



SEGUROS FUTURO

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

2020

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

De conformidad a lo establecido en el Artículo 28 de la Norma de Gobierno Corporativo NRP-17, para las Entidades Financieras, la cual tiene por objeto fortalecer las buenas prácticas de Gobierno Corporativo la adecuada administración, contribuyendo de forma estratégica al logro de los objetivos, mitigan los riesgos relacionados con la administración de la Aseguradora, mejoran la capacidad para la toma de decisiones y la clasificación de riesgo promoviendo seguridad y confianza en la industria.

El desarrollo del presente informe está de acuerdo con la naturaleza cooperativa y las gestiones realizadas por el Consejo de Administración, Comité de Riesgos, Comité de Auditoria y Alta Gerencia, durante el ejercicio financiero 2020, según lo establecido por ente Supervisor.

ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SEGUROS FUTURO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

PERÍODO INFORMADO: Enero a diciembre de 2020

I. INFORMACIÓN GENERAL

Seguros Futuro AC, de R.L. es la primera y única Aseguradora Cooperativa de El Salvador, está integrada por capital cooperativo salvadoreño, creada bajo la visión estratégica de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador, de Responsabilidad Limitada en adelante FEDECACES DE R.L.

Se constituyó el 17 de julio de 1994, la cual se ha desarrollado en la industria de seguros; marcando en 1996 el despegue como la primera y única Aseguradora Cooperativa en el país.

SEGUROS FUTURO A.C. DE R.L., está constituida por la Ley General de Asociaciones Cooperativas, a través del INSAFOCOOP y opera en el mercado salvadoreño de seguros con autorización y supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador y reconocida en la Ley de Sociedades de Seguros, la cual está en vigencia el 01 de enero del 1997, siendo además sujeta a las normas aplicables a ésta.

Siendo institución de naturaleza cooperativa, desarrolla su gestión a través de la aplicación del Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética, en el marco de los principios y valores cooperativos y de la actividad aseguradora, en especial los de: Responsabilidad, Igualdad, Eficiencia, Comunicación Efectiva, Integridad, Trabajo en Equipo y Amabilidad.

Para este informe no aplican los componentes siguientes:

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

4. Grupo Empresarial al que pertenece, cuando aplique:

La Aseguradora es miembro de la CORPORACIÓN FEDECACES, conformada por la FEDECACES misma como referente gremial y socio estratégico; la FUNDACIÓN ASESORES PARA EL DESARROLLO que es el centro de asesoría de mercadeo y capacitación empresarial cooperativa, quien brinda servicios de auditoría externa y consultoría a las Cooperativas afiliadas y no afiliadas, COOP PROTEGE, quien brinda los fondos de protección para las Cooperativas afiliadas y SEGUROS FUTURO, cuya misión en la protección de la vida y bienes de los cooperativistas y familias salvadoreñas.

5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad – aportes

El respaldo institucional, se garantiza a través de los aportes legales o voluntarios de los asociados personas jurídicas y naturales que contribuyen al fortalecimiento del patrimonio,

como parte del compromiso del Gobierno Corporativo. Durante el 2020 los aportes presentaron el comportamiento siguiente:

APORTES	AÑOS		INCREMENTO	CRECIMIENTO
	2019	2020		
PERSONAS NATURALES	45,383.51	49,201.79	3,818.28	8.41%
PERSONAS JURIDICAS	5,122,868.62	5,757,755.22	634,886.60	12.39%
TOTALES	5,168,252.13	5,806,957.01	638,704.88	12.36%

Asimismo, se destaca en el presente, se retiró una Cooperativa asociada, entregándole el 100% las aportaciones, no obstante, al cierre del ejercicio hubo un crecimiento del 12.36% en relación con el 2019.

II. APORTANTES

La información que contiene este apartado se basa en la naturaleza de la gestión y operaciones de SEGUROS FUTURO, durante el ejercicio financiero 2020, de acuerdo con lo siguiente:

1. Número de Asambleas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

El 15 de febrero de 2020, se llevó a cabo la XXVII Asamblea General Ordinaria de Asociados, con la representación, siguiente:

No.	QUÓRUM	PERSONA
1	15	Cooperativas
2	13	Personas naturales

2. Número de Asambleas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

Durante el ejercicio 2020 no se realizó Asamblea Extraordinaria.

III. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

1. Miembros del Consejo de Administración y cambios en el período informado.

No.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CARGO
1	Gilberto Nelson Alfaro	Presidente
2	Alirio de Jesús Henríquez	Vicepresidente
3	Bertha Silvia Mena de Moran	Secretaria
4	Jhonny Xavier Bonilla Chavarría**	Tesorero
5	Isaac Wilfredo Cáceres	Vocal
6	José Hedilberto Martínez	Primer Suplente
7	Luis Wilfredo Montoya	Segundo Suplente
8	Romeo Ernesto Cervellón	Tercer Suplente
9	Héctor David Córdova	Director Ejecutivo

Cambios durante el 2020:

Entradas:

**Jhonny Xavier Bonilla Chavarría – Tesorero

Salidas:

Juan Felix Ayala - Tesorero

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de estas.

Para garantizar y controlar el seguimiento oportuno de la gestión estratégica de acuerdo con las políticas, manuales, entre otros, el Consejo de Administración, realizó durante el período 24 sesiones, asentadas en Actas del número 559 al 582.

No	FECHA	No	FECHA
1	06 DE ENERO DE 2020	13	03 DE JULIO DE 2020
2	17 DE ENERO DE 2020	14	17 DE JULIO DE 2020
3	03 DE FEBRERO DE 2020	15	7 DE AGOSTO DE 2020
4	13 DE FEBRERO DE 2020	16	21 DE AGOSTO DE 2020
5	06 DE MARZO DE 2020	17	04 DE SEPTIEMBRE 2020
6	19 DE MARZO DE 2020	18	18 DE SEPTIEMBRE DE 2020
7	03 DE ABRIL DE 2020	19	2 DE OCTUBRE DE 2020
8	20 DE ABRIL DE 2020	20	16 DE OCTUBRE DE 2020
9	11 DE MAYO DE 2020	21	06 DE NOVIEMBRE DE 2020
10	22 DE MAYO DE 2020	22	20 DE NOVIEMBRE DE 2020
11	05 DE JUNIO DE 2020	23	07 DE DICIEMBRE DE 2020
12	19 DE JUNIO DE 2020	24	18 DICIEMBRE DE 2020

3. Descripción de la política de nombramiento y elección de los miembros del Consejo de Administración:

a) Conformación y funcionamiento

De conformidad con la ley y los estatutos, el Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados. Está integrado por 8 miembros, 5 propietarios y 3 suplentes, elegidos por la Asamblea General para períodos de tres (3) años, pudiendo ser reelectos para un nuevo período, según lo establecido en los estatutos y la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

El procedimiento de elección, requisitos y remoción de sus miembros, periodicidad de las reuniones, actuación de los miembros suplentes y funciones del Consejo de Administración, se establece en los estatutos.

b) Idoneidad

Los miembros del Consejo de Administración deberán cumplir con el perfil y requisitos establecidos, considerando las prohibiciones e inhabilidades en los estatutos.

Asimismo, la Aseguradora validará el cumplimiento de dichos requisitos relacionados a la buena reputación, competencia profesional, objetividad, experiencia relacionada a la

gestión de riesgos, finanzas y disponibilidad de tiempo para ejercer sus funciones.

También se aplica lo dispuesto en el Art. 55 de los estatutos, que establece lo siguiente:

“Los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia continuarán en el desempeño de sus funciones, aunque hubiere concluido el periodo para el que fueron electos, por las siguientes causas: a) Cuando no se haya celebrado Asamblea General para la elección de los nuevos miembros; b) Cuando habiendo sido electos los nuevos miembros no hubieren tomado posesión de sus cargos; c) Cuando habiéndose celebrado la Asamblea General no hubiere acuerdo sobre su elección. “

4. Operaciones realizadas por los miembros del Consejo de Administración con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.

Durante el período informado no existieron operaciones con otras partes vinculadas.

5. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de miembros.

El Artículo 42 de sus Estatutos establece que el Consejo de Administración será el Órgano responsable del funcionamiento administrativo de la Aseguradora y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados; y el Artículo 43. Establece que el Consejo de Administración estará integrado por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un Tesorero y Vocal, electos por la Asamblea General para un período de tres años, pudiendo ser reelectos con las limitaciones establecidas en el Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

Además, se elegirán tres suplentes sin designación de cargos para un período similar, quienes concurrirán a las sesiones con voz únicamente, excepto cuando suplan a los propietarios en cuyo caso tendrán voto.

6. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

La Aseguradora apoya el *Programa de Gobernabilidad Corporativo*: como parte de la Corporación FEDECACES, lo que ha permitido mayor identidad y compromiso por parte de los Organismos de Dirección, participando en las diferentes actividades desarrolladas por la Aseguradora.

Asimismo, se establece el programa de capacitación el cual se desarrolló de forma virtual, orientado a seguir fortaleciendo los conocimientos de los directivos y gerentes participantes en materia de seguros, para la Red de Cooperativas FEDECACES, desarrollándose cinco jornadas durante el año, como sigue:

TEMAS	FACILITADOR	FECHA
• MEDIDAS PREVENTIVAS DE SALUD ANTE LA ETAPA DE REAPERTURA ECONÓMICA	Dra. Noemy Vásquez	18-07-2020
• CIBERSEGURIDAD Y APLICACIONES EN SEGUROS	Ing. Borys Huezo, Gerente de Tecnología, de SEGUROS FUTURO	15-08-2020
• PROCESOS DE PAGOS DE RECLAMOS DE VIDA Y DAÑOS	Licda. Cecilia Mancía, Gerente Técnica, de SEGUROS FUTURO	12-09-2020
• EL SEGURO COMO SOLUCIÓN FINANCIERA PARA LAS FAMILIAS Y LAS COOPERATIVAS	Licda. Georgina Díaz, Presidenta de ICMIF de América	5-12-2020
• CLAUSURA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2020	Licda. Daysi Rosales, Gerente General de SEGUROS FUTURO	5-12-2020

7. Indicar que cuenta con Política de remuneración del Consejo de Administración.

La Aseguradora cuenta con un reglamento como instrumento fundamental que rige las erogaciones en concepto de dietas, alojamiento, reintegro de gastos, transporte, gastos de misiones al exterior y gastos de representación a favor de los Directivos de SEGUROS FUTURO y delegados en otros Organismos o Instituciones, así como delegaciones fuera del país.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.

No.	GERENCIAS	CARGO
1	Héctor David Córdova	Director Ejecutivo
2	Daysi Rosales Beltrán	Gerente General
3	Borys Edgardo Huezo	Gerente de Tecnología e Informática
4	José Alberto Magaña	Gerente Administrativo Financiero
5	Ana Elizabeth Molina	Gerencia de Riesgos
6	Ana Cecilia Mancía	Gerencia Técnica
7	Nidia Lizett Martínez	Gerencia Comercial

Durante el 2020, no hubo cambios de la Alta Gerencia.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

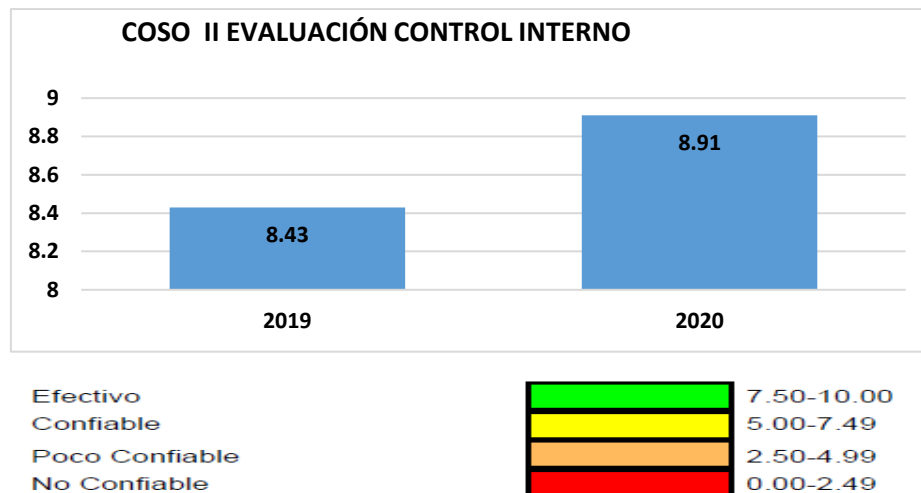
La Alta Gerencia deberá desarrollar sus funciones conforme a lo establecido en los Estatutos, Código de Gobierno Corporativo, Manual de Organización y Funciones, asimismo, es responsable de la implementación de la gestión estratégica, políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración y deberá velar por su ejecución e informarlo al menos de forma anual.

