando una participación del 88.3% del pasivo total. Al cierre de junio de 2015 se obtuvo una relación Portafolio de inversiones/Reservas técnicas, del 121.9%.

El patrimonio de la Compañía ascendió a \$168.761 millones. Por último, vale la pena destacar el índice de rentabilidad del patrimonio a junio de 2015, el cual ascendió al 38,3%.

IV. Gestión Comercial y de Prevención

Para el ramo de riesgos laborales, durante el primer semestre de 2015, atendiendo el reto fijado dentro del plan estratégico, se dio continuidad al fortalecimiento del canal externo (corredores, agencias, agentes) en todas las sucursales. En cuanto a formación y desarrollo de competencias en el canal interno (fuerza directa), se continuó la implementación de la metodología de venta consultiva – ORDER -, tanto para la fuerza comercial como la técnica, logrando el fortalecimiento de competencias tendientes a resultados efectivos en ventas y mantenimiento. Así mismo, se avanzó en la implementación del plan de trabajo para cierre de brechas derivado de los resultados de la evaluación 360 grados, a través del cual se evaluaron las competencias comerciales críticas de éxito de la fuerza de ventas.

Al corte del 30 de junio de 2015 se registraron ingresos por primas por valor de \$160.123 millones, dando cobertura a 825.851 trabajadores e independientes. Al mismo corte, los ingresos por ventas nuevas se situaron en \$4.966 millones de los cuales el 64% corresponde a salud, actividades inmobiliarias, construcción y comercio, farmacéutico, hidrocarburos, telecomunicaciones-transporte-logística, portuario y manufactura, educación y administración pública⁶.

Durante el primer semestre de 2015 ingresaron 2410 nuevas empresas con 56.590 trabajadores.

Por su parte, en los otros ramos de seguros, la comercialización de los productos de los ramos de vida y de desempleo lograron los resultados comerciales esperados con un crecimiento en ventas frente a las obtenidas del año anterior. En efecto, el crecimiento del total de los ingresos frente al año anterior fue de 14.2%, pasando de \$52.429 en el 2014 a \$59.885 millones en el 2015, resultado que obedece principalmente al comportamiento adicional en primas del producto de deudores en \$3.801 millones, negocios institucionales \$3.183 millones y desempleo \$746 millones. Las ventas del producto de desempleo tuvieron un crecimiento del 9.3% con relación al mismo período del año anterior, el producto de vida grupo deudores tuvo un crecimiento en el valor de primas del 12.4% y los negocios institucionales pasaron de un resultado en ventas de \$60 millones en el año 2014 a \$3.244 millones en el 2015. Es así como a través de los productos de los ramos de personas, se aseguraron al corte del ejercicio a 1.086.359 personas, con un promedio de cobertura de \$13 millones por cada una y un valor asegurado total de \$14.686 billones.

La Compañía ha continuado fortaleciendo la estrategia de prevención fundamentada en una matriz de actuación en prevención que garantiza el cumplimiento de exigencias legales y genera una oferta diferenciadora para los clientes, dentro del ramo de Riesgos Laborales. Así, el modelo de negocio GIRE, permite dar cumplimiento a la promesa y generar valor sostenible para el mejoramiento de las condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores de la gran empresa, la mediana y pequeña empresa y las pymes. Su ejecución está soportada en la plataforma tecnológica Colmena Gestión, mediante la cual se permite el control y seguimiento en cada una de las empresas afiliadas, del citado modelo.

Durante el primer semestre del año 2015, se invirtieron cerca de \$34.628 millones en actividades de asesoría en promoción y prevención para las empresas afiliadas, actividades en el marco de las necesidades identificadas en los riesgos prioritarios y el nivel de desarrollo del sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas y/o sectores económicos. Dentro de esas actividades se desarrollaron varios productos como las matrices legales de construcción, hidrocarburos y salud, un producto para la conservación y cuidado de la voz y el de afiliación de independientes y de estudiantes.

Como parte de las actividades de formación, se estableció una malla curricular de cursos virtuales, la cual busca cubrir temas transversales en prevención a todas nuestras empresas y algunos temas específicos de prevención que van dirigidos a los sectores que dentro de la estrategia proactiva de vinculación son considerados nichos objetivo. Estos cursos, cuentan con el respaldo de la Universidad Politécnica de Cataluña. Adicionalmente, se vienen prestando cursos virtuales ofrecidos por la Fundación Iberoamericana de Salud Ocupacional – FISO y cursos propios desarrollados por Colmena.

