



SEGUROS FUTURO

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO**

2023

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, mejorar 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 Auditoría y Alta Gerencia, durante el ejercicio financiero 2023, según lo establecido por ente Supervisor.

ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SEGUROS FUTURO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

PERÍODO INFORMADO: Enero a diciembre de 2023

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.

1. 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.

2. 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 2023 los aportes presentaron el comportamiento siguiente:

APORTES	AÑOS		INCREMENTO/ DECREMENTO	CRECIMIENTO/ DECRECIMIENTO
	2022	2023		
PERSONAS NATURALES *	56,230.68	54,973.49	-1,257.19	-2.24%
PERSONAS JURIDICAS	7,363,817.27	7,985,099.43	621,282.16	8.44%
TOTALES	7,420,047.95	8,040,072.92	620,024.97	6.20%

*En el caso de las personas naturales, se retiró Romelia Contreras y Oscar Humberto Pérez.

La Aseguradora continua con su política de fortalecimiento de capital anualmente.

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 2023 siguiente:

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

El 18 de febrero de 2023, se llevó a cabo la XXX Asamblea General Ordinaria de Asociados, con la representación, siguiente:

No.	QUÓRUM	PERSONA
1	22	Cooperativas y FEDECACES
2	9	Personas naturales

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

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	Héctor David Córdova Arteaga	Presidente
2	Alirio de Jesús Henríquez	Vicepresidente
3	Misael Eduardo Barahona Ángel	Secretario
4	Elsa Cristina Laínez de Flores	Tesorera
5	Vacante	Vocal
6	Santos Elisa López Escobar	Primer Suplente
7	Alma Lorena Vásquez de Granados	Segundo Suplente
8	Romeo Enresto Cervellon	Tercer Suplente

Cambios durante el 2023:

Se incorporaron y salieron nuevos directivos a partir del 17 de julio del 2023, acorde a lo establecido en los estatutos de la Aseguradora.

Entradas:

- ✚ Misael Eduardo Barahona Angel – Secretario
- ✚ Elsa Cristina Laínez de Flores - Tesorera
- ✚ Alma Lorena Vásquez de Granados – Segundo Suplente**

** Electa en Asamblea, para cubrir vacante por el periodo de un año.

Salidas:

- ✚ Bertha Silvia Mena de Moran – Secretaria
- ✚ Jhonny Xavier Bonilla Chavarría – Tesorero
- ✚ Gloria Concepción Montes Valencia – Vocal **
- ✚ Elmer Daniel García Rivas – Segundo Suplente

** Corrección de vigencia de cargo, informado por INSAFOCOOP, en noviembre 2023.

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, gestión de riesgos, entre otros, el Consejo de Administración, realizó durante el período 25 sesiones, asentadas en Actas del número 634 al 658.

No	FECHA	No	FECHA
1	06 ENERO 2023	14	5 JULIO 2023
2	20 ENERO 2023	15	21 JULIO 2023
3	03 FEBRERO 2023	16	01 AGOSTO 2023
4	17 FEBRERO 2023	17	18 AGOSTO 2023
5	06 MARZO 2023	18	04 SEPTIEMBRE 2023
6	20 MARZO 2023	19	18 SEPTIEMBRE 2023
7	03 DE ABRIL 2023	20	06 OCTUBRE 2023
8	20 ABRIL 2023	21	21 OCTUBRE 2023
9	09 MAYO 2023	22	3 NOVIEMBRE 2023
10	27 MAYO 2023	23	17 NOVIEMBRE 2023
11	02 JUNIO 2023	24	01 DICIEMBRE 2023
12	16 JUNIO 2023	25	21 DICIEMBRE 2023
13	28 JUNIO 2023		

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 valida 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*: siendo 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 las jornadas durante el año, como sigue:

TEMAS	FACILITADOR	FECHA
<ul style="list-style-type: none"> ✚ La continuidad de negocio, el marco legal aplicable y tipos de riesgos en las Cooperativas. ✚ Cobertura del Seguro Retorno Futuro 	Técnico de Continuidad Gerente de Riesgos Gerente de Comercialización	24 de junio 23
<ul style="list-style-type: none"> ✚ La importancia de la Educación Vial para la protección de la vida y los bienes. ✚ Cobertura del seguro de automotor 	Técnico de Reclamos Jefe de Agencia San Miguel	22 de julio 2023
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Concientización de la importancia de los seguros institucionales como una solución financiera. ✚ Cobertura del seguro Vivienda Segura 	Actuario Seguros Futuro Jefe de Agencia Sonsonate	12 de agosto 2023
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Reflexiones sobre la pertinencia de los seguros. ✚ Portafolio de Productos 	Presidente del Consejo Jefe de Agencia San Miguel	18 de noviembre 2023
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estrategias de ventas de seguros para fortalecer la Comercialización Masiva y empoderar a las Cooperativas. 	Gerente de Comercialización	2 de diciembre 2023

