


SEGUROS

ASESUISA  
Una empresa  
SURA 



MEMORIA DE LABORES 2020



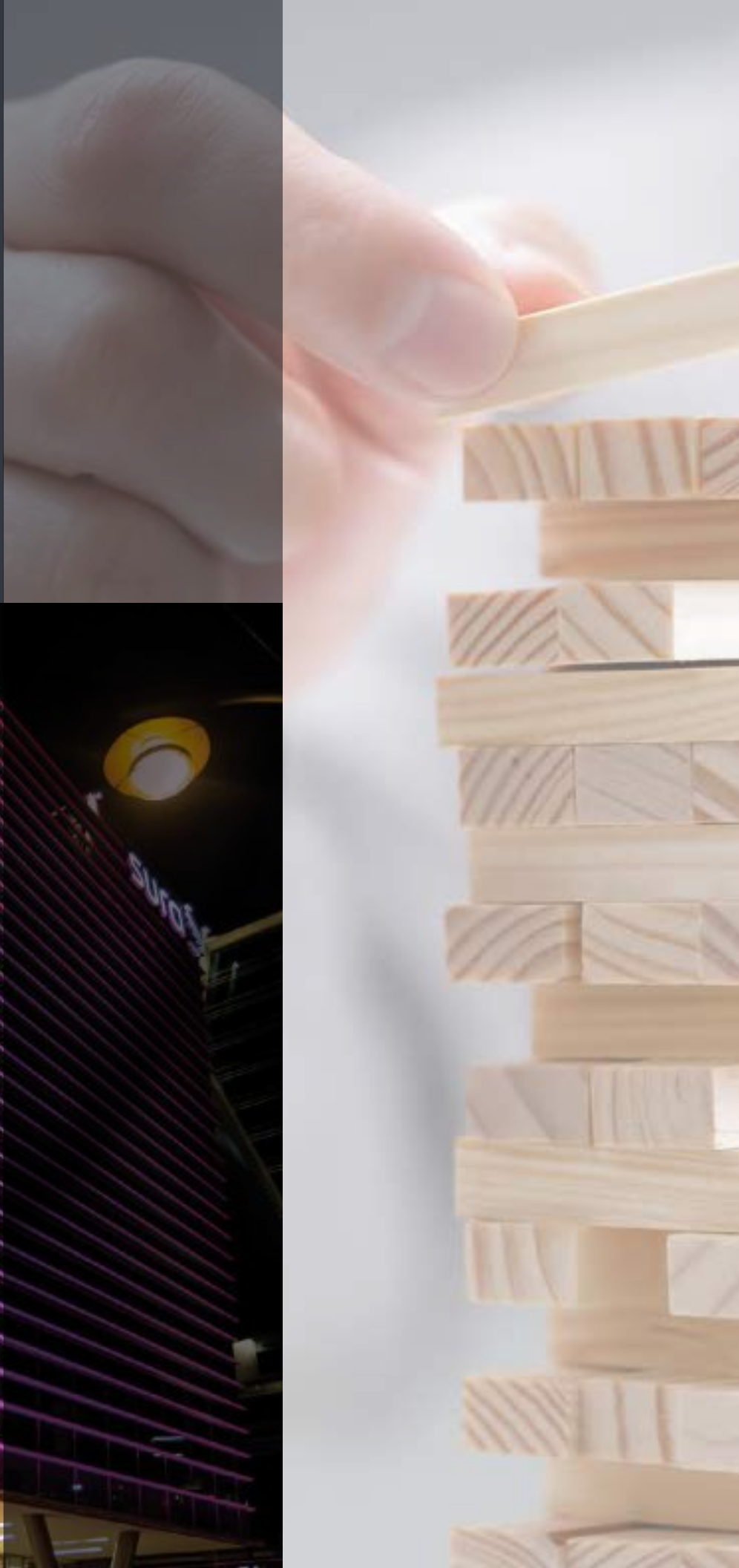




# CONTENIDO

ASESUISA

<b>1. Mensaje de la Presidente de la Junta Directiva</b>	<b>6</b>
<b>2. Junta Directiva</b>	<b>8</b>
<b>3. Comités de Apoyo</b>	<b>9</b>
<b>4. Estructura Organizativa</b>	<b>10</b>
<b>5. Direccionamiento Estratégico</b>	<b>12</b>
5.1. Estrategia y objetivo estratégico	
5.2. Nuestros principios	
5.3. Nuestra cultura ¿en qué creemos?	
5.4. Grupos de interés	
<b>6. Vicepresidencia de Seguros</b>	<b>16</b>
6.1. Canales y Accesos	
6.1.1. Canal Asesores	
6.1.2. Canal Bancaseguros	
6.1.3. Canal Afinidades	
6.1.4. Ecosistema Digital	
6.2. Portafolio	
6.2.1. Salud	
6.2.2. Autonomía	
6.2.3. Movilidad	
6.2.4. Competitividad	
6.3. Reaseguro	
<b>7. Vicepresidencia Financiera</b>	<b>42</b>
7.1. Ingresos operativos	
7.2. Siniestralidad	
7.3. Gastos administrativos	
7.4. Resultado técnico	
7.5. Ingresos financieros	
7.6. Utilidad	
<b>8. Talento Humano</b>	<b>50</b>
<b>9. Experiencia del Cliente</b>	<b>56</b>
<b>10. Gestión Integral de Riesgos</b>	<b>62</b>
<b>11. Proyectos</b>	<b>68</b>
<b>12. Comunicaciones Corporativas</b>	<b>72</b>
<b>13. Responsabilidad Social Corporativa</b>	<b>78</b>
<b>14. Informe de Auditores</b>	<b>86</b>







Un saludo especial a los accionistas de Seguros SURA S.A. y filial y a todos quienes acceden a este informe sobre la gestión de la Compañía en 2020:

Finalizamos un año desafiante como consecuencia de la pandemia de COVID-19, un año en que fuimos puestos a prueba como personas, como empresas, como sociedad. Como compañía este ha sido un momento excepcional para recoger aprendizajes y responder de forma ágil para continuar acompañando a los salvadoreños. También evidenciamos la fortaleza de ASESUISA, impulsada por una estrategia que demostró su relevancia y pertinencia para responder a esta coyuntura.

Si bien en 2020 no pudimos concretar en su totalidad todos los planes previstos, desde el día uno de la pandemia, pusimos toda nuestra disposición en proteger a las personas, comenzando por cada uno de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, además de la comunidad en general. Nos vimos en la necesidad de tomar medidas y adaptarnos rápidamente desde la resiliencia, manteniendo siempre como prioridad el cuidado y bienestar de las personas. Estamos convencidos que esta coyuntura nos reconecta con las necesidades más urgentes de la sociedad y continuar siendo relevantes y fidelizar más a nuestros clientes.

En las siguientes páginas queremos compartirles los principales resultados de nuestra gestión, que materializan la estrategia de entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y las empresas. Estos resultados evidencian la senda de crecimiento y consolidación de ASESUISA como gestora de tendencias y riesgos y nos motivan a continuar dando pasos para que siga siendo referente de la industria, en constante evolución y comprometida con el desarrollo de El Salvador.

Considerando a las personas como centro de nuestra estrategia, tuvimos la capacidad de reaccionar rápidamente e implementar de manera práctica e inmediata diferentes acciones para mantener la operación con los mismos estándares de servicio. Transformamos nuestros procesos para seguir prestando acompañamiento y aportando soluciones en el marco de esta coyuntura, mediante el fortalecimiento de nuestro talento humano,

creando infraestructura tecnológica para robustecer nuestro ecosistema digital y ampliando nuestros canales de atención físicos y virtuales, para dar respuesta oportuna a las personas y a las empresas. Así, contamos con un plan de continuidad y adelantamos las transformaciones necesarias en nuestro modelo operativo para responder rápidamente a la contingencia.

El último año fue relevante en la expansión de la Compañía, puesto que ahora es más cercana y de fácil acceso por medio de las cinco sucursales ubicadas en Zona Rosa, Santa Elena, San Luis, Santa Ana y San Miguel. Consolidamos nuestros servicios con la apertura de la nueva Sucursal San Luis y remodelamos nuestros espacios en las diferentes ciudades para mantenernos interconectados, en respuesta al potencial de crecimiento y desarrollo de estos mercados.

La gestión en distintos frentes se expresa también en los resultados financieros: crecimos 3.7% en primas frente a 2019, excluyendo el negocio de Invalidez y Supervivencia, indicador superior por quinto año consecutivo al del promedio de la industria (2.3% a noviembre 2020). Al incluir el efecto del negocio de Invalidez y Supervivencia, decrecimos 9.9%, debido a la proporción que representa este negocio.

Cabe agregar que a noviembre de 2020 la participación de mercado fué de 20.4%, lo que nos compromete, aún más, a seguir consolidando nuestra compañía, que ya es reconocida por ser cercana, dinámica y sólida.

Estos indicadores reflejan la flexibilidad y apertura al cambio aplicado por los canales y portafolios en constante transformación y las nuevas soluciones de cara a la coyuntura de COVID-19, así como el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores.

Nuestro talento humano es el principal habilitador de la estrategia, a través de nuestra cultura, la pasión de servicio que nos caracteriza, la constante búsqueda por brindar la mejor experiencia a nuestros grupos de interés y el trabajo en equipo basado en propósitos comunes. Hoy más que nunca debemos anticiparnos, ser relevantes, pertinentes y conocer mucho mejor la evolución del consumidor evaluando sus sentimientos, comportamientos y actitudes para entenderlo mejor y poder ofrecerle soluciones de seguros acordes con sus necesidades y posibilidades.

Creemos que una sociedad se transforma si nos movilizamos desde un objetivo compartido. En un año 2021 retador, pero con muchas oportunidades, es importante que nos centremos en contribuir a sociedades más equitativas, inclusivas y sostenibles ante los efectos de realidades como la pandemia, el cambio climático y muchos otros desafíos globales que enfrentamos.

Por eso continuaremos trabajando por expandir las fronteras de la industria aseguradora de El Salvador, para entregar un portafolio diversificado y diferenciado, basado en nuestro conocimiento profundo del entorno, de las tendencias y de los riesgos, que tenga como ejes las capacidades que hemos priorizado en términos de Salud, Autonomía, Movilidad, Competitividad, Conectividad y Hábitat. Evolucionamos como gestores de tendencias y riesgos para entregar capacidades a las Pymes latinoamericanas, para potenciar su competitividad y con ello, contribuir a la reactivación y recuperación de la economía y el empleo.

Con esta ruta, continuaremos en la búsqueda permanente de ser todos los días más afines y relevantes para las personas y las empresas. Entre tanto, les invito a leer el presente informe para conocer en mayor detalle nuestra gestión de 2020.

Cordialmente,

Juana Francisca Llano  
Presidente Junta Directiva

# MENSAJE

## DE LA PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

*Juana Francisca Llano*

**Considerando a las personas como centro de nuestra estrategia, tuvimos la capacidad de reaccionar rápidamente e implementar de manera práctica e inmediata diferentes acciones para mantener la operación con los mismos estándares de servicio.**



# JUNTA DIRECTIVA

**Juana Francisca Llano Cadavid**  
Directora Presidente

**Juan Fernando Uribe**  
Director Vicepresidente

**Joaquín Palomo Déneke**  
Director Secretario

**Luis Enrique Córdova**  
Director Suplente

**Eduardo David Freund**  
Director Suplente

# COMITÉS DE APOYO

## COMITÉ DE RIESGOS

**Eduardo David Freund**  
Presidente

**Luis Enrique Córdova**  
Miembro

**Gloria María Estrada**  
Miembro

## COMITÉ DE AUDITORIA Y FINANZAS

**Joaquín Palomo Déneke**  
Presidente

**Juan Fernando Uribe**  
Miembro

**Juan Camilo Arroyave**  
Miembro

## COMITÉ DE ÉTICA

**Marcela Morán**  
Gerente de Talento Humano

**Ricardo Santos**  
Gerente Legal (Secretario)

**Juan Sebastian Gomez**  
Gerente Interino de Riesgos

**Darío Bernal**  
Auditor Interno





\* Juan Sebastian Gomez (ausente)

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**Enzo Bizarro**  
Presidente Ejecutivo

**Roberto Ortiz**  
Vicepresidente Financiero

**Juan Esteban Vásquez**  
Vicepresidente de Seguros

**Darío Bernal**  
Auditor Interno

**Ricardo Santos**  
Gerente Legal

**Marcela Morán**  
Gerente Talento Humano

**Gabriela Barrow**  
Gerente Comunicaciones y Mercadeo

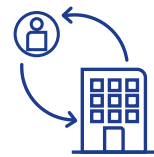
**Nubia Henríquez**  
Oficial de Cumplimiento

**Juan Sebastian Gomez**  
Gerente Interino de Riesgos

5 DIRECCIONAMIENTO

# ESTRATÉGICO

## ESTRATEGIA



Entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas



Talento Humano y la Gestión de Tendencias y Riesgos

5.1

## OBJETIVO ESTRATÉGICO



Fidelización, atracción y desarrollo de las personas



Rentabilidad sostenible superior al costo de capital

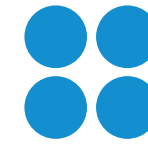
## 5.2 NUESTROS PRINCIPIOS

### RESPONSABILIDAD



Es cumplir con nuestros compromisos y con la palabra, haciéndonos cargo de nuestras acciones y consecuencias, velando por el bien de la compañía y la comunidad en general

### EQUIDAD



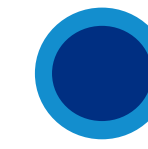
Es tratar con igualdad y justicia a todas las personas. Es actuar en función del bien común

### TRANSPARENCIA



- Es ser consecuente entre el decir y el hacer
- Es actuar con claridad y rectitud sin ocultar información respetando la confidencialidad
- Es vivir el día a día, de manera ética y honesta

### RESPETO



Es reconocer al otro y aceptarlo tal como es, teniendo en cuenta sus puntos de vista y opiniones, considerando sus derechos, sentimientos y necesidades

13

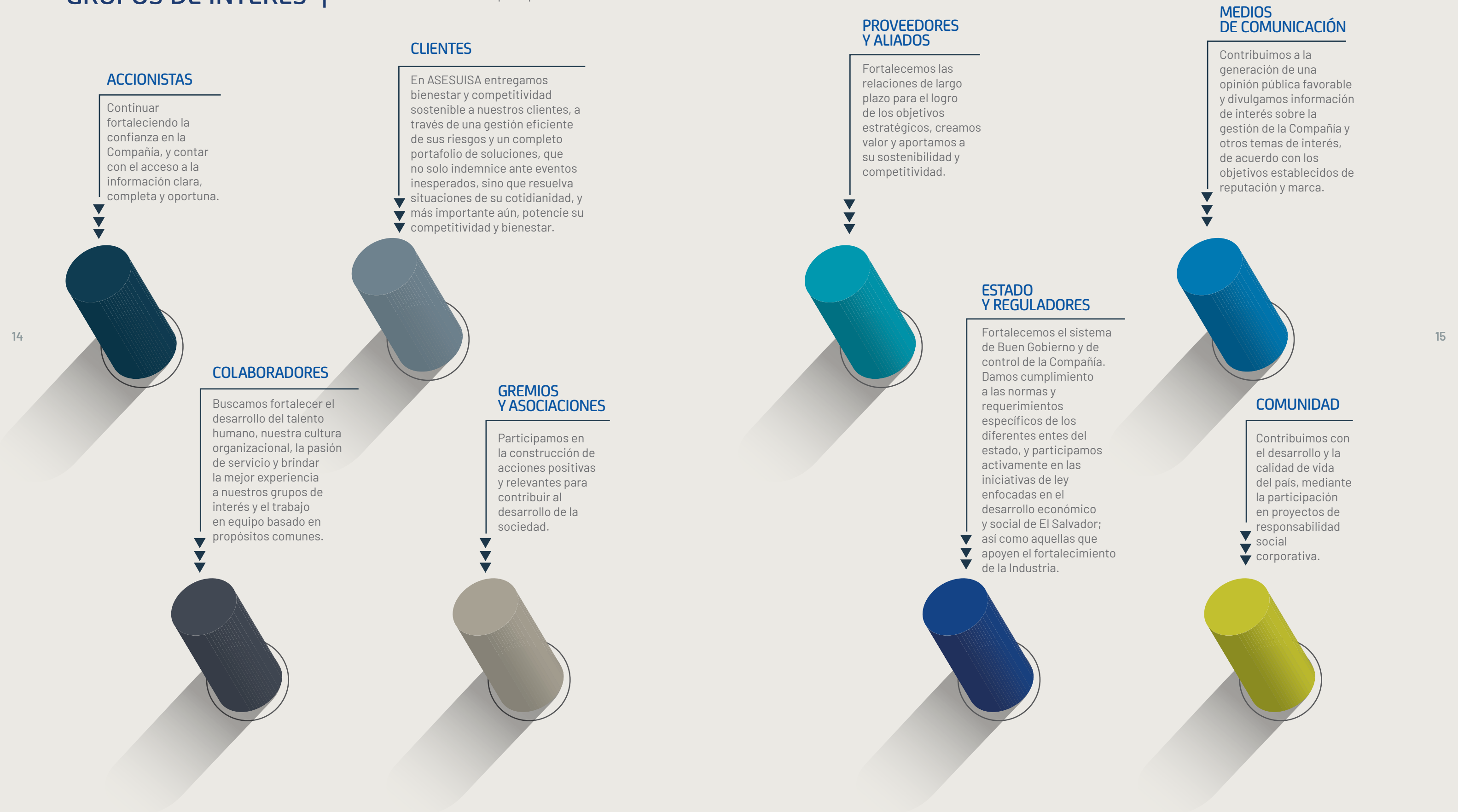
## 5.3 NUESTRA CULTURA ¿EN QUÉ CREEMOS?

