

**MEMORIA DE
LABORES 2022**



CONTENIDO

1.	Mensaje de la Presidente de la Junta Directiva	4
2.	Junta Directiva	6
3.	Comités de Apoyo	7
4.	Estructura Organizativa	8
5.	Direccionamiento Estratégico	10
	5.1. Principios Estratégicos	
	5.2. Nuestra Estrategia	
6.	Vicepresidencia de Seguros	14
	6.1. Canales y Accesos	
	6.1.1. Canal Asesores	
	6.1.2. Canal Afinidades	
	6.1.3. Canal Directo	
	6.1.4. Accesos	
	6.2. Capacidades	
	6.2.1. Salud	
	6.2.2. Autonomía	
	6.2.3. Movilidad	
	6.2.4. Competitividad	
	6.2.5. Conectividad	
	6.3. Reaseguro	
7.	Vicepresidencia Financiera	48
	7.1. Estados Financieros	
	7.2. Gestión de Proveedores	
	7.3. Control Financiero	
8.	Talento Humano	58
9.	Experiencia del Cliente	66
10.	Gestión Integral de Riesgos	72
11.	Proyectos	78
12.	Comunicaciones y Mercadeo	82
13.	Sostenibilidad	90
14.	Responsabilidad Social Corporativa	94
15.	Informe de Auditores	100



1 MENSAJE

DE LA PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Juana Francisca Llano

A los accionistas de Seguros SURA S.A. y Filial, así como a quienes acceden a este documento sobre la gestión de la Compañía en el año 2022, un especial saludo.

Con una larga trayectoria de más de 50 años en el mercado asegurador, ASESUISA se ha posicionado como referente en el sector de seguros y el aliado preferido de los salvadoreños, con una cartera de clientes que asciende a más de 740.000, 283 colaboradores

directos y más de 1.200 indirectos. Somos reconocidos por nuestra solidez financiera, reputación y experiencia, así como la construcción del negocio desde nuestros principios de transparencia, equidad, responsabilidad y respeto.

Como parte de ese proceso, reconocemos el papel que tienen los avances tecnológicos como un habilitador de nuestros negocios. El mundo se transforma a velocidades inimaginables y, por eso, nuestro modelo operativo ha seguido evolucionando. Esto se refleja no solamente en la transformación de los procesos para entregar herramientas amigables para los usuarios, sino también considerando importantes ahorros de tiempo. Nuestra propuesta de valor contiene más allá de la venta, la posibilidad de establecer comunicación y servicio 100% digital con nuestros clientes.

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

En 2022 la gestión realizada en las diferentes áreas se expresa también en los resultados financieros. A pesar de haber registrado un leve decrecimiento del 1% en las primas emitidas, debido a una desaceleración en el Canal de Afinidades, hay que destacar un importante crecimiento del 12% del Canal de Asesores, así como un crecimiento del 7.4% en la prima retenida y una baja del 7% en las comisiones. Esto a su vez, conlleva a uno de los principales logros del año que fue obtener un crecimiento del 72% en el Resultado Técnico de la Compañía, el cual se debe a la buena gestión de los Portafolios, donde logramos anticiparnos a algunos cambios del entorno y controlar la siniestralidad de manera más efectiva. Cabe destacar que el Portafolio de Movilidad cerró con una siniestralidad del 58% en el año 2022.

Por otra parte, aunque se registró un crecimiento del gasto del 9%, que en su mayoría estuvo enfocado en el desarrollo del Canal Digital, así como en proyectos que aportan a la sostenibilidad de la Compañía en el largo plazo, se registró un Resultado Industrial positivo.

A los resultados de la gestión de seguros hay que sumarle un mejor desempeño en el ingreso financiero que fue superior en 6.4% al año anterior. Esto nos llevó a obtener un rendimiento sobre patrimonio del 14.9% así como un índice combinado del 95.3%. Todos estos indicadores, son superiores a los obtenidos en los últimos dos ejercicios.

La pandemia de COVID-19 sigue afectando la industria de seguros a nivel mundial, y ASESUISA no es la excepción; solo en 2022 hemos pagado en total más de US\$2.5 millones en indemnizaciones en Salud y Vida en un total de 7.800 reclamos.

Para Empresas SURA el 2022 fue un año de consolidación, a partir de una reestructuración organizacional que nos permitió un contacto más cercano con los clientes y asesores. Cerramos el año con más de 3.100 empresarios impactados, de los cuales cerca de 2.200 fueron asistentes a espacios de formación, 750 a talleres grupales y casi 100 recibieron asesoría personalizada. Esto implicó un crecimiento del 170% con respecto a los impactos desarrollados en el ejercicio anterior. El 2022 fue el primer año en el que se conectaron los servicios de Empresas SURA con el desempeño del negocio y se obtuvo un resultado de US\$577 mil en primas totales, llegando a un 92% de prima renovada, 65 pólizas que aumentaron su primaje y se suscribieron 21 pólizas nuevas para la Compañía. Esto consolida nuestra

estrategia de entregar competitividad y reafirma nuestro compromiso para seguir evolucionando y acompañando a más empresas durante el 2023.

Transformarnos digitalmente es estar presentes en la vida de las personas y cumplir con la misión de lograr que millones sean capaces de asegurarse de vivir. Por ello realizamos una alianza estratégica con Munich Re, la compañía de reaseguros más grande del mundo, para implementar SUSI (Suscripción Simplificada), una plataforma para la suscripción automatizada en nuestras operaciones de Seguros de Vida. Esta es una solución innovadora y altamente flexible, que mejorará los procesos operativos de la Compañía y la experiencia de nuestros clientes. Con SUSI disponemos de una herramienta que nos permite ofrecer a nuestros asesores una forma rápida y sencilla de gestionar la suscripción de seguros de forma 100% digital.

Efectivamente, el 2022 fue un año de logros, pero el trayecto no ha sido una línea recta. El éxito de ASESUISA trasciende sus resultados; es el acompañamiento de ustedes como Accionistas y el compromiso de nuestros colaboradores que, con su enfoque en “dar lo mejor de sí”, aportan una gran dosis de compromiso, dedicación y profesionalismo, convirtiéndose en generadores de cambio.

Durante el 2023, Suramericana, seguirá acompañando a los latinoamericanos en cada momento. Así como seguiremos tejiendo una malla protectora que sea un mecanismo de respaldo ante los múltiples eventos que vivimos como país y como región. Cuando las personas y empresas se sienten respaldadas pueden vivir de manera tranquila y segura en cada aspecto de su vida.

Finalmente quiero agradecer a nuestros asegurados, nuestra razón de ser y de existir, por su preferencia. Nuestro compromiso y propósito es poder acompañarlos a conectarse, moverse libremente, habitar un mundo sostenible, ser más competitivos, vivir plenamente y en bienestar, tomar decisiones que les permitan asegurarse de vivir.

Los invito a leer este documento para conocer en mayor detalle la gestión realizada en el año 2022.

Juana Francisca Llano
Presidente de la Junta Directiva

2 JUNTA DIRECTIVA



John Uribe Velásquez
Director

Juana Francisca Llano Cadavid
Directora
Presidente

Joaquín Palomo Déneke
Director
Secretario

Luis Enrique Córdova
Director

Juan Fernando Uribe
Director
Vicepresidente

Eduardo David Freund
Director
(Ausente)

3 COMITÉS DE APOYO

COMITÉ DE RIESGOS

Eduardo David Freund
Presidente

Luis Enrique Córdova
Director

Gloria María Estrada
Director

COMITÉ DE AUDITORIA Y FINANZAS

Joaquín Palomo Déneke
Presidente

Juan Fernando Uribe
Director

Juan Camilo Arroyave
Director

COMITÉ DE ÉTICA

Marcela Morán
Gerente de Talento Humano

Carmen Aída Lazo
Gerente de Riesgos

Ricardo Santos
Gerente Legal

Enrique Morales
Auditor Interno

4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Enzo Bizzarro
Presidente Ejecutivo

Roberto Ortiz
Vicepresidente Financiero

Willian Barbosa
Vicepresidente de Seguros

Enrique Morales
Auditor Interno

Ricardo Santos
Gerente Legal

Marcela Morán
Gerente Talento Humano

Gabriela Barrow
Gerente Comunicaciones y Mercadeo

Nubia Henríquez
Oficial de Cumplimiento

Carmen Aída Lazo
Gerente de Riesgos

Roberto Alexander Sorto
Gerente de Operaciones y Tecnología



A group of four business professionals in white shirts and ties are gathered around a table, looking at a tablet held by a woman. The scene is brightly lit, suggesting an office or meeting room. The woman has long dark hair and is pointing at the screen. The man on the right has a beard and is gesturing with his hand. The man on the left is smiling slightly. The woman in the background is also looking at the tablet.

⁵ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

Actuamos bajo el marco de cuatro principios, que orientan la acción de ser de nuestra marca. Ellos son los que nos deben orientar para tomar decisiones en el día a día y entender que, más allá de los resultados, nos interesa la manera de alcanzarlos.



Responsabilidad: La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la Compañía como de nuestros clientes, proveedores y de la comunidad en general.



Respeto: Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros grupos de interés, tenemos presente sus puntos de vista, necesidades y opiniones, lo que implica reconocer al otro y aceptarlo tal como es.



Transparencia: Entendida como la claridad y rectitud en todas las acciones y relaciones con colaboradores, asesores, corredores, clientes, proveedores y con la comunidad en general.



Equidad: Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros colaboradores, asesores, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

5.2. NUESTRA ESTRATEGIA

La razón que le da sentido a nuestra existencia es asegurarnos de que las personas y las empresas vivan, pero no de cualquier manera, sino que de la mejor manera posible. Creemos en habilitar, inspirar y movilizar a las personas para que tengan la libertad de ser y hacer lo que quieren y se aseguren de vivir.

Nuestro propósito consiste entonces en entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas, a través de soluciones integrales, aportando al desarrollo de la comunidad. Esto lo hacemos mediante soluciones integrales que gestionan riesgos, cambios o tendencias y les dan libertad a las personas para que vivan como les importa.

Para lograrlo entendemos que el talento humano es nuestro principal factor diferenciador para ser competitivos. Creemos que su gran fortaleza está en el ser, más allá del saber hacer. Por eso buscamos atraer el mejor talento, impulsar su desarrollo y ofrecer una experiencia positiva para que quieran seguir creciendo dentro de nuestra organización.



ESTRATEGIA



Entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas



Talento Humano y la Gestión de Tendencias y Riesgos

OBJETIVO ESTRATÉGICO



Fidelización, atracción y desarrollo de las personas



Rentabilidad sostenible superior al costo de capital



⁶ VICEPRESIDENCIA
DE SEGUROS

6.1.

CANALES Y ACCESOS

6.1.1. CANAL ASESORES



El Canal Asesores cerró el 2022 con un crecimiento del 12% con relación al 2021, esto se debió principalmente a la gestión comercial realizada en las diferentes soluciones, Movilidad con un 11.08%, que se complementa con el aumento en producción de las soluciones de Salud en 10.96% e Incendio con un 13.52%, que conforman el Pareto de producción del Canal. Adicionalmente, se destaca el crecimiento de las soluciones de Vida Colectivo-Deuda en un 17%, Accidentes Personales 25.17%, Transporte 28.75% y Responsabilidad Civil 22.47%. Estos resultados demuestran el éxito del enfoque de las diferentes estrategias comerciales de atracción y fidelización.

En ese sentido, el Canal continuó implementando los modelos de gestión que impulsaron la productividad, tales como dinamizar asesores y continuar desarrollando el sector empresarial (PYME). En la gestión comercial fue fundamental el acompañamiento a los asesores y clientes, y el seguimiento sistemático de los planes de trabajo.

ESTRATEGIAS COMERCIALES

El Canal continuó implementando estrategias comerciales para dinamizar y aumentar su productividad. Presentó una propuesta de valor relevante que aumentó la dinámica de negocios nuevos, presencia y penetración en los sectores con mayor auge en la economía del país, logrando así US\$16.2 millones en producción nueva. A continuación se destacan las principales estrategias:





PROMOTORAS

Se inició operaciones con dos nuevas Promotoras Livianas, estas constituyen una sucursal operada por un socio comercial encargado de la cotización, emisión, renovación y gestión comercial de productos de ASESUISA, comercializados exclusivamente por medio de asesores adscritos a la Promotora.

Durante el mes de marzo lanzamos Sucursal Santa Tecla y en abril Sucursal Su Aliado Escalón, a través de estas Promotoras se logró acompañar y desarrollar a 75 asesores de diferentes segmentos.

Asimismo, se acompañó a cada Promotora entendiendo su momento de vida empresarial, para que pudieran evolucionar y desarrollarse a pesar de los retos y desafíos identificados en el entorno, logrando crecer el 18.96% entre las cuatro Promotoras que operaron durante 2022.

Como parte de la gestión del Plan de Reconocimiento 2022, que tiene como propósito aumentar la productividad del Portafolio, a continuación se presentan los logros obtenidos:

Retos	Número de Asesores Ganadores	Porcentaje de Crecimiento de Asesores
Bono Mensual	92	16%
Bono Trimestral	30	
Noche de los Mejores	93	
Convención Anual	55	

MODELO DE GESTIÓN (PRODUCTIVIDAD Y CONSERVACIÓN)

Como parte de la gestión del Canal se continuó trabajando en activar mayor cantidad de asesores y aumentar la dinámica comercial, impactando positivamente los indicadores de productividad. Los principales resultados fueron:

- Asesores cotizando 840
- Número de asesores activados 155
- Índice de renovación sobre primas 87%





PROGRAMA ASESOR EMPRESARIO

Se acompañó a más de 10 asesores que se convirtieron en Corredores de Seguros, brindando asesorías en gestión legal, formación a sus colaboradores y seguimiento al proceso de traslado de cartera de clientes, con el fin de fidelizarlos con la nueva marca del Corredor.

Asimismo, se implementó la estrategia de Experto PYME con 25 asesores certificados, cerrando brechas de conocimiento en el modelo de venta y de relacionamiento, entregando capacidad a los clientes a través Empresas SURA.

