



SEGUROS FUTURO

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO**

2024

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 2024, según lo establecido por ente Supervisor.

ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SEGUROS FUTURO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

PERÍODO INFORMADO: Enero a diciembre de 2024

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.

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 2024 los aportes presentaron el comportamiento siguiente:

APORTES	AÑOS		INCREMENTO/ DECREMENTO	
	2023	2024		
PERSONAS NATURALES	54,973.49	60,002.24	5,028.75	0.06%
PERSONAS JURIDICAS	7,985,099.43	8,702,497.76	717,398.33	8.19%
TOTALES	8,040,072.92	8,762,500.00	722,427.08	8.24%

No se presentaron retiros de Personas Naturales y Jurídicas.

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 2024 siguiente:

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

El 17 de febrero de 2024, se llevó a cabo la XXXI Asamblea General Ordinaria de Asociados, con la representación, siguiente:

No.	QUÓRUM	PERSONA
1	21	20 cooperativas y FEDECACES
2	14	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	María Ángela Rodríguez de Melara	Vicepresidente
3	Misael Eduardo Barahona Ángel	Secretario
4	Elsa Cristina Laínez de Flores	Tesorera
5	Gloria Concepción Montes Valencia *	Vocal
6	Santos Elisa López Escobar	Primer Suplente
7	Alma Lorena Vásquez de Granados	Segundo Suplente
8	Ruth Esmeralda Argueta	Tercer Suplente

*Licenciada Gloria Montes Valencia, fue reelecta para el periodo de 1 año.

Cambios durante el 2024:

Se incorporaron y salieron nuevos directivos a partir del 17 de julio del 2024, acorde a lo establecido en los estatutos de la Aseguradora.

Entradas:

- ✚ María Ángela Rodríguez de Melara– Vicepresidenta
- ✚ Gloria Concepción Montes Valencia – Vocal
- ✚ Ruth Esmeralda Argueta – Tercer Suplente

Salidas:

- ✚ Alirio de Jesús Henríquez - Vicepresidente
- ✚ Romeo Ernesto Cervellon – Tercer suplente

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 26 sesiones, asentadas en Actas del número 659 al 684.

No	FECHA	No	FECHA
1	05 ENERO 2024	14	5 JULIO 2024
2	17 ENERO 2024	15	19 JULIO 2024
3	02 FEBRERO 2024	16	2 AGOSTO 2024
4	14 FEBRERO 2024	17	16 AGOSTO 2024
5	22 FEBRERO 2024	18	4 SEPTIEMBRE 2024
6	06 MARZO 2024	19	27 SEPTIEMBRE 2024
7	18 MARZO 2024	20	07 OCTUBRE 2024
8	05 DE ABRIL 2024	21	21 OCTUBRE 2024
9	19 ABRIL 2024	22	1 NOVIEMBRE 2024
10	03 MAYO 2024	23	18 NOVIEMBRE 2024
11	17 MAYO 2024	24	06 DICIEMBRE 2024
12	03 JUNIO 2024	25	20 DICIEMBRE 2024
13	21 JUNIO 2024	26	30 DICIEMBRE 2024

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.

El programa de capacitación de Seguros 2024 se desarrolló de forma virtual, orientado a seguir fortaleciendo los conocimientos en materia de seguros de directivos, gerentes y funcionarios de las cooperativas participantes. Se efectuaron cinco jornadas durante el año, en las que se presentaron temas vinculados a seguros, educación vial, procesos de reclamos y requisitos, Herramientas Digitales, entre otros; siendo de mucho interés y beneficio para los asistentes, asimismo, se contó con facilitadores nacionales e internacionales de mucha experiencia y reconocimiento. La temática, fechas y facilitadores fueron los siguientes:

TEMAS	FECHA	FACILITADOR
Webinar Educación Vial para tu seguridad y la de todos	28 de mayo	Lic. Wilber Yuvini Solorzano Lic. Halmar Deybi Castillo
Procesos de reclamos y sus requisitos	21 de junio	Ing. Verónica de Bonilla Msc. Karla María Rivas

Cultura de prevención a través de los seguros	16 de julio	Licda. Rizick Rosario Peña - Puerto Rico
Herramientas Digitales de acercamiento de los servicios de seguros	19 de octubre	Msc. Borys Huezco
Importancia de los seguros para mujeres y jóvenes	7 de diciembre	Licda. Georgina Díaz-Costa Rica