En los principios Estratégicos como marco de actuación	En el trabajo en equipo para potenciar y alcanzar mejores resultados	En la conversación y la comunicación abierta para la generación de confianza y eficiencia	En la diversidad y en la inclusión desde el valor que aporta cada persona
En el poder de observar para conectar e innovar	En el poder de las preguntas para la adaptación y transformación del entorno	En el bienestar de las personas desde el equilibrio emocional, físico y mental	En el servicio como una experiencia que genera bienestar y confianza
En la generación de valor para construir relaciones de largo plazo	En el arte y la cultura para el desarrollo y la transformación	En el uso responsable de los recursos de la compañía	En el valor del aprendizaje continuo



# 5.4 GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de crear relaciones a largo plazo, hemos definido líneas de acción con los grupos de interés, basados en nuestros principios.



### ACCIONISTAS

Continuar fortaleciendo la confianza en la Compañía, y contar con el acceso a la información clara, completa y oportuna.

### CLIENTES

En ASESUISA entregamos bienestar y competitividad sostenible a nuestros clientes, a través de una gestión eficiente de sus riesgos y un completo portafolio de soluciones, que no solo indemnice ante eventos inesperados, sino que resuelva situaciones de su cotidianidad, y más importante aún, potencie su competitividad y bienestar.

### PROVEEDORES Y ALIADOS

Fortalecemos las relaciones de largo plazo para el logro de los objetivos estratégicos, creamos valor y aportamos a su sostenibilidad y competitividad.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Contribuimos a la generación de una opinión pública favorable y divulgamos información de interés sobre la gestión de la Compañía y otros temas de interés, de acuerdo con los objetivos establecidos de reputación y marca.

### COLABORADORES

Buscamos fortalecer el desarrollo del talento humano, nuestra cultura organizacional, la pasión de servicio y brindar la mejor experiencia a nuestros grupos de interés y el trabajo en equipo basado en propósitos comunes.

### GREMIOS Y ASOCIACIONES

Participamos en la construcción de acciones positivas y relevantes para contribuir al desarrollo de la sociedad.

### ESTADO Y REGULADORES

Fortalecemos el sistema de Buen Gobierno y de control de la Compañía. Damos cumplimiento a las normas y requerimientos específicos de los diferentes entes del estado, y participamos activamente en las iniciativas de ley enfocadas en el desarrollo económico y social de El Salvador; así como aquellas que apoyen el fortalecimiento de la Industria.

### COMUNIDAD

Contribuimos con el desarrollo y la calidad de vida del país, mediante la participación en proyectos de responsabilidad social corporativa.



6

VICEPRESIDENCIA DE

# SEGUROS





## 6.1.1 CANAL ASESORES

Una vez finalizado el 2020, el Canal creció un 0.3% en relación al año anterior. El crecimiento de primas totales es obtenido principalmente por las soluciones de Responsabilidad Civil con un 38%, Vida Colectivo-Deuda 20%, Vida Individual 18%, Salud 11% e Incendio con un crecimiento de 5%, a pesar de haber decrecido 10% en la solución de autos, la cual tiene mayor participación en el portafolio del canal.

La productividad del canal fue gracias a la capacidad de resiliencia del equipo comercial, asesores y corredores, que se adaptaron a los nuevos retos que conlleva operar en condiciones extraordinarias; visualizamos nuevas oportunidades de segmentos a desarrollar junto con la reapertura económica del país, logrando así un crecimiento en los últimos cinco meses del año, lo que permitió revertir el decrecimiento que obtuvimos durante los meses de confinamiento y prácticamente igualar las primas iniciales del año pasado, destacando que durante el mes de diciembre aumentamos las primas nuevas en un 72% en relación al año anterior.

Durante el 2020 desarrollamos diferentes estrategias e iniciativas, conectadas a nuestro propósito de generar afinidad con nuestros asesores, corredores y promotoras, siendo relevantes en la gestión y pertinentes en nuestro modelo operativo, a continuación detallamos nuestros focos estratégicos:

### ESTRATEGIAS COMERCIALES

Con el fin de mantener una dinámica comercial adecuada en el entorno planteado por la pandemia, se identificaron diferentes segmentos de clientes a nivel de personas y empresas, diseñando propuestas de valor con los portafolios que permitieron mantener una adecuada dinámica de negocios nuevos, algunas de estas campañas fueron:

- Mi Mejor Modelo: Autos Individual
- Tu Persona Favorita: Vida Individual
- Nuevos Planes de Salud
- Conéctate con Vida: Vida Individual y Colectivo
- Asegurate de Seguir Adelante: Vida Colectivo y Plan Empresarial



### CONSERVACIÓN DE CLIENTES

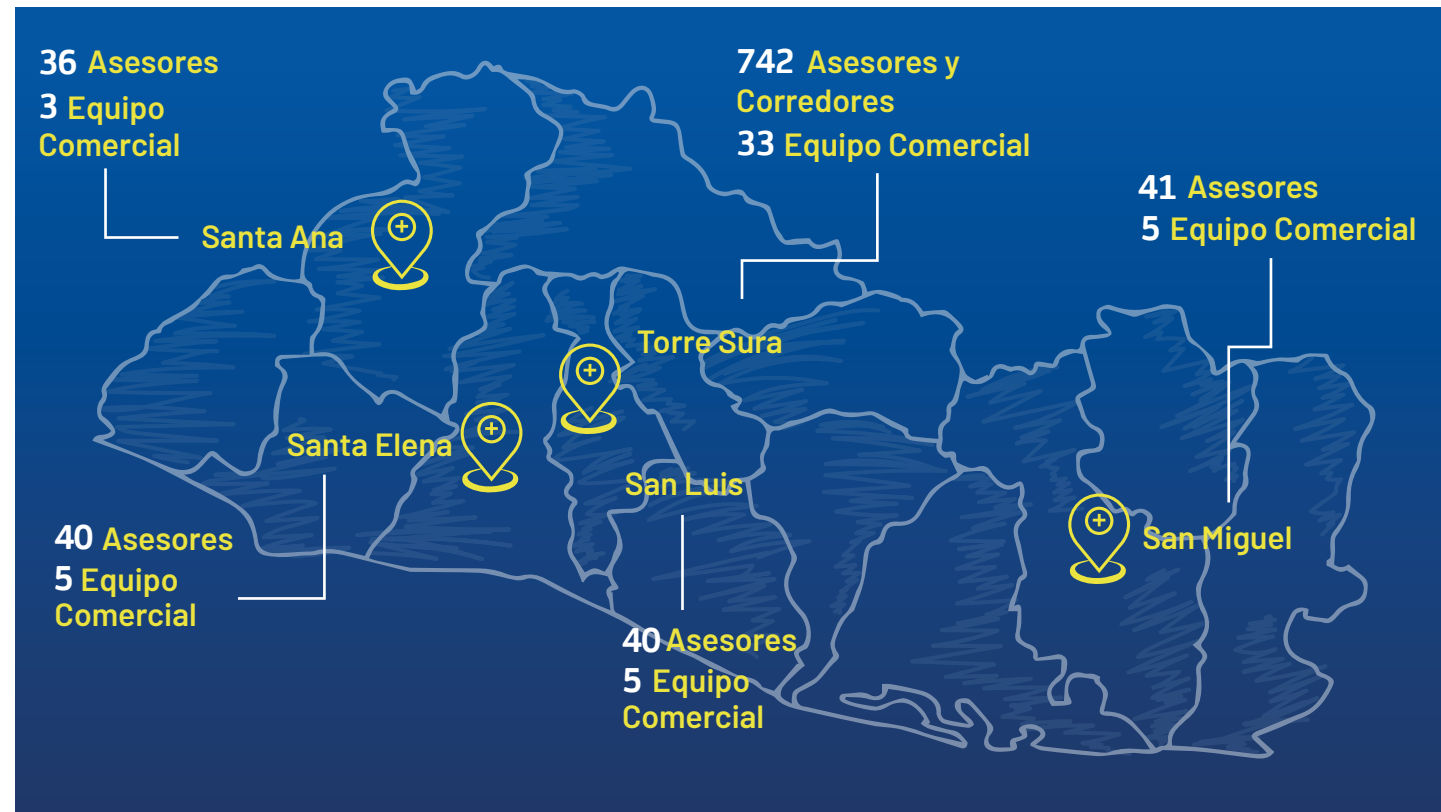
Lanzamos el apoyo COVID-19 para más de dos mil clientes que se vieron afectados a raíz de la pandemia, ofreciendo diferentes opciones de pagos, cambios de planes de soluciones idóneas de acuerdo a la capacidad del asegurado. Logramos conservar el 60% de la cartera de clientes.

### MODELO DE GESTIÓN PROACTIVA (PRODUCTIVIDAD Y CONSERVACIÓN)

Como parte de la transformación del Canal, se sigue trabajando en el desarrollo y gestión de los indicadores de productividad. Los principales resultados fueron:

● Asesores Cotizando	822
● Número de Cotizaciones	52,205
● Número de Pólizas	14,090
● Porcentaje de Efectividad	27%
● Índice de Renovación	79%





Mapa con las principales Sucursales y Promotoras

## PROMOTORAS

En febrero 2020 se puso en marcha nuestra segunda promotora, Sucursal San Luis, sumándose a la Sucursal Santa Elena que inició operaciones en noviembre de 2019. El crecimiento de ambas promotoras representó un 1.22% respecto al año anterior.

De esta manera finalizamos con cinco oficinas (tres Sucursales y dos Promotoras), que nos permiten el desarrollo de los mercados donde tenemos presencia y de los asesores con quienes trabajamos.

## MODELO OPERATIVO PERTINENTE

Con el objetivo de continuar facilitando y agilizando el proceso de emisión de las diferentes operaciones de nuestros asesores, desarrollamos la plataforma de Autogestión la cual complementa nuestro Ecosistema Digital y durante el 2020 procesamos más de 19,000 operaciones.

La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), aprobó el proceso de emisión en línea de pólizas de Autos, riesgo estandar, con firma electrónica de nuestros asegurados. Durante este periodo gestionamos más 500 pólizas digitalmente.

## PROGRAMA ASESOR EMPRESARIO

A través del acompañamiento y apoyo empresarial implementamos nuestra "Academia Virtual Asesor Empresario", la cual consistió en dos pensum de formación en el año, equivalente a más de 60 horas, ayudando a enriquecer los conocimientos y capacidades a más de 200 asesores, lo que les permitió lograr un crecimiento en sus ventas del 14%.

Adicionalmente se brindó apoyo empresarial a más de 100 asesores, en temas de marketing digital y asesoría financiera, cerrando brechas en la vertical de Gestión Comercial y Gestión Financiera, con el objetivo de gestionar las tendencias del consumidor, brindar herramientas y conocimiento necesario para explorar nuevas oportunidades que se presentan al operar en condiciones cambiantes y retadoras.

Finalmente, teniendo como premisa el desarrollo de herramientas de utilidad y relevantes, creamos Marketing de Contenidos, una plataforma con materiales digitales para apoyar a nuestros asesores en la comunicación con sus clientes.

**A través de nuestra "Academia Virtual Asesor Empresario", se enriqueció en conocimientos y capacidades a más de 200 asesores con el equivalente a más de 60 horas de capacitación.**

## 6.1.2 CANAL BANCASEGUROS

Al cierre del año 2020, el Canal alcanzó un crecimiento de 2.7% en primas emitidas con respecto al año anterior; dichas primas son impulsadas por los seguros voluntarios para el segmento de personas y Pymes, los cuales representan un 57% de la producción, mientras que los seguros deudores y corporativos aportan un 43% a la misma.

El crecimiento fue apalancado principalmente por soluciones dentro del portafolio de autonomía, las cuales representan el 83% de las primas emitidas del canal. Por su parte, las soluciones de competitividad representan un 16%.

En lo que respecta a la productividad de negocios iniciales, la cuarentena obligatoria por COVID-19 generó impactos significativos en esta línea y también en la cartera de clientes vigentes entre los meses de abril a julio. Posterior a ello, la reactivación ha sido sostenida y con una senda positiva; sin embargo, en el acumulado del año todavía presentamos una caída del 16% en iniciales y un crecimiento leve del 1% en número de clientes con respecto a 2019.

Los focos estratégicos desarrollados durante el año 2020 fueron:

- **Gestión de la productividad** a través del seguimiento a indicadores comerciales claves, implementación de programas de capacitación continua y acompañamiento cercano en el desarrollo de competencias, para fortalecer el proceso de asesoría promoviendo desde ASESUISA una venta responsable y sostenible.
- **Conservación de la cartera** a través de estrategias que buscan reforzar los beneficios más relevantes del portafolio y de esta forma aumentar la permanencia del cliente con ASESUISA. Este elemento es clave dentro del canal, por lo que implementamos un piloto de conservación proactiva con un equipo de atención telefónica, que tiene como objetivo ejecutar estrategias que le apunten a la permanencia, por ejemplo: la disminución de valores asegurados, cambios en las formas de pago, reactivación de pólizas canceladas por mora y ampliación de beneficios para el cliente, entre otros.
- **Rediseño de procesos** críticos de alto volumen apalancando la eficiencia operativa y entregando herramientas de autogestión al canal. Con estos elementos buscamos generar valor y construir relaciones de largo plazo con nuestros aliados en la distribución.

Así mismo, continuamos la prospección y el acercamiento a más aliados en la comercialización masiva del sector financiero con instituciones que se aproximen a segmentos de bajos ingresos y micro empresas, que nos permitan aportar al reto de diversificación y dependencia a través de la inclusión financiera. Al cierre del año 2020, contamos con un nuevo aliado: Multimoney, aportando a la producción en el portafolio de autonomía.

En el camino hacia la recuperación, ha sido fundamental la sinergia entre el desarrollo y la entrega de soluciones y capacidades que agreguen valor en el contexto económico y social. Para los segmentos atendidos dentro del canal Bancaseguros, también ha sido relevante el acompañamiento de Empresas SURA para las Pymes y la incorporación de servicios tangibles relacionados a la salud en los productos de Autonomía. El reto que tenemos desde los accesos, es continuar acercando de forma efectiva esos beneficios con el objetivo de atraer y fidelizar a más clientes y contribuir a la rentabilidad sostenible.





## 6.13 CANAL AFINIDADES

Afinidades, antes Canales Especiales, en 2020 tuvo una transformación y consolidación clave para el futuro de los accesos de cara a nuestros clientes actuales y potenciales.

Cabe mencionar que el desarrollo de estas nuevas formas de acercarse al mercado salvadoreño, tienen de base como referente otras filiales como Colombia y Argentina.

En años anteriores, Canales Especiales, se conformaba por la administración y generación de negocios Affinity o comercialización masiva; en este año, se incorporaron las unidades de Fronting y Directo, con el propósito de fortalecer la estructura y darle un giro estratégico. De esta manera, Canales Especiales pasa a ser Afinidades, que, bajo este consolidado, en el 2020 creció un 20.4% en comparación a 2019.



24

**El canal de Afinidades se está desarrollando como una incubadora de negocios disruptivos en el mercado salvadoreño, probando hacer cosas diferentes marcando así, la resignificación de ser gestores de tendencias y riesgos.**



25

El foco fue desarrollar tres líneas especializadas:

- **Personas y Pyme Directo**

Esta línea cuenta con dos gestores que brindan atención a los clientes que llegan directo a la compañía y a los "leads" o contactos que han dejado sus datos a través de los medios digitales como WhatsApp y Facebook. Los principales productos que se comercializan son Salud Individual, Autos Individual, Vida Individual y Residencial Individual.

- **Empresarial Directo**

Tiene como objetivo atender las cuentas empresariales directas de los clientes más antiguos, las organizaciones sin fines de lucro a las que apoyamos y también las cuentas de Fronting que tuvieron un crecimiento del 17.4% en comparación con 2019.

