

# 2023

MEMORIA  
DE LABORES

# CONTENIDO

<i>MISIÓN Y VISIÓN</i>	<i>1</i>
<i>VALORES</i>	<i>2</i>
<i>MENSAJE DEL PRESIDENTE</i>	<i>3</i>
<i>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</i>	<i>5</i>
<i>JUNTA DIRECTIVA</i>	<i>6</i>
<i>EQUIPO EJECUTIVO</i>	<i>7</i>
<i>INFORME DE GESTIÓN</i>	<i>8</i>
<i>A. COMITÉS DE APOYO</i>	<i>8</i>
<i>B. OPERACIONES</i>	<i>9</i>
<i>C. CALIFICACIÓN DE RIESGO</i>	<i>17</i>
<i>D. ESTADOS FINANCIEROS</i>	<i>18</i>



## MISIÓN

*Proporcionar tranquilidad a nuestros clientes con soluciones integrales de seguros y fianzas.*



## VISIÓN

*Ser líder en soluciones integrales de seguros y fianzas.*

# VALORES



*Integración*



*Responsabilidad*



*Ética  
empresarial*



*Calidad*



*Honradez y  
confianza*



*Orientación  
al cliente*



*Lealtad*



*Competitividad*



*Disciplina*



*Gestión visionaria  
e innovadora*

## MENSAJE DEL PRESIDENTE



*Respetables miembros de la Junta General de Accionistas de SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A., en nombre de nuestra Junta Directiva me complace presentarles los aspectos más relevantes y resultados de nuestras operaciones, correspondientes al ejercicio económico comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.*

*Durante el año 2023 la economía salvadoreña mostró un moderado dinamismo con un crecimiento del PIB estimado por el Banco Central de Reserva de El Salvador entre el 2.5% y 3.0%, con un incremento del 4.6% en las remesas familiares que ascendieron a US\$8,182.0 millones, una expansión de los depósitos y de la liquidez de los bancos impulsada por el incremento en las tasas de interés y una reducción en la tasa de inflación general que pasó de 7.0% a 1.2% al finalizar el año.*

*El mercado asegurador en el año 2023 alcanzó un volumen de primas de US\$865,696.9 miles reflejando una disminución de US\$41,051.6 miles, equivalentes a un 4.5% respecto al año 2022, lo cual se debió principalmente a que las pólizas del sector previsional del país ya no fueron renovadas. Los resultados después de impuestos del sector asegurador fueron US\$49,835.9 menores en US\$3,613.0 miles, respecto al año anterior, equivalentes a una reducción del 6.8%.*

*Durante el año nuestras operaciones comerciales se basaron en mejorar las relaciones de negocios con nuestros aliados y clientes, generando sinergias y propuestas de valor con beneficios para los clientes y rentabilidad en las operaciones.*

*Resultado de las acciones comerciales realizadas y una importante mejora en la capacidad operativa y de servicio de la Compañía, logramos que las primas netas de devoluciones y cancelaciones ascendieran a US\$10,013.8 miles, mayor en US\$2,122.8 miles a las primas captadas en el año anterior, ubicando las operaciones con las entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO en una participación del 21.3% y los negocios con otras entidades, incluyendo del sector financiero, en un 78.7% del total de la cartera.*

*Por su parte, los siniestros registrados durante el año 2023 fueron de US\$4,195.9 miles, equivalentes a un 41.9% de las primas netas captadas y menores que los registrados el año anterior en US\$1,007.4 miles.*

*Como parte de la gestión integral de los riesgos, continuamos con una prudente política de suscripción y distribución de riesgos, así como respaldo de reaseguro de primera línea. También constituimos las reservas requeridas de conformidad con las normas respectivas, las cuales ascendieron a US\$707.7 miles, que corresponden a reservas para siniestros en trámite US\$628.4 miles y reservas para siniestros ocurridos y no reportados US\$79.3 miles, además de las reservas para riesgos en curso por US\$2,237.1 miles.*

*Al finalizar el año, logramos una utilidad antes de impuestos US\$1,177.5 miles, un incrementó de la reserva legal de US\$15.5 miles y una utilidad después de impuestos y reserva legal de US\$783.6 miles, resultado que fue posible principalmente por la preferencia de nuestros clientes, la gestión de operaciones realizada y el respaldo de reaseguro.*

*Conscientes de la importancia de la tecnología en el desarrollo de los negocios, durante el año 2023, renovamos infraestructura tecnológica fortaleciendo la capacidad de los sistemas informáticos y los sistemas de comunicación, mejoramos las funcionalidades de nuestra aplicación móvil y sitio web y avanzamos en la automatización de procesos en el área de indemnizaciones.*