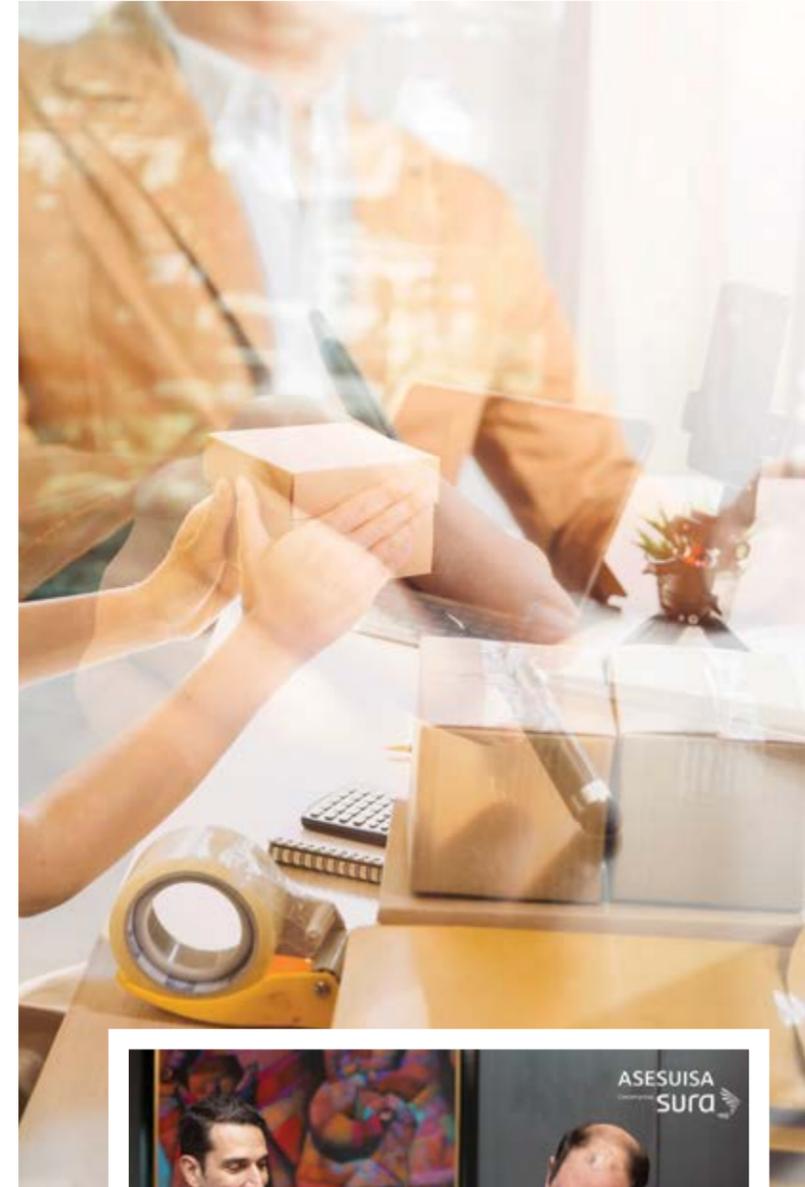
Con el fin de generar competitividad a los asesores y gestionar el conocimiento, se desarrolló un plan de formación a más de 180 asesores a través de la Red Comercial Academia Asesor Empresario, con el equivalente a 60 horas de capacitación, enfocado en los portafolios a diversificar, conectando los modelos de venta y relacionamiento, teniendo como resultado un crecimiento en sus ventas del 15%.

EMPRESAS SURA

Para Empresas SURA fue un año de consolidación con el cambio a Canal Asesores, a partir de una reestructuración que permitió un contacto más cercano con los clientes y asesores. Se cerró el año con 3,128 empresarios impactados, de los cuáles 2,225 fueron asistentes a espacios de formación, 755 a talleres grupales y 98 recibieron asesoría personalizada. Esto implicó un crecimiento del 170% con respecto a los impactos desarrollados durante el 2021.

Además, se logró fortalecer el ecosistema de aliados de Empresas SURA y se llevaron a cabo diferentes actividades tales como 11 eventos con la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador; sesiones especializadas con la Federación de Empresarios Turísticos (FETUR); conversatorios de temas de realidad nacional con la Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO) y apoyo a más de 60 mujeres emprendedoras, en conjunto con la Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS), entre otros. También, se formalizó el proceso para crear una red de profesionales expertos que permitirá seguir acompañando a empresarios de manera individual.

El 2022 fue el primer año en el que se conectaron los servicios de Empresas SURA con el desempeño del negocio y se tuvo un resultado de US\$577 miles en primas totales, llegando a un 92% de prima renovada, 65 pólizas que aumentaron su producción y 21 pólizas nuevas para la Compañía. Esto consolida la estrategia de ASESUISA de entregar competitividad y reafirma su compromiso para seguir evolucionando y acompañando a más empresas durante el 2023.



6.1.2. CANAL AFINIDADES

A continuación, se presentan los focos estratégicos del Canal:

PLATAFORMA PYME Y PERSONAS

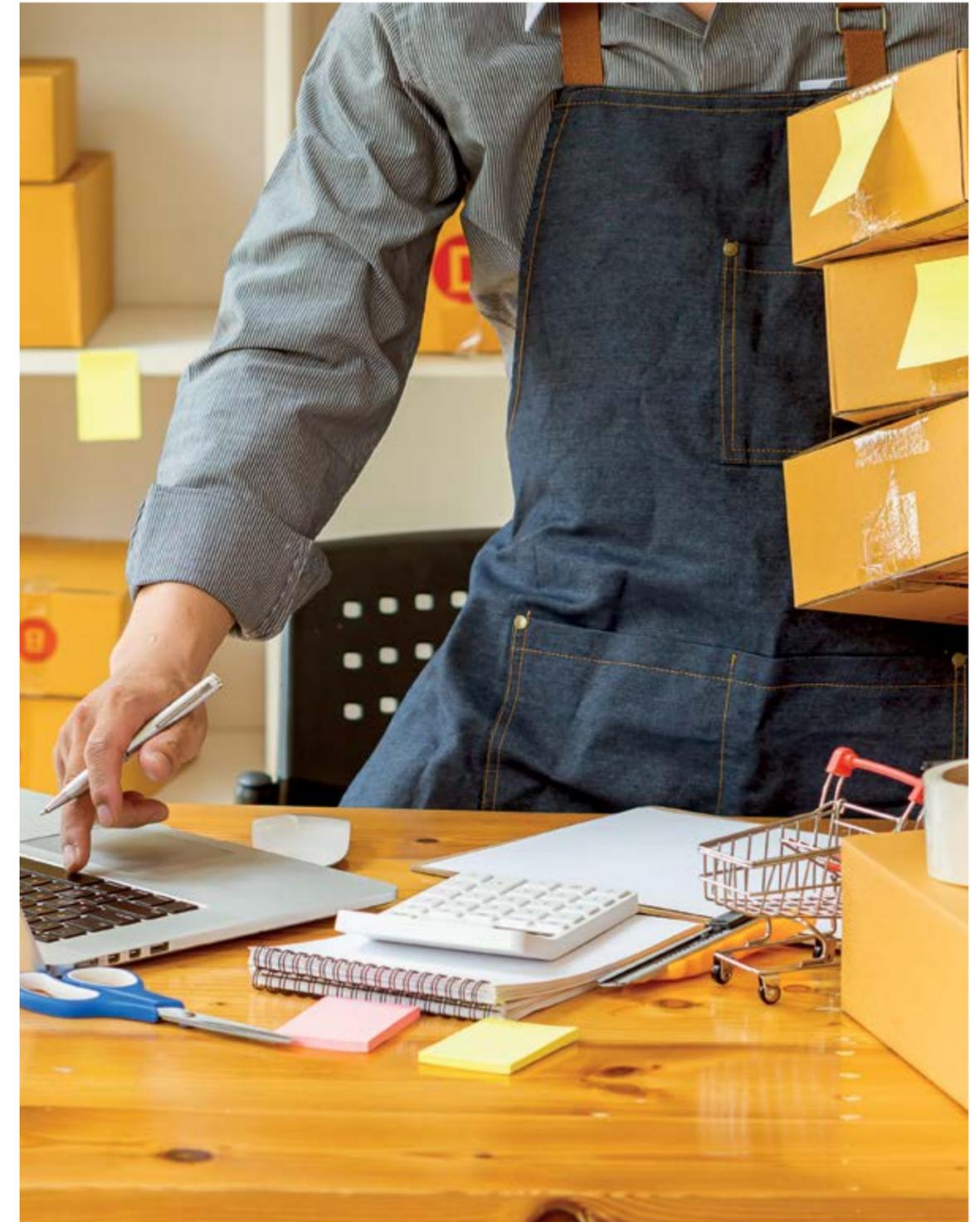
A través de implementación de talleres, profundización del conocimiento del entorno y mercados, así como el diseño y cumplimiento del plan de trabajo con iniciativas comerciales, cuyo objetivo era incrementar participación de nuevos portafolios, tanto en los productos voluntarios bancarios como en soluciones nuevas de movilidad, se obtuvo como resultado atraer a más de 100,000 clientes del segmento Personas y Familia, y más de 500 asegurados en el segmento PYME.

También se logró retener la cartera en un 35% cumpliendo con la meta de fidelización del Canal, alcanzando un 91% sobre la cartera total. esto se logró siendo más asertivos en la propuesta de valor como resultado del acompañamiento comercial, eficiencia operativa y mejora de procesos en la comunicación, áreas de siniestros e implementación de estrategias de conservación de clientes que solicitaban la cancelación de su producto.

Con el acompañamiento del área de Mercados y Segmentos se realizó un estudio de fidelización y cancelaciones para entender si los beneficios y/o asistencias que se brindan como valores agregados en los productos bancarios son un elemento esencial en la venta o la retención de la cartera y conocer exactamente que valoran los clientes. El resultado arrojó datos interesantes



para trabajar una estrategia en conjunto con el aliado para 2023. Así mismo reveló que las personas son conscientes de la necesidad de tener un seguro en caso de un siniestro, pero tienen otras prioridades, esto como resultado de la coyuntura global del incremento de precios en todos los rubros de consumo.





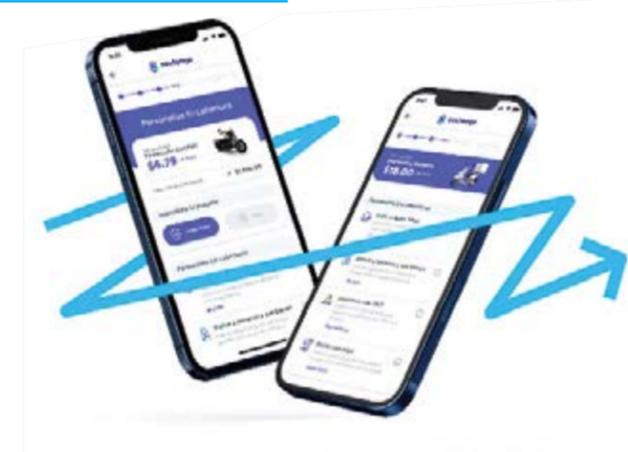
RENTABILIDAD SOSTENIBLE

Dentro de los indicadores, en este foco estratégico, se definió como meta rentabilizar las carteras de los principales comercializadores del Canal, uno en el sector bancario y otro en el sector de Movilidad. Las estrategias que apalancaron este cumplimiento en un 24% en el negocio de banca seguros y una recuperación positiva en la comercialización de Movilidad fueron: ajuste de tarifas, dinamizar la colocación en carteras nuevas, desarrollo de nuevas alianzas y una gestión eficiente de carteras Run Off.



DIVERSIFICACIÓN DE ALIADOS Y POTENCIAR ACCESOS DIGITALES

Durante 2022 el área de desarrollo de Afinidades analizó los diferentes modelos de negocio y operaciones que apalancan la comercialización de seguros a través de aliados en los diferentes rubros, simultáneamente se identificaron más de 50 aliados estratégicos en sectores diferentes al financiero y se logró abordar a más de 30 con los cuales se pueden establecer negocios en el futuro.

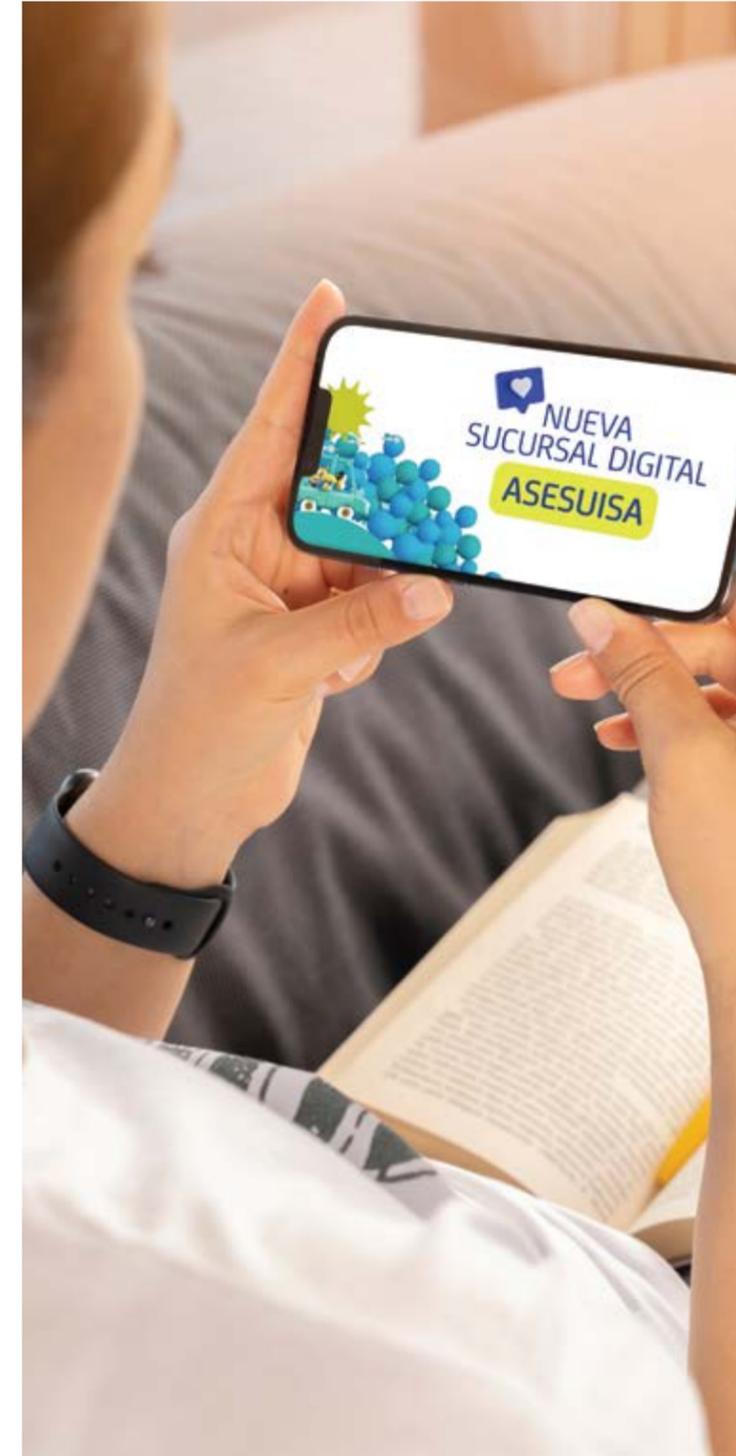


De esta manera se realizó una alianza estratégica con Sostengo, pioneros en la digitalización de los seguros en Centro América, con quienes a partir de noviembre 2022, se comercializa el primer seguro de motos y delivery 100% digital, siendo una plataforma *end to end* y respaldado en el modelo operativo por ASESUISA.

La ventaja de este producto es la facilidad de contratación a través de la aplicación de Sostengo y las aristas de distribución o colocación que ocupa el aliado como: distribuidores masivos de motos, empresas de delivery, comercios afiliados, bróker, modelos de referidos, entre otros. Al cierre de 2022 se contabilizaron más de 160 pólizas en menos de dos meses desde su lanzamiento.



6.1.3. CANAL DIRECTO



En este año se trabajó en el diseño del Canal y su estructura organizativa, con el fin de dotar a los frentes de atención de las capacidades necesarias para responder de manera óptima a las necesidades del segmento de Personas, Familias y Empresas. Ello permitió apoyar la estrategia de la Compañía en la agilidad y tiempos de atención, en la entrega personalizada de soluciones acordes y competitivas, y en el seguimiento oportuno a las preguntas y consultas de los clientes potenciales y cartera existente.

PRODUCTIVIDAD

Sucursal Digital

Este acceso se convirtió en un pilar del Canal Directo, el diseño de proximidad y de cercanía con las personas y familias a través del sitio web permite que las soluciones sean contratadas de manera sencilla y rápida.

En términos de productividad, se logró crecer un 246% sobre la colocación del año anterior. Se mantuvo una conversión promedio de un 5.7%, distribuida en su gran mayoría en Movilidad, y una leve participación de Salud y Autonomía.

Con las bases construidas, se logró una visión sustentable de crecimiento para el futuro cercano, sobre todo en los planes de acción respecto a producción.