Por otro lado, el canal directo, principalmente en segmento de personas y empresas, en 2020 tuvo un decrecimiento significativo global de alrededor del 35%, debido al confinamiento del COVID-19 y la desaceleración económica del país, sin embargo, en salud tuvo un crecimiento por arriba del 54% con respecto al año anterior.

- **Masivos:**

Este medio continua con los comercializadores masivos, pero tomando cada vez un rol más proactivo en el establecimiento de alianzas como las Insuretech. En 2020 se fundó la primera en El Salvador, conocida como Pulpo, la cual ofrece planes de salud accesibles. ASESUISA está realizando un acompañamiento con planes complementarios micro en Accidentes Personales. Para 2021 incursionaremos en nuevos productos enfocados para emprendedores.



## 6.1.4 ECOSISTEMA DIGITAL

Este año el Ecosistema Digital fue clave para nuestros clientes, pero aún más para nuestros asesores, ya que, al robustecerlo, logramos mantener contacto cercano y cercano y oportuno.

Mantuvimos nuestros tiempos de respuesta con herramientas como: Autogestión Asesores, Firma Electrónica simple para la emisión digital de pólizas de Autos en riesgo estándar y la aplicación de Marketing de Contenidos, donde nuestros asesores pueden encontrar contenido digital para la comunicación con sus clientes, así como la información de las diferentes soluciones que ASESUISA ofrece.

Con la aplicación móvil brindamos una herramienta a nuestros clientes que facilitó la gestión de pago en línea y al mismo tiempo superamos la meta de recaudo establecida. Además, la plataforma permite solicitar asistencia las 24 horas, consultar red médica y talleres, inspección en línea, consultar estados de reclamos. Logrando más de 20,000 descargas y más de 10,000 usuarios activos.

Algunos de los principales logros obtenidos por nuestro

**Ecosistema Digital**

son:



Recaudamos más de US\$ 1,000,000 a través de **Pago en Línea** por medio de nuestra App Móvil y [www.asesuisa.com](http://www.asesuisa.com)



Pago en Línea

Mejoramos y optimizamos las gestiones operativas de nuestros asesores a través del **Asistente Virtual**, una herramienta que potencia y agiliza las operaciones, logrando más de **2,000 usuarios activos**.



Asistente VIRTUAL

Asistente Virtual para Asesores

Atendimos más de **19,000 solicitudes** a través de **Autogestión Asesores**.



Autogestión Asesores

ASESUISA  
Una empresa SURA



Factura Digital

Fuimos pioneros en implementar la **Factura Electrónica**, contribuyendo así con el proceso de digitalización que ASESUISA tiene como objetivo.



Marketing de Contenidos

Creamos **Marketing de Contenidos**, una plataforma con materiales digitales para apoyar a nuestros asesores en la comunicación con sus clientes.



Firma Electrónica

Se emitieron más de **500 pólizas** de seguros de autos, a través de **"Emisión en Línea Autos con Firma Electrónica"**.



## 6.2 | PORTAFOLIO

### 6.2.1 SALUD

En 2020 seguimos trabajando en la resignificación de los portafolios, donde además de enfocarnos en el diseño y desarrollo de productos estamos innovando en Soluciones y Capacidades para potenciar a las personas y empresas.

Con el inicio de la pandemia por COVID-19, desarrollamos el programa de Oxigenoterapia, brindando un acompañamiento para los asegurados que han sido contagiados por este virus, ofreciendo una atención oportuna para prevenir el deterioro de la salud del asegurado y su consecuente muerte; además de evitar la saturación del sistema hospitalario del país. De esta manera, demostramos nuestro valor, compromiso, nuestra pasión y nuestros principios.

Brindamos atención a más de 165 asegurados con el programa de Oxigenoterapia, apoyando con:

- Envío de guías y material educativo para el auto cuidado.
- Atención médica virtual y con visitas en casa cuando fuese necesario.
- Entrega en casa de kit para auto monitoreo de salud, con termómetro y oxímetro de pulso.
- Entrega en casa de tanque o concentrador de oxígeno, en caso fuera necesario.
- Seguimiento médico diario de parte de nuestros aliados del programa.
- Cobertura de prueba PCR para detectar el virus.
- Atención de laboratorios a domicilio.
- Gestión de medicamentos para la compra y envío a domicilio.
- Apoyo en la remisión: coordinación con hospitales que dan atención por COVID-19.
- Envío de ambulancia para traslado de la casa al hospital.

Realizamos el pago de 3,738 reclamos por COVID-19, por un monto total de US\$ 892,000, que representa el 0.07% del total de monto pagado en reclamos del Seguro de Salud.

**Con el programa de Oxigenoterapia brindamos atención a más de 165 asegurados con COVID-19**

**Lanzamos el programa de Mamitas ASESUISA, impartiendo 15 talleres virtuales en 2020**



Asimismo, durante el año, lanzamos seis programas de Bienestar para nuestros asegurados en Salud, los cuales son:

### EDUCACIÓN SALUDABLE

Diseñado para educar a nuestros asegurados en temas médicos y de cuidado personal de manera preventiva, realizados a través de nuestros aliados. De esta manera contribuimos en la mejora de la salud y generamos bienestar a las personas, beneficiando a más de 230 asegurados que participaron en las diferentes charlas y talleres virtuales.

### MADRES GESTANTES “MAMITAS ASESUISA”

El programa se diseñó para brindar a las madres, al recién nacido y a su familia, una atención integral y oportuna en las etapas de su embarazo, logrando impactar positivamente en la salud de esta etapa tan relevante de la vida. Durante el año, se impartieron 15 talleres de charlas virtuales con nuestros aliados, en las cuales se inscribieron y asistieron 57 aseguradas.

**Activamos el programa de Paliativos, que comprende una asistencia activa e integral de nuestros asegurados afectados por COVID-19**

## PALIATIVOS “CONTIGO EN TODO MOMENTO”

A finales del año se activó el programa de Paliativos, que comprende una asistencia activa e integral de nuestros asegurados, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la de sus familias en los momentos de sufrimiento “severo” producto de una enfermedad grave o terminal.

## SALUD FINANCIERA

Con el apoyo de un Coaching Financiero, buscamos brindar herramientas para generar capacidades de salud financiera en nuestros asegurados para una correcta administración de sus finanzas personales. Hemos beneficiado a más de 35 asegurados.



## VACUNACIÓN POR INFLUENZA

Se vacunaron a 450 asegurados contra la influenza con el objetivo de hacer prevención ante este virus.

Se hicieron mejoras en nuestro Ecosistema Digital para Salud, proporcionando accesos más fáciles e inmediatos vía web a nuestros asesores y asegurados:

- **Autogestión de Reembolsos y Autorización de Salud (en Mi Portal):** se procesaron más de 57,000 solicitudes para reembolso de reclamos de salud, lo cual representa el 33.33% del total de reclamos presentados.
- **Consultas Médicas Virtuales** para acceder a médicos de la Red ASESUISA, con las cuales hemos brindado, al cierre del año, 2,700 consultas.
- **Cobertura de Consulta Psicológica,** con el objetivo de velar por la salud mental de nuestros asegurados se habilitó la cobertura a través de sus seguros de salud, brindando 300 consultas durante el año.

Conscientes del impacto que la crisis del COVID-19 ha tenido en las finanzas, prioridades y comportamientos de las personas, lanzamos dos planes de Salud Individual, ofreciendo a nuestros clientes una nueva alternativa de asegurarse de acuerdo a sus necesidades y presupuesto:

- **Plan Salud Esencial**  
Brinda cobertura en atención de consultas médicas y servicios derivados de la misma a consecuencia de una enfermedad cubierta por su póliza. Al cierre de diciembre se emitieron 557 pólizas.
- **Plan Salud Protegido**  
Brinda cobertura en atención médica en hospitalizaciones, emergencias, procedimientos quirúrgicos, ambulatorios derivados de un accidente o enfermedad. A diciembre se emitieron 607 pólizas.



## 6.2.2 AUTONOMÍA

Durante el año 2020 habilitamos y robustecimos programas de bienestar, fortalecimos las políticas de suscripción individual y modificamos el proceso de renovación de las soluciones colectivas, con el objetivo de ser más eficientes y dar respuestas en menos tiempo a nuestros clientes. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

**Lanzamiento del seguro de “Accidentes Personales más COVID-19”, que es una alternativa para acompañar durante la pandemia.**

**La Superintendencia del Sistema Financiero aprobó la actualización del producto de “Edufuturo”.**

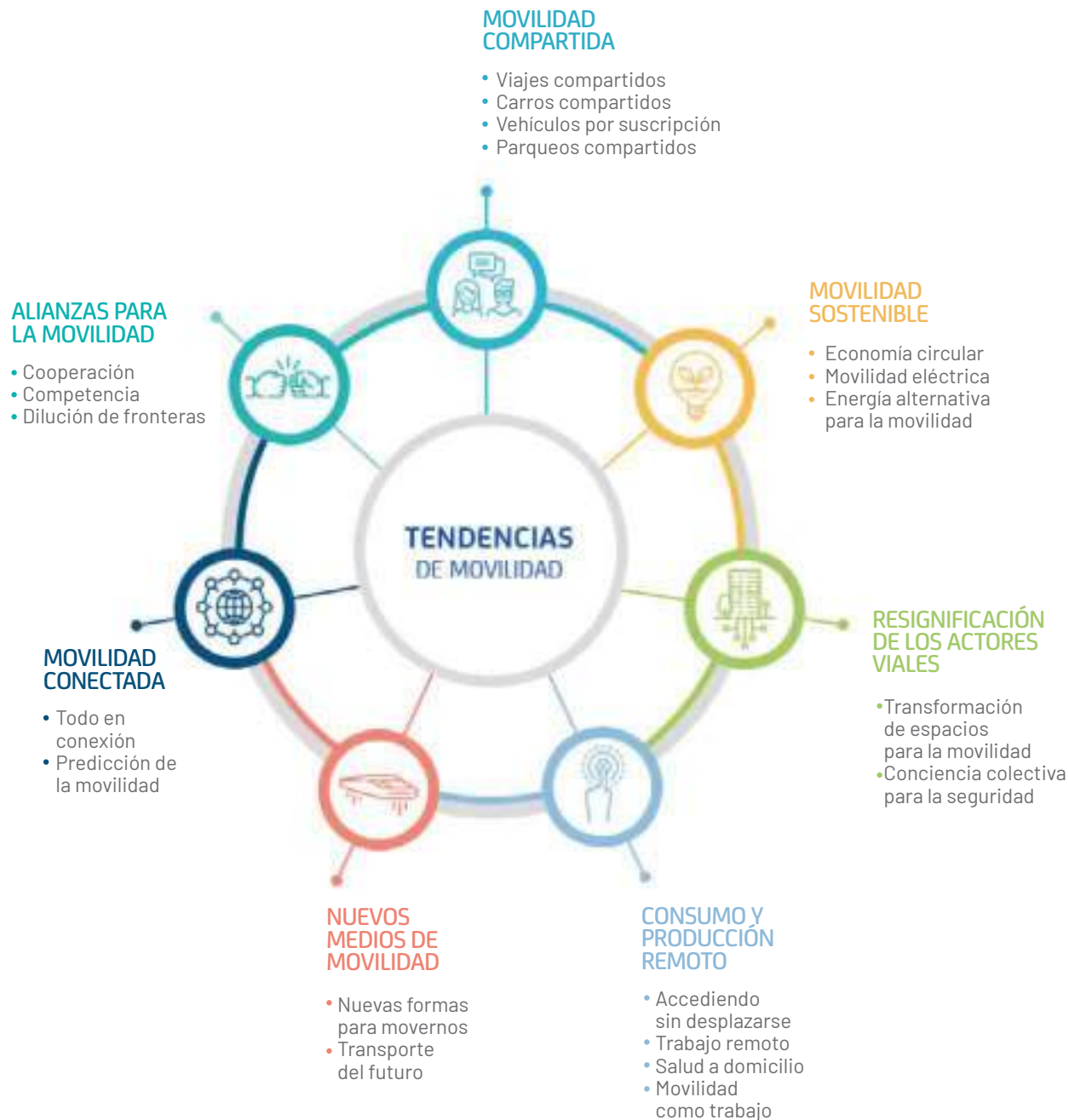
**La Superintendencia del Sistema Financiero aprobó el otorgamiento del seguro de Accidentes Personales de forma electrónica, para comercializarse a través de la plataforma PULPO, a nombre de la sociedad Pulpo Fintech, S.A. de C.V.**

- Se adaptaron políticas de suscripción y emisión durante el período de confinamiento para garantizar la continuidad de la comercialización de nuestras soluciones, cuidando el bienestar de nuestros asesores y clientes.
- Entregamos 38 kits de condolencias, para acompañar a las familias de asegurados fallecidos por COVID-19.
- Se habilitó asistencias psicológicas y nutricionales en nuestros productos de Vida Individual: Plan Vida Personal y Vida Múltiple.
- Empoderamos a todos los canales comerciales en el análisis de renovaciones del 100% de las soluciones Colectivas, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta a asesores y clientes.
- Ampliamos la suscripción estándar, la cual tuvo un incremento del 8.5% con relación al año anterior, alcanzando un 89% del total de solicitudes ingresadas.
- Se realizaron interacciones con el entorno para lograr un entendimiento respecto a las incertidumbres relacionadas con el proceso de aprendizaje, con el fin de poder entregar propuestas de valor y capacidades.
- Se sentaron las bases para la transformación de la asesoría de soluciones de Vida Individual a través del desarrollo de una herramienta web de asesoría y venta.
- El COVID-19 representó el 32% de siniestros ocurridos en 2020.



## 6.2.3 MOVILIDAD

En 2020 la tendencia más desarrollada fue la de "Consumo y Producción Remoto", en la que destacó el teletrabajo, es por ello que nuestro portafolio se enfocó en buscar una alternativa para mantener la cobertura estando en casa y durante la movilidad en trayectos recorridos.



Durante este año se realizó el lanzamiento de Plan Avanza Seguro, el primer seguro con tecnología telemática en el país que permite el monitoreo de la movilidad y el estado del vehículo.



Durante el cuarto trimestre se lanzaron nuevos productos enfocados en los potenciales clientes:

- Plan Avanza Seguro**  
 Es el único seguro con tecnología telemática en el país, el cual mediante un dispositivo instalado en el puerto ODB-II del vehículo, brinda información no solo de los kilómetros recorridos, sino que se constituye en una herramienta para gestionar el riesgo del asegurado; es decir, que a través del portal del cliente, el asegurado puede revisar la cantidad de kilómetros recorridos, recrear recorridos en tiempo real, revisar frenadas y aceleraciones bruscas, establecer geo cercas para controlar las zonas de alto riesgo y, un componente muy importante, es que se pueden observar temas del funcionamiento del vehículo como fallas o sensores que se activan, niveles de líquidos y desconexiones del dispositivo, entre otros beneficios.

Al cierre de diciembre, contamos con 141 dispositivos instalados, con un promedio de instalación de dos dispositivos diarios, lo que nos muestra el potencial que tiene el producto en el mercado.

- RC Movilidad**  
 Esta solución ha sido aprobada por la Superintendencia del Sistema Financiero y está enfocado a cubrir la micro movilidad de nuestros asegurados mediante cualquier forma de desplazamiento, adaptándose a las necesidades específicas de nuestros clientes, ya sea que se movilicen a pie, en bicicleta, monopatines, entre otros.

- **Plan Delivery**

Durante la pandemia se tuvo un auge de las entregas a domicilio y encomiendas, es por ello que observando el entorno y para acompañar el portafolio de Competitividad, desarrollamos el Plan Delivery enfocado en motocicletas. Este producto tiene unas primas accesibles, ya que cubre únicamente las pérdidas totales, acompañado de coberturas complementarias como Responsabilidad Civil, Gastos Médicos y Accidentes Personales.

- **Vehículo de Reemplazo**

Como parte de la resignificación del portafolio, cambiamos nuestra cobertura de Gastos de Movilidad por Vehículo de Reemplazo, sustituyendo el monto de la cobertura contratada por un vehículo provisional mientras dure el evento cubierto por la póliza.

A raíz de la pandemia COVID-19, el equipo de Movilidad tomó ciertas acciones para beneficio de los asegurados. Entre ellas podemos mencionar:

- Durante el periodo de cuarentena iniciado el 22 de marzo, brindamos a los asegurados, cuyos vehículos quedaron en talleres de la red, gastos de transporte para su movilidad, llegando a un total de 109 casos por un valor de US\$13,600.
- ASESUISA reconoció la puntualidad de sus clientes que pagaron las cuotas de los meses de marzo, abril y mayo, devolviendo el IVA (13%) de esas cuotas en su próxima renovación.
- Se evaluó y analizó los casos de los clientes que fueron afectados por los decretos de COVID-19, ofreciendo diferentes soluciones de pago y manteniendo la asistencia y cobertura de su póliza a los asegurados que ingresaron el Formulario de Solicitud.
- Como parte de los beneficios adicionales y de bioseguridad para nuestros asegurados, realizamos una alianza para entregar los vehículos desinfectados una vez fueran reparados por un evento cubierto por la póliza; se desinfectaron un total de 1,994 vehículos.