Asimismo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 11 y 12 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, se estableció programa de inducción y entrenamiento con base a los requisitos, buena reputación, competencia profesional, objetividad, experiencia relacionada a la gestión de riesgos, finanzas, seguros de los Organismos de Dirección y Alta Gerencia, desarrollando la temática, siguiente:

TEMA	INSTRUCTOR	FECHA
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Gobierno Corporativo, Marco Normativo y Gestión Integral de Riesgos en Seguros Futuro. ✚ Código de Ética y Conflicto de Interés. ✚ Política de Gestión de Riesgo Reputacional. ✚ Política Conozca a su empleado y director. 	Gerente General Gerente de Riesgos	03 de abril 2023
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestión de Riesgo de Lavado de Activos en Seguros. 	Oficial de Cumplimiento	03 de mayo 2023
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. 	Técnico de Continuidad	02 de junio 2023
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. 	Oficial de Seguridad Informática	18 de septiembre 2023

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	Presidente
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	Gerente de Riesgos
6	Verónica Carolina de Bonilla	Gerente Técnico
7	Nidia Lizett Martínez	Gerente de Comercialización y Mercadeo

Cambios durante el periodo:

No existieron cambios en el período.

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.

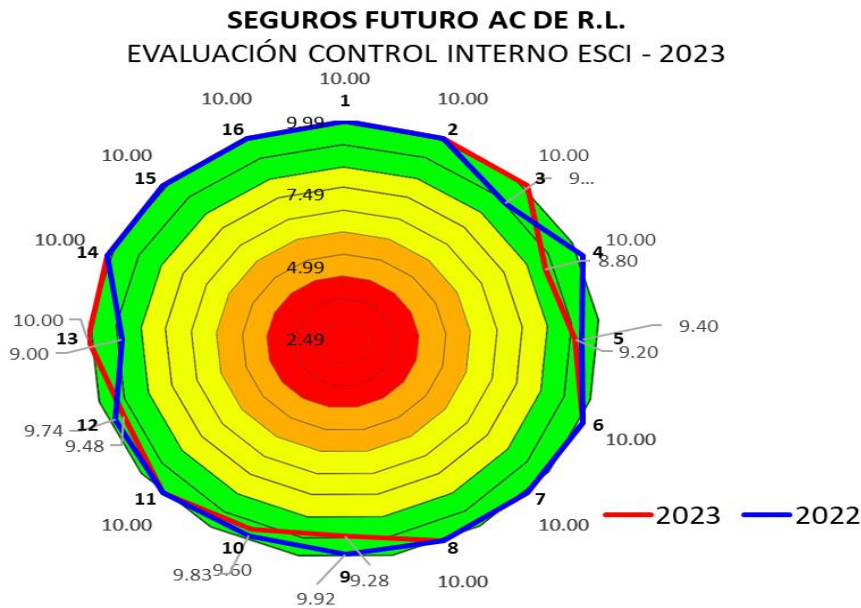
Los miembros de la Alta Gerencia deberán cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos por las normas correspondientes y los estándares éticos que la Aseguradora emita, por lo que, se realizará conforme a lo establecido en los estatutos del artículo 62 al 64 que establece lo siguiente:

“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.

Se realizó la evaluación a la Estructura de Control Interno de la Aseguradora, mediante la utilización de la herramienta informática diseñada para tal fin, en la cual se encuentra la metodología COSO, conteniendo la evaluación específica para la actividad de seguros, habiéndose obtenido un nivel “Efectivo” de calificación de la estructura de Control Interno.



De conformidad con el resultado de la evaluación a nivel global, la calificación obtenida para cada ejercicio es la que se detalla en el siguiente cuadro, dicha calificación está de acuerdo con los criterios de interpretación de resultados de la herramienta utilizada.