SEGUROS INDIVIDUALES

Esta línea estuvo compuesta por dos frentes de atención importantes, por un lado, la Sucursal Zona Rosa en la cual se interactuó de manera directa con las visitas presenciales de los clientes, por este medio se logró captar el 60% de productividad de negocios que componen el Portafolio de Personas y Familias. A través de las diferentes experiencias de los clientes en la agencia, ya sea por un pago de póliza, la presentación de un reclamo de reintegro de gastos o una interacción de atención, se buscó promover los productos y soluciones de la Compañía.

Por otra parte, el segundo frente del Canal fue la atención por medio de las redes sociales como *Facebook* y *WhatsApp*, es decir todos aquellos clientes que nos buscaron a través de una solución más ágil y rápida, lo que representa un reto relevante para el Canal, ya que permite tener la oportunidad de generar negocios competitivos de cara al mercado con propuestas y accesos de calidad en el servicio por un medio de contacto digital. Este frente representó un 40% de los negocios. En 2022 se recibió un promedio de 600 interacciones por mes, entre cotizaciones, consultas, mantenimiento de cartera y renovación.

El resultado de ambos accesos otorgó a esta línea una productividad al año de más US\$400,000 en negocios iniciales, una renovación de US\$ 1.4 millones y una fidelización promedio de cartera de un 81% con propósito de crecimiento.



DIRECTO EMPRESARIAL (EMPRESAS Y PYME)

El objetivo de este segmento es brindar una asesoría integral a través de la generación de un modelo de atención que permite la competitividad al sector empresarial, a través de los diferentes valores agregados de la Compañía y la gestión integral de riesgos. Para este segmento es primordial el conocimiento en las diferentes soluciones de seguros, para así poder brindar una asesoría completa y acorde a las necesidades del cliente. Uno de los objetivos logrados en el 2022, es que se contó con la producción de primas en la solución de Protección Cibernética, el segmento empresarial creció más del 60%. Este valor fue impactado principalmente por el relacionamiento que permite la fidelización y crecimiento de cuentas empresariales.

6.1.4. ACCESOS

DIGITAL

Durante 2022, ASESUISA continuó su esfuerzo en fortalecer la transformación digital de sus accesos y operaciones para brindar una experiencia unificada y simple, a través del modelo de e-commerce regional.

A continuación, se destacan los principales logros:



- Lanzamiento del producto Salud 60+ en la plataforma, logrando una mayor atracción del cliente, suscripción y contratación de dicho producto. Esta iniciativa logró, al cierre de 2022, cerca de US\$21,000 en primas.
- Se continuó trabajando en mejorar la experiencia del usuario en el sitio web, el cual ha alcanzado un tráfico promedio de 25,000 interacciones mensuales.
- Se inició el rediseño de la plataforma Red Médica, con la finalidad de brindar una mejor respuesta a los aliados y asegurados en las atenciones médicas. Dicho esfuerzo estuvo basado en las mejores prácticas adoptadas por la Compañía durante su ruta de transformación.



CONTACT CENTER

- Se logró desde la transformación de roles para mejorar los niveles de atención desde consultas, cobros y gestiones en reclamaciones.
- La atención del Contact Center cerró con una efectividad del 90%, y cerca de 80,000 gestiones entre clientes y asesores.
- A inicios del año se implementó un *bot* inteligente para la gestión de llamadas masivas. Al cierre del 2022, la cobranza alcanzó ejecución de 103% del recaudo.



SUCURSAL ZONA ROSA

La sucursal Zona Rosa representó uno de los principales accesos de la Compañía que enfocó todos los esfuerzos para hacer realidad el propósito de crear, transformar y gestionar integralmente los medios, momentos y circunstancias en que se interactúa con las personas y empresas para el relacionamiento, lo que generó experiencias memorables.

Se atendieron más de 40 mil visitas, a continuación se detallan los principales porcentajes:

- 34% atención al cliente.
- 44% área de caja.
- 22% unidad de pagos.

6.2.

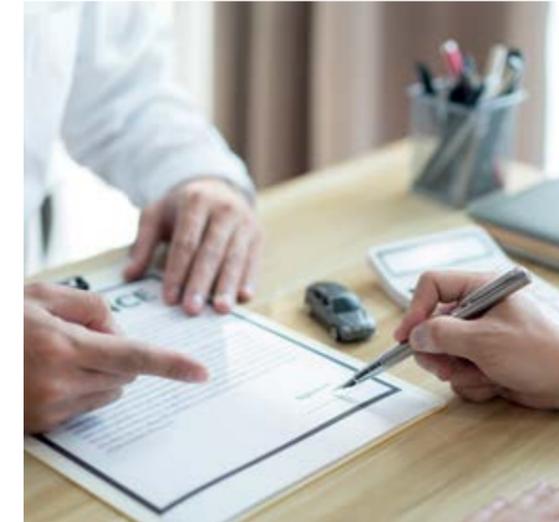
CAPACIDADES

6.2.1. SALUD

Se concretaron diferentes acciones e iniciativas del Portafolio de Salud con el objetivo de alcanzar mayor rentabilidad. También, se destaca una gestión técnica más sólida, cambios en las coberturas y la modificación del contrato de reaseguro, lo que permitió controlar la siniestralidad de mejor manera y oxigenar el resultado técnico del Portafolio.

A continuación presentamos las acciones más destacadas:

- Modificación en la estructura del contrato de reaseguro.
- Lanzamiento del nuevo seguro Salud 60+.
- Consolidación de los programas de bienestar.



MODIFICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL CONTRATO DE REASEGURO

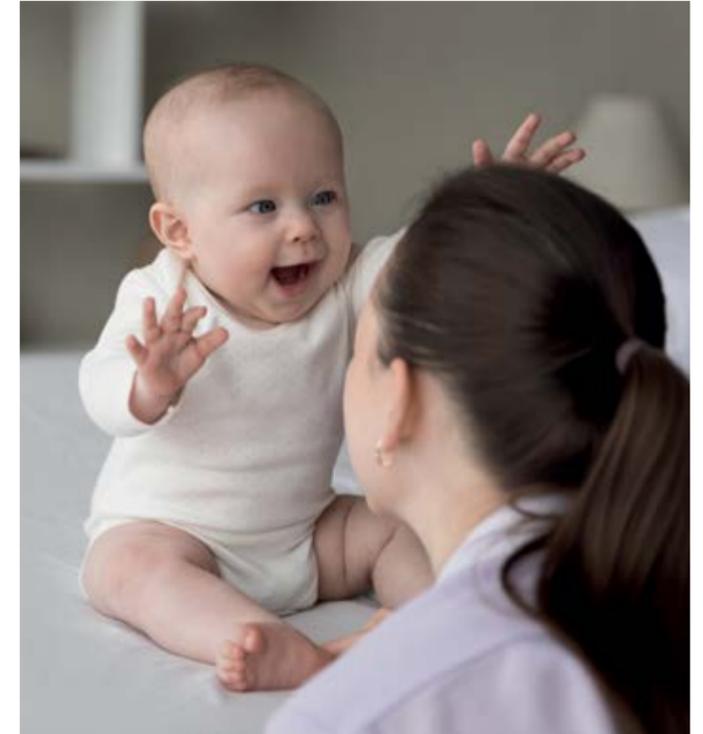
En julio 2022, la estructura del contrato de reaseguro cambió para pasar de un contrato proporcional Cuota Parte, a un contrato no proporcional WXL. El objetivo principal de este cambio fue mejorar la rentabilidad del Portafolio al buscar un equilibrio entre la cesión de primas y siniestros a los reaseguradores, esto permitió el incremento del 54% de la prima retenida.



LANZAMIENTO DEL NUEVO SEGURO SALUD 60+

A partir de febrero de 2022, se lanzó el nuevo seguro de Salud 60+, producto diseñado específicamente para el segmento de la población a partir de los 60 años, pertenecientes al segmento de economía plateada. Este plan permite el acceso a atención médica para enfermedades comunes y accidentes leves, exámenes de laboratorio, medicamentos y hospitalizaciones a través de la red médica. Este nuevo producto se puede contratar por medio de los canales Asesor y Digital.

Para diciembre 2022, se incorporaron más de 167 asegurados, con un total de prima emitida de US\$148,407.



CONSOLIDACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR

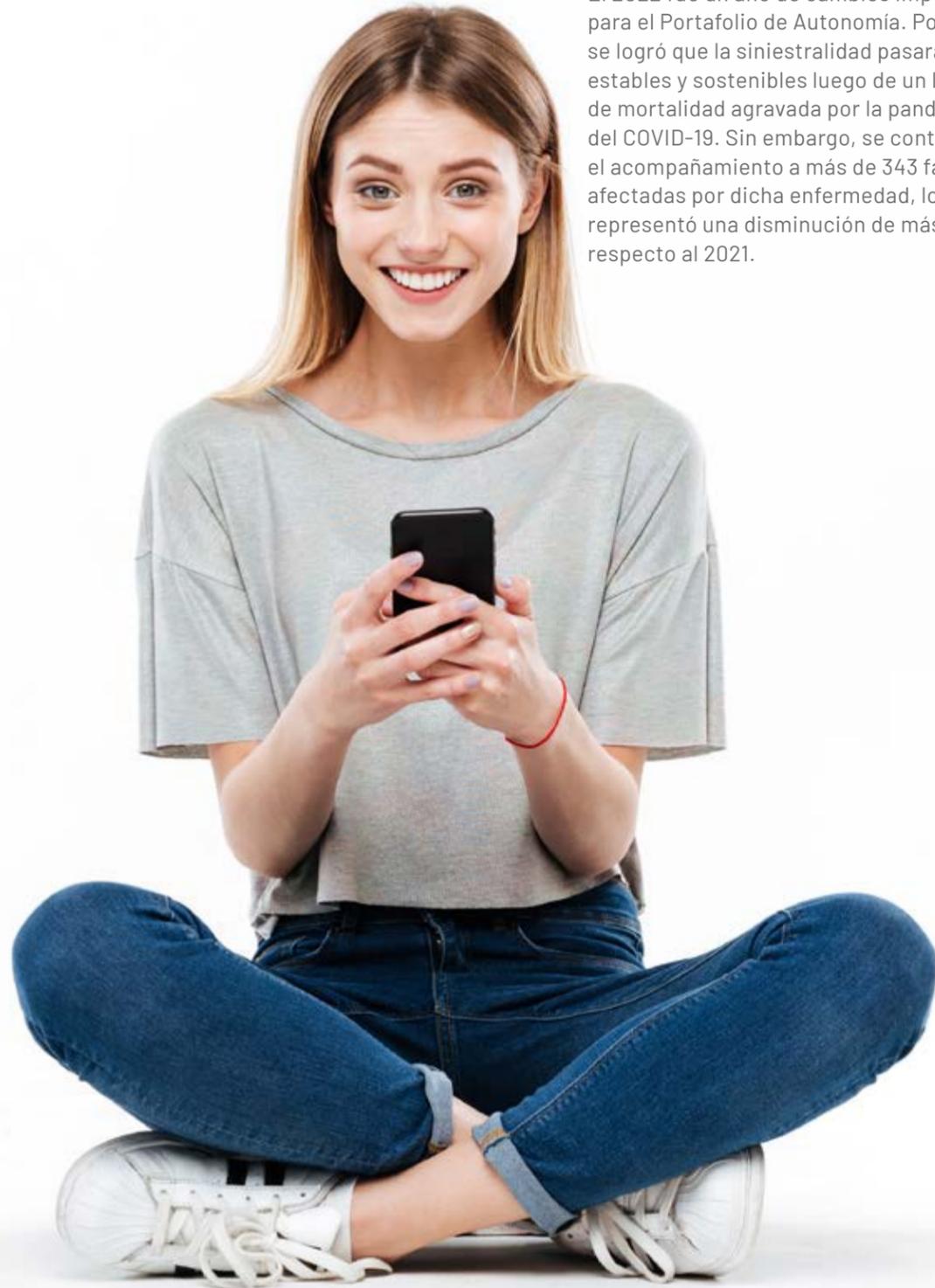
Se atendió a los asegurados con los programas de bienestar, diseñados con el fin de dar una atención oportuna y eficiente a los padecimientos de salud más frecuentes de la población. A continuación, se detallan:

- **Programa de oxigenoterapia:** el desarrollo de nuevas cepas de COVID-19 afectó a los asegurados con diferentes olas de la enfermedad, sin embargo, el Portafolio estuvo en constante monitoreo y se atendió a más de 3,000 asegurados bajo sospecha o confirmados de esta enfermedad. También se brindó acompañamiento con oxígeno domiciliar a más de 25 asegurados.
- **Programa Contigo en todo momento (Cuidados Paliativos):** Continuando con este beneficio, se reportó un 60% de ahorro, en promedio, por día de hospitalización, por asegurado, atendiendo a tres asegurados.

- **Programa Mamitas ASESUISA:** Un programa exitoso que brindó una atención integral y oportuna a las madres, recién nacido y a su familia. En su tercer año de implementación se acompañó a 77 aseguradas en la atención de partos.
- **Salud SURA Virtual:** Durante su segundo año se brindaron más de 1,231 consultas, con un ahorro total de US\$10,379.



6.2.2. AUTONOMÍA



El 2022 fue un año de cambios importantes para el Portafolio de Autonomía. Por un lado, se logró que la siniestralidad pasara a niveles estables y sostenibles luego de un largo periodo de mortalidad agravada por la pandemia del COVID-19. Sin embargo, se continuó con el acompañamiento a más de 343 familias afectadas por dicha enfermedad, lo cual representó una disminución de más del 70%, respecto al 2021.



Por otro lado, en el mes de octubre se inició una nueva etapa, ASESUISA se convirtió en la primera aseguradora del país en usar la tecnología y los datos para revolucionar la forma en que se hace la venta del Seguro de Vida y lanzó su innovador proyecto de Suscripción Digital y Automática, "SUSI".

SUSI, que significa "Suscripción Simplificada", representa un paso importante y estratégico en la transformación digital y operativa que busca la Compañía. El buen uso de datos y los avances en inteligencia artificial permiten hacer eficiencias importantes en los procesos, mejorando sustancialmente la experiencia de nuestros clientes a través de herramientas disruptivas como SUSI.

En la plataforma digital los asesores pueden suscribir un 90% de los casos de forma automática, tomando de dos a seis minutos

como máximo. Para lograr estos resultados, el proceso de suscripción manual tradicional fue reemplazado por un cuestionario de salud digital, amigable y dinámico. Una vez el cliente completa este cuestionario y haciendo uso de datos y modelos matemáticos, SUSI hace una evaluación del riesgo y emite una resolución en el instante, minimizando así la necesidad de remitir a exámenes médicos.

Con esto, además de apoyar la gestión de los asesores, a través del uso eficiente de su tiempo, también se genera una mejor experiencia de venta, permitiendo hacer el proceso en cualquier momento y lugar. Finalmente, SUSI reduce en un 100% el consumo de papel en el llenado de formulario de solicitud del seguro.

6.2.3. MOVILIDAD



En el contexto del 2022, el Portafolio enfocó sus esfuerzos en fortalecer alianzas estratégicas para continuar entregando bienestar y competitividad a personas y empresas, mejorar en proceso del Portafolio y mejorar la siniestralidad, logrando cumplir con los objetivos establecidos.