Como parte del seguimiento al proyecto de Maduración de Aliados, a inicios del 2020, llevamos a cabo el lanzamiento de la fase 2 en los 13 talleres inscritos, la cual por motivo de la pandemia tuvimos que posponer para el plan de trabajo del 2021. Importante destacar una alianza con Sherwin Williams que se incorporará al proyecto para brindar asesoría a la red de talleres.

Algunos de los talleres reconocidos con el viaje a Colombia en 2019 han realizado adecuaciones en sus instalaciones, en las que se pueden mencionar: mejoras en sala de esperas exclusivas para asegurados de ASESUISA, áreas exclusivas de entrega de vehículos y adecuaciones según el proceso de la reparación.

Tomando como base la experiencia que se ha logrado en países como Colombia y Chile, se realizó una prueba piloto con el Vice Ministerio de Transporte para el uso de biciletas como medio de transporte sostenible en diferentes ciclorutas del país.

---

**Brindamos nuevos beneficios y coberturas ante pandemia por COVID-19**

**Realizamos 4,371 inspecciones en línea para para suscripción de nuevos negocios**

---

- Implementamos el nuevo beneficio de Mecánico Virtual, con el objetivo de ofrecer una revisión de 19 puntos al vehículo asegurado, realizado a través de la plataforma de inspección en línea; esto debido a la falta de uso del vehículo provocado por los días de confinamiento. De este servicio, agendamos 218 citas para ayudar a determinar un óptimo funcionamiento a los vehículos.
- También otorgamos la cobertura de Muerte Accidental a los asegurados que fallecieron a causa de COVID-19, en el cual se entregó hasta el 25% de la suma asegurada.
- Durante el confinamiento otorgamos a nuestros asegurados la opción de pago directo para reparar sus vehículos en cualquier taller de su preferencia, manteniendo el beneficio de exoneración del deducible y con una promesa de pago de 72 horas.



Para beneficiar a nuestra red de talleres que tuvieron cerrada su operación durante el confinamiento, se adelantó el pago de facturas de vehículos en proceso de reparación, con el objetivo de cubrir sus planillas. El monto pagado fue de US\$ 111,864.80 apoyando 28 talleres de la red.

Durante 2020 realizamos 4,371 inspecciones en línea para suscripción de nuevos negocios, un incremento del 240% con respecto al 2019. Asimismo, durante la pandemia se incrementó el uso del servicio de inspección en línea para accidentes leves de una forma rápida y segura, atendiendo de forma inmediata a través de la app móvil y una video llamada de parte del asesor, llegando a tener durante el año un promedio de 60% de asistencias por este medio.



## 6.2.4 COMPETITIVIDAD

En 2020 nos enfocamos en potenciar la competitividad de las empresas aseguradas a través de las siguientes acciones estratégicas:



### EMPRESAS SURA

**En 2020 lanzamos la plataforma Empresas SURA cuyo objetivo es desarrollar y entregar capacidades a las micro, pequeñas y medianas empresas.**

**Ampliación de cobertura Móvil a nuestros clientes con seguros de equipo electrónico ante la necesidad del Teletrabajo.**

**Lanzamiento de Delivery Seguro que nace como una solución para los emprendedores, micro y pequeños empresarios que entregan sus productos a domicilio.**

De acuerdo a nuestro direccionamiento estratégico de entregar bienestar y competitividad sostenible a personas y empresas a través del talento humano y la gestión de tendencias y riesgos, lanzamos en febrero Empresas SURA, cuyo objetivo es el desarrollo y entrega de capacidades para las micro, pequeñas y medianas empresas, que les permita ser sostenibles en el tiempo, y proveerles las herramientas necesarias para generar conocimiento y gestionar las diferentes tendencias, entre ellas el comportamiento del consumidor y los diferentes mercados dentro del entorno, permitiendo así potenciar su competitividad.

A continuación, presentamos los resultados de la gestión de Empresas SURA durante el año:

- 153 servicios de asesoría entregados a nuestros clientes.
- Durante el año Empresas SURA a nivel regional lanzó el curso de Marketing Digital, que alcanzó más de 7,600 capacitados en El Salvador.
- Empresas SURA brindó 48 webinars cuyo contenido fue diseñado exclusivamente para nuestros clientes Pymes, beneficiando a más de 3,000 asistentes.
- Brindamos una red de proveedores, de más de 25 aliados, que ofrecen soluciones a las necesidades de conocimiento y herramientas a nuestros clientes.

### AMPLIACIÓN DE COBERTURA MÓVIL

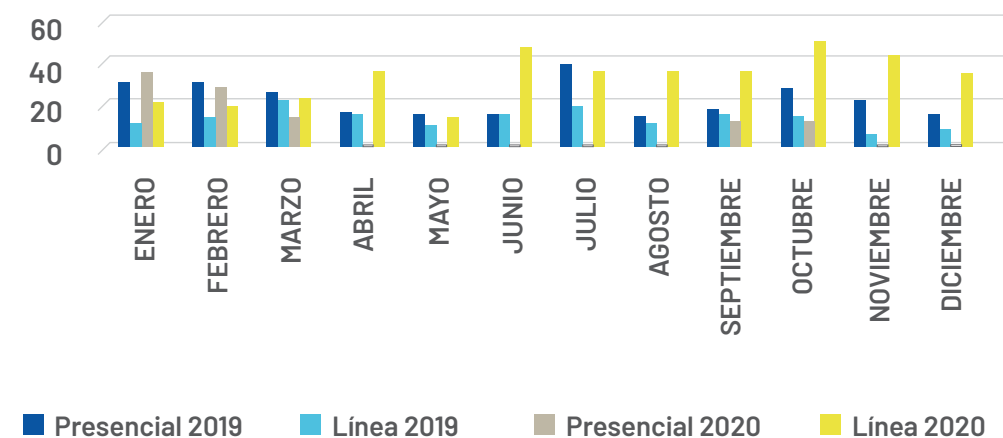
Ante los cambios de la forma de trabajo de las personas debido a la pandemia por COVID-19, ampliamos beneficios en la solución de Equipos Electrónicos, otorgando una extensión de cobertura móvil para equipos como computadoras, tablets, celulares, impresoras, entre otras, en las residencias de los colaboradores. Adicionalmente, flexibilizamos algunas políticas de suscripción para riesgos estándares.

### INSPECCIÓN EN LÍNEA

Durante 2020, debido al confinamiento por COVID-19 se incrementó el uso del servicio de Inspección en Línea, la herramienta clave para continuar brindando servicio y cuidar a nuestros colaboradores y clientes.

Las inspecciones crecieron de forma general en un 12.3%, teniendo el mayor impacto en inspecciones en línea con un crecimiento del 141.4% de un total de 475 inspecciones, 379 fueron en línea.

**GRÁFICO COMPARATIVO INSPECCIONES 2019 - 2020**



## DELIVERY SEGURO

Rediseñamos la solución de transporte ante la necesidad de los comercios de la movilización de mercancías a través del servicio a domicilio y lanzamos Delivey Seguro, lo que representó una solución para los emprendedores, micro y pequeña empresa que trabajaron bajo esta modalidad durante la pandemia.

Algunas de las coberturas de Delivery Seguro contemplan los daños en mercaderías en tránsito, mandaditos en efectivo para el pago de servicios básicos, entre otros, además expandimos la solución a empresas que brindan estos servicios que generan soluciones disruptivas de valor.



## PLAN EMPRESARIAL

También, complementamos la solución de Plan Empresarial con la asistencia para Pymes, desarrollando una completa e innovadora gama de servicios que no solo contribuyen a mantener la tranquilidad en los momentos más difíciles, sino que también ofrecen acompañamiento y apoyo en su operación. Algunas de las asistencias fueron envío y pago de cerrajero, fontanero, gastos de vigilante sustituto, asesoramiento jurídico, tributario, envío de ambulancia, grúa, auxilio vial, entre otras. Al cierre de 2020, logramos un incremento en primas en promedio del 17% en comparación al 2019, alcanzando a más de 1,100 Pymes aseguradas en Plan Empresarial.

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Gestionamos alianzas de servicios preventivos con diferentes proveedores para ofrecer nuevos beneficios para nuestros asegurados del segmento Pymes y residencial, los cuales consistían en servicios de prevención a precios preferenciales, cortesías en limpieza de canales, visita de diagnóstico y presupuesto gratuito en trabajos de fontanería, electricidad, albañilería, línea blanca o aire acondicionado, servicios de desinfección, certificados de regalos en súper mercados y ferreterías, kits de desinfección, entre otros.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (ADR)

Fortalecimos la Gestión de Tendencias y Riesgos (GTR) y la Administración de Riesgos (ADR) para dar respuesta al nuevo entorno, con la construcción de guías de protocolos de bioseguridad para la reactivación económica y asesoría de plan de trabajo para las empresas, así como charlas virtuales y asesorías directas.

Adicionalmente, el equipo de ADR junto a Empresas SURA, trabajó en la creación de un nuevo servicio de consultoría para la gestión de riesgos para clientes Pymes, con un mayor enfoque en identificar el nivel de madurez de la empresa en prevención de riesgos y poder acompañarlos en la implementación de la Ley y reglamentos relacionados a la Salud y Seguridad Ocupacional y Riesgos Laborales.

## EVENTOS CICLÓNICOS QUE IMPACTARON EN EL SALVADOR

Los eventos ciclónicos que impactaron en El Salvador nos dejaron cerca de 900 reclamos y muchas lecciones aprendidas. En los meses de mayo, junio y noviembre, el territorio salvadoreño fue afectado, directa e indirectamente, por cuatro ciclones tropicales, Amanda, Cristóbal, Eta e Iota, lo que implicó un reto adicional en el contexto del COVID-19, resuelto en gran medida por la atención de inspecciones en línea, permitiendo cuidar a nuestro equipo, clientes, asesores y aliados ajustadores.

Durante estos eventos, nos apoyamos del equipo de Geociencias local y Corporativo, junto a quienes generamos boletines informativos para nuestros asesores y clientes, permitiéndonos monitorear, dentro de lo posible, la ubicación y las zonas de mayor afectación de nuestros asegurados y clientes, por medio de la georreferenciación.

Al cierre del año, se ha logrado la atención del 97% de los casos, gracias a la conformación de un equipo extendido para la atención de reclamos, así como ciertos cambios en los procesos de atención, permitiéndonos dar respuesta a nuestros clientes, manteniendo nuestros procesos y estándares de asegurabilidad.



En rojo, zonas de afectación por la Tormenta TrópicA Amanda. - Fuente: GEOCIENCIAS SURA

**Gestionamos alianzas con diferentes proveedores en temas preventivos.**

**El 2020 representó grandes retos para El Salvador, además de la pandemia COVID-19, nuestro país fue abatido por diferentes eventos ciclónicos y ASESUISA tuvo la capacidad de responder proactivamente para respaldar a nuestros asegurados.**



# 6.3 REASEGURO

Durante el 2020, ASESUISA fortaleció la estrategia de reaseguro, la cual busca construir relaciones sólidas y de largo plazo eligiendo socios reaseguradores de prestigio y robustez comprobada, reconocidos internacionalmente, por ejemplo Munich RE, nuestro principal reasegurador y socio.

Junto con estas alianzas estratégicas implementamos estructuras de reaseguro orientadas a la gestión integral del riesgo y al desarrollo de nuevos portafolios y productos, tal como desempleo e hipotecario; también sentamos las bases para los futuros productos de riesgo cibernético.

En ASESUISA, con 51 años de trayectoria y socios de primer nivel, mantenemos nuestro compromiso con clientes y asesores, y contamos con el respaldo de uno de los grupos más importantes de Latinoamérica para hacer frente a los siniestros que se presentan.

Nos enorgullece poder contar con las siguientes compañías que respaldan nuestros contratos, tanto proporcionales como no proporcionales:



## PRINCIPALES REASEGURADORAS COMPETITIVIDAD Y MOVILIDAD

REASEGURADOR	RATING A.M. Best	RATING S&P
Münchener Rückversicherung	A+	AA-
Hannover Ruck SE	A+	AA-
Scor Reinsurance Company	A+	AA-
MS Amlin AG	A	A
Navigators Insurance Company	A+	A
Partner Reinsurance Europe SE	A+	A+
Odyssey Reinsurance Company	A	A-
Mapfre Re Compañía de Reaseguros, S. A.	A	A+
Swiss Re America Corporation	A+	AA-
Transatlantic Reinsurance Company	A+	A+
Axa - XL	A+	AA-

## PRINCIPALES REASEGURADORAS AUTONOMÍA Y SALUD

REASEGURADOR	RATING A.M. Best	RATING S&P
Münchener Rückversicherung	A+	AA-
Hannover Life Re	A+	AA-
Mapfre Re Compañía de Reaseguros, S.A.	A	A+
Scor Global Life Se	A+	AA-
RGA Reinsurance Company	A+	AA-



7 | VICEPRESIDENCIA

# FINANCIERA





# VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

La Vicepresidencia Financiera presenta los resultados del ejercicio, situación económica y financiera; así como los acontecimientos más relevantes de ASESUISA del año 2020:

- La compañía tuvo un decrecimiento en sus primas del 9.9%, en su mayoría, debido a la salida de la póliza previsional, excluyendo este dato el crecimiento fue de 3.7%.
- No obstante, se registró un decrecimiento de 18.3% en los siniestros retenidos; al extraer los siniestros del ramo previsional de este cálculo, se observa un incremento en el indicador de siniestralidad que se elevó del 54.5% al 55.4% en el 2020, específicamente en las Soluciones de Vida. Esto último resultado de la pandemia que afectó el desempeño del Canal Bancaseguros y la Solución de Deuda-Colectivo. Asimismo, la menor producción de primas, también efecto de la pandemia, pone presión a elevar los indicadores de siniestralidad de la compañía.
- ASESUISA, en 2020, volvió a presentar una rentabilidad positiva al obtener un ROE de 4.2%, no obstante el efecto adverso de la siniestralidad.
- Los ingresos financieros tuvieron un desempeño inferior al 2019 debido a la mayor liquidez registrada en el Sistema Financiero, lo que empujó hacia abajo los rendimientos ofrecidos en el mercado, tanto local como internacional.
- Los Gastos de Administración tuvieron un decremento del 2%, debido en parte, a una menor actividad por la cuarentena, así como la implementación de iniciativas de ahorro.

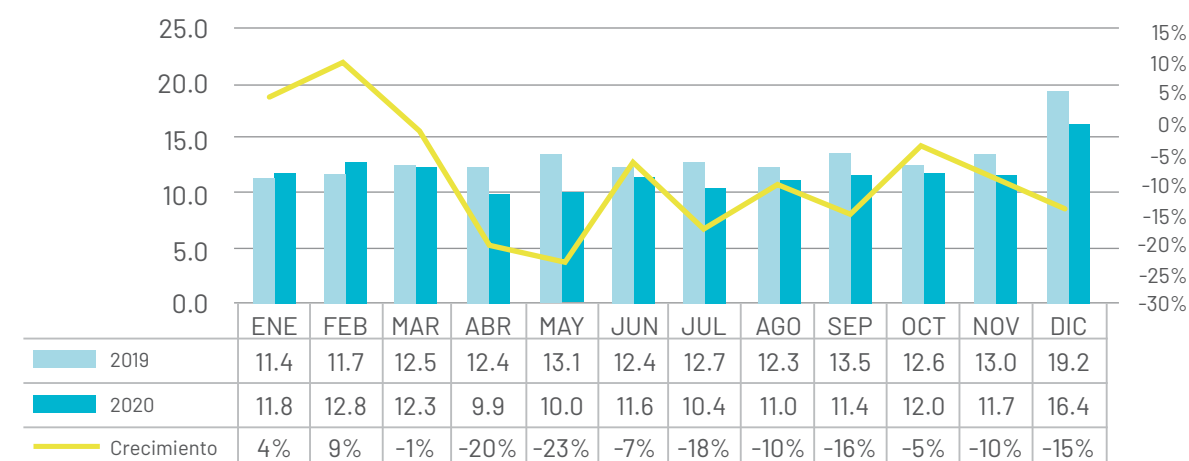
Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.	2018	2019	2020
Primas Emitidas	121,287	156,706	141,268
Siniestros Retenidos	-40,216	-72,273	-59,080
Reservas netas de Producción	-2,392	651	301
Comisión y Prestaciones Agentes	-28,290	-30,083	-33,113
Resultado Técnico	21,585	14,819	11,930
Gastos de Administración	-15,669	-16,196	-15,877
Ingreso Financiero	5,652	6,653	6,129
Utilidad Neta	5,915	3,369	1,991
Siniestralidad Neta Retenida	43.1%	60.8%	56.4%
Índice Combinado Acumulado	91.5%	99.4%	101.7%
<b>Retorno sobre Patrimonio</b>	<b>13.2%</b>	<b>7.0%</b>	<b>4.2%</b>



## 7.1 INGRESOS POR VENTAS

Las primas netas de la compañía totalizan US\$ 141.2 millones, decreciendo un 9.9% en comparación al 2019, efecto, en mayor parte, por la pérdida de la póliza previsional. Sin embargo, al extraer el efecto del ramo previsional se puede observar un crecimiento del 3.7%, ya que se pudo apreciar un dinamismo mayor en el último cuatrimestre del año, especialmente en Movilidad, Canal Bancaseguros, Salud y Deuda. Esto se compara positivamente contra el crecimiento de mercado que fue de 1.82 %, a noviembre 2020.