⁶ El 64% se distribuye así: salud con el 25%, actividades inmobiliarias el 20%, construcción y comercio con una participación del 14% cada uno, farmacéutico 7%, hidrocarburos 5%, telecomunicaciones-transporte-logística 4%, portuario y manufactura cada uno con el 3%, educación 2%, administración pública 2%.

A través del Centro de Entrenamiento en Riesgos Mayores, creado a partir de la Alianza Estratégica con Vertisub Group, se logró la formación teórico práctica de este tipo de riesgos para 1.015 trabajadores de 350 empresas, brindando una solución adecuada y acorde a las necesidades de prevención que en este tipo de riesgos requieren las empresas afiliadas.

De igual forma, se apoyó la generación de cultura en prevención mediante la ejecución de programas de formación presencial y virtual a los cuales tienen acceso el 100% de las empresas afiliadas; logrando un cubrimiento en formación presencial de cerca de 8.700 asistentes a 232 eventos y en formación virtual de cerca de 4.230 inscritos a 38 cursos.

V. GESTIÓN TÉCNICA

Prestaciones Asistenciales y Económicas

Durante el primer semestre de 2015 se brindó atención médica a 34.036 trabajadores, se liquidaron incapacidades temporales para 12.462 eventos con un promedio de 16,12 días de incapacidad, se otorgaron incapacidades permanentes parciales a 555 trabajadores, con un promedio de pérdida de capacidad laboral del 12.17% y se reconocieron mesadas pensionales a 29 nuevos beneficiarios de 11 afiliados fallecidos, así como a 19 trabajadores inválidos. Al cierre del primer semestre de 2015, la Compañía administraba 1377 pensiones de invalidez y sobrevivencia.

Se realizó un análisis de los procesos de Prestaciones Asistenciales y Económicas desde un enfoque de servicio en todo lo referente a los momentos de contacto con las empresas y sobre todo con el trabajador que ha sufrido un siniestro para lograr un ajuste de los mismos, buscando oportunidades de mejora en todos estos momentos y generen espacios de acercamiento permanente durante su proceso de atención, recuperación y reintegro a su vida laboral, familiar y social. Se espera que en el segundo semestre del 2015 se implementen estos ajustes y la medición de los indicadores de acuerdos de servicio de los mismos para un mejoramiento continuo.

De otra parte, se continuó con el fortalecimiento del producto de Rehabilitación Integral con mayor enfoque a la intervención oportuna del trabajador en su entorno familiar, buscando valor agregado en el proceso que genera mejores resultados en términos de su recuperación y reintegro de forma integral.

Suscripción y reservas

En relación con el ramo de Riesgos Laborales, la Compañía realiza un análisis permanente de su cartera, teniendo en cuentas las variables de actividad económica, macrosegmento y plaza, lo que le permite direccionar acciones encaminadas a asegurar la debida cobertura de sus afiliados y la viabilidad del ramo.

Para los otros ramos de seguros de personas, se realizan análisis de los productos que se ofrecen, ajustando y actualizando las notas técnicas de los mismos cuando hay lugar a ello.

Colmena Seguros cumple con la normatividad vigente para la constitución y administración de sus reservas técnicas, así como con la política de reservas establecida por la entidad.

Colmena Seguros realizó la renovación de sus contratos de reaseguros para la vigencia 1º de julio de 2015 a 30 de junio de 2016 logrando un mejoramiento de las condiciones financieras, de cobertura, y ampliando la nómina de reaseguradores.

VI. Gestión Administrativa y de Soporte

Durante este período la Compañía continuó realizando ajustes a sus procesos y a su estructura organizacional, acorde con las exigencias de la actividad, los cumplimientos de ley y la consolidación del modelo de actuación que inició en el primer semestre del año.

La Compañía realizó la encuesta anual de satisfacción de clientes, encontrando que los cuatro índices de desempeño general (clientes satisfechos, clientes que nos recomendarían, índice de promotores netos e índice de salencia) presentaron un comportamiento satisfactorio y muy superior frente a los resultados arrojados en el año 2013.

Colmena Seguros desde su inicio, se trazó como meta el compromiso de excelencia en el servicio, brindando a sus clientes productos y servicios diseñados y desarrollados con los más altos estándares de calidad, contando con una certificación de calidad renovada este semestre. Así mismo, al renovar su imagen corporativa, presentó sus atributos de servicio, con los que quiere superar las expectativas de sus clientes y demostrar que es una compañía diferente: somos solidarios; asesoramos y acompañamos a nuestros clientes; cumplimos lo que prometemos, hacemos las cosas fáciles y actuamos con claridad.