Calificación		INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		
2023	2022	Categoría del riesgo	Interpretación de control	Parámetros de calificación
9.78	9.84	Insignificante	Efectivo	7.50 a 10.00
		Bajo	Aceptable	5.00 a 7.49
		Moderado	Poco Confiable	2.50 a 4.99
		Alto	No Confiable	0.00 a 2.49

De conformidad con el resultado de la evaluación a nivel global, se concluyó que el control interno es efectivo, como se muestra en la información anterior la mayoría de los componentes evaluados aportan a la calificación del sistema de control interno obtenida, ya que el resultado oscila entre 9.78, por lo que se puede concluir que la Aseguradora aplica adecuadamente las políticas de control interno, aprobadas por el Consejo de Administración.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

El Comité de Auditoría está regulado por las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17) y su reglamento aprobado por el Consejo de Administración. El cual se encuentra conformado por un presidente, una secretaria y 5 vocales, según se muestra a continuación:

FUNCIONARIO	CARGO
Edgar Otoniel Martínez Díaz	Presidente
María Gertrudis Molina	Secretaria
José Boanerges Chinchilla	Vocal
Ana Elsa Gallardo Vaquero	Vocal
Wilfredo Cardoza Ramírez	Vocal
Alirio de Jesús Henríquez	Vocal
Ana Elizabeth Molina Palacios	Vocal

Entradas: Gloria Concepción Montes Valencia – Vocal

Salidas: Bertha Silvia Mena de Moran – Vocal
 Gloria Concepción Montes Valencia – Vocal
 Santos Elisa López Escobar - Vocal

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

Durante el ejercicio 2023, el Comité de Auditoría sostuvo 7 reuniones ordinarias del acta 133 a la 139 según detalle:

No.	FECHA
1	27 ENERO 2023
2	30 MARZO 2023
3	04 DE MAYO 2023
5	29 DE MAYO 2023
5	09 DE AGOSTO 2023
6	29 SEPTIEMBRE 2023
7	28 DE NOVIEMBRE 2023

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- ✚ Se dio seguimiento a las observaciones formuladas en los informes del auditor externo, Junta de Vigilancia/Auditoría interna, Superintendencia del Sistema Financiero e INSAFOCOOP, velando porque sean subsanadas conforme a los planes de acción tomando en cuenta las recomendaciones emitidas por tales entes e informe al Consejo de Administración sobre las gestiones realizadas.
- ✚ 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 y atención de reuniones según convocatorias para tratar temas relevantes a la gestión de riesgos y normativa técnica aplicable.
- ✚ Revisión de los informes emitidos durante el ejercicio 2023, según el Plan de Trabajo de Junta de Vigilancia en su rol de Auditoría Interna en la Aseguradora.
- ✚ Revisión de informe y dictamen de la Junta de Vigilancia, correspondiente al ejercicio 2022.
- ✚ Revisión y evaluación del Plan de Trabajo de la Junta de Vigilancia previa aprobación del Consejo de Administración y envío a la Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✚ Evaluación de 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 a los procesos de identificación, evaluación y medidas de los riesgos de la Aseguradora.
- ✚ Opinión respecto a la contratación del auditor externo y fiscal.
- ✚ Revisión y seguimiento sobre actualización del cuestionario en la herramienta de Evaluación del Sistema de Control Interno.
- ✚ Seguimiento al proceso de implementación de facturación electrónica.
- ✚ Revisión de Informe de Autoevaluación de Control de Calidad de Auditoría Interna.
- ✚ Seguimiento a la ejecución de control de calidad externa sobre la actividad de auditoría interna que ejerce la Junta de Vigilancia.
- ✚ Informe de seguimiento sobre el Cumplimiento del Contrato de Auditoría Externa.
- ✚ Reformas del Manual de Fiscalización/Estatutos de Auditoría Interna.
- ✚ Revisión y seguimiento del cumplimiento al Plan Anual de Trabajo de Junta de Vigilancia 2023.

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 XXX Asamblea General de Asociados, del Consejo de Administración y las disposiciones de organismos reguladores.
- ✚ Presentación al Consejo de Administración Informes Trimestrales sobre las gestiones realizadas.
- ✚ Seguimiento al Sistema de Gestión Integral de Riesgo y Evaluación de Riesgo Operativo a través de informe elaborado y presentado por la Junta de Vigilancia.
- ✚ Seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad del información y Continuidad del Negocio a través de informe elaborado y presentado por la Junta de Vigilancia.
- ✚ Seguimiento al Sistema de Gestión de Riesgos de LDA/FT/FPADM, a través de informe elaborado y presentado por la Junta de Vigilancia.