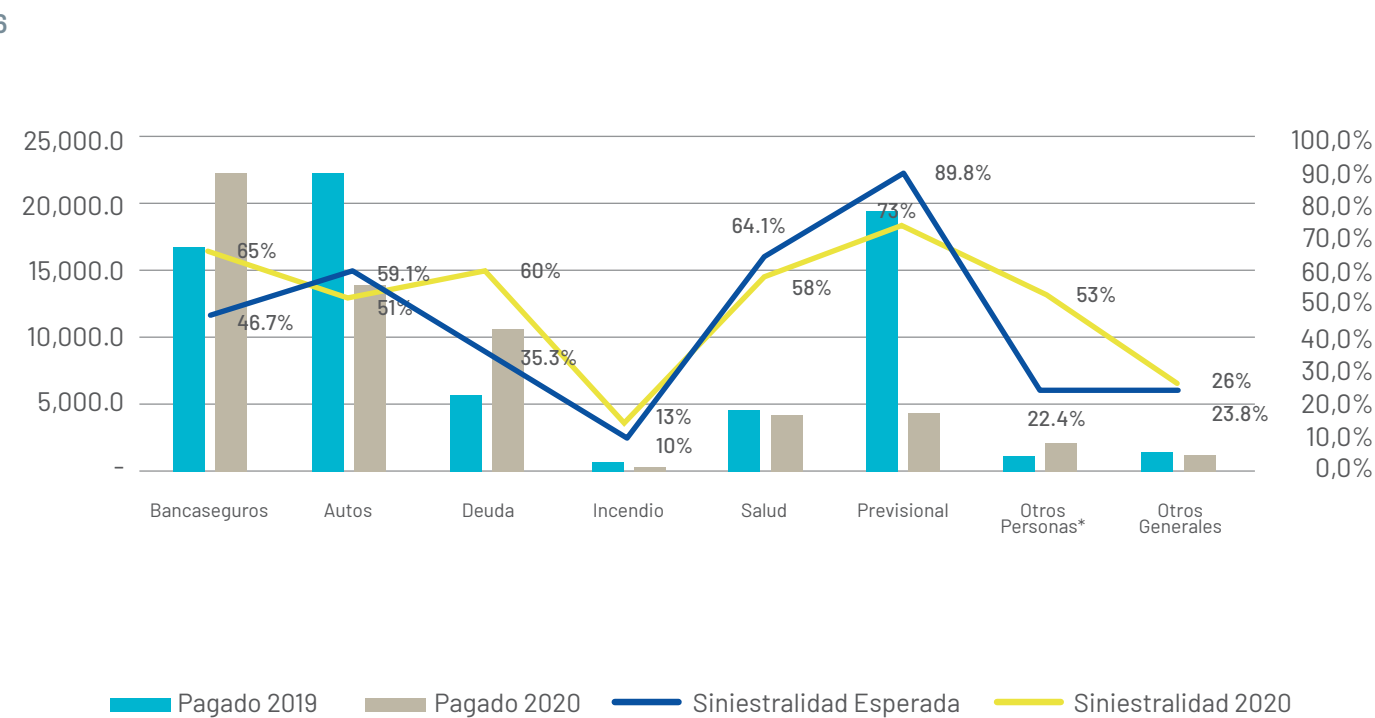
Primas Netas Mensuales



## 7.2 SINIESTRALIDAD

Durante el 2020 la siniestralidad retenida disminuyó de 60.8% a 56.4%, en comparación a 2019, siendo las mayores variaciones las soluciones de Previsional, Autos e Incendios. Sin embargo, resultado de la pandemia, la siniestralidad retenida en las soluciones de Vida-Bancaseguros y Colectivo-Deuda, tuvo un incremento de 32% y 82% respectivamente, con lo que extrayendo el efecto de la póliza previsional el indicador de siniestralidad creció del 54.5% al 55.4%.

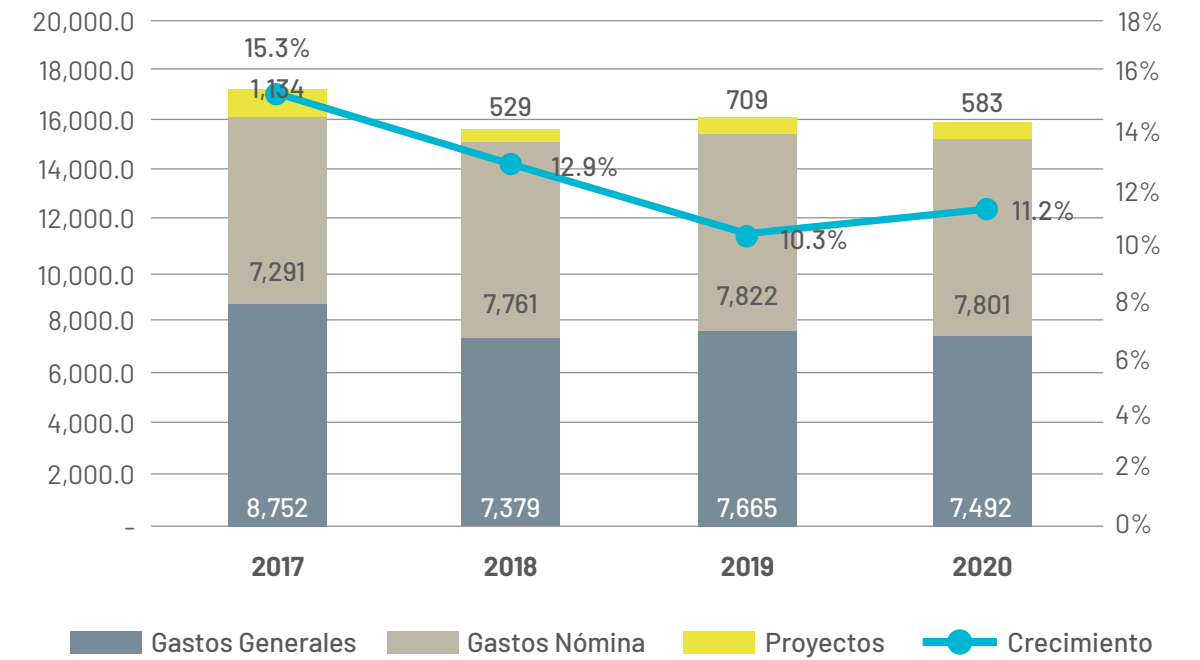
Siniestralidad por Ramo



## 7.3 GASTOS ADMINISTRATIVOS

En 2020, el Gasto Administrativo se redujo un 2.0% frente al período anterior, sin embargo, el indicador de gastos entre primas aumentó de 10.3% a 11.2%, esto por el efecto de la salida de primas de la póliza previsional.

Los Gastos Generales tuvieron una disminución del 1%, principalmente por un decremento en gastos de servicios tercerizados, honorarios, servicios públicos, papelería y útiles. Estos ahorros en gastos han sido en parte efecto de la cuarentena domiciliar por COVID-19 y otros por eficiencias administrativas. Esta disminución en gastos compensó en buena parte los mayores gastos registrados en el año por arrendamiento, depreciaciones y amortizaciones. Por otra parte, los Gastos de Nómina no tuvieron incremento en el año.



Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.



## 7.4 RESULTADO TÉCNICO

El resultado técnico tuvo un decrecimiento de 17% en comparación a 2019, a consecuencia de una menor prima retenida, principalmente en Previsional e Incendio, así como por una mayor siniestralidad retenida, específicamente en las soluciones de Vida (afectadas por la pandemia) particularmente en el canal de Bancaseguros.

No obstante, el Resultado Técnico de Generales tuvo un incremento significativo del 251%, esto debido al mejor desempeño de la Solución de Autos que registró una menor siniestralidad. Consecuentemente, en parte compensó el menor resultado técnico registrado en Vida.

P&G	2019	2020	Crecimiento 2020-2019
Primas Emitidas	156,706	141,268	-9.9%
Primas Retenidas	118,841	104,784	-11.8%
Siniestros Retenidos	(72,273)	(59,080)	-18.3%
Total Reservas Netas de Producción	651	301	-53.7%
<b>Resultado Técnico</b>	<b>16,918</b>	<b>14,090</b>	<b>-17%</b>

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.



## 7.5 INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos financieros comparados con 2019 decrecieron un 7% debido a una disminución en los rendimientos obtenidos por el portafolio de inversiones. Esto se explica principalmente por dos factores: el primero, el sistema financiero contó durante el año con una mayor liquidez, por lo que esto presionó las tasas de interés del mercado hacia abajo, y consecuentemente los rendimientos financieros decrecieron. El segundo, fue un menor flujo de efectivo disponible para inversión principalmente en Vida, ya que la mayor siniestralidad registrada disminuyó los excedentes de liquidez. No obstante, dado el riguroso seguimiento a los Flujos de Efectivo de las compañías, se logró cumplir holgadamente con todos los pagos de siniestros y otras obligaciones.

Durante el año se realizó un seguimiento cercano a los distintos emisores e instrumentos del portafolio de inversiones con el objetivo de mitigar posibles riesgos de crédito o liquidez. Esto permitió mantener un portafolio con una diversificación adecuada, y durante el año logró cumplir con los requerimientos legales de Suficiencia de Inversiones (9.69% Generales, 6.61% Vida).

Ingresos Financieros	2019	2020	Variación
Ingresos Financieros	6,853	6,339	-7%
Egresos Financieros	200	210	5%
<b>Resultado Financiero</b>	<b>6,653</b>	<b>6,129</b>	<b>-8%</b>

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.



## 7.6 UTILIDAD

Para el ejercicio 2020 se obtuvo una utilidad de US\$1,199 miles, inferior a la obtenida en 2019. No obstante, se obtuvo un ROE positivo de 4.2% y un ROA del 1.1%. Tal como se expone en los apartados anteriores, la Utilidad se vio afectada principalmente por un menor Resultado Técnico en las soluciones de Vida, a su vez debido a una mayor siniestralidad por la pandemia COVID-19. Sin embargo, esto fue compensado parcialmente con un mayor resultado técnico en las soluciones de Generales, así como menores gastos administrativos.

Utilidades	2019	2020
Utilidad Antes de Impuesto	5,799	3,835
Impuestos*	2,429	1,844
<b>Utilidad Neta</b>	<b>3,369</b>	<b>1,991</b>
ROE	7.0%	4.2%
ROA	2.0%	1.1%

\*ISR neto del diferido

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.



# 8 TALENTO HUMANO





El 2020 fue un año de muchos retos y desafíos para el área de Talento Humano, por ello actuamos para aportar soluciones en diversos frentes, orientadas a mitigar los impactos generados por la pandemia de COVID-19. Basamos nuestro plan de continuidad que considera a las personas como centro de nuestra estrategia, y desarrollamos diferentes acciones para mantener la operación funcionando con los mismos estándares de servicio, fortalecimos las capacidades para acompañar y brindar soluciones a los clientes en la coyuntura, implementamos de forma inmediata y coordinada el trabajo remoto de casi el 100% de los colaboradores, manteniendo la conservación del empleo y cuidado de nuestro talento humano.

En el transcurso del año desarrollamos acciones para aportar bienestar desde diferentes ángulos: salud física, financiera, emocional, mental, entre otros. Adicionalmente, acompañamos al negocio en el rediseño de los roles relacionados a las capacidades y a sus respectivas estructuras organizativas, con el fin de seguir fortaleciendo las áreas hacia el cumplimiento de nuestra estrategia y objetivos.

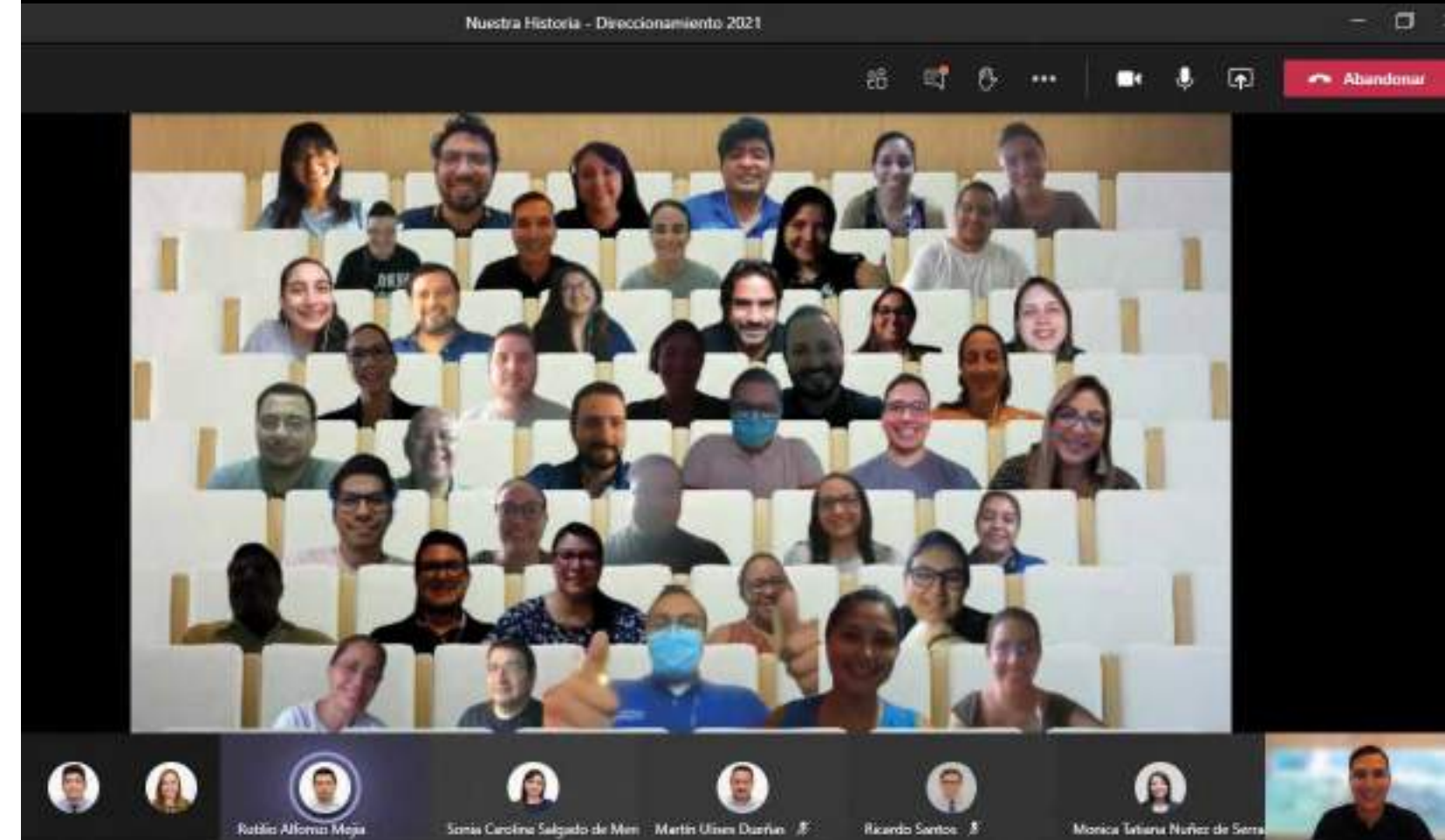
A continuación, detallamos algunas acciones relevantes de nuestra gestión:

### CUIDO A COLABORADORES POR COVID-19

Se creó una mesa de trabajo liderada por el área de Talento Humano en conjunto con Tecnología, Riesgos, Salud, Legal, Administración y Logística, con el objetivo de coordinar todo lo relacionado a la ejecución del trabajo remoto durante la pandemia, logística y protocolos para el retorno a las oficinas, redistribución de las cargas de trabajo y otras actividades.