La compañía convencida que hacer la diferencia supone impregnar a todos los involucrados constructores de esta diferencia, de la cultura de servicio y de sus atributos, ha desplegado un Modelo de Relacionamiento que involucra sus procesos, sus productos, proveedores y el 100% de sus colaboradores. Adicionalmente, ha fortalecido la cultura de proyectos, con equipos dedicados exclusivamente a avanzar en la ejecución de los mismos.

Finalmente, en cumplimiento de los lineamientos generales y teniendo en cuenta la actuación de la entidad de tiempo atrás sobre el particular, la Administración de Colmena Seguros sistematiza mediante el Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero, – SAC los procedimientos con los que cuenta la Compañía para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. Así mismo, a través de la radicación de peticiones, quejas o reclamos que hacen los consumidores financieros, la Aseguradora implementa acciones de mejora en la cadena de valor y los procesos de apoyo.

En materia de educación financiera, la Aseguradora continúa trabajando de manera coordinada con FASECOLDA en los planes gremiales para generar un mayor impacto en esta materia. Adicionalmente se está realizando actualización a través del portal, de la información sobre los productos y servicios de la compañía.

VII. Gestión de Desarrollo Humano

Como empresa de la Fundación Social, promover un desarrollo integral de los colaboradores es de la esencia de la gestión de Colmena Seguros, así como propender por una cultura acorde con los principios y valores de la Organización. Por ello, se trabaja con especial atención en los siguientes frentes: remuneración justa, compromiso, participación, formación y capacitación, comunicación interna, servicio y administración estratégica del personal.

Al mes de junio de 2015, la Compañía contaba con 1,272 trabajadores. En términos de composición, el 69.3% son mujeres, el 42.9% son solteros, la edad promedio es de 37.2 años y la antigüedad promedio es de 5.4 años.

En desarrollo de la política de remuneración justa de la Fundación Social, la Compañía pagó por concepto de gastos de personal la suma de \$19.042 millones, durante el primer semestre del 2015. En relación con los beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores, según se detalla a continuación:

CONCEPTO	VALOR (millones \$) Colmena Seguros	Total # colaboradores
Prima extralegal de servicios	812.1	586
Prima extralegal de vacaciones	300.3	601
Rendir	137.4	248
Recreación – Acuerdo 005	94.3	78
Crédito educativo amortizable	2.3	38
Crédito educativo condonable	83.9	94
Auxilio educativo familiar	213.9	235
Bonificación por antigüedad	66.0	34
Auxilio medicina prepagada	356.3	483

Otros	100.2	1,023
TOTAL	\$ 2,166.8	

A través de la UAC de Talento Humano, la Dirección de Capacitación da continuidad a la programación de formaciones internas y externas, en modalidad presencial y virtual para los diferentes cargos y niveles de la compañía.

En lo pertinente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se continuó en su implementación. La gestión de la Compañía en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo durante el primer semestre de 2015, se orientó a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores, minimizando el riesgo y promoviendo la cultura del auto cuidado, cumpliendo con los estándares dentro del marco legal vigente, con el énfasis en los mayores riesgos detectados.

VIII. Gestión de Riesgos.

(i) Ambiente de Control.

Para Colmena Seguros, la cultura de control interno es un elemento esencial del buen gobierno corporativo y, en consecuencia, ésta se fomenta al interior de la Entidad en consideración a la naturaleza, estructura y volumen de operaciones de la misma.

El Sistema de Control Interno se inspira en el conjunto de valores y principios de la entidad y se traduce en políticas, normas, procedimientos y comportamientos que permiten a la Administración asegurar, de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, los riesgos a los que se ve abocada en razón de sus actividades no lleguen a afectar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

La Compañía propende por dar estricto cumplimiento a las normas que sobre el particular le son aplicables en atención al sector en el que se desenvuelve.

(ii) Gestión de Riesgos.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

La adopción del SARLAFT implica para los colaboradores de la entidad que con ocasión de sus funciones o actividades se encuentren involucrados en la Administración del Riesgo de LA/FT, el fortalecimiento de su compromiso con la cultura de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo, basada en el adecuado conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración del riesgo de LA/FT. Al corte del ejercicio realizaron los reportes exigidos dentro de las oportunidades legales.

Riesgo Operativo – SARO

El riesgo operativo de Colmena Seguros como uno de los componentes del riesgo integral al que se ve expuesta la Compañía en el desarrollo natural de su objeto, constituye uno de los aspectos que se debe administrar y gestionar adecuadamente para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados, aceptados por la misma.

La Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Operativo acorde con la estructura, el tamaño, el objeto y la dimensión de sus actividades de apoyo. Su riesgo Residual se mantiene en nivel bajo.