A continuación se detallan algunos logros de la gestión:

LANZAMIENTO DEL NUEVO SEGURO DE MOTOS Y DELIVERY:

En El Salvador el parque vehicular motociclista creció un 15%, comparado al 2021. Sin embargo, menos del 1% de los motociclistas cuenta con la opción de un respaldo para su protección al volante. Es por esto que, en 2022 el Portafolio de Movilidad desarrolló una solución para la alianza estratégica con la empresa Sostengo, para comercializar el primer seguro de motos y *delivery* 100% digital. Este nuevo producto busca ser una respuesta por medio de un seguro individual, personalizado, accesible y centrado en el usuario, que contemple sus necesidades reales. Las primas van desde US\$6.00 mensuales para coberturas básicas. Los planes disponibles que se crearon fueron: Delivery, enfocado en los que realizan entregas a domicilio y tienen su moto como fuente de trabajo; Confort, solución desarrollada para las personas que usan su moto para su movilidad diaria; y Pro, para los que utilizan su moto como experiencia de estilo de vida.





TRANSPORTE, AVIACIÓN Y BARCO

Como parte de la estrategia de Movilidad, se vincularon los Portafolios de Transporte, Casco y Aviación, con el fin de potenciarlos y encontrar las sinergias necesarias para su crecimiento. Se implementó una estrategia de crecimiento en transporte iniciando con capacitaciones a los canales de comercialización; se realizaron visitas a las corredurías especializadas en esta solución; y se cerraron alianzas estratégicas con gremios importantes como la Corporación de Exportadores de El Salvador (COEXPORT).



GESTIÓN DEL PORTAFOLIO

La rentabilidad, como hito esencial de la gestión del Portafolio, representó un desafío para la Compañía, que debido al análisis constante del entorno y las acciones realizadas garantizó la solidez del Portafolio y el cumplimiento de la prestación de los servicios de los valores agregados.

Debido al entorno cambiante, los factores post pandemia y la inflación del país, impactaron al Portafolio. Se tomó la decisión de realizar un ajuste en las primas de seguros y mantener la rentabilidad de la Compañía, obteniendo un resultado técnico de 15%, con un 3% por encima del presupuesto.

Otro movilizador importante que apalancó la gestión de la gerencia de Movilidad fue la tecnificación del Portafolio, con la inclusión de indicadores de seguimiento, análisis IBNR y siniestralidad incurrida. Con el objetivo de que en un futuro se pueda evolucionar la metodología de tarifas, enfocándose en la persona y no en el vehículo.



GUARDIANES DEL VERANO (RECONOCIMIENTO GOBIERNO):

Durante 2022 se continuó con las buenas prácticas de movilidad y la campaña de Guardianes del Verano, contribuyendo con la concientización y la seguridad vial.

6.2.4. COMPETITIVIDAD



El 2022 fue un año con un entorno social, económico y político complejo, donde los efectos de la pandemia y de diferentes desastres naturales impactaron en los costos logísticos, lo que deriva en la búsqueda de estrategias para minimizar el impacto de la inflación en los costos de materiales de construcción, de reaseguro y logísticos, entre otros.

Todo esto llevó al Portafolio a actualizar varios procesos para lograr una respuesta más ágil en el mercado. Uno de estos cambios es la actualización y flexibilización de la política y criterios de suscripción, la cual contempla nuevos riesgos que permiten diversificar mejor la cartera, pues a mayor riesgo mayor tasa, manteniendo un nivel de tolerancia medido.

Adicionalmente, se actualizaron las actividades económicas que son de interés para la Compañía, con sus respectivas clasificaciones de riesgo, donde se incorporaron 90 nuevas actividades en el Portafolio de incendio que no se tenían contempladas, pasando de 255 a 345.

Finalmente, este ejercicio permitió desarrollar condiciones especiales para Condominios (apartamentos y comerciales), que suelen tener tasas bastante competitivas en el mercado. Todo esto obligó a la Compañía a generar una actualización de las políticas de suscripción, las cuales contemplan todo lo necesario para mejorar la capacidad de analizar y suscribir los riesgos con más conocimiento y mejores criterios, maximizando la rentabilidad del Portafolio.

En julio se presentó una actualización en la normativa para seguros, la cual exigió revisar y actualizar nuevamente los productos del Portafolio, para esto se analizaron las condiciones generales, se incluyeron todas las particularidades y se realizó su respectiva tarificación y actualización de notas técnicas, llevándose a depósito para autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero los siguientes productos: Incendio y Líneas Aliadas Todo Riesgo, Robo y Hurto, Montaje Todo Riesgo, Fidelidad, Responsabilidad Civil, Rotura de Maquinaria, Todo Riesgo Equipo Contratista, Todo Riesgo Equipo Electrónico y Todo Riesgo Contratista.



Asimismo, se revisó la solución de Plan Empresarial y se ajustaron los sub-límites que permitían mejorar su costo, puesto que esta solución nace para servir de capital de respaldo para el emprendedor y pequeño empresario, quienes después de la pandemia son los que se han visto más afectados en sus ingresos. También se desarrollaron nuevos productos para carteras masivas, los cuales se presentarán en el 2023.

Se continuó con el enfoque en el segmento de construcción con las soluciones de Ingeniería y Fianzas, logrando un crecimiento del 26% entre ambos ramos con respecto a 2021 y dando la oportunidad de diversificar los rendimientos del Portafolio.

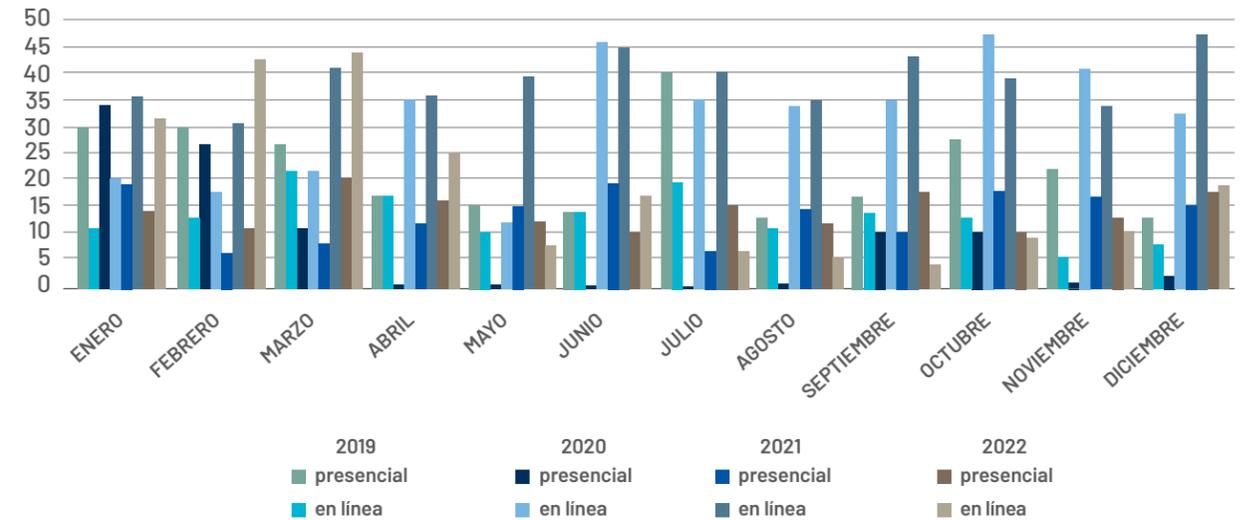
También hubo cambios importantes en la estructura del área, lo que permitió enfocarse en las actividades de diseño y gestión del Portafolio. Los principales cambios fueron:

- Desde las prestaciones, el equipo de reclamos coordinó, por segundo año consecutivo, la actualización de conocimientos en el proceso de la atención de reclamos al equipo de Consultoría de Gestión de Riesgos (CGR), quien actúa como equipo de respaldo en eventos de alta demanda. Asimismo, realizó la campaña preventiva de revisión y limpieza de techos con un aliado, a un costo preferencial para los asegurados.

- Por el lado del equipo de CGR, se realizaron 137 consultorías a diferentes clientes principales en los rubros de manufactura y servicios e industria, buscando mantener el posicionamiento con los asegurados, como un valor agregado que aporta a la competitividad sostenible del empresario.
- En el área de inspecciones el cambio definido en la política permitió reducir la demanda, posibilitando que el equipo se enfocara en el análisis de riesgos geográficos en diferentes zonas del país, lo que mejora la calidad de la información y permite evaluar condiciones de suscripción; así como tener un mayor enfoque en actividades que le aporten mejores beneficios a los asegurados, como la activación temprana ante incendios o eventos de daños materiales, donde de forma proactiva ubicamos en el mapa nuestra cartera de clientes con posibles afectaciones buscando darles una atención oportuna.

La modalidad de inspección en línea sigue siendo la más solicitada, alcanzando un 57% de los casos para este periodo. A continuación se detalla la evolución de la cantidad de inspecciones y cómo desde el cambio en los criterios (junio) se ha logrado la reducción esperada.

GRÁFICO COMPARATIVO DE INSPECCIONES 2019 - 2020 - 2021 - 2022



Los cambios de estructura, la entrega de capacidades al negocio y las modificaciones en la normativa, obligó al área a ser más técnicos e incorporar nuevos conocimientos al equipo, por ejemplo el desarrollo e implementación de la norma Internacional de Información Financiera 17 (IFRS 17, por sus siglas en inglés) la cual tuvo una alta exigencia de compromiso y conocimiento para realizar y modificar los motores actuariales que realizan los cálculos bajo la metodología contable-financiera que esta normativa requiere. Otro cambio a considerar, fue la reforma de la Ley del Cuerpo de Bomberos de El Salvador, la cual exigió de mucho análisis para su implementación, definición de criterios, así como la realización de las pruebas correspondientes para su implementación.

Durante este ejercicio se realizó una actualización y mejora en las asistencias del hogar, acompañando a los clientes desde la prevención en temas de salud, cibernéticos y asistencia en los momentos difíciles de sus mascotas.

Finalmente, estas acciones dieron como resultado una diferenciación de la Compañía, logrando un cumplimiento sobre el presupuesto del 43.57% en el resultado técnico y una rentabilidad que permitió apalancar otras capacidades más afectadas por el entorno actual.

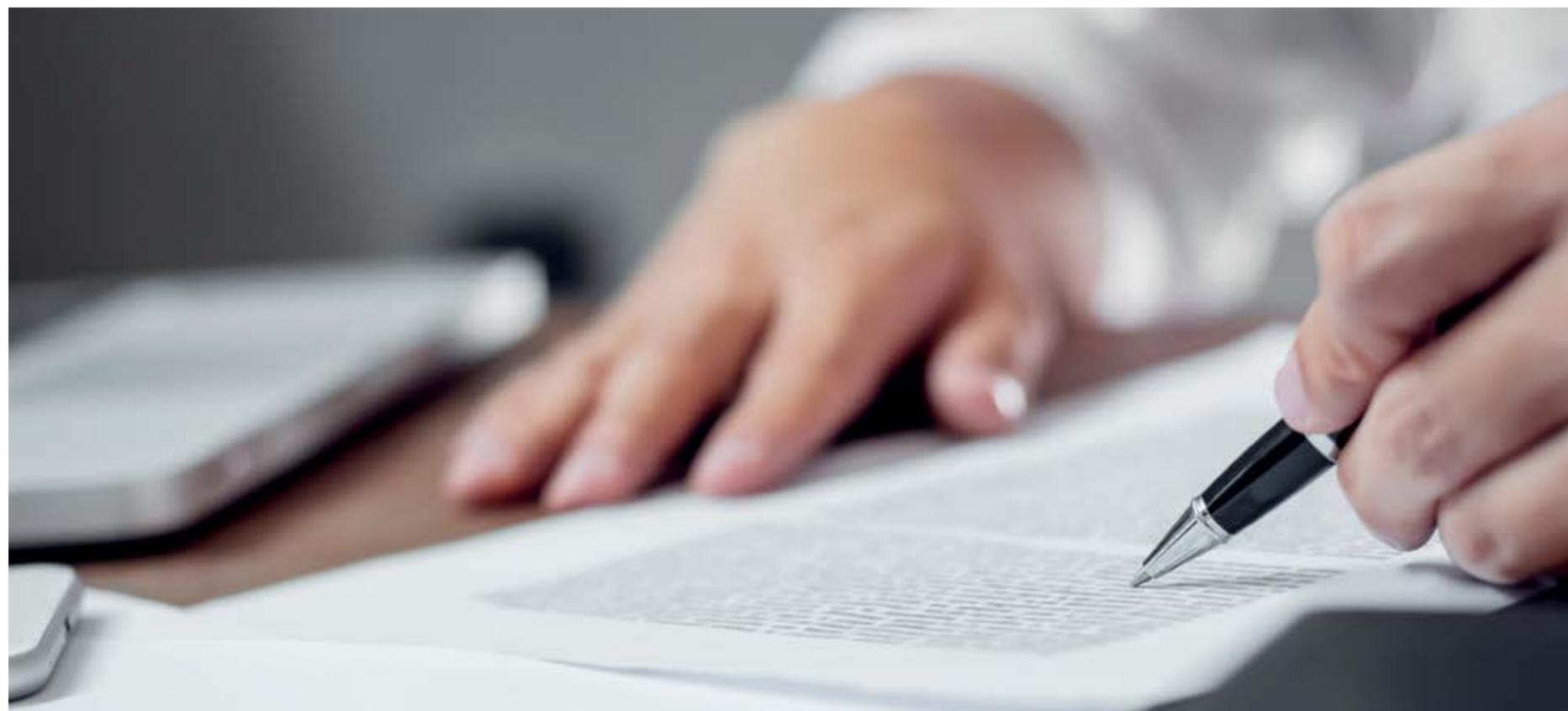
6.3.

REASEGURO

En el transcurso del año 2022, se enfrentó un entorno complejo y desafiante, y las condiciones de reaseguro no fueron la excepción. Una fortaleza de la Compañía fue identificar factores que le permitieron adecuarse al entorno para mitigar y distribuir apropiadamente los riesgos.

El análisis oportuno y correcto, permitió tomar decisiones y la ejecución de cambios de estructuras de reaseguro para el Portafolio de Salud, sin dejar de brindar la seguridad y respaldo a los clientes, accionistas, socios y colaboradores.

Se amplió y fortaleció la red de socios, orientándose hacia la gestión integral de riesgos, desarrollo de nuevos productos y cambios de estructuras que significaron una evolución en la gestión, lo que evidenció la capacidad de adaptación a un entorno volátil, brindando soluciones inmediatas e integrales para los asegurados.



Principales Reaseguradores en Autonomía y Salud

REASEGURADOR	RATING A.M. Best	RATING S&P
Hannover Life Re	A+	AA-
MAPFRE RE, Compañía de Reaseguros, S.A.	A	A+
Münchener Rückversicherungs	A+	AA-
RGA Reinsurance Company	A+	AA-
Scor Global Life SE	A+	A+

Cifras actualizadas al año 2022.

Principales Reaseguradores en Competitividad y Movilidad

REASEGURADOR	RATING A.M. Best	RATING S&P
Axa - XL Re	AA-	AA-
Hannover Rückversicherungs	A+	AA-
MAPFRE RE, Compañía de Reaseguros, S.A.	A	A+
Münchener Rückversicherungs	A+	AA-
Navigators Insurance Company	AA-	A
Partner Reinsurance Europe SE	AA-	A+
Scor Reinsurance Company	AA-	A+
Swiss Re America Corporation	AA	AA-
Transatlantic Reinsurance Co.	AA-	AA+
MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.	A+	A+
Korean Reinsurance Company	A	A
Caisse Centrale de Reassurance	AA	A
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	BBB	AAA
Odyssey Reinsurance Company	A+	A-

Cifras actualizadas al año 2022.