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	FECHA	INSTRUCTOR
Funciones y responsabilidades de los Organismos de Dirección, según marco legal de Seguros Futuro y aplicable a la Gestión Integral de Riesgos.	23 de abril	MBA. Elizabeth Molina
Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	03 de mayo	Ing. Edson Pintín
Identificación de tipologías de Fraude y Corrupción para la prevención del lavado de dinero y sus riesgos conexos.	03 de junio	Lic. Jonathan Flores
Análisis financiero y gestión de reaseguro	05 de julio	Lic. José Magaña Ing. Verónica de Bonilla
Estrategias y planes de Continuidad de Negocio aplicable a seguros	02 agosto	Licda. Marcela Mata

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 Huevo	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.

Con el objeto de establecer el grado de confianza en el control interno, se realizó la evaluación a la Estructura de Control Interno de la Aseguradora, mediante la utilización de la herramienta informática diseñada para tal fin, la cual está diseñada utilizando la metodología COSO, como

resultado se obtuvo como calificación de la estructura de Control Interno un nivel “Efectivo” para los años 2024 y 2023, dicha calificación está de acuerdo con el siguiente cuadro de interpretación de resultados:



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		
Categoría del riesgo	Interpretación de control	Parámetros de calificación
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

Al respecto, de los 16 subcomponentes evaluados la mayoría contribuyen significativamente a la calificación general del sistema de control interno. Los resultados de las evaluaciones por subcomponente oscilan entre 8.80 y 10 siendo la categoría de riesgo evaluada “insignificante” y los controles implementados se interpretan como efectivos.

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
Melvyn Wilfredo Vanegas Henríquez	Presidente
Angélica Elizabeth Escobar Abrego – secretaria	Secretaria
María Gertrudis Molina	Vocal
Ana Elsa Gallardo Vaquero	Vocal
Wilfredo Cardoza Ramírez	Vocal
Elsa Cristina Laínez de Flores	Vocal
Ana Elizabeth Molina Palacios	Vocal
Angela Elizabeth Molina	Vocal

Entradas: Melvyn Wilfredo Vanegas- Presidente
 Angélica Elizabeth Escobar Abrego – secretaria
 Angela Elizabeth Molina de Miranda – Vocal
 Elsa Cristina Laínez de Flores – Vocal

Salidas: Edgar Otoniel Martínez Díaz - Presidente
José Boanerges Chinchilla – Vocal
Alirio de Jesús Henríquez - Vocal

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

Durante el ejercicio 2024, el Comité de Auditoría sostuvo 8 reuniones ordinarias del acta 140 a la 147 según detalle:

No.	FECHA
1	30 ENERO 2024
2	24 MARZO 2024
3	26 ABRIL 2024
5	09 MAYO 2024
5	14 JUNIO 2024
6	30 JULIO 2024
7	01 OCTUBRE 2024
8	29 NOVIEMBRE 2024

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 y 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 trimestral al Consejo de Administración sobre las gestiones realizadas.
- ✚ Revisión y seguimiento de correspondencia recibida de parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva y demás entes fiscalizadores, brindando respuesta oportuna 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 informe y dictamen de la Junta de Vigilancia, correspondiente al ejercicio 2023.
- ✚ Evaluación de la labor de auditoría interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo por medio de los informes emitidos según el cronograma de pruebas planificadas 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 para el ejercicio 2024.
- ✚ Revisión de Informe de Autoevaluación de Control de Calidad de Auditoría Interna.
- ✚ Revisión de Informe de control de calidad externa sobre la actividad de auditoría interna que ejerce la Junta de Vigilancia, en cumplimiento a la normativa.
- ✚ Reformas del Manual de Fiscalización/Estatutos de Auditoría Interna.