Los miembros de la Alta Gerencia deberán cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos por las normas correspondientes y los estándares éticos que la Aseguradora emita, por lo que, se realizará conforme a lo establecido en los estatutos del artículo 62 al 64 que establece lo siguiente:

“Art.62. - El Consejo de Administración nombrará al Gerente. El Gerente será el administrador de la Cooperativa y la vía de comunicación con terceros; ejercerá sus funciones bajo la dirección del Consejo y responderá ante éste del buen funcionamiento de la Cooperativa. Tendrá bajo su dependencia a todos los empleados de la Cooperativa y ejecutará los acuerdos, resoluciones y Reglamentos de dicho órgano. El cargo de Gerente es incompatible con el de miembro de los órganos directivos y será responsable cuando actúe fuera de las instrucciones establecidas por el Consejo de Administración. - **Art.63.** - Para ser Gerente de la Cooperativa se requiere tener conocimientos sobre administración y transacciones comerciales, ser mayor de edad y rendir la caución que se le exija. El Gerente no deberá tener parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los directivos de la Cooperativa, ni ser cónyuge o compañero de vida de alguno de éstos. - **Art.64.** - El cargo de Gerente debe recaer en una persona que además de reunir los requisitos de un administrador calificado y los exigidos por la Ley, debe tener amplios conocimientos y experiencia en materia de seguros y servicios financieros. “

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración.

De acuerdo con la evaluación realizada por la Junta de Vigilancia bajo la estructura de Control Interno de la Aseguradora, ha tenido un nivel de cumplimiento, siguiente:



Se ha mantuvo el monitoreo continuo de todo el marco legal, garantizando su aplicación de acuerdo con los plazos establecidos por el Banco Centra de Reserva y la

Superintendencia del Sistema Financiero, siendo el marco legal, compuesto por la regulación siguiente:

MARCO LEGAL	No DOCUMENTOS
Leyes, Reglamentos, Códigos e Instructivos	19
Normas Técnicas	20
Normas Prudenciales	12
Normas Contables	13
TOTAL, MARCO LEGAL	64

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

En sesión del Consejo de Administración celebrada con fecha 2 de diciembre de 2019, en Acta 557 punto SIETE, fue aprobada la reforma del Reglamento del Comité de Auditoría con vigencia a partir del 1° de enero de 2020. De conformidad con la NRP-17 Normas técnicas de Gobierno Corporativo, emitidas por el Banco Central de Reserva.

Durante el periodo reportado, la estructura del Comité de Auditoría estará conformado de la siguiente manera:

FUNCIONARIO	CARGO
Edgar Otoniel Martínez Díaz	Presidente
María Gertrudis Molina **	Secretario
José Boanerges Chinchilla**	Vocal
Ana Elsa Gallardo Vaquero**	Vocal
Wilfredo Cardoza Ramírez**	Vocal
José Alberto Magaña Bolaños	Vocal
Daysi Rosales Beltrán	Vocal

Cambios durante el 2020:

(**) Entradas:

- María Gertrudis Molina
- José Boanerges Chinchilla
- Ana Elsa Gallardo Vaquero
- Wilfredo Cardoza Ramírez

(*) Salidas:

- Francisco Antonio Cienfuegos
- Bertha Silvia Mena de Morán
- Luis Wilfredo Montoya

2. Número de sesiones en el período y fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el ejercicio 2020, el Comité de Auditoría sostuvo una reunión ordinaria trimestralmente, en actas 120 a la 122, según detalle:

MES	FECHA
ABRIL	22 DE 2020
JULIO	27 DE 2020
OCTUBRE	26 DE 2020

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- ✚ Dar seguimiento a los informes que formulan sobre las operaciones de la Aseguradora, el auditor externo, Junta de Vigilancia - Auditoría interna, Superintendencia del Sistema Financiero e INSAFOCOOP, velando porque se subsanen las observaciones y recomendaciones emitidas por tales entes.
- ✚ Revisión de correspondencia recibida de parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva y demás entes fiscalizadores, observando la oportuna respuesta por parte de la Aseguradora a los requerimientos de información.
- ✚ Revisión de los informes de las pruebas realizadas por Junta de Vigilancia en su rol de Auditoría Interna en la Aseguradora.
- ✚ Seguimiento a la gestión de Cartera de Primas por Cobrar, proponiendo medidas correctivas en beneficio de los resultados obtenidos de dicha gestión.
- ✚ Seguimiento al proceso de actualización de la elaboración de las Conciliaciones de las cuentas de la disponibilidad.
- ✚ Evaluar y opinar sobre el Plan de Trabajo de la Junta de Vigilancia previa aprobación del Consejo de Administración y envío a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✚ Evaluar la labor de auditoría interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en la norma respectiva de auditoría.
- ✚ Seguimiento de Matriz de hallazgos reportados por la Junta de Vigilancia, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✚ Validación del Plan Anual de Auditoría Interna basado en riesgos diseñado por la Junta de Vigilancia, para la posterior aprobación del Consejo de Administración.
- ✚ Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo y Estratégico a través de informe elaborado y presentado por la Junta de Vigilancia.
- ✚ Seguimiento de los acuerdos de la Asamblea General de Asociados, del Consejo de Administración y las disposiciones de organismos reguladores.
- ✚ Presentar a Consejo de Administración Informes Trimestrales sobre las gestiones realizadas.
- ✚ Informes trimestralmente que dan soporte a la gestión del Consejo de Administración

- Revisión de Informe sobre ejecución de Plan de Capacitación e inducción de Junta de Vigilancia.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado

El Comité de riesgos quedó conformado de la forma siguiente:

No.	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO
1	José Hedilberto Martínez	Presidente
2	Bertha Silvia Mena de Moran *	Vicepresidente
3	Ana Elizabeth Molina	Secretaria
4	Daysi Rosales Beltrán	Vocal
5	Héctor David Córdova	Vocal
6	José Alberto Magaña	Vocal
7	Borys Edgardo Huevo	Vocal

- **Entradas:**

(*) Bertha Silvia Mena de Moran - vicepresidente

- **Salidas:**

Juan Felix Ayala – presidente

2. Número de sesiones en el período y fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el ejercicio 2020, se celebraron 13 sesiones con frecuencia mensual, de acuerdo con lo establecido en su plan anual de trabajo, aprobado por el Consejo de Administración, las cuales constan en Acta número 122 a la 134, en las fechas siguientes:

No	FECHA	No	FECHA
1	23 DE ENERO 2020	8	28 DE AGOSTO 2020
2	20 DE FEBRERO 2020	9	24 DE SEPTIEMBRE 2020
3	18 DE MARZO 2020	10	29 DE OCTUBRE 2020
4	20 DE ABRIL 2020	11	26 DE NOVIEMBRE 2020
5	28 DE MAYO 2020	12	07 DE DICIEMBRE 2020
6	25 DE JUNIO 2020	13	26 DE DICIEMBRE 2020
7	23 DE JULIO 2020		

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

Como encargado de velar por la oportuna gestión integral de riesgos, el Comité revisó y evaluó en conjunto con la Unidad de Riesgos y Alta Gerencia, cada uno de los temas que se detallan a continuación:

TIPO DE RIESGO	FUNCIONES
RIESGO TÉCNICO	Análisis de informes técnicos
	Evaluación de contratos de reaseguros
	Información para contratos reaseguro VIDA
RIESGO DE MERCADO	Gestión y seguimiento de inversiones financieras
RIESGO OPERATIVO	Informe de antigüedad de saldos y depuración de primas en depósito
	Informe de conciliaciones de cuentas
	Informe de Base de Datos de Riesgo Operativo
	Aplicación de decreto 593
	Informe de indicadores de alerta temprana
	Propuesta segura de vida con beneficio de sobrevivencia
RIESGO DE LIQUIDEZ	Informe flujo de efectivo
RIESGO DE CRÉDITO	Informe de gestión de fondo en administración
	Propuesta actualización Manual de Gestión de Riesgo de Crédito
RIESGO REPUTACIONAL	Ranking de mercado asegurador
	Informe calificación de riesgos
OTROS	Anteproyecto de norma de Gestión Integral de Riesgos
	Plan de Continuidad de Negocio ante amenaza de pandemia
	Informe anual de Gestión e Riesgo Operativo
	Informe anual de gestión integral de riesgos
	Análisis de impacto en el negocio ante Covid-19
	Propuesta reformas al Manual de Gestión de Riesgo Operativo
	Propuesta política Antifraude y Corrupción
	Política y procedimientos normas temporales NPBT-01
Propuesta escenarios de estrés tercer trimestre	