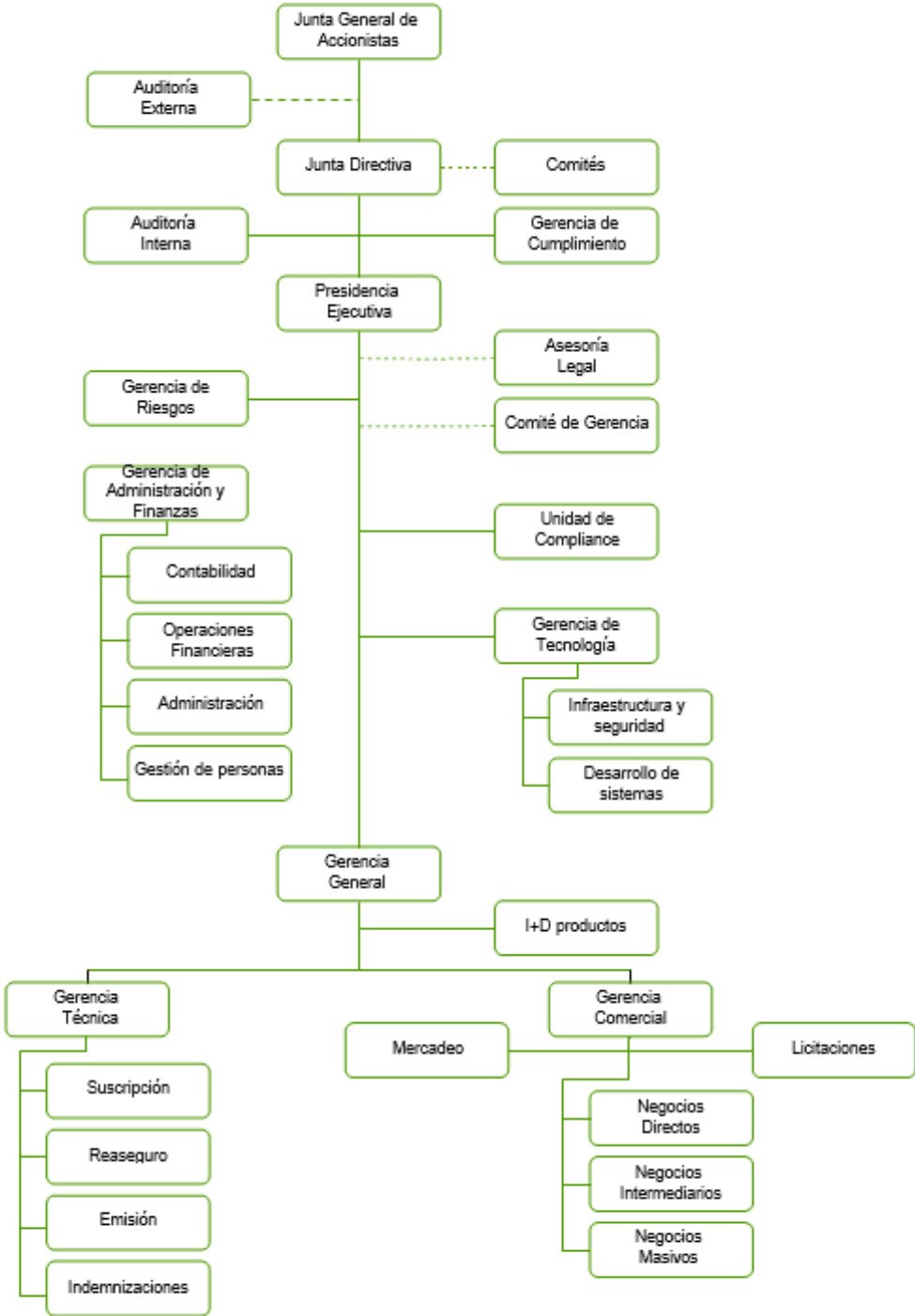
*También continuamos el desarrollo del complejo de oficinas propias de la Compañía que integra tres inmuebles para desarrollar las operaciones corporativas, ya habilitadas y las operativas que se encuentran en un 60% de avance.*

*La mejora en la gestión de operaciones y los resultados de la Compañía permitieron lograr a mediados de 2023 una mejora en la perspectiva de la calificación de riesgo, la cual pasó de estable a positiva y a finales del año una mejora en la calificación de riesgos otorgada por Zumma Ratings, S.A. de C.V., la cual pasó de “A” a “A+” con perspectiva estable.*

*Los aspectos logrados durante el año 2023 fueron posibles gracias a la confianza, apoyo y preferencia de nuestros accionistas, socios de negocios y asegurados; así como el importante aporte realizado por los miembros de la Junta Directiva y el desempeño del personal ejecutivo y operativo, a quienes quiero agradecer el esfuerzo realizado y los resultados que estamos reportando.*

Mario Andrés López Amaya  
Presidente

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## JUNTA DIRECTIVA



*Mario Andrés López Amaya*  
**Presidente**



*Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez*  
**Director Propietario**



*Francisco Javier Alvarenga Melgar*  
**Director Propietario**



*Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds*  
**Director Suplente**