7 VICEPRESIDENCIA
FINANCIERA



7.1. ESTADOS FINANCIEROS



Vicepresidencia Financiera presenta los resultados del ejercicio, situación económica y financiera, así como los acontecimientos más relevantes de ASESUISA del año 2022:

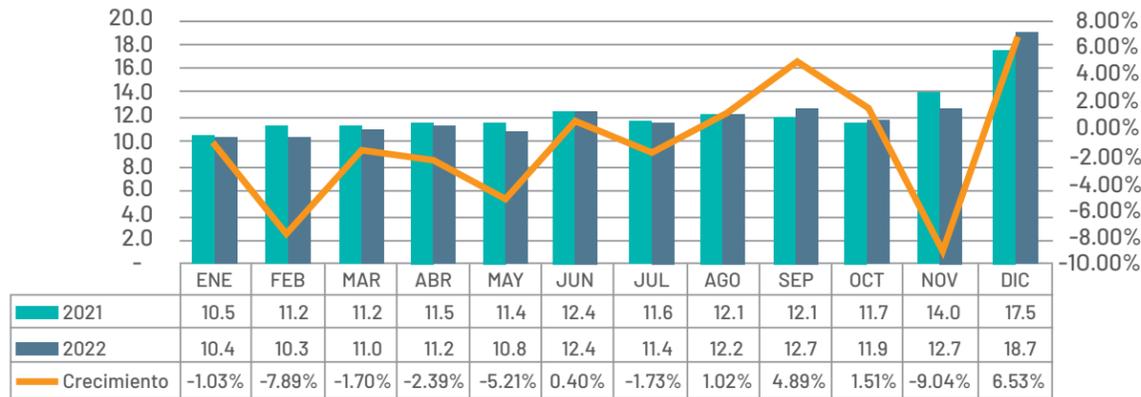
- La Compañía tuvo un decrecimiento en sus primas del 1.0%, en su mayoría, debido al decrecimiento en el Canal Afinidades en 8.6% por la baja dinámica comercial del aliado bancario; esto fue compensado parcialmente por crecimientos en Movilidad con un 9.02% y Salud en 11.83%.
- Se registró un decrecimiento de 3.1% en los siniestros retenidos, resultado de la disminución en frecuencia de reclamos por COVID-19.
- ASESUISA volvió a presentar una rentabilidad positiva al obtener un ROE de 14.9%.
- Los ingresos financieros tuvieron un desempeño superior al 2021 debido a la recuperación de tasas de mercado y a la estrategia de inversiones desarrollada en el ejercicio.
- Los Gastos de Administración tuvieron un incremento del 9.0%, debido en parte, a gastos de nómina y por aumento de la inversión en proyectos estratégicos tales como el Canal Digital. El crecimiento sin considerar los proyectos estratégicos es de 6.6%.

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares	2020	2021	2022
Primas emitidas	141,268	147,074	145,642
Siniestros retenidos	-59,080	-66,026	-63,946
Reservas netas de producción	301	4,799	2,426
Comisión y prestaciones de agentes	-33,125	-34,569	-32,198
Resultado técnico	11,930	12,680	21,784
Gastos administración	-15,877	-17,013	-18,536
Ingreso financiero	6,128	5,388	5,735
Utilidad neta	1,990	513	6,347
Siniestralidad neta retenida	56.4%	60.4%	54.5%
Índice combinado acumulado	101.7%	101.9%	95.3%
Retorno sobre patrimonio	4.2%	1.3%	14.9%

INGRESOS POR VENTAS

Las primas netas de la Compañía totalizan US\$ 145.6 millones, decreciendo un 1.0% en comparación al 2021, efecto en mayor parte, por la pérdida de la póliza de desempleo del Aliado bancario y la baja dinámica de seguros voluntarios de Bancaseguros.

Primas Netas Mensuales



Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

SINIESTRALIDAD

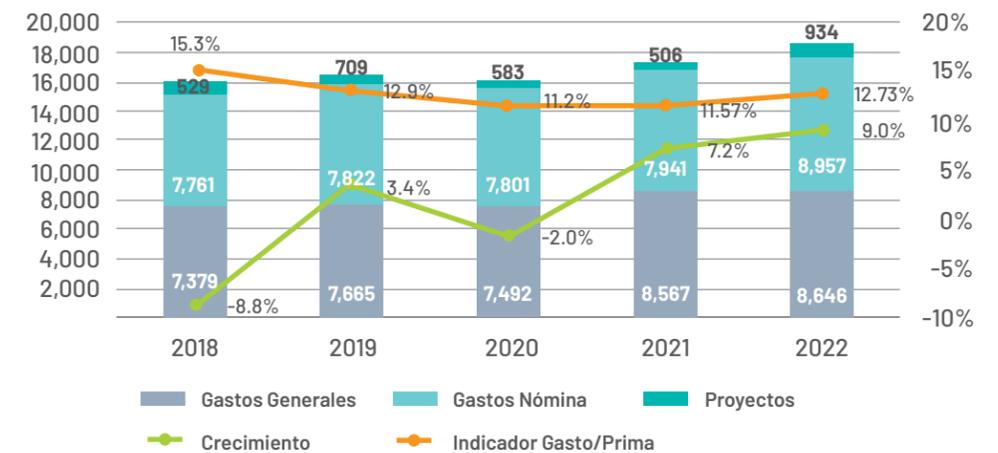
Durante el 2022 la siniestralidad retenida disminuyó de 60.4% a 54.5%, en comparación al ejercicio anterior, siendo las mayores variaciones las soluciones de Bancaseguros con 70.6% de siniestralidad en 2022, comparado con un 85.9% de 2021.

Siniestralidad por Ramo



GASTOS ADMINISTRATIVOS

El Gasto Administrativo creció un 9.0% frente a 2021, donde destaca el crecimiento de nómina en un 12.8%, particularmente por el bono de compensación variable a los colaboradores, el cual viene relacionado al buen resultado obtenido en el ejercicio. Los proyectos estratégicos crecieron un 84.7%, principalmente por el desarrollo del Canal Digital e implementación de IFRS 17, lo cual permitirá cumplir el compromiso de dar sostenibilidad a largo plazo al negocio. Asimismo, el indicador de gastos entre primas aumentó de 11.57% a 12.73%, esto último por una menor base de primas por la disminución del dinamismo comercial en Bancaseguros.



Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

RESULTADO TÉCNICO

El resultado técnico tuvo un crecimiento de 71.8% en comparación a 2021, a consecuencia de una mayor prima retenida, así como por una menor siniestralidad retenida.

P&G	2021	2022	Crecimiento 2022-2021
Primas Emitidas	147,074	145,642	-1.0%
Primas Retenidas	109,321	117,416	7.4%
Siniestros Retenidos	(66,026)	(63,946)	-3.1%
Total Reservas Netas de Producción	4,799	2,426	-49.4%
Resultado Técnico	12,680	21,784	71.8%

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos financieros, comparados con 2021, crecieron un 6.0% debido al aumento en los rendimientos obtenidos por el Portafolio de Inversiones y a la aplicación adecuada de estrategia de inversión, esto compensó en buena medida la disminución de la base de inversión.

En el transcurso del año se realizó un seguimiento 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 holgadamente con los requerimientos legales de Suficiencia de Inversiones (15.29% Generales, 17.30% Vida).

Como consecuencia de seguir la estrategia de la Compañía se realizó por primera vez una inversión en bonos sostenibles y certificados de redención de energía renovable.

Ingresos Financieros	2021	2022	Var
Ingresos Financieros	5,767	5,801	1%
Egresos Financieros	379	66	-83%
Resultado Financiero	5,388	5,735	6%

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

UTILIDAD

Para el ejercicio 2022 se obtuvo una utilidad de US\$6,347 miles, muy superior a lo obtenido el año anterior. Se obtuvo un ROE positivo de 14.9% y un ROA del 3.9%.

Utilidades	2021	2022
Utilidad antes de Impuesto	1,381	8,944
Impuestos*	(867)	(2,597)
Utilidad Neta	513	6,347
ROE	1.3%	14.9%
ROA	0.3%	3.9%

*ISR neto del diferido

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

7.2. GESTIÓN DE PROVEEDORES



Se realizó un webinar para los proveedores outsourcing de la Compañía, dándoles a conocer temas relacionados a la gestión de proveedores, código de conducta y seguridad de la información.

Se identificaron y evaluaron proveedores críticos y relevantes, para brindar acompañamiento en su desempeño a fin de gestionar los riesgos que puedan impactar el servicio a la operación, lograr el relacionamiento y garantizar el cumplimiento de los lineamientos internos que permitan la sostenibilidad de largo plazo.

De cara a Salud Social y Planetaria se aportó y acompañó el crecimiento de emprendedores, especialmente los que pertenecen a grupos vulnerables. De esta manera se extendió la medición de la huella de carbono a uno de los

proveedores principales de taller automotriz con el propósito de entregar herramientas y orientación de buenas prácticas que permitan la reducción de emisiones y afectación al medio ambiente.

Se formalizó la negociación con aliados estratégicos para garantizar el relacionamiento a largo plazo, con el compromiso de acompañamiento que esto implica. Así mismo, se realizó la gestión para actualizar información de proveedores, a fin de contar con todo lo requerido según el marco regulatorio del país y los lineamientos internos.

Se impartió capacitación a 60 médicos de la red de la Compañía, en donde se dio a conocer la importancia de la Seguridad en Medicamentos, dicha charla fue brindada por el aliado InterPharmas.

7.3.

CONTROL FINANCIERO



Durante el año 2022 se priorizó uno de los principales pilares de la Compañía, el fortalecimiento del control interno asociado a las cuentas materiales de los estados financieros, para lo cual se tomó de referencia algunos lineamientos internacionales, permitiendo, actualizar y fortalecer las matrices de riesgos y controles de los procesos relacionados. Una vez finalizada dicha etapa, se procedió a la fase de revisión del diseño e implementación de los controles. Con estos resultados se identificaron algunas oportunidades de mejora y se crearon planes de acción que permitieron dar seguimiento al cierre de las brechas establecidas. Posteriormente, los resultados obtenidos corresponden a un porcentaje de opinión, siendo estos Suficiente y de perspectiva de gestión Estable. Para dicho resultado fue clave el esfuerzo de las tres líneas de defensa del modelo de gobierno de control.

8 TALENTO HUMANO



DISEÑO ORGANIZACIONAL



TRANSFORMACIÓN DE DISEÑO MODELO OPERATIVO

Desde esta área de acción, en 2022 se continuó con la transformación de la metodología para dar cumplimiento a los objetivos de la

Compañía. Como parte de los cambios, se creó el área de Prestaciones, buscando homologar la experiencia de los clientes en todos los Portafolios, mejorando los procesos postventa y fortaleciendo las alianzas y ecosistemas en los diferentes puntos de encuentro. De esta forma, se siguió trabajando en la transformación de doce roles, desde el cargo de Gerente hasta los Coordinadores, Analistas y Auxiliares.

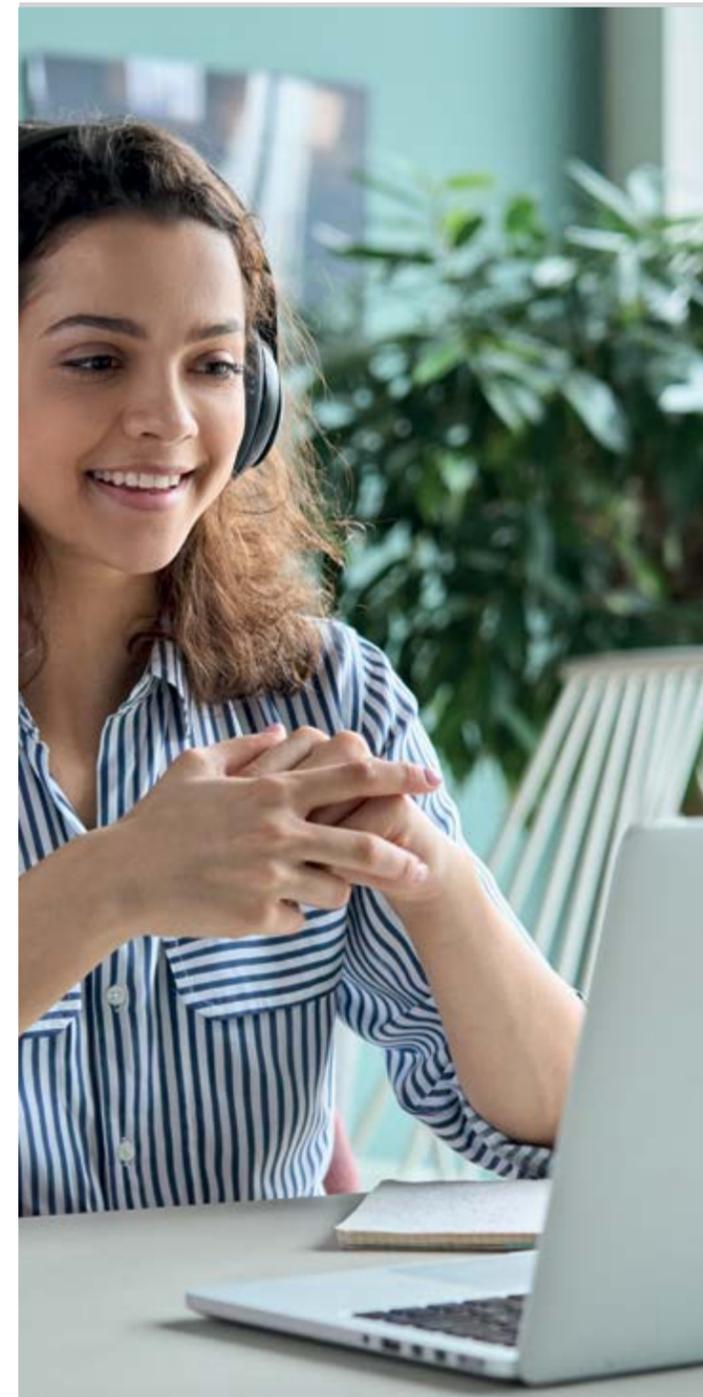
VIDA FLEXIBLE - TRABAJO REMOTO

Más allá de las medidas preventivas por la pandemia del COVID-19, se fortaleció la cultura de trabajo remoto, siguiendo las tendencias a nivel mundial y aprovechando la transformación digital que ha tenido la Compañía en estos últimos años. Se cuenta con un 20% de colaboradores en trabajo 100% remoto, 40% híbrido y 40% presencial. Se mantuvieron las modalidades de banco de tiempo y horario flexible, buscando siempre el bienestar de los colaboradores y sus familias. Esta iniciativa ha sido exitosa gracias a la cultura de confianza, cercanía y trabajo colaborativo que se ha venido fortaleciendo en las diferentes interacciones de trabajo.

SALUD INTEGRAL

El programa de salud integral busca entregar una propuesta de valor para el bienestar de los colaboradores, enfocándose en cuatro pilares de la salud: Salud Ocupacional, Salud Física, Salud Financiera y Salud Mental.

En Salud Ocupacional, junto al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional se trabajó los riesgos psicosociales y temas de ergonomía; desde la Salud Física, se llevó a cabo jornadas de vacunación contra la influenza, exámenes de laboratorio con chequeo médico sin costo para los colaboradores y sus familias y jornadas de salud visual, beneficiando a los 285 colaboradores y su grupo familiar; desde Salud Mental, se implementaron programas de manejo de estrés y emociones, para líderes y colaboradores; y finalmente, desde Salud Financiera, se impartieron programas para fomentar el ahorro y consultorías financieras.



GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y COMUNICACIONES



Se implementó una nueva forma de Vivir El Aprendizaje, con una plataforma interna de formación que ofrece más de 80 cursos en los diferentes ramos de seguros y diversos temas a la disposición de toda la Compañía, esto con la finalidad de fortalecer el ecosistema de formaciones.

En las comunicaciones internas se oficializó el portal "Somos SURA El Salvador" y otros medios, con el fin de generar un repositorio de todo el contenido más relevante de la Compañía. Asimismo, se llevó a cabo la estrategia de voceros internos que permitió mejorar la comunicación a nivel interno y externo de las iniciativas y experiencias vividas en la cultura ASESUISA.