- ✚ Se conoció informe de Evaluación del Sistema de Gestión del Riesgo de LDA/FT/FPADM y Gestión Integral de Riesgos realizada por la Junta de Vigilancia/Auditoría Interna.
- ✚ Evaluación financiera y seguimiento de control interno realizado a través de informes de las pruebas ejecutadas por la Junta de Vigilancia/auditoría interna.
- ✚ Revisión de informe de gestión trimestral de la Junta de Vigilancia y envío oportuno al ente supervisor.
- ✚ Seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitaciones para la educación continua de los miembros de la Junta de Vigilancia.
- ✚ Verificación sobre la Elaboración y Publicación de Estados Financieros intermedios y anual conforme lo establecido en el marco normativo.
- ✚ Revisión de actualización del Manual de Control Interno.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✚ Validación del Plan Anual de Auditoría Interna 2025, 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 XXXI Asamblea General de Asociados, del Consejo de Administración y las disposiciones de organismos reguladores.
- ✚ Presentación al Consejo de Administración de 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.
- ✚ Seguimiento a requerimientos e informes de visitas de supervisión focalizadas realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero durante el 2024, según:

No	FECHA	RAZON	NORMA RELACIONADA
1	9/2/2024	Evaluación sobre principales temas de gestión de riesgos al cierre del 31 de diciembre de 2023	NRP-23, NRP-24, NRP-20, NRP-42.NRP-36 Y NCS-11
2	17/4/2024	Evaluación en la calidad de datos en el anexo 1 de las Normas Técnicas para la Remisión de Información de las Sociedades de Seguros para la Elaboración de estadísticas de la Actividad Aseguradora (NRP-39)	NRP-39
3	14/5/2024	Verificar controles de implementados relativo a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad	NRP-23
4	27/8/2024	Evaluar la Gestión de Atención al Usuario	NCM-03
5	15/10/2024	Riesgo técnico	NRP-20

- Revisión de Informe de Control Interno emitido por el Auditor Externo al 30 de junio 2024.

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

No existieron cambios en el período informado

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

Durante el ejercicio 2024, se celebraron 12 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 173 a la 184, en las fechas siguientes:

No	FECHA	No	FECHA
1	19 ENERO 2024	7	26 DE JULIO 2024
2	22 FEBRERO 2024	8	21 AGOSTO 2024
3	21 MARZO 2024	9	26 SEPTIEMBRE 2024
4	25 ABRIL 2024	10	24 OCTUBRE 2024
5	31 MAYO 2024	11	28 NOVIEMBRE 2024
6	27 JUNIO 2024	12	20 DICIEMBRE 2024

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 trimestral
	Actualización de Manual de suscripción de seguros de personas y daños
	Contratos de Reaseguros de Daños del 2024
	Actualización de Manual de Reaseguros

	Presentación de Manual de Procedimientos para Trámite de Reclamos de Seguros de Daños
	Presentación de información estadística para el programa de reaseguro - Contratos vida 2025
	Propuesta de modificación de seguro de DEUDA y análisis de riesgos
	Información estadística para contratos de Reaseguro de Daños y seguro paramétrico
RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ	Inversiones Financieras
	Flujo de Efectivo
	Propuesta reformas Política de Administración de Liquidez y de Inversiones.
	Propuesta reestructuración de Política de Gestión de Riesgo de Liquidez.
	Propuesta de reestructuración de Política de Gestión de Riesgo de Mercado.
	Estrategias de Ventas.
	Informe de análisis de instituciones financieras.
	Inversiones Financieras e indicador de suficiencia.
RIESGO OPERATIVO	Informe de eventos de riesgos ocurridos al cierre de diciembre 2023.
	Estrategias de recuperación de primas y cancelaciones.
	Estrategias de ventas para el 2024.
	Informe antigüedad de saldos y cancelaciones.
	Informe de Riesgo del Entorno 2024.
	Actualización de Manual de Control Interno.
	Informe de eventos de riesgo ocurridos del primer semestre 2024.
Informe de cancelaciones por mora mayor a 120 días.	
RIESGO DE CRÉDITO	Conciliación y recuperación de saldos de Reaseguros.
	Informe del Fondo en Administración.
	Seguimiento a la conciliación y recuperación de saldos de reaseguro.
RIESGO REPUTACIONAL Y LEGAL	Seguimiento Procedimiento Administrativo Sancionatorio – PAS 05/2023.
	Correspondencia recibida y atendida de reguladores
	Normas Técnicas para la Constitución de Reservas de Riesgo País
	Reformas Normas Técnicas de Gobierno Corporativo
	Informe de cumplimientos legales al cierre del IV trimestre 2023.
	Circular SABAO-SEG-3665 Nombramiento para realizar visita de supervisión focalizada
	Informe de cumplimientos legales del primer trimestre 2024
	Informe sobre selección de funcionario para área legal.