### ACCIONES DE BIENESTAR Y DESARROLLO

- Brindamos charlas virtuales sobre temas de bienestar y salud.
- Entregamos kits de artículos de limpieza y bioseguridad para los colaboradores.
- Definimos protocolos de bioseguridad para ingreso y estadía en oficina central y sucursales.



- Brindamos transporte para las personas que asisten presencialmente a la oficina.
- Monitoreamos diariamente el estado de salud de los colaboradores.
- Brindamos asesoría financiera a 40 colaboradores cuyas familias fueron afectadas por la situación económica generada por la pandemia.
- Entregamos equipo y sillas ergonómicas a los colaboradores para la adecuación del trabajo remoto.
- Brindamos acompañamiento psicológico a 28 colaboradores y familiares afectados emocionalmente por la pandemia.
- Con nuestro Proyecto de Mejora de Viviendas, implementado en el año 2016, apoyamos con la reparación y mejora de los hogares de siete colaboradores y sus familias que se vieron afectados por la tormenta Amanda.
- Se realizaron talleres dirigidos a líderes para la gestión del estrés, así como entrenamientos para los directores comerciales en primeros auxilios psicológicos.
- Se lanzó la escuela de desarrollo individual y desarrollo de sí mismo, en la cual participaron 151 colaboradores.

## DISEÑO ORGANIZACIONAL

- Se realizaron evaluaciones de las cargas de trabajo de diferentes áreas, con el objetivo de gestionar con sus líderes apoyo temporal a otras áreas.
- Se implementaron propuestas de mejora para las áreas de Gestión Operativa y Operaciones Bancaseguros.
- Se presentó una propuesta de compensación por medio de comisiones para los colaboradores afectados durante la pandemia.
- Se presentó una propuesta de sostenibilidad, posterior a un análisis, para aquellos procesos que se automatizaron.
- Se reacomodaron los espacios de trabajo de cargos presenciales en oficina y sucursales.
- Impartimos talleres de Direccionamiento Estratégico de manera virtual, logrando la mayor participación de los equipos de la compañía, cumpliendo con los alcances y propósitos establecidos, así como definiendo nueve proyectos para el siguiente año. Además, desarrollamos la misma actividad de manera individual con la Gerencia de Talento Humano y Vicepresidencia de Seguros.

## PROCESOS Y PROYECTOS

- Dimos acompañamiento y asesoría a los líderes de proyectos sobre la implementación y mejoras en procesos, cargas laborales y en cada una de sus actividades, logrando efectividad y éxito en la ejecución.
- Formamos parte de los proyectos de Modelo Operativos, SOX y IFRS con el objetivo de aportar conocimiento acerca de los temas y ofrecer apoyo en la ejecución de estos.

## GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMUNICACIONES

- Se establecieron por primera vez, rutas de conocimiento para la Vicepresidencia de Seguros y Vicepresidencia Financiera.
- Realizamos espacios de acompañamiento en procesos de conocimiento en áreas de negocio.
- Desarrollamos talleres con los directores comerciales para apoyar la gestión de cambio ante la nueva normalidad de trabajo.
- Realizamos 20 charlas virtuales para colaboradores, en conjunto con el Corporativo, para brindar conocimiento sobre temas de salud mental, bioseguridad, salud física, psicológica, trabajo remoto, entre otros temas.

---

**El 2020 fue un año de muchos retos y desafíos para el área de Talento Humano, tuvimos que implementar de forma inmediata y coordinada el trabajo remoto de casi el 100% de los colaboradores debido a la pandemia.**

---

## GESTIÓN DE HERRAMIENTAS

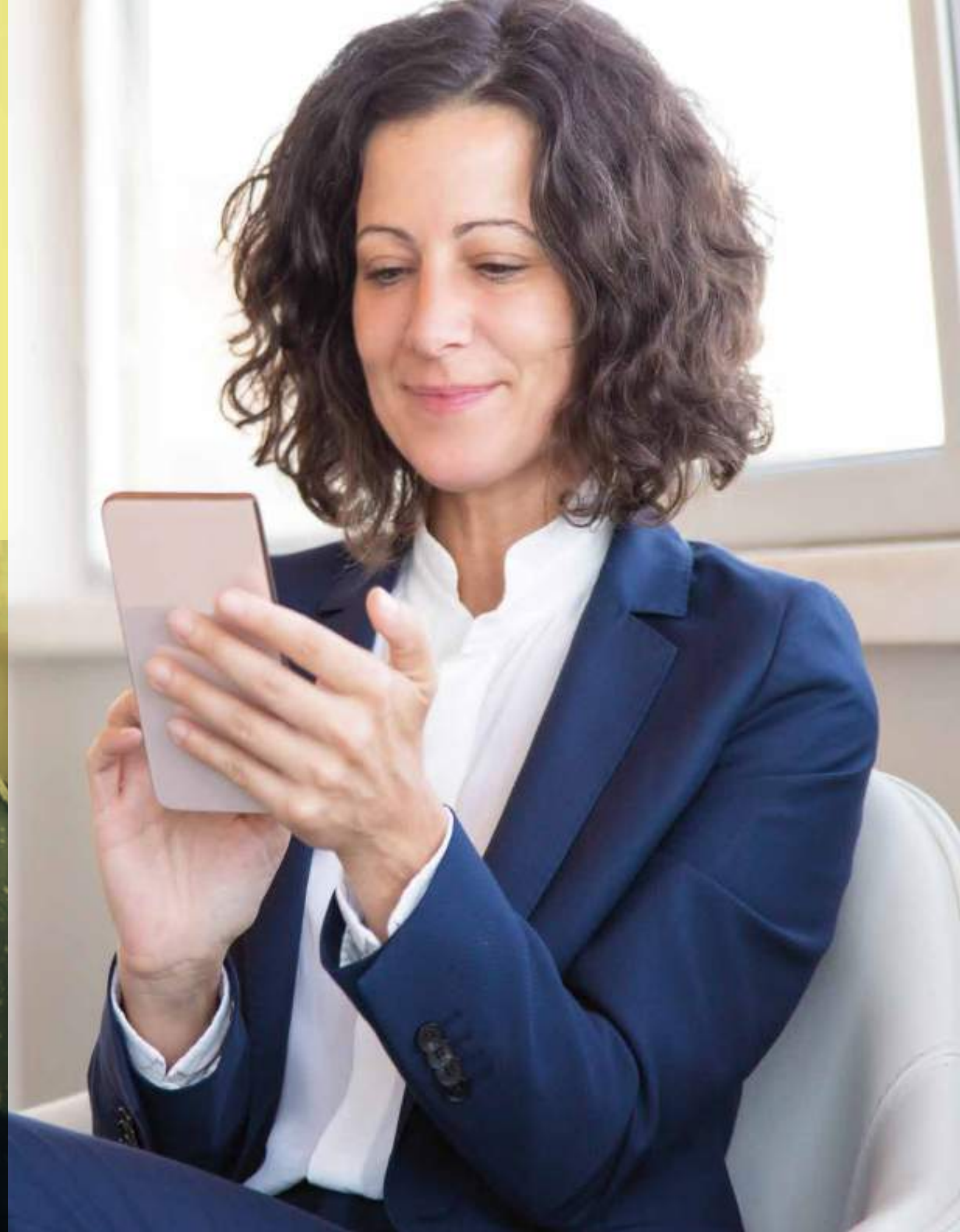
- Implementamos la herramienta de Successfactors, habilitando e ingresando los descriptores de puestos de los cargos críticos de cara a SOX, así como el proceso de valoración de competencias individuales 360.
- Lanzamos el nuevo Modelo de Desempeño, logrando que el 100% de los colaboradores ingresaran sus objetivos de rol y desarrollo.

## CLIMA LABORAL

En 2020 fuimos reconocidos por Employers for Youth- EFY, como una de las empresas más atractivas para trabajar para jóvenes profesionales, lo que nos motiva a continuar con nuestro compromiso de velar por el bienestar y crecimiento profesional de nuestros colaboradores.



# 9 EXPERIENCIA DEL CLIENTE





# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

## SUCURSAL ZONA ROSA

Iniciamos el 2020 con la apertura de nuestra sucursal Zona Rosa, con un modelo de atención diferente enfocado en mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Nuestra sucursal abrió sus puertas el 28 de enero, con el primer equipo de atención integral al cliente que tiene la capacidad de poder acompañar a nuestros clientes y asesores en las consultas de todos nuestros productos y servicios.

El equipo brinda atención a las consultas generales, recibir o dar seguimiento a reclamos, dar asesoría para adquirir nuestros seguros, entre otros. Finalizamos el año atendiendo más de 8,400 visitas de asegurados, asesores, proveedores y clientes en general.

Durante los meses que permaneció cerrada la sucursal debido al confinamiento de la pandemia COVID-19, logramos atender de forma digital más de 6,300 solicitudes, manteniendo el servicio a nuestros clientes, asesores y proveedores.



## CABINA DE SERVICIO

**Apertura de Sucursal Zona Rosa con el primer equipo de atención integral al cliente, brindando servicio a más de 8,400 visitas de nuestros clientes, asesores y proveedores.**

Desde el área de Cabina de Servicio logramos posicionar nuestra atención por medio de WhatsApp y Chat en Línea con nuestros clientes y asesores, de esta manera ampliamos las gestiones que podían realizar a través de este medio.

Atendimos diferentes solicitudes como: cotización de seguros, seguimientos de reclamos, consultas generales y potenciamos el uso de nuestro ecosistema digital. Además, realizamos gestiones con nuestros proveedores.

Actualmente la atención por este medio ha superado incluso la atención tradicional telefónica, con el 60% de gestiones, facilitando a nuestros clientes el envío de información, formularios o documentación complementaria.

Hemos logrado que el 90% de las gestiones de nuestros clientes queden registradas en nuestro CRM (Customer Relationship Management o Administración de Relaciones con el Cliente), logrando así dar un seguimiento adecuado a más de 87,000 gestiones y solicitudes recibidas en el 2020, a través de nuestros accesos digitales y telefónicos.

## ALIADO DEL CLIENTE

Reforzamos la atención de Aliado del Cliente, donde recibimos 2,147 casos (quejas, sugerencias, inconformidades o felicitaciones) durante 2020, logrando trabajar desde lo presencial, lo digital y ampliando nuestros accesos a través de la atención por WhatsApp, telefónica, correo y redes sociales oficiales de la compañía. Buscamos habilitarles a nuestros clientes los accesos necesarios manteniendo la cercanía adecuada para todas las solicitudes.

Por otro lado, estrechamos nuestra relación con las oficinas de atención de los entes reguladores en el país, buscando de esta forma, dar un servicio que resuelva de forma empática y accesible las necesidades de los clientes y entregando valor agregado en todas las actividades como parte de la mejora continua de nuestros procesos.





Durante el confinamiento, brindamos atención de manera digital a más de 6,300 solicitudes manteniendo nuestra calidad en el servicio a todos asegurados.

Logramos posicionar nuestra atención por medio de WhatsApp y Chat en Línea, debido al aumento de consulta por medio de canales digitales.



## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El 2020 fue un año retador, logramos que la experiencia del cliente fuera a través de un servicio diferenciador, lo que nos permite ser la compañía referente de la industria y ser reconocida como experta, habilitadora y confiable.

Conocer la percepción y escuchar a nuestros clientes fue vital ante las circunstancias de este año, esto nos permitió evaluar nuestro desempeño a través de las encuestas de satisfacción diseñadas para este objetivo. Los resultados obtenidos al final de año nos posibilitó encontrar áreas en las que podemos innovar en nuestro servicio al cliente. Los aspectos que se evaluaron fueron nivel de satisfacción, recomendación y fidelización hacia los productos y la marca.

## RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La muestra de las encuestas está representada por 1,097 personas para la solución de Movilidad, 1,350 en Servicio de Asistencia, 1,772 correspondió a Salud y 40 para Generales.

## CIERRE DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	Movilidad 2020 (1097)	Movilidad 2020 (1350)	Salud 2020 (1722)	Generales 2020 (40)
Satisfacción	4.69	4.80	4.64	4.05
Lealtad	4.68	4.84	4.75	4.16
Recomendación	4.73	4.85	4.75	3.95
NPS	76.40%	83.00%	74.00%	29.73%
Apóstoles	81.00%	85.00%	75.00%	56.76%
Neutros	14.40%	13.00%	24.00%	16.22%
Detractores	4.60%	2.00%	1.00%	27.03%

Datos al 31-12-2020

El reto para el 2021 es la implementación del programa de Voz del Cliente, que nos permita medir el desempeño de todo el ciclo de interacción, contar con chat bots que simplifiquen los procesos a los clientes y llevar nuestra herramienta de omnicanalidad al siguiente nivel, trabajar en la calidad de la información y comunicación que reciben los clientes para que seamos más cercanos y constituirnos en la fuente de mejora continua de toda la información que recibimos desde nuestros accesos.



# 10 GESTION INTEGRAL DE RIESGO





La Gestión de Riesgos, para ASESUISA, es un tema relevante dado que apalanca la estrategia y la generación de valor, a través de la visualización de riesgos y oportunidades estratégicas y operacionales, y el trabajo en conjunto que se realiza con los equipos de negocio, enfocadas en entregar capacidades y acompañar la competitividad sostenible. Además, se fomenta la generación de nuevas y mejores prácticas de acuerdo a las condiciones, nivel de madurez y características del entorno en el que nos desempeñamos y políticas y lineamientos que se establecen desde la Oficina Corporativa de Suramericana. A continuación, se detallan las estrategias más relevantes desarrolladas por tipología de riesgos:



## RIESGOS ESTRATÉGICOS

Se continuó con la gestión de los riesgos estratégicos, entendidos como aquellos que tienen una incidencia directa en la estrategia de ASESUISA. En este período se profundizó en el entendimiento de los riesgos priorizados; esto dio paso a plantear el riesgo estratégico del modelo operativo, el cual se caracterizó para entender su estado a través de diferentes ejercicios con equipos y verificando el nivel de riesgo con indicadores que utilizan información estructurada y desestructurada. Con estos insumos se estarán planteando opciones de gestión en el corto, mediano y largo plazo, que permitan potenciar aquellas acciones que tienen éxito y responder a los riesgos y oportunidades identificadas.

## RIESGOS FINANCIEROS Y TÉCNICOS

Durante el 2020, riesgo financiero mantuvo un proceso continuo y de análisis a través de escenarios, que permitió la gestión de los riesgos asociados al portafolio de inversiones, la comunicación oportuna de las situaciones más relevantes y planes de acción a la Alta Dirección y al Comité de Riesgos. Por el lado de riesgos técnicos, el enfoque se dirigió al correcto cálculo de la siniestralidad para cada una de las soluciones, a través de mejoras en el conocimiento técnico, en la información y en la periodicidad de los seguimientos. Además, se efectuaron escenarios de riesgo para entender mejor el impacto que el COVID-19 podía tener dentro de nuestro portafolio.

## RIESGOS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS

Basados en el Sistema de Gestión de Tendencias y Riesgos, teniendo el contexto en el que nos encontramos y las acciones políticas y económicas desarrolladas en los últimos meses del año, también se profundizó en el análisis de las finanzas públicas del país modelando la tendencia de "presión sobre las finanzas públicas", de manera que se entendieran las implicaciones de esta tendencia en El Salvador y anticipar los posibles impactos que pueda generar en la compañía. Para ello, se estudió cómo están compuestos los ingresos, gastos y la deuda, lo cual, se ha revisado a la luz de las cifras que se esperan al cierre de este año por diversas instituciones.

Con esta base se propusieron escenarios para caracterizar el riesgo económico y político de manera que fuera entendido en profundidad y se desarrolló un modelo económico que permitiera visualizar el comportamiento de estas variables para los próximos años e identificar señales clave que permitan tomar decisiones oportunas de cara a prepararse y minimizar cualquier tipo de impacto.

## RIESGOS OPERACIONALES:

Para ASESUISA la continuidad del negocio tiene como foco principal cuidar la vida de las personas, en especial de los colaboradores, quiénes a su vez permiten cuidar a los clientes. Dada la crisis sanitaria generada por el COVID-19 y las restricciones que implicó para el desarrollo de las operaciones, la gestión de continuidad ha jugado un rol fundamental. Los mecanismos enfocados en conectar a los equipos, revisar y acompañar la ejecución de estrategias fueron:

### DESDE EL TALENTO HUMANO:

- Sensibilizar a colaboradores acerca de la importancia de la responsabilidad y autocuidado.
- Cuidar de las condiciones higiénicas de trabajo.
- Establecer los mecanismos que permitieran monitoreo de los equipos y comunicación cercana, día a día, con los hitos más importantes.
- Implementar programas de acompañamiento a la salud física y mental de colaboradores.