CLIMA LABORAL Y MARCA EMPLEADORA

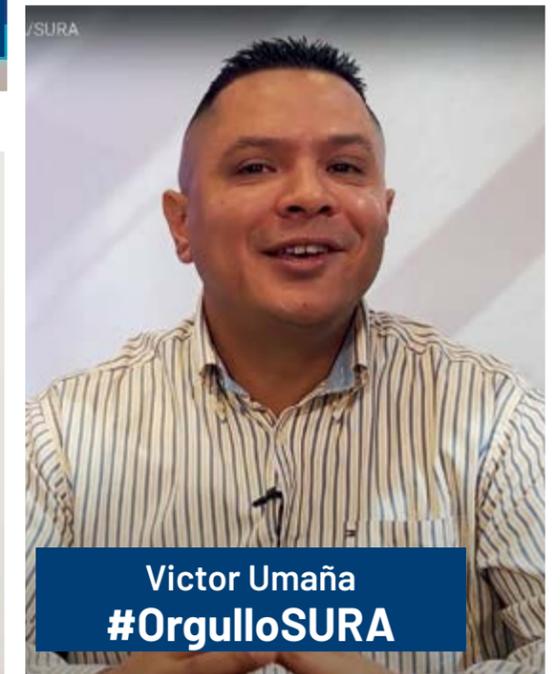


Sandra Flores
#OrgulloSURA

Este año se compartió, de manera mensual, diferentes testimonios con la campaña denominada #OrgulloSURA a través de la red social LinkedIn, en la cual se crearon videos de la historia de crecimiento y éxito de los colaboradores. Adicionalmente, este año, la Compañía fue reconocida en el "Ranking de las Empresas con Mejor Clima Organizacional de la Región", por la revista SUMMA, posicionándose en el #5 del top 20 a nivel país.



Flor Cárcamo
#OrgulloSURA



Victor Umaña
#OrgulloSURA

DESARROLLO DEL TALENTO, LIDERAZGO Y SALUD MENTAL



A continuación, se destacan las principales acciones:

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

- Con el objetivo de fortalecer competencias de relacionamiento y autonomía en personas que participan en procesos críticos de la Compañía, se impartió el programa “Comunicándome y tomando decisiones como experto”, al cual asistieron 28 colaboradores.
- Se llevaron a cabo iniciativas para continuidad del desarrollo de competencias del Comité de Presidencia.
- Se implementó un nuevo modelo de competencias ajustado a la realidad de la Compañía, socializando el mismo con líderes y motivando a las personas al empoderamiento de su propio desarrollo.

LIDERAZGO

- Se desarrolló el programa “Mi camino como líder” que impactó a 30 personas, quienes recibieron insumos y herramientas para sentar las bases de un líder SURA, un líder cercano y que inspira a su equipo movilizándolos hacia los resultados.
- 75 líderes fueron parte del programa regional de liderazgo “Transformándome para transformar”, en donde diversas herramientas fueron otorgadas para el fortalecimiento de competencias de comunicación asertiva, pensamiento sistémico, trabajo en red, entre otros.



SALUD MENTAL

- En el programa “Pensamos en tu bienestar, tu salud mental es prioridad” se impactó a 120 personas, quienes participaron en diferentes espacios y talleres para aprender herramientas sobre el manejo del estrés, gestión y administración del tiempo, auto cuidado y otras.

9

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

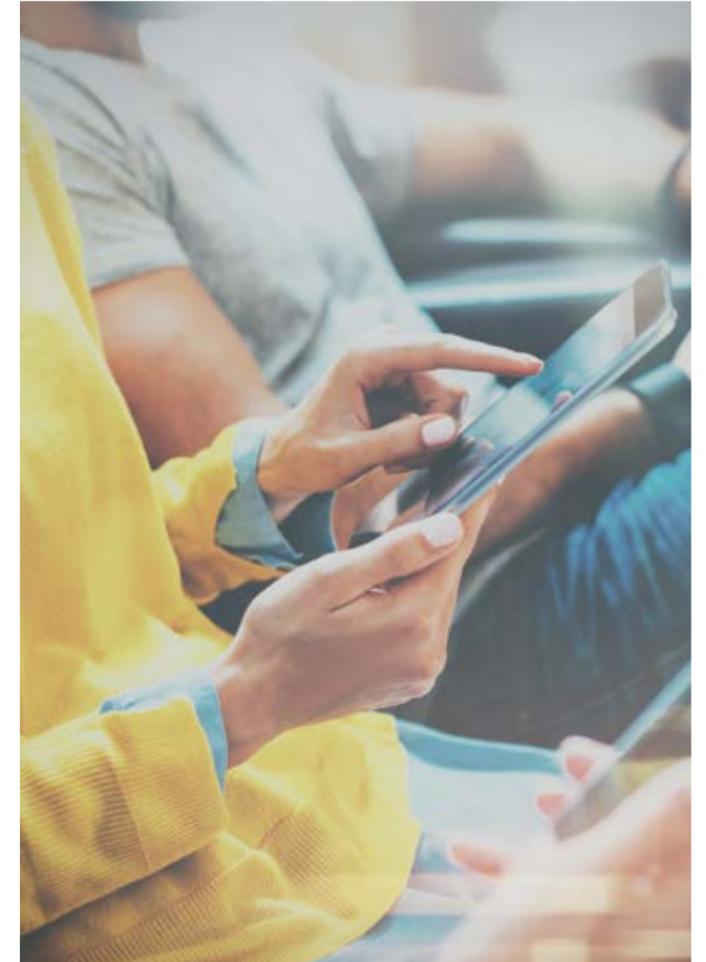
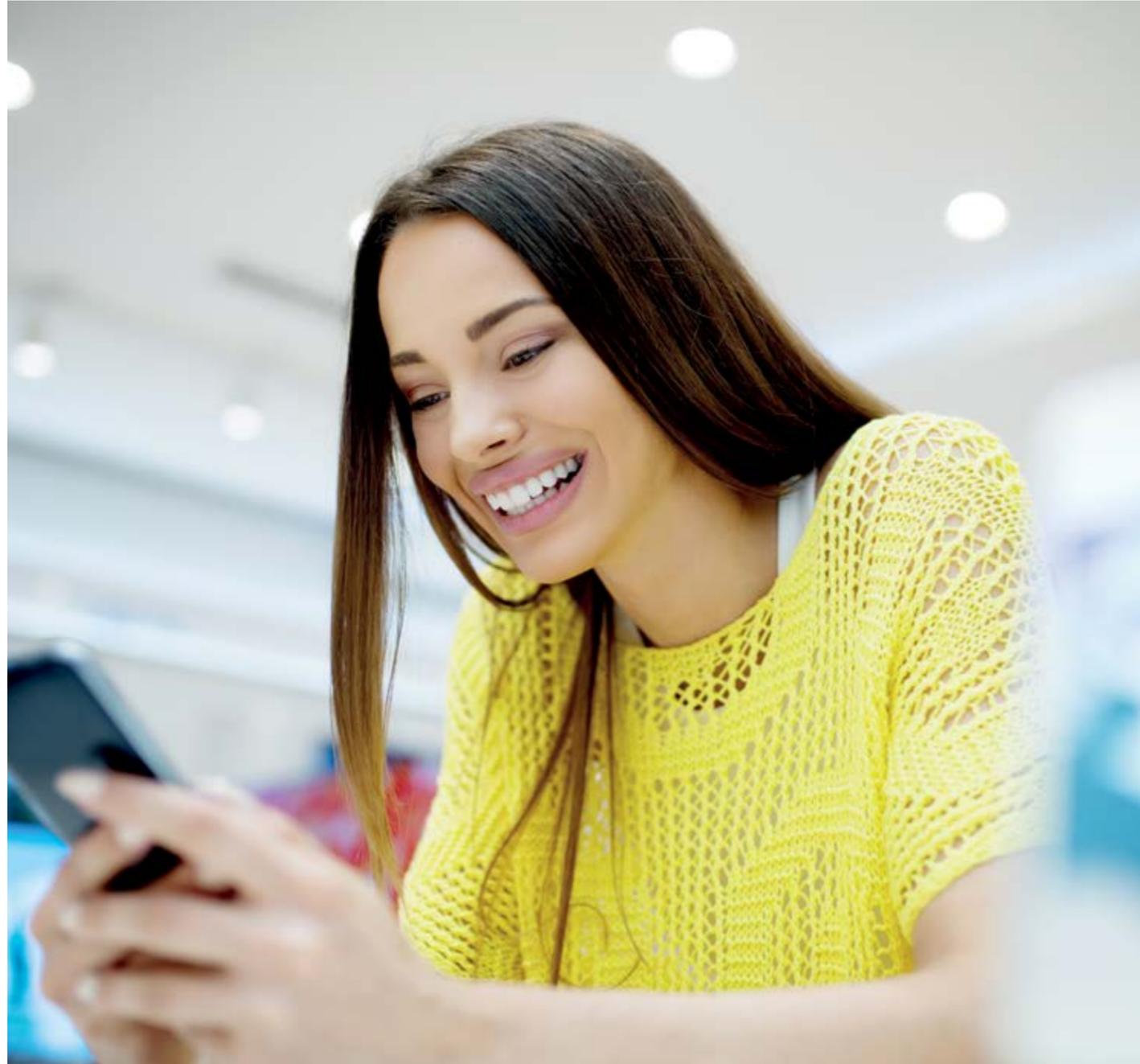


Un hito muy relevante en el área, fue que desde octubre 2022, se incorporó Experiencia del Cliente como parte de la Gerencia de Accesos. Se transformó el área para trabajar en seis pilares: Aliado del Cliente, Voz del Cliente, Experiencia del Cliente, Mapa de Acceso, Información para la Sostenibilidad del Negocio y Customer Communication Management (CCM, por sus siglas en inglés).

El sólido compromiso de fortalecer el relacionamiento de personas y empresas con la propuesta de valor de la Compañía permitió que se realizarán acciones encaminadas a potenciar una creación de valor sostenible, entendiendo y respondiendo a las necesidades de los clientes para cumplir sus expectativas. Para lograr que el relacionamiento se dé de forma cotidiana e interconectada el enfoque es desarrollar, transformar y gestionar.

Experiencia del Cliente se transformó y enmarcó su labor dentro las áreas de trabajo, las cuales buscan gestionar integralmente los medios, momentos y circunstancias en los que conectamos con las personas y empresas para la obtención de insumos y métricas, así como administrar el proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), para brindar respuestas con afinidad y relevancia que permitan la transformación de la experiencia de los clientes.

Toda esa evolución conformó la base sobre lo que se edificará en 2023 para lograr la interconexión sistemática de todos los accesos relacionados a canales y prestaciones, optimizando el relacionamiento con las personas y empresas.



Los principales logros fueron:

ALIADO DEL CLIENTE:

- Se atendieron 1,650 interacciones por los diferentes medios habilitados, proveyendo soluciones de forma empática a los clientes, generando valor y aportado a la mejora continua de la Compañía.
- El 77% de interacciones correspondieron a PQRS y fueron resueltas dentro de la promesa de servicio.
- El 65% de casos fue resuelto a favor del cliente, 31% aclarando al cliente y 4% de casos fueron desistidos.

VOZ DEL CLIENTE:

- Se logró la implementación de encuestas de los procesos de prestaciones en: Movilidad, Salud y Residencial con la nueva metodología del programa Voz del Cliente. Se distribuyeron 28,705 encuestas, obteniendo 6,474 respuestas de las evaluaciones a estos procesos.
- Los resultados permitieron obtener indicadores desde dos frentes: Net Promoter Score (NPS) y niveles de satisfacción transaccionales:

Los resultados NPS son una métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente de servicios adquiridos, así como la probabilidad de que promueva la marca a otras personas. La escala de medición es de 1 a 10, clasificando entre Apóstoles, Neutros y Detractores:

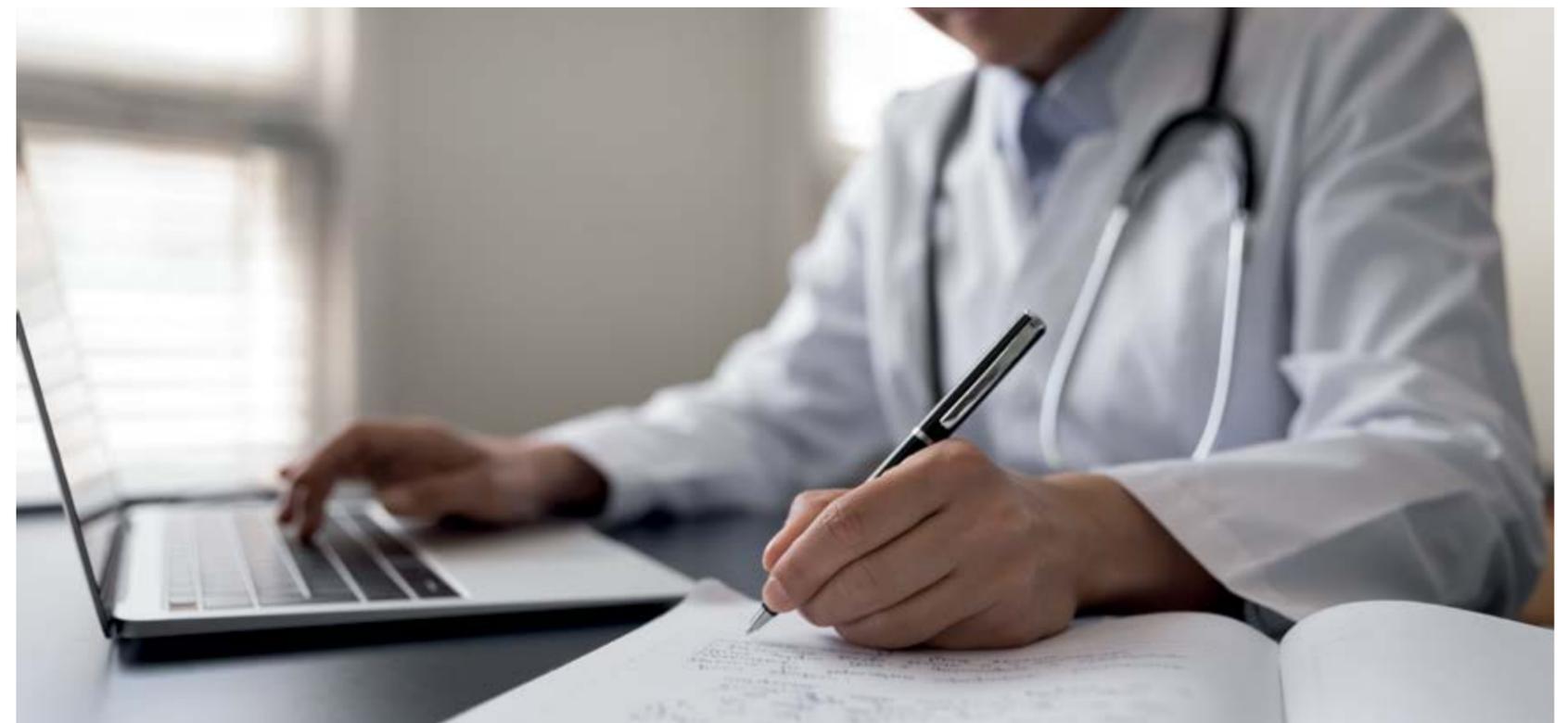
	MOVILIDAD	ASISTENCIA	SALUD	COMPETITIVIDAD
NPS	40.15%	63.10%	47.00%	60.90%
Apóstoles	76.19%	76.34%	64.84%	73.91%
Neutros	11.75%	10.42%	16.84%	13.04%
Detractores	12.06%	13.24%	18.34%	13.04%