	Propuesta actualización Política de Gestión de Riesgo Reputacional
CONTINUIDAD DE NEGOCIO	Procedimiento de administración de servicios tercerizados y críticos
	Programa de pruebas de continuidad del 2024.
	Informe de análisis de matriz de amenazas.
	Informe trimestral de gestión de continuidad
	Informe de pruebas de continuidad de negocio primer semestre 2024.
	Actualización de Metodología de Análisis de Impacto en el Negocio.
	Actualización de Metodología para el Diseño y Selección de Estrategias y Metodología para el Desarrollo e Implementación de Estrategias.
	Informe de resultados de pruebas de continuidad de negocio en agencias, tercer trimestre 2024.
	Actualización del Plan de Continuidad de Negocio.
	Informe de Pruebas de Continuidad a Tecnología e Informática
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Manual de controles específicos de seguridad de la información.
	Informe de gestión de seguridad informática.
	Informe de seguimiento de seguro de Ciberseguridad.
	Procedimiento de notificación de incidentes informáticos empleados.
	Procedimiento de Notificación y Comunicación de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
	Informe de clasificación de activos al cierre del 2023.
	Informe de gestión trimestral de seguridad de la información.
	Informe de avance de contratación de servicio de auditoría
	Informe de comisión de negociación de servicios de auditoría de seguridad informática.
	Política de protección de Datos Personales y Habeas Data.
	Revisión y actualización del Manual de Controles Específicos de Seguridad de la Información.
	Programa de Seguridad Informática 2025.
	Presupuesto de seguridad informática 2025.
RIESGO TECNOLÓGICO	Propuesta de Política de Gestión de Riesgo Tecnológico e Informático.
	Evaluación de controles de riesgo tecnológico.
OTROS VINCULADOS AL SISTEMA DE	Informes de gestión por tipo de riesgos trimestral.
	Informe de pruebas de estrés a diciembre 2023, riesgo de técnico y liquidez y monitoreo de límites de exposición.
	Informe anual de Gestión Integral de Riesgos 2023.
	Límites de exposición del 2024, con base a Plan Estratégico.
	Actualización del Reglamento del Comité de Riesgos.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Actualización Manual del Sistema de Gestión Integral de Riesgos.
	Plan de trabajo 2025 de la Unidad de Riesgos.
	Plan de capacitación 2025 de la Unidad de Riesgos.

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 2024, al Código de Gobierno Corporativo, se actualizó acorde al vencimiento del documento manteniendo su estructura principal en cuanto a la determinación de las políticas de gobierno, responsabilidades de los organismos de dirección, entre otros aspectos de carácter general, lo cual fue aprobado por el Consejo de Administración y remitido a la Superintendencia del Sistema Financiero.

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

En 2024, se realizaron cambios al Código de Ética y Política de Conflicto de Interés, manteniendo la estructura, incorporando elementos de forma, definición de sanciones en caso de incumplimientos del código, privacidad de la información, lo cual fue aprobado por el Consejo de Administración y remitido a la Superintendencia del Sistema Financiero.

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

El departamento de Recursos Humanos en relación con las políticas de gestión y control de conflictos de interés tiene la función de ser la parte receptora de aquellas acciones que se cataloguen como conflictos o potenciales conflictos de interés en la Asegurado, tal como lo establece el código de ética en su **Artículo 25.-** Es responsabilidad de **Gerentes, jefes de áreas y colaboradores** informar al área de Recursos Humanos, si existe algún tipo de conflicto de interés con las relaciones personales, comerciales actuales o potenciales con clientes, proveedores o cualquier otra organización con las que SEGUROS FUTURO realice algún tipo de contrato, siendo esta área delegada por la Alta Gerencia para que realice la gestión de los conflictos de interés que puedan surgir.

El seguimiento efectuado sobre el cumplimiento de la gestión de conflicto y control de interés se llevó a cabo y en este informe se presenta resumen de los principales resultados relacionados con el cumplimiento de las políticas y normativas.

Nivel de Cumplimiento: Conforme lo observado el año 2024, se dio seguimiento a este marco normativo y se mantiene registro de potencial conflicto de interés dando cumplimiento con las políticas establecidas.