### DESDE LA TECNOLOGÍA Y LOS PROCESOS:

- Habilitar el trabajo remoto para 97% de los colaboradores, así como los esquemas de respaldo y mantenimiento correspondientes para la sostenibilidad de las operaciones.
- Potenciar y fortalecer el ecosistema digital.

## DESDE LOS ALIADOS:

Dar seguimiento y acompañamiento a proveedores críticos para la continuidad del negocio.

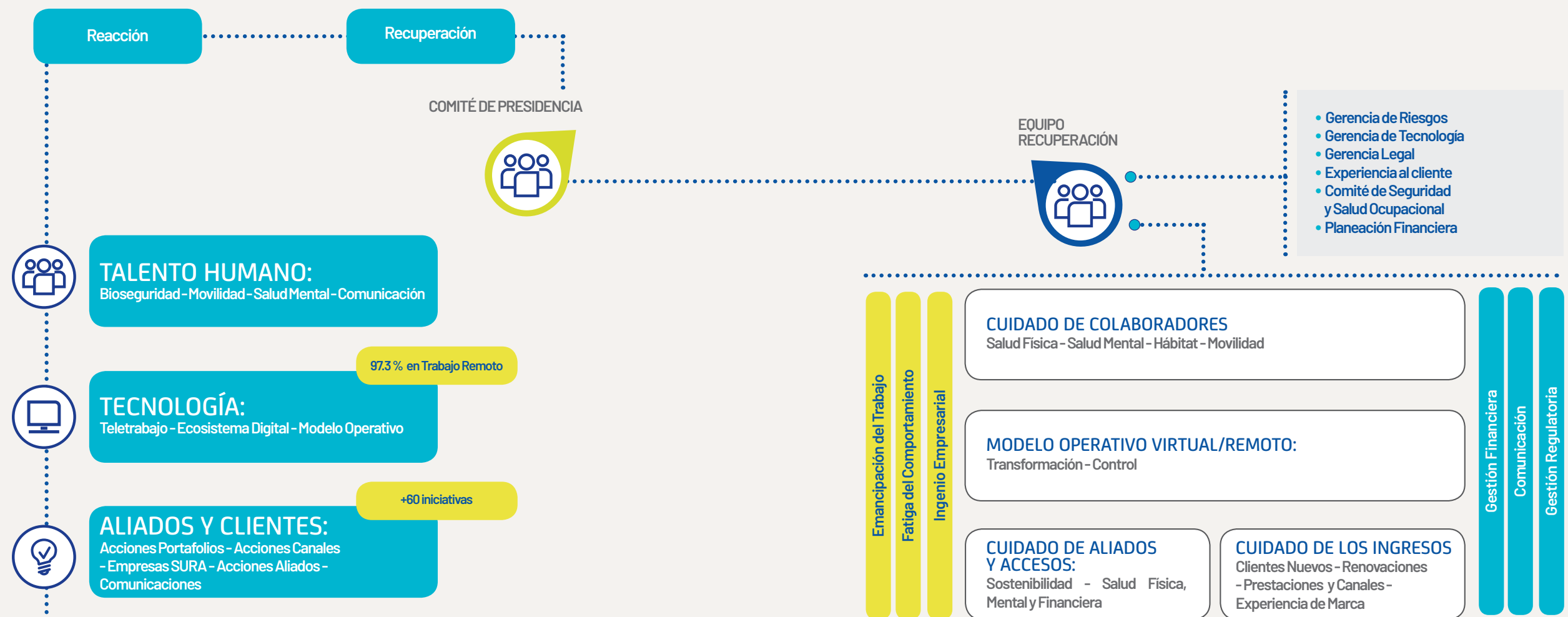
Una vez las acciones para responder fueron implementadas, se procedió a tomar las decisiones que permitieran estabilizar las operaciones de acuerdo a lo que implicaba adaptarse a una "nueva normalidad". Por lo que se formaron equipos de trabajo que permitieran cuidar varios frentes, entre ellos: colaboradores, modelo operativo, la sostenibilidad de los aliados y los ingresos. Estos seguimientos y esfuerzos continúan de cara a responder oportunamente a la evolución de la situación en el país.

Finalmente, la gestión del riesgo operacional continúa enfocada en analizar la exposición a los riesgos de los procesos y proyectos críticos de la compañía, lo cual se realiza a través de un ambiente de control interno que permite optimizar los niveles de riesgos identificados.

## RIESGO DE LA/FT

Durante el 2020, desde la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) se implementaron los planes de trabajo para potenciar el sistema de gestión, lo que permitió: fortalecer la segmentación de clientes, entregar capacidades para diagnósticos de LA/FT, ajustar, automatizar y fortalecer controles desde el ecosistema digital. Además, se dio seguimiento al análisis de hechos relevantes que surgen de los casos de lavado de dinero o corrupción, proponiendo medidas a implementar para evitar cualquier tipo de relación con las personas vinculadas.

## RESPUESTA Y RECUPERACIÓN CRISIS COVID-19





# 11 PROYECTOS





Como compañía gestora de tendencias y riesgos, cada año invertimos en propuestas de valor orientadas a mejorar nuestra competitividad y sostenibilidad, lo que nos permite seguir abonando a una relación a largo plazo con clientes y aliados. Este año 2020, a pesar de ser un año retador, continuamos potenciando el portafolio de proyectos a través de nuestro ecosistema digital, buscando generar una experiencia diferenciada, entregándoles bienestar y competitividad. Esto lo pudimos lograr a través de:



## MODELO OPERATIVO EN DIRECTO

Continuamos transformándonos, buscando nuevas maneras de ser eficientes nuestros procesos, poniendo a disposición de nuestros clientes y diferentes aliados, accesos tales como el sistema de cobro IVR Automático y las plataformas para autogestión de reclamos en salud y desempleo. Así mismo, nuestros asesores ahora cuentan con una herramienta de autogestión que les facilita el poder realizar diferentes transacciones.

## POTENCIALIZAR CANAL DIRECTO

Estamos fortaleciendo nuestro modelo de atención directa para que los clientes nos contacten directamente y puedan recibir sus cotizaciones de manera rápida, manteniendo siempre la cercanía que nos caracteriza.

## BÚSQUEDA DE EFICIENCIAS EN PROCESOS DE NEGOCIO Y REGULACIONES

En 2020 iniciamos una fase de investigación y referenciación para la mejora de procesos internos en los sistemas del negocio. Buscando siempre potenciar la eficiencia para ofrecer un mejor servicio a nuestros asegurados y aliados, estamos trabajando en un cambio de sistema que nos permitirá mayor eficiencia, flexibilidad y facilidad en las diferentes transacciones.

Dentro de este esfuerzo por la mejora, continuamos con la implementación del sistema de control interno y regulaciones financieras con la norma IFRS17. De manera que podamos garantizar aún más, la transparencia y apego a la regulación para nuestros procesos internos.

## CLIENTE 360°

Implementamos de manera sistemática el manejo de información oportuna para diferentes áreas por medio de plataformas CRM, que permiten tener información de calidad a la mano y nos dan la oportunidad de tener un registro que nos potencie a mejorar los procesos internos para dar un mejor servicio a nuestros asegurados.

## NUEVOS PRODUCTOS Y BENEFICIOS DE LOS PORTAFOLIOS

Durante el año desarrollamos e implementamos los siguientes planes e iniciativas con los portafolios de negocios:

- Creación y lanzamiento de nuevos planes de salud: Esencial y Protegida.
- Implementación de plan Avanza Seguro, el primer seguro con tecnología telemática en el país.
- Lanzamiento de Delivery Seguro para las Pymes que trabajan bajo la modalidad de entregas a domicilio.
- Iniciativa de Hospital en casa, con el apoyo de aliados de salud y atendiendo las necesidades de nuestros asegurados durante la pandemia de COVID-19, ofrecimos la modalidad de atención en casa que incluye consultas médicas virtuales, curaciones, inyección de medicamento endovenoso, colocación de oxígeno (oxigenoterapia en casa), tomas de signos vitales y alimentación por sonda, alquiler de equipo médico que considera la atención de enfermera en el hogar.



# 12 COMUNICACIONES CORPORATIVAS





# COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Buscamos movilizar e inspirar a las personas para que vivan con mayor plenitud y libertad, así como aportar a la competitividad sostenible de las organizaciones

En ASESUISA buscamos movilizar e inspirar a las personas para que vivan con mayor plenitud y libertad, así como aportar a la competitividad sostenible de las organizaciones. Esto lo hacemos al entregar una visión estructurada del entorno mediante la gestión de tendencias y riesgos, lo cual constituye una forma de pensar y de administrar.

Buscamos siempre ser relevantes, pertinentes y conocer mejor la evolución del consumidor, evaluando sus sentimientos, comportamientos y actitudes para entenderlo mejor y poder ofrecerle soluciones de seguros de acuerdo con sus necesidades.

Gestionamos la comunicación oportuna y efectiva de diferentes actividades, tales como nuevos productos, acciones relacionadas con el contexto de la pandemia y aspectos corporativos e institucionales. Todo lo anterior nos permitió tener una visibilidad importante en el transcurso del año. Así mismo, continuamos fortaleciendo la relación con los medios de comunicación, en línea con nuestra posición de referentes en el sector asegurador.

Durante el presente año destacamos las siguientes campañas de comunicación:

## CAMPAÑA DE PREVENCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN ANTE COVID-19

Con la finalidad de brindar acompañamiento a nuestros públicos de interés ante la coyuntura de la pandemia de COVID-19, en conjunto con Grupo SURA, realizamos una campaña de prevención y concientización para entregar información verídica y valiosa durante la emergencia, así como también entregar capacidades a los clientes.

A continuación detallamos los ejes que abordamos en la comunicación:

- Información sobre qué es COVID-19, prevención y medidas de bioseguridad.
- Protección ante la movilidad y cuidados del vehículo.
- Consejos para cuidar el bienestar físico y mental.
- Consejos sobre ciberseguridad para protección de los datos y el teletrabajo.
- Medidas a seguir para la reactivación económica durante COVID-19.
- Promoción de uso de canales y servicios digitales.
- Actividades a realizar durante el confinamiento.
- Consejos de expertos en psicología, entrenamiento físico, finanzas, psicología infantil y nutrición.



## INICIATIVA “LA VIDA ENTRE TODOS”

Motivados por el compromiso con El Salvador, lanzamos la iniciativa “La Vida Entre Todos”, impulsada por Grupo SURA, siendo un movimiento multiempresarial sin ánimos comerciales, comprometida activamente con la implementación de los protocolos de bioseguridad para promover el cuidado de las personas, empleados, proveedores, aliados, clientes y la población en general, en los espacios propios y los que compartimos durante el COVID-19.

Al movimiento “La vida entre todos”, se unieron más de 40 empresas de todo tamaño y personas, a través de quienes se generó una comunicación oportuna utilizando los diferentes medios de comunicación disponibles para cada uno de ellos.

A través del sitio web [www.lavidacentretodos.com](http://www.lavidacentretodos.com) entregamos diferentes kits de comunicación para aplicación de los mensajes de la iniciativa:

- Comunicación para personas: contiene stickers, fondos de pantallas, imágenes de WhatsApp para entusiastas del autocuidado.
- Comunicación interna empresarial: para promocionar el cuidado entre colaboradores con mailings, imágenes de whatsapp y stickers.
- Comunicación externa empresarial: para promocionar el autocuidado en los medios propios digitales, mailings, señalización de espacios físicos, WhatsApp, y sitios web, entre otros.





## CAMPAÑA DE REACTIVACIÓN EMPRESARIAL

Después del período de confinamiento, ASESUISA junto a Empresas SURA acompañó, durante la reactivación económica y el regreso paulatino de personas y sectores empresariales, con un campaña integral de Reactivación Empresarial en la que llegó a más de 15 sectores económicos, asesores y colaboradores, entregándoles kits de guías de medidas y cuidados para dicha incorporación.

De manera especializada y con el conocimiento técnico de SURA Colombia, construimos diferentes kits de medidas de bioseguridad y medidas para la reactivación de las empresas, para ser distribuidos por medio de los líderes de canales. Dichos kits de reactivación están alojados en el sitio web [empresas.asesuisa.com](http://empresas.asesuisa.com) para que a nivel regional cualquier persona tenga acceso al contenido.

Los temas centrales de la comunicación fueron los siguientes:

- Ciberseguridad
- Hábitos saludables
- Movilidad
- Salud Mental
- Reactivación empresarial para sectores

## RECONOCIMIENTOS

Durante el año 2020 recibimos los siguientes reconocimientos:

- Employers For Youth reconoció a ASESUISA como una de Las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales en El Salvador 2020, quedando la compañía en segundo lugar a nivel regional. Estudio presentado en junio 2020.
- Revista Estrategia & Negocios destacó a ASESUISA como una "Lovemarks 2020", que conectan a través de las emociones. Edición marzo - abril 2020.
- Revista Estrategia & Negocios presentó el estudio "Top of Mind-TOM de Centroamérica 2020: Marcas fuertes en la pandemia" elaborado por Kantar Mercaplan, reconociendo a ASESUISA en la posición #1 del TOM en la categoría de Aseguradoras. Edición julio 2020.
- Revista Estrategia y Negocios presentó el Ranking de Seguros de Centroamérica en 2020, reconociendo a ASESUISA en el sexto lugar a nivel centroamericano y primero en El Salvador.
- Revista SUMMA reconoció a ASESUISA como una de las empresas de El Salvador con Mejor Reputación Corporativa y Ética. Edición de septiembre 2020.
- Asociación Salvadoreña de Productores de Seguros (ASPROS) reconoció a ASESUISA por su participación en El Primer Congreso Virtual COPAPROSE El Salvador 2020. Noviembre 2020.
- Cruz Roja Salvadoreña entregó reconocimiento a ASESUISA por el apoyo a través de la campaña "De CORAZÓN para El Salvador", la cual consistió en recaudar fondos para dicha organización. Diciembre 2020.



13 **RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA**

78





# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Cuando hablamos de inversión y gestión social, hablamos de la capacidad que tenemos como compañía para transformar, acompañar e impulsar el desarrollo de las personas y las organizaciones comprometidas con generar mejores condiciones de vida; también hablamos de nuestra contribución responsable y sostenible a una sociedad más justa, equitativa e incluyente.

Compartimos la visión por contribuir a mejorar la calidad de vida de los salvadoreños, por ello participamos activamente en el desarrollo de la educación, medio ambiente, arte y cultura, los cuales van orientados a la comunidad, clientes, proveedores y colaboradores.

Nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa, durante este año, estuvo enfocado en atender prioritariamente situaciones generadas por la pandemia COVID-19 y hacia ello fueron orientados nuestros recursos en términos de donativos, aportes, equipamiento, contribuciones, apoyo y cuidado de colaboradores, campañas de concientización y sensibilización y otras acciones pertinentes.



## GESTIÓN SOCIAL: APOYO EN PANDEMIA

En el contexto de COVID-19, implementamos diversas acciones de aporte a la comunidad con una inversión cercana a US\$180,000.00 distribuidos de la siguiente manera:

- **De CORAZÓN para El Salvador:** lanzamos la campaña que consistió en que por cada transacción que los clientes y asesores realizaron a través de nuestro Ecosistema Digital, ASESUISA donaría \$0.25 a Cruz Roja Salvadoreña durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020. En este período recaudamos un total de US\$ 5,890.25.



## ENTREGA DE DONATIVO PARA ABASTECIMIENTO DE GRANOS BÁSICOS:

- En abril 2020 entregamos una donación por un valor de US\$1,500.00 a la Fundación Salvadoreña de la Tercera Edad (FUSATE) y la Asociación Patronato Pro-Hermano Necesitado, para abastecimiento de granos básicos y de alimentación, beneficiando a más de 250 personas.
- En julio 2020, con el propósito de brindar apoyo a las familias en condición de vulnerabilidad ante la situación de la pandemia COVID-19 y que se vieron afectadas por las lluvias de Tormenta Amanda, realizamos un donativo de US\$2,000 a Plan International El Salvador para la entrega de kits alimentarios que beneficiaron a 48 familias.