Niveles de satisfacción transaccional bajo escala de 1 a 5:

	MOVILIDAD	ASISTENCIA	SALUD	COMPETITIVIDAD
Satisfacción	4.05	4.40	3.92	4.35
Esfuerzo	3.85	4.26	4.00	4.35
Lealtad	4.01	4.3	4.33	4.41

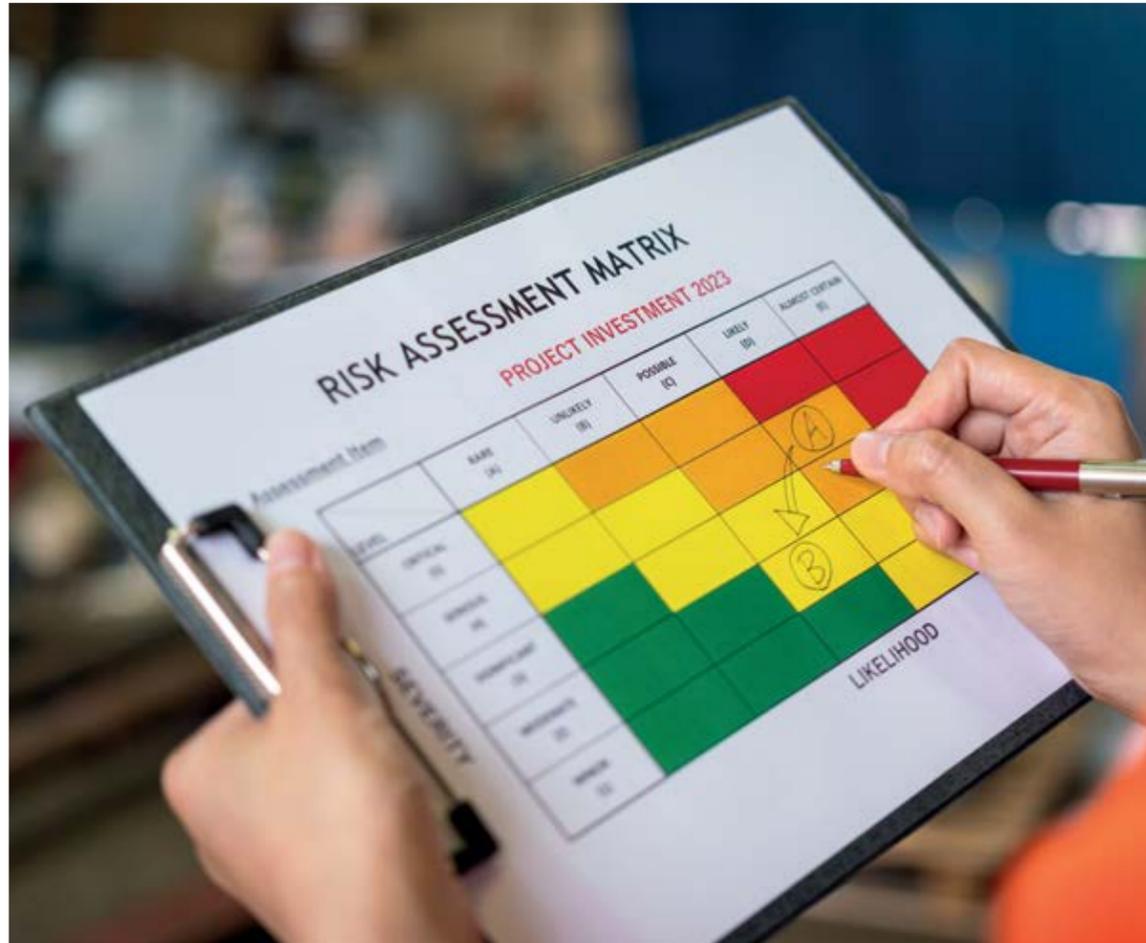
EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

- Se colaboró en la construcción de los *Customer Journey Map* de: reclamos de Movilidad, proceso de suscripción del Seguro de Deuda, procesos postventa de seguros voluntarios de Bancaseguros, hospitalizaciones y medicamentos, así como el *Customer Journey Map* con talento humano.
- Se facilitaron insumos y se brindó acompañamiento al equipo de red médica para la construcción de la nueva red.
- Se brindó acompañamiento al equipo de alianzas y ecosistemas para la definición de indicadores y niveles de servicio que deben cumplir los aliados.
- Con el objetivo de mejorar la trazabilidad de las interacciones, se brindó apoyo al equipo de Colecturía para la implementación de *Customer Relationship Management*, en la gestión y a Bancaseguros para el manejo de campañas.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO





La Gestión de Riesgos es un pilar para ASESUISA, porque apalanca la estrategia y la generación de valor a través de la identificación de riesgos y oportunidades; así como el trabajo en conjunto que se realiza con los diferentes equipos, orientado a entregar capacidades y acompañar la competitividad sostenible de la Compañía.

Además, la Gestión de Riesgos fomenta la generación de nuevas y mejores prácticas de acuerdo a las condiciones, nivel de madurez y características del entorno en el que se desempeña; adaptando las políticas y lineamientos que se establecen desde la Oficina Corporativa de Suramericana a las características propias de la filial. Con ello, se busca garantizar la solidez de ASESUISA a través de la adecuada Gestión de Tendencias y Riesgos.



A continuación se detallan las estrategias más relevantes desarrolladas por categoría de riesgos:

RIESGOS DEL ENTORNO

Se mantuvo el seguimiento al estado de las finanzas públicas, a la trayectoria de la recuperación económica y a los cambios en el entorno político y regulatorio; con la finalidad de continuar anticipando acciones para la gestión de dicho riesgo. En octubre de 2022, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Bomberos, que incluye un impuesto ad valorem aplicable a la mayoría de seguros, lo cual conlleva una serie de retos para la industria aseguradora en general, por constituirse en un costo sustancial para la operación de las compañías.

RIESGOS OPERACIONALES

Se implementaron planes de trabajo para la adecuación de ASESUISA al cumplimiento del marco normativo en continuidad del negocio y seguridad de la información (NRP-24 y NR-23, respectivamente). Asimismo, se continuó el monitoreo de incidentes de riesgo operacional para la identificación de medidas en la mitigación del mismo, con el acompañamiento de las áreas involucradas.

En 2022 se desarrolló una aplicación, que facilita el registro de los eventos de riesgo operacional, contribuyendo así a los esfuerzos de automatización y a la concientización sobre la importancia de dar un adecuada visibilidad y seguimiento a dichos eventos de riesgo.

En cuanto a seguridad de la información, se dieron pasos importantes tales como el cierre de brechas en los controles SOX de seguridad de la información, el fortalecimiento del gobierno en seguridad, la implementación del comité de seguridad de la información y de planes de concientización, entre otros.

En continuidad del negocio se llevó a cabo de manera exitosa la prueba anual de contingencia y se fortaleció el involucramiento de las áreas para la adecuada y pertinente toma de decisiones.

RIESGOS ESTRATÉGICOS

Se gestionaron los riesgos estratégicos, en particular, se dio seguimiento en los pilares del modelo operativo: procesos, talento humano, tecnología, e información; con el fin de identificar posibles desviaciones de la estrategia, así como opciones de gestión para mitigar los impactos negativos. Se acompañó a las áreas de negocio para que autogestionen sus riesgos y se fortaleció la comprensión de estos en los accesos de la Compañía.

RIESGOS TÉCNICOS

Se continuó monitoreando la evolución de las principales variables que inciden en la siniestralidad de cada una de las soluciones. La siniestralidad asociada a los efectos de la pandemia COVID-19 se redujo en 2022 en relación a 2021, lo que se tradujo en mejores resultados para las soluciones que habían estado afectadas en los dos años previos. Por otro lado, la Compañía realizó una adecuada gestión de sus activos y pasivos, con especial énfasis en el mantenimiento de niveles adecuados de reservas, en línea con buenas prácticas internacionales. Todo ello contribuye a fortalecer la solidez de ASESUISA.

RIESGOS FINANCIEROS

En cuanto a los riesgos financieros y de mercado, se mantuvo un proceso constante de análisis a través de escenarios, que permitió la gestión de los riesgos asociados al portafolio de inversiones, a la comunicación oportuna de las situaciones más relevantes, y la definición de planes de acción.



El hecho de contar con un Modelo Interno de Solvencia, que busca evaluar cómo la Compañía se vería impactada ante la materialización de algunos de los riesgos incluidos en el modelo, es una herramienta que contribuye a garantizar la solidez de la empresa, pues dicho Modelo se construye siguiendo buenas prácticas internacionales, basadas en Solvencia II. Durante 2022 se mantuvieron buenos niveles de liquidez y solvencia patrimonial.

RIESGO LAFT

La oficialía de cumplimiento siguió fortaleciendo los controles para mitigar el riesgo de lavado de dinero.

El siguiente gráfico muestra el mapa de Riesgos de Suramericana, el cual sirve de base para la comprensión y monitoreo de los riesgos de ASESUISA.



13 **PROYECTOS**





En 2022 los proyectos estuvieron orientados, en su mayoría, a la mejora de procesos para poder brindar un mejor servicio a los clientes y aliados; transformando las responsabilidades de los colaboradores hacia una mayor digitalización.

Cada año, ASESUISA invierte en proyectos estratégicos que potencian la sostenibilidad y la impulsan a ser una empresa gestora de tendencias y riesgos.

A continuación, se detallan los principales proyectos:

MODELO OPERATIVO

- Se implementó el primer Asistente Virtual de Recaudación Lili, que potenció la recuperación de la cartera de cobros brindando asesoría automática de pago a los clientes y reduciendo la operatividad del área de cabina de servicio.
- Por otro lado, se trabajó en la mejora de procesos postventa, mejorando en un 22% los tiempos de atención en pagos directos de Movilidad.
- Se fomentó la mejora de procesos motores de negocio, estableciendo metas que impactan la calidad y pertinencia de los Portafolios, mejorando los accesos y canales y fortaleciendo la experiencia SURA desde todas las prestaciones.

SUSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA SUSI

Apostando siempre por la innovación y la automatización, se lanzó la nueva plataforma de proceso de suscripción automática para seguros de Autonomía, con el objetivo de facilitar la experiencia y agilizar los procesos de los clientes y asesores.

SUCURSAL DIGITAL FASE 2

Se cumplió un año desde el lanzamiento de la Sucursal Digital. En 2022, se buscó fortalecer los procesos digitales para ofrecer un mejor servicio a los clientes; por lo que, se continuó con la oferta del Portafolio por medio del Canal Digital y se mejoró la atención de la consulta en línea desde Salud SURA.

¹² COMUNICACIÓN
Y MERCADEO

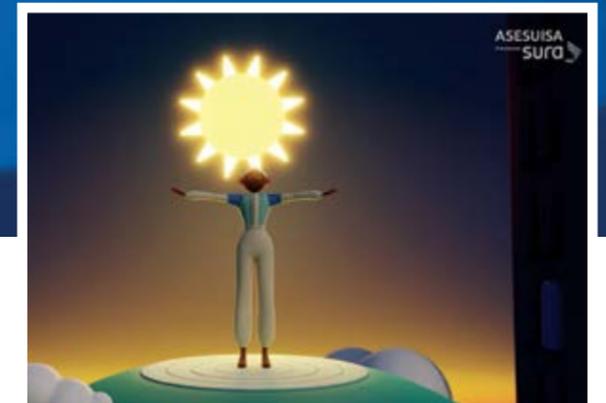


CAMPAÑAS DE COMUNICACION DE PRODUCTOS

En 2022 se realizaron campañas de lanzamiento de nuevos productos, a continuación, se detallan:



- **PLAN CERO EXCUSAS:** en enero del 2022 se lanzó el seguro de accidentes personales que cuenta con asistencias y beneficios que aportan al bienestar de las personas, con una estrategia digital y de influencers con el objetivo de generar *awarness*, *leads* y posicionamiento.
- **SALUD 60+:** se realizó el lanzamiento del nuevo producto con la campaña “+ de 60 razones para asegurar a tus seres queridos mayores de 60 años”, que se comunicó a través de campaña digital, medios tradicionales e influencers.
- **SEGURO RESIDENCIAL:** se creó una campaña para el relanzamiento de los nuevos servicios de asistencias en el hogar y de ciberseguridad para los asegurados de Residencial. Se llevó a cabo una estrategia integral de medios tradicionales y digitales, pauta e influencers para generar *awarness* y consideración.



CAMPAÑA INSTITUCIONAL

La campaña institucional de ASESUISA buscó motivar a las personas sobre la importancia de la cobertura en momentos de incertidumbre y potenciar la oportunidad de contar con seguridad y bienestar. De esta manera la idea central es que lo único seguro es el cambio, y es momento de elegir un seguro que los acompañe a cambiar. Es por eso que el concepto de la campaña de 2022 fue “Que cambios es seguro, asegúrate de vivir”.

La campaña tuvo como objetivo principal generar *awarness* y crear afinidad por la marca a la hora que los clientes tomen la decisión de compra. Asimismo, se reforzó la comunicación de los beneficios, coberturas y precios del Portafolio. La campaña fue implementada en diferentes momentos del año, con una inversión en medios tradicionales y digitales.

CAMPAÑA DE CÁNCER DE SENO

La mejor forma de vencer el cáncer de seno es la prevención, entre más rápido se detecta, más posibilidades hay de vencerlo. El principal objetivo de la campaña es luchar contra el cáncer de seno, es recordarles a las personas que se examinen a tiempo, porque prevenir es un acto que debemos hacer hoy para ganar. Es por eso que, en 2022

SEGUROS



se creó la campaña “La notificación que salva vidas”, porque a través de este movimiento que ASESUISA busca ser el aliado que les recuerda constantemente que pueden vencerlo actuando preventivamente.

En la comunicación se hizo conciencia del autoexamen y de la mamografía anual, uno de los beneficios del Seguro de Salud. La campaña se dio a conocer a través de medios tradicionales como prensa, revista y digitales, con pauta en redes sociales y dinámicas.

SEGURO
GUÍA



ASESUISA
SURA

GUARDIANES DEL VERANO

Utiliza **bloqueador solar** y evite la exposición directa en horas de más sol



Con el objetivo de promover la seguridad a todo nivel, para que las personas puedan disfrutar de unas mejores vacaciones, ASESUISA se convirtió en un aliado importante que acompaña y cuida a todos, transformándose en “Guardianes del Verano” para que puedan divertirse de forma segura.

Esta es una campaña de seguridad vial que se realizó durante Semana Santa y Fiestas Agostinas, en las cuales se brindaron revisiones de 21 puntos del vehículo en lugares estratégicos de San Salvador y La Libertad. Este beneficio es para clientes y público en general, sin ningún costo. Asimismo, se llevó a cabo una estrategia digital con recomendaciones y promociones acordes a la época.

CELEBRACIÓN DE 10 AÑOS DE SURA EN EL SALVADOR



En 2022 se llevó a cabo la celebración de los 10 años de SURA en El Salvador, con una campaña y un evento con los principales clientes, aliados, autoridades del sector, asesores, proveedores y colaboradores, para conversar sobre los principales logros, compromisos y retos de la Compañía y conocer acerca de la estrategia de SURA sobre “Salud Social y Planetaria para la Sostenibilidad”; además de disfrutar del arte y la cultura con la exhibición de Nidos de la diseñadora Lula Mena.