- ✚ Informe sobre automatización de herramienta SISMOOB-Sistema de Monitoreo de Observaciones.
- ✚ Seguimiento de revisiones especiales solicitados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

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	Héctor David Córdova	Presidente
2	Santos Elisa López	Vicepresidente
3	Ana Elizabeth Molina	Secretaria
4	Daysi Rosales Beltrán	Vocal
5	José Alberto Magaña	Vocal
6	Borys Edgardo Huevo	Vocal
7	Bertha Silvia Mena	Directora Externa

- **Entradas:** Santos Elisa López – Vicepresidente
Bertha Silvia Mena – Directora Externa
- **Salidas:** Bertha Silvia Mena de Moran – Vicepresidente
José Hedilberto Martinez – Director Externo

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

Durante el ejercicio 2023, 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 160 a la 172, en las fechas siguientes:

No	FECHA	No	FECHA
1	26 ENERO 2023	8	31 DE JULIO 2023
2	23 FEBRERO 2023	9	31 AGOSTO 2023
3	23 MARZO 2023	10	28 SEPTIEMBRE 2023
4	27 ABRIL 2023	11	26 OCTUBRE 2023
5	25 MAYO 2023	12	30 NOVIEMBRE 2023
6	29 JUNIO 2023	13	19 DICIEMBRE 2023
7	20 DE JULIO 2023		

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	Resultado Técnico a diciembre 22 y enero 23.
	Informe de gestión de reaseguro de DAÑOS
	Resultado Técnico primer trimestre 23
	Estrategias institucionales de venta y promoción.
	Análisis de Seguro de Responsabilidad civil
	Propuesta Política pago de reclamos de seguros de personas
	Manual de procedimientos de Reclamos Seguros de Personas.
	Resultado Técnico a junio 2023
	Actualización de Política de Administración de Salvamentos
	Actualización de Política de Gestión de Riesgo Técnico
	Actualización de Manual de Suscripción de Fianzas
	Política de pago de Reclamos de Daños
	Contratos de Reaseguros de Vida 2024
RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ	Inversiones Financieras.
	Flujo de Efectivo
	Inversiones Financieras e indicador de suficiencia
	Análisis de bancos.
RIESGO OPERATIVO	Informe de antigüedad de saldos.
	Base de datos eventos de riesgo operativo 2022.
	Informe conciliaciones de cuentas
	Seguimientos eventos de riesgos ocurridos al cierre de mayo 23
	Antigüedad de primas e informe de proceso de Factura Electrónica
	Propuesta de reestructuración de área de Administración y Finanzas.
	Propuesta evaluación de productos y servicios
	Seguimiento a propuesta de reestructuración de área de Administración y Finanzas
	Primas por Cobrar y análisis de cancelaciones
	Reformas al Manual de Gestión de Riesgo Operativo
	Informe de Calificación de Riesgos.
RIESGO DE CRÉDITO	Informe de gestión de Fondo en Administración.
	Informe de Fondo en administración al cierre de noviembre 2023
RIESGO REPUTACIONAL Y LEGAL	Actualización de Política de Riesgo Reputacional.
	Informe de cumplimientos legales al cierre de mayo 23
	Correspondencia de entes reguladores
	Propuesta Política de Gestión de Riesgo Legal
	Seguimiento a Procedimiento Administrativo Sancionatoria – PAS 05/2023
	Revisión estructura Sistema de Gestión Integral de Riesgos.
	Anteproyecto de Normas Técnicas de Riesgo Operativo.
	Informe sobre proyectos de reformas a normativas y leyes aplicables a Seguros Futuro
Programa de pruebas de Continuidad de Negocio	