Riesgo de Mercado – SARM

La Compañía cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el cual reúne el conjunto de principios y políticas así como las instancias pertinentes mediante las cuales la entidad procura una administración eficiente en materia de riesgo de mercado para las Inversiones y operaciones del Portafolio. Así mismo, el objetivo de la política es la definición del grado máximo de

exposición a este riesgo, así como el establecimiento de límites generales y/o particulares que den cuenta del nivel de tolerancia que la Entidad está dispuesta a asumir.

Riesgo de Seguros

La Junta Directiva realiza un seguimiento permanente a los riesgos del negocio de seguros e imparte las directrices requeridas para la adecuada administración del mismo. La Compañía dispone de herramientas técnicas para el monitoreo de sus ramos, lo cual le permite realizar análisis por actividad económica, macrosegmento, nichos y plaza, asegurando la viabilidad de los seguros ofrecidos. La gestión de este Sistema se complementa con la adelantada a través de la administración de los demás sistemas que lo componen (SARO, SARM, SARC y la Gestión de Riesgo de Liquidez).

Riesgo de Crédito

Colmena Seguros, solo está obligada a implementar un sistema de administración de riesgo de crédito respecto de los créditos otorgados a los empleados. Es así como la entidad, en desarrollo de sus funciones, recoge los lineamientos generales que rigen todo el quehacer de la misma en relación con dichos créditos los cuales son otorgados en atención a los beneficios laborales que establezca la organización y a los términos previstos en el reglamento de trabajo.

Aprobación de manuales de políticas de los sistemas de control de riesgos

Con posterioridad a la fecha de corte, la Junta Directiva de Colmena aprobó los manuales de políticas del Sistema de riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, del Sistema de Riesgo Operativo, del Sistema de Riesgo de Seguros y del Sistema de Riesgo de Crédito.

(iii) Actividades de Control.

La Junta Directiva define las políticas de control interno de la Entidad y evalúa su cumplimiento. Para el desarrollo de su gestión la Junta cuenta con el Comité de Auditoría que se encarga, conforme lo establece la normatividad vigente y el Reglamento de dicho Comité, de apoyar a la Junta Directiva en la evaluación del control interno de la Entidad.

Como apoyo a las responsabilidades de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría en materia de control interno, la Auditoría Interna de la Compañía realiza una evaluación independiente sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos y la efectividad del control interno.

Así mismo, la Alta Gerencia de la Compañía cuenta con una unidad funcional a cargo de la gestión y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgos, la cual proporciona los informes sobre el resultado del seguimiento a los Sistemas y las acciones encaminadas a su mejoramiento.

(iv) Información y Comunicación.

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

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

(v) Monitoreo.

La Dirección responsable de la Gestión y Control del Riesgo, es la unidad a cargo del acompañamiento y seguimiento al adecuado funcionamiento de los Sistemas de Administración de Riesgo y en tal razón, proporciona las herramientas necesarias para su funcionamiento. Solicita a los líderes de los procesos los ajustes a que haya lugar con ocasión de las oportunidades de mejora

que se identifiquen y realiza seguimiento a los planes de acción establecidos para garantizar su efectividad.

(vi) Evaluaciones Independientes.

Dentro de la Estructura Organizacional de los Sistemas de Administración de Riesgos, se han establecido los lineamientos generales sobre la participación de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en la evaluación de la efectividad de los mecanismos y elementos que componen los Sistemas, de acuerdo con las funciones regladas en la normatividad vigente.

El resultado de la evaluación realizado por estos entes, se presenta a la Administración, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva en cumplimiento de los lineamientos fijados por la normatividad vigente y por la Organización.

IX. Gobierno Corporativo

En Colmena Seguros el gobierno corporativo debe traducirse en el sistema interno de valores, principios, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos, comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo, que, documentados o no, y reflejados en su cultura organizacional, se originan tanto en el ejercicio autónomo de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la Ley.

En el marco de su compromiso con que la actividad de la empresa sea en sí misma un factor que impacte positivamente a la sociedad, Colmena Seguros ha desarrollado y mantiene vigente un sistema de Gobierno Corporativo orientado a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, adecuada revelación de información, solución de controversias y conflictos de interés.

La Entidad mantiene actualizada su información para el acceso al público y la autoridad de vigilancia y en ejercicio de una práctica implementada con anterioridad Colmena Seguros mantiene publicada en forma permanente en su página de Internet, la información relacionada con sus Estados Financieros, el Dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

X. Otros frentes en materia de Responsabilidad Social Empresarial

Como empresa de la Fundación Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, la Compañía desarrolla su actividad dentro del entendimiento que la Fundación Social ha construido sobre la responsabilidad social empresarial y que constituye el pilar fundamental de su actuación, tanto hacia el interior con sus colaboradores, como hacia el exterior con sus clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

Por tanto, es desde el marco de la actividad empresarial de la Fundación Social de donde parte el desarrollo de la actividad de Colmena Seguros, siendo de fundamental importancia los avances y logros mencionados en el tema de atención de las necesidades de protección de las personas y de gestión del desarrollo humano.