RECONOCIMIENTOS



- La revista Estrategia y Negocios reconoció a ASESUISA como la “#1 en el Top of Mind”, en la categoría de Aseguradoras en El Salvador y de las más sobresalientes en la sección “Servicios”.
- Revista SUMMA otorgó un reconocimiento a ASESUISA como una “Empresa Diversa, Equitativa e Inclusiva 2022”, ocupando la posición 4 del top 20 de El Salvador.
- Revista Estrategia y Negocios nos galardonó como una “Empresa Admirable de El Salvador”, resultado del estudio de Empresas y Empresarios más Admirados de Centroamérica.
- La Asociación Salvadoreña de Productores de Seguros (ASPROS) entregó un reconocimiento a SURA por su décimo aniversario en El Salvador.
- El fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito otorgó reconocimiento a ASESUISA por su compromiso en la promoción de la “Seguridad Vial en El Salvador” a través de la implementación de buenas prácticas de movilidad.
- Revista SUMMA destacó a Enzo Bizzarro, Presidente Ejecutivo de ASESUISA, en el

- “Top 50 de ejecutivos con mejor reputación y ética profesional”. Asimismo, la Compañía obtuvo el “2° lugar en el ranking de empresas con mayor reputación corporativa en El Salvador”.
- Revista SUMMA destacó a ASESUISA en la posición “#5 dentro del top 20 de empresas con mejor clima organizacional de la región”.
- La Asociación Salvadoreña de Ejecutivos Renovados de Seguros (ASERES) entregó reconocimiento a ASESUISA por su apoyo en el desarrollo del Primer Congreso Virtual Internacional “Retos y Desafíos 2022, Nuevas Tendencias de Vida”.
- Revista Estrategia y Negocios destacó a ASESUISA como una “Lovemarks: La más amada en la categoría finanzas”.
- Revista SUMMA, destacó a ASESUISA como uno de los “Mejores empleadores de la región”, en 2022.
- Por sexto año consecutivo Revista El Economista destaca a ASESUISA como la “Marca #1 preferida de los salvadoreños”, en la categoría de Aseguradoras.





13 **SOSTENIBILIDAD**

ASESUISA está comprometida con la implementación de prácticas que aporten al desarrollo sostenible del medio ambiente y la Sociedad, para ello en el 2022, con el apoyo del equipo Corporativo y de FUNDEMAS, se desarrollaron las siguientes acciones:

CULTURA QUE PROMUEVA LA SALUD SOCIAL Y PLANETARIA

Se lanzó el curso virtual de “Hábitos consientes para una Salud Social y Planetaria”, el cual fue realizado por más del 80% de los colaboradores, tuvo como objetivo ampliar la base teórica/práctica para generar una cultura enfocada al cuidado del medio ambiente a partir de la aplicación de hábitos sostenibles en la cotidianidad. También se realizaron campañas que promovieron las prácticas sustentables.

AMPLIACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En periodos anteriores la Compañía realizaba una medición del impacto del consumo y emisión de la energía eléctrica, agua, papel, combustible y residuos, durante 2022, se establecieron estrategias para reducir la huella de carbono y se amplió la medición a otros aspectos como el desplazamiento de los colaboradores a su puesto de trabajo y viceversa, las emisiones fugitivas, emisiones por los equipos de cómputo y vehículos adquiridos, además se inició con la medición de la huella que se genera por la prestación del servicio de reparación de vehículos, iniciando con uno de los aliados.



COMPENSACIÓN HUELLA GENERADA

Posterior a la aplicación de estrategias de reducción, se implementaron acciones que permitieron compensar la huella emitida. En el mes de mayo se realizó un voluntariado con el acompañamiento de FUNDEMAS para la siembra de 300 árboles de especies nativas en el área natural protegida del cráter del volcán de San Salvador, mejor conocida como El Boquerón, específicamente en la zona de recarga hídrica ubicada en el Cantón El Progreso, caserío La Cascajera y Ojo de Aguas. Con esta actividad, según estimaciones, la restauración de 300 árboles contribuye en la fijación de aproximadamente 12 toneladas de CO² equivalentes y con un incremento anual en fijación de 1.5 toneladas.

Adicionalmente se realizó la primera inversión en bonos sostenibles y se adquirieron certificados de redención de energía renovable con lo que se alcanzó “ser carbono neutro en alcance 2”.

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE REDUCCIÓN

Basados en las mediciones en donde se genera mayor impacto ambiental, se establecieron campañas para propiciar la reducción, entre estas cabe mencionar: incentivar el compartir vehículo otorgando subsidio de parqueo a colaboradores que lo requieran, renovación de la flota de vehículos de bajo consumo y emisiones de la Compañía. Se aplicaron los criterios Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) en la contratación y compra de productos y servicios como: promocionales, papelería, productos de limpieza, entre otros.



14

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



A través de los años se ha visto cómo ha evolucionado el rol de las empresas como actores en la sociedad. Más allá de generar resultados económicos, las empresas son impulsoras de la innovación y el emprendimiento, gestoras de nuevas propuestas de bienestar, generadoras de opinión y originadoras del desarrollo humano integral para quienes trabajan en ellas.

La Compañía mantuvo un fuerte compromiso con el país y los públicos de interés a través de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, con la que contribuyó a la calidad de la educación, la promoción del arte y la cultura y el cuidado del medio ambiente.

A continuación, detallamos las principales acciones realizadas en 2022:

EDUCACIÓN

RIESGOLANDIA

En febrero 2022 se realizó el relanzamiento de Riesgolandia junto al Museo Tin Marín, una exhibición educativa que permite a niños y grandes generar una experiencia de aprendizaje sobre los fenómenos naturales, riesgos, prevención en la niñez y fortalecimiento de emociones. La inversión de ASESUISA en la adecuación de este espacio fue de US\$14,000.



INICIATIVA “TIRAMOS LA BIBLIO POR LA VENTANA”

Con el compromiso de promover la literacidad en los niños y jóvenes del país, se patrocinó por primera vez la iniciativa “Tiramos la Biblio por La Ventana”, organizada por Contextos, en conmemoración al Día Internacional del Libro, en el que 35 centros escolares, bibliotecas, parques, museos y centros culturales abrieron en espacios públicos sus bibliotecas, alcanzando a más de 35 mil lectores y lectoras que pudieron disfrutar de ambientes de lectura en voz alta, escritura creativa, arte y más.

COLEGIO CITALÁ

ASESUISA por cuarto año consecutivo continúa apadrinando a los jóvenes del Colegio Citalá con becas para la continuidad de sus estudios, gastos de transporte y material escolar. Asimismo, entregó un donativo de pelotas de futbol, voleibol y basquetbol para las escuelas deportivas que permiten la sana convivencia y la prevención de la violencia a través de la educación.



MEDIO AMBIENTE



PROYECTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD Y RESILIENCIA EMPRESARIAL

En 2022 se continuó con la asesoría de FUNDEMÁS para la implementación del proyecto de Gestión para la Sostenibilidad y Resiliencia Empresarial, con el cual se definieron las bases para la estrategia de sostenibilidad de la Compañía, la conformación del comité de Sostenibilidad y el diseño de un plan de acción apegado a las directrices de SURA.



PILAR DE ARTE Y CULTURA

CONCIERTO “LOS SONIDOS DE LA NAVIDAD”

En 2022 se llevó a cabo la séptima edición de “Sonidos de la Navidad”, el concierto que ASESUISA produce junto a la Orquesta Big Band Juvenil de El Salvador, en el Parque Cuscatlán. Gracias a la aceptación que “Sonidos de la Navidad” ha tenido desde el primer concierto, la Compañía continúa con esta iniciativa que ya se convirtió en tradición, como un regalo especial para todos los salvadoreños que disfrutan del talento de los jóvenes de la Orquesta, sin ningún costo.



ASOCIACIÓN VECINAL PRO RESCATE DE LA COLONIA FLOR BLANCA

Se patrocinó la iniciativa de la Asociación Vecinal Pro Rescate de la Colonia Flor Blanca, que consistió en la gira de la exhibición de pinturas “La Flor Blanca de Ayer, Hoy y de Siempre”, una colección creada por jóvenes artistas salvadoreños que se inspiraron en la historia y riqueza de la arquitectura del país. De esta manera, conmemoraron el primer año de la declaratoria de la colonia Flor Blanca como “Conjunto Histórico”.



OTRAS INICIATIVAS

CRUZ ROJA SALVADOREÑA

ASESUISA entregó un donativo de US\$1,500 a la Cruz Roja Salvadoreña para la adquisición de insumos críticos para el funcionamiento de Centro de Sangre y provisión de componentes sanguíneos de urgencia. Gracias a este apoyo les fue posible adquirir tarjetas antiglobulina humana, tarjetas tipo ABO y tarjetas fenotipo RH/KELL.



15 **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 2022, 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 2022, 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

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.



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000
Fax: +503 2248 7070
www.ey.com/centroamerica

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



17 de febrero de 2023
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador



A-052-2023

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 2022 y 2021

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

Activos	Nota	2022	2021
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 6,760.6	\$ 8,947.4
Efectos de cobro inmediato	3	143.6	382.1
Inversiones financieras (neto)	6	66,955.1	73,303.0
Cartera de préstamos (neto)	7 y 8	129.7	137.5
Primas por cobrar (neto)	9	17,866.4	16,787.9
Deudores por seguros y fianzas	10	5,972.6	1,175.8
		<u>97,828.0</u>	<u>100,733.7</u>
Otros activos:			
Diversos (neto)	21	4,089.9	4,750.8
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	55.8	79.1
		<u>55.8</u>	<u>79.1</u>
Total de activos		<u>\$ 101,973.7</u>	<u>\$ 105,563.6</u>
Pasivos y Patrimonio			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 5,037.7	\$ 4,645.9
Obligaciones con entidades financieras	19	0.8	143.5
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	2,048.5	1,192.9
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	2,950.8	3,372.9
		<u>10,037.8</u>	<u>9,355.2</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		4,095.8	2,537.9
Provisiones	22	698.0	945.4
		<u>4,793.8</u>	<u>3,483.3</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	12,654.4	12,467.5
Reservas de riesgos en curso	17	32,686.6	36,573.0
		<u>45,341.0</u>	<u>49,040.5</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		13,139.8	17,197.0
No reportados		4,201.3	3,888.9
	17	<u>17,341.1</u>	<u>21,085.9</u>
Total de pasivos		<u>\$ 77,513.7</u>	<u>\$ 82,964.9</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		4,200.0	4,200.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados		20,260.0	18,398.7
Total del patrimonio		<u>24,460.0</u>	<u>22,598.7</u>
Total de pasivos y patrimonio		<u>\$ 101,973.7</u>	<u>\$ 105,563.6</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

SEGUROS SURA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS

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



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000
Fax: +503 2248 7070
www.ey.com/centroamerica

Estados de Resultados

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 y 2021

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

	<u>Nota</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Ingresos de operación:			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 85,470.4	\$ 85,690.6
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	26,949.0	27,726.9
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos cedidos		15,672.8	20,619.3
Reembolsos de gastos por cesiones		98.2	29.4
Ingresos financieros y de inversión		4,795.7	4,823.9
		<u>132,986.1</u>	<u>138,890.1</u>
Costos de operaciones:			
Siniestros		62,107.3	73,322.9
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		12,823.2	20,069.6
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	19,558.6	13,841.2
Gastos de adquisición y conservación		25,963.5	26,975.2
		<u>120,452.6</u>	<u>134,208.9</u>
Reservas de saneamiento		568.70	-
		<u>121,021.3</u>	<u>134,208.9</u>
Utilidad antes de gastos		<u>11,964.8</u>	<u>4,681.2</u>
Gastos de operación:			
Gastos financieros y de inversión		48.7	362.6
Gastos de administración	25	7,654.6	6,295.2
		<u>7,703.3</u>	<u>6,657.8</u>
Utilidad (Pérdida) de operación		4,261.5	(1,976.6)
Otros ingresos neto		1,210.2	523.1
Utilidad (Pérdida) antes de impuesto		<u>5,471.7</u>	<u>(1,453.5)</u>
Impuesto sobre la renta	27	1,358.7	17.5
Utilidad (Pérdida) neta		<u>\$ 4,113.0</u>	<u>\$ (1,471.0)</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 2022, 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 2022, 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



René Alberto Arce Barahona
Socio
Registro No. 1350

17 de febrero de 2023
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 2022 y 2021

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

	<u>Nota</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Activo			
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 15,608.1	\$ 19,552.7
Efectos de cobro inmediato	3	359.4	738.5
Inversiones financieras, neto	6	84,663.4	86,727.4
Cartera de préstamos, neto	7 y 8	129.7	137.5
Primas por cobrar, neto	9	41,725.3	38,970.8
Deudores por seguros y fianzas	10	6,514.8	1,452.5
		<u>149,000.7</u>	<u>147,579.4</u>
Otros activos:			
Diversos, neto de reservas de saneamiento	21	9,524.3	10,569.9
		<u>9,524.3</u>	<u>10,569.9</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	2,389.7	2,850.3
Total activo		<u>\$ 160,914.7</u>	<u>\$ 160,999.6</u>
Pasivo y patrimonio			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 5,752.7	\$ 5,230.4
Obligaciones con entidades financieras	19	59.2	143.5
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	7,480.0	7,453.1
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	7,992.0	8,287.3
		<u>21,283.9</u>	<u>21,114.3</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		7,368.2	5,779.7
Provisiones	22	1,381.0	1,779.0
Diversos		4,064.6	3,729.7
		<u>12,813.8</u>	<u>11,288.4</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	12,654.4	12,467.5
Reservas de riesgos en curso	17	47,993.1	50,660.4
		<u>60,647.5</u>	<u>63,127.9</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		16,955.0	20,760.5
No reportados		4,535.0	4,362.5
	17	<u>21,490.0</u>	<u>25,123.0</u>
Total pasivo		<u>\$ 116,235.2</u>	<u>\$ 120,653.6</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		8,400.0	8,400.0
acumulados		36,279.5	31,946.0
Total patrimonio		<u>44,679.5</u>	<u>40,346.0</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>\$ 160,914.7</u>	<u>\$ 160,999.6</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 2022 y 2021

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

	<u>Nota</u>	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Ingresos de operación:			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 145,642.2	\$ 147,074.4
Ingresos por decrementos de reservas técnicas	17	\$ 30,368.5	30,265.4
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento		\$ 17,574.9	23,800.2
Reembolsos de gastos por cesiones		\$ 2,208.4	2,291.9
Ingresos financieros y de inversiones		\$ 5,817.5	5,779.1
		<u>\$ 201,611.5</u>	<u>209,211.0</u>
Menos - Costos de operación:			
Siniestros		\$ 89,758.4	101,246.3
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamiento		\$ 29,603.5	39,005.3
Gastos por incrementos de reservas técnicas	17	\$ 24,308.9	19,072.9
Gastos de adquisición y conservación		\$ 41,620.8	43,163.5
		<u>\$ 185,291.6</u>	<u>202,488.0</u>
Reservas de saneamiento		\$ 1,318.6	0.0
		<u>\$ 186,610.2</u>	<u>202,488.0</u>
Utilidad antes de gastos		<u>\$ 15,001.3</u>	<u>6,723.0</u>
Gastos de operación:			
Gastos financieros y de inversión		\$ 66.1	379.3
Gastos de administración	25	\$ 10,926.9	8,857.3
		<u>\$ 10,993.0</u>	<u>9,236.6</u>
Utilidad (Pérdida) de operación		<u>\$ 4,008.3</u>	<u>(2,513.6)</u>
Otros ingresos y gastos, neto		\$ 4,983.3	3,834.1
Utilidad antes de impuesto		<u>\$ 8,991.6</u>	<u>1,320.5</u>
Impuesto sobre la renta	27	\$ 2,644.1	807.1
Utilidad neta		<u>\$ 6,347.5</u>	<u>\$ 513.4</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**

asesuisa.com