- **Marco Normativo y Políticas Internas**

- ✚ **Normas técnica gobierno corporativo NRP-17: Art. 1.** Tienen como objeto establecer las regulaciones relativas a los órganos de gobierno corporativo de las entidades sujetas a su aplicación; así como las políticas y procedimientos que deberán emitir, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas y clientes de la entidad, de conformidad a las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia, acorde con la naturaleza y escala de sus actividades.
- ✚ **Código de ética: Artículo. 1.-** El objetivo del presente código es establecer lineamientos y normas que orienten el comportamiento de los órganos de dirección, Consejo de Administración, Alta Gerencia y colaboradores en general, mediante la aplicación de valores, principios, políticas, pautas éticas y morales aplicables, enmarcados en el quehacer cooperativista bajo cuya ideología fue fundamentada la aseguradora.
- ✚ **Política de conflicto de interés:** Seguros Futuro cuenta con que los colaboradores y representantes, con una actuación acorde con los estándares de integridad personal y profesional, cumpliendo con las leyes, políticas y procedimientos, dado que la reputación de SEGUROS FUTURO se basa en la excelencia en el servicio y no se debe poner en riesgo.
- ✚ **Políticas de relación con partes interesadas:** La Aseguradora se esmera por crear relaciones de beneficio mutuo con proveedores y organismos nacionales e internacionales que ayuden a crear valor en las operaciones y entrega de servicios manteniendo el respeto y transparencia entre ambas partes.

5. Evaluación del Cumplimiento

- **Conflictos de Interés:**

Durante el 2024, se mantuvo abierto, activo y de forma transparente el registro y seguimiento a cualquier conflicto de interés que pudiera presentarse, desde la integración de personal de nuevo ingreso y la divulgación del contenido del código de ética y las políticas de gestión de riesgos entre algunas de las acciones ejecutadas están:

- ✚ **Identificación y gestión de posibles conflictos de interés** durante el período evaluado. Se revisaron mensualmente o según la frecuencia de ingreso de nuevo personal, pasando el filtro de la base de operaciones sospechosas (RDC).

- ✚ **Procedimientos para la divulgación y manejo de estos conflictos:** Se mantuvo la divulgación de código de ética al personal de la Aseguradora para reducir el riesgo de involucrarse en actividades que generaren conflicto de interés.
- ✚ **Resultados revisiones internas:** en el monitoreo con las partes interesadas, es usual que, en las revisiones del área de riesgos, oficialía de cumplimiento y del departamento de administración de cartera que permitiera obtener insumos acerca de la gestión del personal comercial y de las distintas áreas de la Aseguradora, se presentó un potencial conflicto de interés por vinculaciones políticas que a futuro podría configurarse una confusión con la posición empresarial.

6. Relación con partes interesadas:

- ✚ **Identificaciones realizadas durante el período en relación con partes relacionadas.** Se mantuvo un seguimiento a todas las unidades de control a través de auditoría interna, sean éstas de riesgos, seguridad informática y de la administración con los proveedores de servicios.
- ✚ **Revisión de la justificación y la transparencia de la relación.** Al momento no se ha identificado potenciales conflictos de interés con las partes interesadas.
- ✚ **Verificación de si se han cumplido los procedimientos establecidos,** todo el directorio de las partes interesadas internas y externas ha sido revisado y gestionado su actualización cuando ha sido pertinente y con el apoyo de continuidad de negocios.

6. Resultado

Resultado de la gestión de las áreas particularmente de Riesgos al cierre del 2024, se presentó un potencial conflicto de interés que fue resuelto oportunamente.

- ✚ **Áreas de Mejora:** en la gestión de conflictos de interés o en la relación con partes relacionadas, se ha determinado la necesidad de retroalimentación del código y políticas internas y poner a disposición en la intranet o carpeta pública un formulario para denuncias.
- ✚ **Evaluación de Riesgos:** En los riesgos asociados con el incumplimiento de estas políticas, tanto a nivel legal como reputacional no ha habido alguno que pudiera impactar a la Aseguradora.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

- 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 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 2024 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.
- ✚ 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.
- ✚ Renovación de Seguro de Ciberseguridad
- ✚ Implementación de sitio alterno conforma a la normativa aplicable.
- ✚ Contratación de servicio de auditoría de seguridad de la información
- ✚ Mantenimiento de sistemas de monitoreo de ciberseguridad.

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.

**INFORME PRESENTADO Y APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
SEGÚN PUNTO SEIS DEL ACTA No. 689 DEL 7 DE MARZO DE 2025.**