La actividad empresarial como eje fundamental del impacto social de la Fundación Social
<p>El entendimiento de la responsabilidad social empresarial de la Fundación Social parte de una gestión del impacto social de la empresa (ISE), cuyo propósito principal se concentra en identificar y potenciar el papel social de la empresa desde su quehacer propio. Así pues, es en el cabal y armónico cumplimiento de las funciones y responsabilidades fundamentales de la empresa en donde se gestiona el ISE. Tales responsabilidades son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Satisfacer necesidades estratégicas para el desarrollo, ofreciendo productos y servicios que apalanquen procesos de desarrollo e inclusión de sectores que no son atendidos adecuadamente por la oferta formal, con especial énfasis en los sectores menos favorecidos del país.2. Generar riqueza y valor agregado para la sociedad en su conjunto, lo cual impone para las

empresas el reto de ser altamente productivas y justamente rentables. Una parte de este valor agregado lo constituyen las utilidades de la Compañía, pero también se incluyen dentro de la riqueza generada todos los pagos a los colaboradores y los impuestos. Como principal accionista de la Compañía, la Fundación Social destina la totalidad de los ingresos que percibe, en forma de dividendos y reservas de las empresas, al desarrollo de la obra, materializada en el desarrollo de sus proyectos sociales y el fortalecimiento de su aparato empresarial.

3. Desarrollar una cultura organizacional que sea el escenario adecuado para la práctica de los valores de la institución, y que propenda por el desarrollo integral de sus colaboradores.

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

Dado que las utilidades de las empresas se destinan a financiar la obra de la Fundación, no es política de éstas realizar donaciones directas para fines sociales.

La entidad participa activamente en espacios de discusión y análisis de temas de interés para el sistema de riesgos laborales y de los seguros de personas, tales como: Consejo Nacional de Riesgos Laborales, Comités Técnicos Regionales de Salud Ocupacional y mesas de trabajo para la definición de normas técnicas de prevención.

XI. Propiedad intelectual y derechos de autor

En Colmena Seguros, el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor se evidencia en cada uno de sus procesos; por ello se deja constancia que se han dado las instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las normas sobre la materia y se informa que, de conformidad con el control realizado, los sistemas y programas de software que utiliza la sociedad se encuentran adecuadamente amparados por las licencias correspondientes y no existe contra la Entidad ninguna reclamación motivada en violaciones a las normas sobre propiedad intelectual.

XII. Consideraciones Finales

Es preciso indicar que los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente las afirmaciones que se derivan de las normas básicas y de las normas técnicas contables sobre existencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación y sobre presentación y revelación. De igual forma, la Compañía dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993 y anexo a este informe se presentan los Estados Financieros Básicos con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación, los cambios que ésta experimentó en el período que nos ocupa, los cambios en el patrimonio de sus accionistas, el resultado de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo.

La Compañía dentro de sus procesos ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores.

En cuanto a las operaciones con socios y administradores, se menciona que las realizadas en el período objeto del presente informe se dieron dentro del marco de las actividades y prestaciones que suministra la entidad en su calidad de administradora de riesgos laborales y como aseguradora en el ramo de Seguros de Vida Grupo. Es necesario destacar que tales operaciones se efectuaron atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados establecida por la entidad. En el anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento se informa el detalle de las mismas, así como la información que refiere el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio.

Las operaciones con partes relacionadas se encuentran detalladas en el Informe Especial de los Administradores de Colmena Seguros de que trata el artículo 29 de la ley 222 de 1995, documento que hace parte integral del presente informe.

Para finalizar, quiero agradecer muy especialmente a la Junta Directiva y a la Fundación Social por su valioso direccionamiento y apoyo, a todos nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente que permitieron obtener los resultados presentados, a nuestros proveedores y prestadores quienes han respondido permanentemente a los objetivos planteados para el desarrollo de nuestro negocio y sin lugar a dudas a nuestros clientes con quienes hemos construido relaciones de largo plazo las cuales esperamos fortalecer día a día. Igualmente, un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line at the bottom, positioned above the printed name.

RODRIGO PAREDES GARCÍA
PRESIDENTE
COLMENA SEGUROS"