4. Temas corporativos conocidos en el período

- Revisión de plan de adecuación de normas técnicas de continuidad de negocio y seguridad de la información
- Informes anuales de gestión integral de riesgos.
- Seguimiento a la gestión de control interno.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

En el periodo informado, no se realizaron cambios al Código.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

En el periodo informado, no se realizaron cambios al Código.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

Entiéndase por conflicto de interés situaciones en las que se pueda percibir un beneficio o interés personal o de un tercero que pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la Aseguradora relativo al cumplimiento de sus obligaciones, por lo se lleva un registro centralizado de los conflictos de interés que se presenten, el que deberá ser documentado de forma clara y correlativo, considerando para ello la siguiente información según en el Código de Ética y Conflicto de Interés, de acuerdo a lo siguiente:

- a) La identidad de la persona que ha estado expuesta al conflicto de interés
- b) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés;
- c) Fecha en la que se originó el conflicto;
- d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación
- e) Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable
- f) Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable
- g) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación
- h) Fecha de subsanación de conflictos de interés
- i) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuere aplicable.

Por lo que, durante el período se ha dado cumplimiento a la política y control establecido.

VII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes: se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes, así como de la atención de quejas y reclamos.

Para facilitar la comunicación efectiva con los asegurados, beneficiarios y contratantes, la Aseguradora, ha puesto a disposición los canales formales de atención mediante los medios de comunicación siguientes:



Mediante dichos canales los asegurados, beneficiarios y contratantes reciben atención sobre requerimientos, trámites, solicitudes e información disponible al público, tales como:

- ✚ Presentación de ofertas, previo a la celebración de contratos de seguros.
- ✚ Información de intermediarios autorizados por la SSF.
- ✚ Procedimiento en caso de siniestro, renovación de pólizas, procesos de reclamación, inconformidades con el servicio, entre otros.

- ✚ Información estadística sobre las causas de los casos de denuncias e inconformidades con el servicio.

La gestión relativa a la respuesta a quejas e inconformidades reportadas por los asegurados se realiza mediante la recepción de estas por los diferentes medios disponibles, las cuales son canalizadas por medio de la encargada del Sistema de Gestión de la Calidad hacia las áreas responsables de su resolución, velando por que las mismas sean resueltas de forma oportuna y eficaz según corresponda. Dicho proceso, se realiza conforme a los lineamientos descritos en las Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de las sociedades de seguros, remitiendo a la Superintendencia del Sistema Financiero un reporte estadístico mensual de las denuncias e inconformidades que hayan sido reportadas.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

- ✚ Se realizó Asamblea General en el 2020 y se aprobó la capitalización de excedentes por parte de las Cooperativas aportantes.
- ✚ Las Cooperativas aportantes apoyaron a la Aseguradora con aportes voluntarios.
- ✚ Se desvinculo a la Cooperativa COANDES de R.L, como asociada de SEGUROS FUTURO.
- ✚ Mantenimiento de calificación de riesgos en A+ a través de SCRiesgos.
- ✚ Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✚ Se elaboró el nuevo plan estratégico para el período 2021 – 2025 bajo el contexto de la nueva normalidad.

VIII. OTROS

1. Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo.

- ✚ Atención de reclamos por tormentas tropicales Amanda y Cristóbal.
- ✚ Activación de plan de continuidad durante los periodos de cuarentena a causa de la Pandemia Covid-19, el cual fue aprobado por el Consejo de Administración y remitido a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✚ Implementación y desarrollos de alivios económicos para los Asegurados durante y después la cuarentena por Covid-19, con la finalidad de brindarles el respaldo a través de los servicios contratados.
- ✚ Atención y pago de reclamos por Covid-19
- ✚ Reuniones virtuales con los Organismos de Dirección.
- ✚ Implementación de la modalidad de Teletrabajo con todo el personal
- ✚ Inversión para la aplicación de las medidas de Bioseguridad.
- ✚ Aplicación de decretos y normativas temporales emitidas por las autoridades estatales

El presente informe fue presentado al Consejo de Administración y Aprobado según punto **SIETE** del acta No.587 del 5 de **MARZO** de **2021**.