## ENTREGA DE DONATIVO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN Y BIOSEGURIDAD:

- Durante el mes de abril 2020, la Asociación Salvadoreña de Seguros (ASES) y las aseguradoras que forman parte del gremio, realizamos un donativo para la compra de camas hospitalarias para el nuevo Hospital El Salvador, ubicado en el ex Centro Internacional de Ferias y Convenciones en El Salvador (CIFCO), institución exclusiva para la atención de pacientes afectados por COVID-19. El aporte de ASESUISA fue de US\$2,000.00.
- Realizamos la entrega de implementos al Hospital Benjamín Bloom, durante el mes de abril que consistió en gabachas quirúrgicas, alcohol gel y cajas de protección quirúrgicas para intubación de pacientes, por un monto de US\$13,797.11.
- En el mes de mayo 2020 entregamos al Ministerio de Salud de El Salvador (MINSAL) 1,000 equipos de protección personal para médicos y enfermeras, aportando un monto de US\$5,040.00 y beneficiando a más de 1,000 especialistas.
- En junio, con la coordinación de Glasswing Internacional, Fundación SURA, a través de Crecer y ASESUISA, con la finalidad de apoyar a la población más vulnerable, realizó un donativo de US\$65,000 para brindar soporte a las comunidades en tres líneas:
  - Se entregaron paquetes alimenticios a más de 830 familias de comunidades afectadas en San Salvador, entre ellas: Asunción y La Paz (a orillas de quebrada La Mascota), Atonal, Papini, Tutunichapa (a orillas de quebrada El Arenal), Pasaje Bloom y Colonia Flor Blanca. Esta contribución ascendió a US\$24,000.
  - Suministro de alimentos a 15 albergues ubicados en diferentes municipios a nivel nacional. También se entregaron mascarillas y alcohol gel, además de pañales desechables para bebés e insumos de higiene femenina. Todo por un valor de US\$24,000.
  - Contribución a la salud y protección de 3,000 agentes de la Policía Nacional Civil quienes recibieron alcohol gel y mascarillas reutilizables de tela que cumplen con las especificaciones establecidas por el Ministerio de Salud. Esta contribución equivale a US\$17,000.



## IMPACTO COLECTIVO:

Desde mayo a septiembre, ASESUISA junto a Banco Agrícola, Fruit of The Loom, Crecer, la Fundación Rafael Meza Ayau y Fundación Eserski, se unieron bajo la alianza "Impacto Colectivo", con el objetivo de ayudar a las personas afectadas por el COVID-19 en el país, entregando un donativo de 22 ventiladores mecánicos al Gobierno de El Salvador, con una inversión total de US\$550,000. El aporte de Crecer y ASESUISA, fue US\$75,000 para la compra de tres ventiladores mecánicos.

## DONACIÓN DE PÓLIZA DE AUTOS

En septiembre realizamos el donativo al Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito, (FONAT), por una cantidad de US\$5,549.06, que consiste en una póliza de seguro para proteger seis vehículos con sus respectivas cabinas móviles que son utilizadas para facilitar la realización y diagnóstico de pruebas para detectar el COVID-19 en todo el país.

**US\$180,000 fue el aporte que ASESUISA hizo a la comunidad ante la Pandemia COVID-19 y los eventos ciclónicos que impactaron a El Salvador durante 2020. La cifra incluye apoyo a Cruz Roja Salvadoreña, FUSATE, Hospital Nacional de Niños Dr. Benjamín Bloom, Glasswing Internacional y FONAT, entre otros. La ayuda consistió en paquetes alimenticios, equipos de protección y seguros, además de otras iniciativas.**





## PILAR DE EDUCACIÓN

### Programa de sana convivencia: Félix y Susana

Por tercer año consecutivo se impulsó el programa de educación Félix y Susana, ejecutado por FEPADE en 29 escuelas del país, buscando fomentar la sana convivencia, desarrollar las capacidades de los educadores e instituciones educativas, fortalecer habilidades para la vida que potencien el afecto y la comunicación en la formación de los niños. Este año crearon la guía de uso pedagógico para acompañar la cuarentena llamada "Coronavida", destinada para maestros, familias y estudiantes. Además, lanzaron el videojuego de Félix y Susana y su serie en YouTube, así como llevaron a cabo talleres virtuales para niños y adultos, beneficiando a 287 docentes y 8,133 alumnos.

### Programa de Becas Colegio Citalá

Continuamos con el apoyo para el programa de Becas del Colegio Citalá, un proyecto educativo en función social para jóvenes varones de 12 a 18 años.

La iniciativa surgió ante la necesidad de ayudar a familias de recursos económicos limitados, para que sus hijos, con un gran potencial humano e intelectual, tengan la oportunidad de recibir una formación completa y de calidad, que les permita, una vez graduados como bachilleres de la República, continuar sus estudios a nivel universitario o técnico superior y tener oportunidades para una mejor calidad de vida.

### Voluntariado Corporativo - Sumando Voluntades

Este año nos adaptamos a la nueva normalidad, realizando un Voluntariado Virtual Regional, donde tres de nuestros colaboradores dedicaron su tiempo para compartir lectura de artistas nacionales para los niños, transmitido por medio de la red social de Instagram de la cuenta de Fundación SURA. También tres voluntarios estuvieron apoyando a hijos de colaboradores en la realización de tareas escolares por medio de video llamadas.

## PILAR DE MEDIO AMBIENTE

### Gestión Ambiental

En 2020 la operación se trasladó a la Torre SURA, edificio diseñado en función de las personas, con espacios abiertos, luz natural y LED, sistemas de aire acondicionado eficiente y purificación para evitar el síndrome del "edificio enfermo" y bajas emisiones de CO<sup>2</sup> lo que permitió un uso eficiente de recursos y un aporte a la conservación.

## PILAR DE ARTE Y CULTURA

### Concierto Sonidos de la Navidad

Cada diciembre, se lleva a cabo el tradicional concierto de villancicos, con el objetivo de acercar la música popular navideña a toda la población, ofreciendo un variado repertorio musical, propio de la temporada, con melodías reconocidas para el deleite de adultos y niños. El concierto es interpretado por talento local de la orquesta Big Band Juvenil El Salvador y este año se transmitió de forma virtual por Facebook Live para evitar posibles contagios debido a la pandemia de COVID-19.



14 **INFORME  
DE AUDITORES**





## Informe de los Auditores Independientes

A la Asamblea General de Accionistas de Seguros SURA, S.A., Seguros de Personas

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros de Seguros SURA, S.A., Seguros de Personas, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2020, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de la Compañía, al 31 de diciembre de 2020, han sido preparados en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros.

### **Bases para la opinión**

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ("NIAs"). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores ("IESBA", por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

### **Párrafo de énfasis - Base de contabilidad**

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros que describe la base de contabilización, las cuales tienen su origen en las "Normas para la elaboración de estados financieros de las sociedades de seguros" (NCS-015), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, según acuerdo de Consejo Directivo contenido en sesión CD 03/2001, del 24 de enero de 2001. Así como en las "Normas para la publicación de estados financieros de las sociedades de Seguros" (NCS-016), aprobadas en la misma sesión, y sus reformas. Los estados financieros han sido preparados para cumplir con los requerimientos legales y de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros pueden no ser adecuados para otros propósitos.

### **Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del gobierno sobre los estados financieros**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.

A la Asamblea General de Accionistas de  
Seguros SURA, S.A., Seguros de Personas  
Página 2

Los encargados de la Administración de la Compañía, son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

### **Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuros pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la administración.



A la Asamblea General de Accionistas de  
Seguros SURA, S.A., Seguros de Personas  
Página 3

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Compañía en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Registro No. 3412



René Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350

12 de febrero de 2021  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador




A-024-2021

**SEGUROS SURA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS**

(Compañía Salvadoreña de Seguros,  
Subsidiaria de Seguros SURA, S.A.)  
(San Salvador, República de El Salvador)

**Balances Generales**

31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

<b>Activos</b>	<b>Nota</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Activos del giro:</b>			
Caja y bancos	3	\$ 23,770.0	\$ 17,113.0
Efectos de cobro inmediato	3	506.9	709.4
Inversiones financieras (neto)	6	71,042.2	78,796.1
Cartera de préstamos (neto)	7 y 8	136.6	122.4
Primas por cobrar (neto)	9	14,682.9	17,774.4
Deudores por seguros y fianzas	10	2,327.2	5.5
		<u>112,465.8</u>	<u>114,520.8</u>
<b>Otros activos:</b>			
Diversos (neto)	21	5,890.0	1,360.7
<b>Activo fijo:</b>			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	95.3	0.0
<b>Total de activos</b>		<u>\$ 118,451.1</u>	<u>\$ 115,881.5</u>
<b>Pasivos y Patrimonio</b>			
<b>Pasivos del giro:</b>			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 2,955.8	\$ 1,932.4
Obligaciones con entidades financieras	19	122.3	0.5
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	1,536.1	2,257.1
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	2,497.7	2,105.7
		<u>7,111.9</u>	<u>6,295.7</u>
<b>Otros pasivos:</b>			
Cuentas por pagar		2,348.3	3,635.2
Provisiones	22	782.1	613.0
		<u>3,130.4</u>	<u>4,248.2</u>
<b>Reservas técnicas:</b>			
Reservas matemáticas	17	13,245.8	12,377.0
Reservas de riesgos en curso	17	43,500.2	44,061.2
		<u>56,746.0</u>	<u>56,438.2</u>
<b>Reservas por siniestros:</b>			
Reportados		23,856.9	18,043.8
No reportados		3,536.3	5,474.7
	17	<u>27,393.2</u>	<u>23,518.5</u>
<b>Total de pasivos</b>		<u>\$ 94,381.5</u>	<u>\$ 90,500.6</u>
<b>Patrimonio:</b>			
Capital social pagado		4,200.0	4,200.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados		19,869.6	21,180.9
<b>Total del patrimonio</b>		<u>24,069.6</u>	<u>25,380.9</u>
<b>Total de pasivos y patrimonio</b>		<u>\$ 118,451.1</u>	<u>\$ 115,881.5</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.



**Estados de Resultados**

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresados en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Nota</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 89,476.5	\$ 104,562.6
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	16,329.4	8,762.2
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos cedidos		19,718.6	17,499.9
Reembolsos de gastos por cesiones		745.4	1,315.9
Ingresos financieros y de inversión		5,203.8	5,578.3
		<u>131,473.7</u>	<u>137,718.9</u>
<b>Costos de operaciones:</b>			
Siniestros		59,681.3	52,966.0
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		20,529.4	24,996.2
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	20,571.5	22,340.5
Gastos de adquisición y conservación		27,904.3	27,178.7
		<u>128,686.5</u>	<u>127,481.4</u>
Reservas de saneamiento	5	285.2	74.0
		<u>128,971.7</u>	<u>127,555.4</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>2,502.0</u>	<u>10,163.5</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		151.4	165.8
Gastos de administración	25	5,577.6	5,692.5
		<u>5,729.0</u>	<u>5,858.3</u>
<b>(Pérdida) Utilidad de operación</b>		(3,227.0)	4,305.2
Otros ingresos neto		1,844.7	3,798.7
<b>(Pérdida) Utilidad antes de impuesto</b>		(1,382.3)	8,103.9
Impuesto sobre la renta	27	(125.8)	1,877.9
Contribución especial plan Seguridad Ciudadana		54.8	291.1
<b>(Pérdida) Utilidad neta</b>		<u>\$ (1,311.3)</u>	<u>\$ 5,934.9</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

**Informe de los Auditores Independientes**

A la Asamblea General de Accionistas de Seguros SURA, S.A. y filial

**Opinión**

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Seguros SURA, S.A. y filial, que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2020, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros consolidados, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos de la Compañía, al 31 de diciembre de 2020, han sido preparados en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros consolidados.

**Bases para la opinión**

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría ("NIAs"). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores ("IESBA", por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

**Párrafo de énfasis - Base de contabilidad**

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros consolidados que describe la base de contabilización, las cuales tienen su origen en las "Normas para la elaboración de estados financieros de las sociedades de seguros" (NCS-015), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, según acuerdo de Consejo Directivo contenido en sesión CD 03/2001, del 24 de enero de 2001. Así como en las "Normas para la publicación de estados financieros de las sociedades de Seguros" (NCS-016), aprobadas en la misma sesión, y sus reformas. Los estados financieros consolidados han sido preparados para cumplir con los requerimientos legales y de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros consolidados pueden no ser adecuados para otros propósitos.

**Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del gobierno sobre los estados financieros consolidados**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros consolidados, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.



A la Asamblea General de Accionistas de  
Seguros SURA, S.A. y filial  
Página 2

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.

Los encargados de la Administración de la Compañía, son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

#### **Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros consolidados**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuros pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.

A la Asamblea General de Accionistas de  
Seguros SURA, S.A. y filial  
Página 3

- Evaluamos la presentación global, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones subyacentes y eventos manera que logren la presentación razonable
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada con relación a la información financiera de las entidades o actividades de negocios que conforman el Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la administración.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Compañía en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Registro No. 3412



Rene Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350

12 de febrero de 2021  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador





**SEGUROS SURA S.A. Y FILIAL**  
**(Compañía Salvadoreña de Seguros,**  
**Subsidiaria de Suramericana, S.A. del domicilio de Colombia)**  
(San Salvador, República de El Salvador)

**Balances Generales Consolidados**

31 de diciembre de 2020 y 2019

(Expresado en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Nota</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<b>Activo</b>			
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 41,500.5	\$ 29,107.3
Efectos de cobro inmediato	3	1,022.9	1,101.1
Inversiones financieras, neto	6	81,373.9	94,757.7
Cartera de préstamos, neto	7 y 8	136.7	122.4
Primas por cobrar, neto	9	33,558.4	36,675.6
Deudores por seguros y fianzas	10	2,500.6	153.5
		<u>160,093.0</u>	<u>161,917.6</u>
Otros activos:			
Bienes recibidos en pago, neto	13	219.9	239.0
Diversos, neto de reservas de saneamiento	21	11,095.9	6,200.2
		<u>11,315.8</u>	<u>6,439.2</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	1,695.9	3,086.3
<b>Total activo</b>		<u>\$ 173,104.7</u>	<u>\$ 171,443.1</u>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 3,970.6	\$ 2,302.1
Obligaciones con entidades financieras	19	122.3	17.9
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	5,888.2	9,157.3
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	6,657.4	5,993.1
		<u>16,638.5</u>	<u>17,470.4</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		5,384.4	9,166.0
Provisiones	22	1,632.3	1,256.0
Diversos		2,546.6	2,672.2
		<u>9,563.3</u>	<u>13,094.2</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	13,245.8	12,377.0
Reservas de riesgos en curso	17	54,808.4	56,038.2
		<u>68,054.2</u>	<u>68,415.2</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		27,555.8	21,162.1
No reportados		3,960.3	5,959.2
	17	<u>31,516.1</u>	<u>27,121.3</u>
<b>Total pasivo</b>		<u>\$ 125,772.1</u>	<u>\$ 126,101.1</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		8,400.0	8,400.0
acumulados		38,932.6	36,942.0
<b>Total patrimonio</b>		<u>47,332.6</u>	<u>45,342.0</u>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<u>\$ 173,104.7</u>	<u>\$ 171,443.1</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

**SEGUROS SURA S.A. Y FILIAL**  
**(Compañía Salvadoreña de Seguros,**  
**Subsidiaria de Suramericana, S.A. del domicilio de Colombia)**  
(San Salvador, República de El Salvador)

**Estados Consolidados de Resultados**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019.

(Expresado en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Nota</u>	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 141,268.4	\$ 156,705.7
Ingresos por decrementos de reservas técnicas	17	20,732.8	13,441.8
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento		21,816.6	18,096.3
Reembolsos de gastos por cesiones		2,949.3	3,387.8
Ingresos financieros y de inversiones		6,341.1	6,852.7
		<u>193,108.2</u>	<u>198,484.3</u>
<b>Menos - Costos de operación:</b>			
Siniestros		79,935.0	80,773.9
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamiento		37,607.5	41,053.6
Gastos por incrementos de reservas técnicas	17	24,826.1	26,521.8
Gastos de adquisición y conservación		41,909.0	41,896.4
		<u>184,277.6</u>	<u>190,245.7</u>
Reservas de saneamiento		431.1	138.0
		<u>184,708.7</u>	<u>190,383.7</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>8,399.5</u>	<u>8,100.6</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		210.4	199.9
Gastos de administración	25	8,236.1	7,784.9
		<u>8,446.5</u>	<u>7,984.8</u>
<b>(Pérdida) Utilidad de operación</b>		<u>(47.0)</u>	<u>115.8</u>
Otros ingresos y gastos, neto		3,595.0	5,682.8
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		<u>3,548.0</u>	<u>5,798.6</u>
Impuesto sobre la renta	27	1,335.4	2,138.2
Contribuciones Especiales por Ley - Plan de Seguridad Ciudadana		222.1	291.1
<b>Utilidad neta</b>		<u>\$ 1,990.5</u>	<u>\$ 3,369.3</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.





Torre SURA, Bambu City Center,  
Bulevar El Hipódromo y Avenida Las Magnolias,  
Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador.  
Tel.: **(503) 2209-5000**  
Cabina de Servicios: **(503) 2298-8888**  
Correo electrónico: [asesuisa@asesuisa.com](mailto:asesuisa@asesuisa.com)

[asesuisa.com](http://asesuisa.com)