CONTINUIDAD DE NEGOCIO	Informe de gestión de continuidad de negocio primer trimestre 2023
	Resultado de pruebas de continuidad
	Informe de Gestión de Continuidad de Negocio
	Actualización de Gobierno de Continuidad
	Actualización de Manual del Sistema de Gestión de Continuidad.
	Ratificación de 7 planes de continuidad
	Informe de pruebas de Continuidad de Negocio
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Políticas de Seguridad Informática.
	Programa de Seguridad Informática
	Informe evaluación sitio alterno.
	Informe de evaluación de Políticas de Seguridad de la Información.
	Manual para la Clasificación de Activos de Información
	Gobierno de Corporativo de Seguridad Informática
	Informe de Gestión de Seguridad de la Información
	Actualización de Sistema de Gestión de la Seguridad Informática
	Actualización de Metodología para la Gestión de Seguridad Informática
	Actualización de Reglamento del Comité de Seguridad Informática
	Informe de contratación de servicio de centro de datos alterno.
	Presupuesto de Seguridad Informática
	Programa de Seguridad Informática.
	Avance en proceso de contratación de Sitio Alterno
	Métricas de Seguridad Informática
	Seguimiento a contratación Sitio Alterno
OTROS	Análisis de renovación de Seguro de Ciberseguridad
	Informe de pruebas de estrés y límites de exposición
	Caso de empleada de Agencia San Miguel
	Límites de exposición 2022 y 2023.
	Informe anual de Gestión de Riesgo Operativo 2022.
	Ratificación de Manual de Gestión de Riesgo de Crédito 2023.
	Embargo GIGANET
	Informe de Riesgos del entorno estratégico 2023
	Informe Anual de Gestión Integral de Riesgos 2022.
	Reformas al Manual de Gestión de Riesgo Operacional.
	Informe de gestión por tipo de riesgos-primer trimestre
	Informe de gestión de Seguridad de la Información primer trimestre
	Informe de calificación de Riesgos
	Informe de participación en MAPA DE RIESGOS, industria seguros.
	Informe reunión con ASES – Manual de Contabilidad.
	Envío de SCOE, a la Superintendencia del Sistema Financiero
Informe de Gestión de Riesgos Cualitativos	
Informe de Gestión de Riesgos Cuantitativos/Financieros	

	Informe sobre actualización de Política Antifraude y Corrupción 2023
	Plan de trabajo de la Unidad de Riesgos
	Plan de capacitación
CORRESPONDENCIA	Seguimiento a Circular visita de inspección SSF
	Procedimiento Administrativo Sancionatorio
	Calificación de Riesgos a marzo 23

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✚ Seguimiento a las de Normas Técnicas de Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información.
- ✚ Informes anuales de gestión integral de riesgos.
- ✚ Revisión de actualización y mantenimiento de manuales, políticas y reglamentos de riesgos.
- ✚ Informes de calificación de riesgos

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

Durante el periodo 2023, al Código de Gobierno Corporativo, no se le realizaron cambios, manteniendo su estructura y aplicación conforme a la última actualización realizada por el Consejo de Administración.

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

En 2023, no se le realizaron cambios al Código de Ética y Política de Conflicto de Interés, manteniendo la estructura conforme a su ultima actualización realizada por la administración.

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

Los conflicto de interés declarados por la Aseguradora, son 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, por lo que, por parte de la administración se lleva un control para gestionar y atender cada uno de ellos, en coordinación con cada una de las gerencias, para ello, se han considerado los criterios, siguientes:

- 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.

Durante el período se ha dado cumplimiento a la política y control establecido por parte de la Administración.

VIII. 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, mantiene 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.
- ✚ 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.
- ✚ Otros requerimientos y solicitudes generales.

La gestión a las 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 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.

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 2023 y se aprobó la capitalización de excedentes por parte de las Cooperativas aportantes.
- ✚ Se incorporaron nuevos miembros a los Organismos de Dirección.
- ✚ Las Cooperativas aportantes realizaron aportes voluntarios para fortalecer el patrimonio.
- ✚ Mantenimiento de calificación de riesgos en A+
- ✚ Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✚ Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- ✚ Mantenimiento de comercializador Masivo – FEDECACES
- ✚ Ejecución y evaluación del plan estratégico y plan operativo de la aseguradora.
- ✚ Ejecución de programa de capacitación e inducción a los Organismos de Dirección.
- ✚ Gestión con cada uno de los Comités regulatorios y de apoyo e informes al Consejo de Administración.
- ✚ Contratación de Seguro de Ciberseguridad
- ✚ Selección de proveedor de sitio alternativo conforme a la normativa aplicable.

IX. OTROS

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

- ✚ Reuniones permanentes con los Organismos de Dirección.
- ✚ Fortalecimiento de perfil de Organismos de Dirección.
- ✚ Análisis de marco legal aplicable a la Aseguradora.
- ✚ Mantenimiento de manuales y políticas para fortalecer la gestión de la Aseguradora.
- ✚ Refuerzo de la unidad de riesgo con la incorporación de técnico de riesgo legal.
- ✚ Fortalecimiento de la Oficialía de Cumplimiento, con la incorporación de técnico analista.
- ✚ Renovación del seguro de Ciberseguridad.

INFORME PRESENTADO Y APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SEGÚN PUNTO CINCO DEL ACTA No. 664 DEL 6 DE MARZO DE 2024.