*Janeth Esther Alegría de Galicia*  
**Directora Suplente**



*Elder José Monge Menjívar*  
**Director Suplente**



## EQUIPO EJECUTIVO



*Mario Andrés López Amaya  
Presidente*

*Diana Cecilia Rosales Portillo  
Gerente de Administración y  
Finanzas*

*Isabel Alberto Iraheta Serrano  
Gerente de Riesgos*

*Ada Raquel Vigil Hernández  
Gerente de cumplimiento*

*Javier Fuentes  
Auditor Interno*

*Mario Ernesto Ramírez Alvarado  
Gerente General*

*Douglas Mauricio Rosales Magaña  
Gerente Comercial*

*David Omar Flores Salinas  
Gerente Técnico*

*Daniel Antonio Hidalgo Ramírez  
Gerente de Tecnología*

# INFORME DE GESTIÓN

## A. COMITÉS DE APOYO

*Con la finalidad de mejorar la eficiencia y productividad de las operaciones en la Compañía se realizó una reestructuración de los comités de apoyo, basada en las funciones y competencias asignada a cada uno, con lo cual la Compañía contó durante el año 2023 con 7 comités: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, Comité de Gerencia, Comité Técnico, Comité de Inversiones y Comité de Reaseguro.*

### **1. Comité de Auditoría**

*El Comité de Auditoría desarrolló sus funciones para asegurar el debido cumplimiento de las obligaciones legales que el Pacto Social señala a los Directores respecto a los estados financieros, control interno y cumplimiento de las recomendaciones de los entes supervisores, así como de los acuerdos de la Junta General de Accionistas y de la Junta Directiva. Dentro de este marco, analizó, validó y recomendó a la Junta Directiva principalmente sobre los siguientes aspectos: Informes trimestrales para la Junta Directiva y la Superintendencia del Sistema Financiero, sobre cumplimiento y revisión del Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el ejercicio 2023; informes de revisiones de Auditoría Interna; y los informes de seguimiento a las observaciones incluidas en los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero, Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2024 y evaluación de las ofertas para la contratación de servicios de auditoría externa y fiscal para el ejercicio 2024.*

### **2. Comité de Riesgos**

*El Comité de Riesgos analizó y validó los informes siguientes: Informe de la Gestión realizada por los comités operativos y de apoyo a Junta Directiva, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Riesgo Operacional, Informe de Gestión Integral de Riesgos, propuestas de actualización de manuales, políticas y metodologías para gestión de los riesgos de liquidez, mercado, técnico, operacional y gestión integral de riesgos.*

### 3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos

*Este Comité analizó y validó los informes de la gestión de monitoreo en las operaciones de la Compañía, cumplimiento de normativa e informes elaborados por la Oficialía de Cumplimiento, actualización del Manual de Prevención de Lavado de Dinero, el Reglamento del comité, el perfil de riesgo del cliente para su vinculación y la actualización de controles de la Matriz de Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos.*

## B. OPERACIONES

### 1. Área Comercial

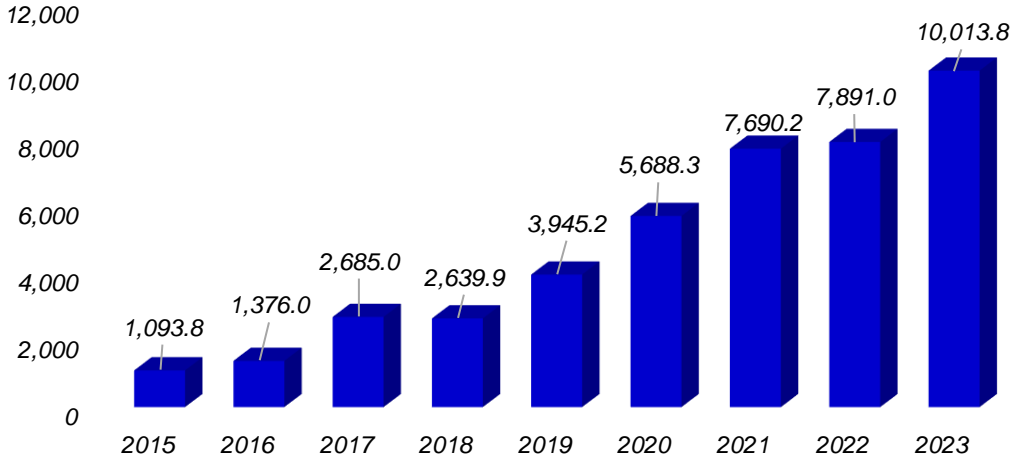
*En el año 2023 la Aseguradora logró un crecimiento en primas del 26.9% respecto al año anterior, continuó ejecutando acciones para mejorar el posicionamiento en el mercado, crecimiento en primas y resultados; así como fortalecer y consolidar las relaciones de negocios con clientes, intermediarios de seguros, entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO, instituciones de gobierno y otras entidades.*

*La gestión comercial realizada, junto con las acciones de mercadeo, publicidad, relaciones con intermediarios de seguros y un buen nivel de servicio de la Compañía, permitieron que las operaciones con las entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO se ubicaran en un 21.3% y los negocios con otras entidades, incluyendo del sector financiero, en un 78.7% de las primas netas de la cartera.*

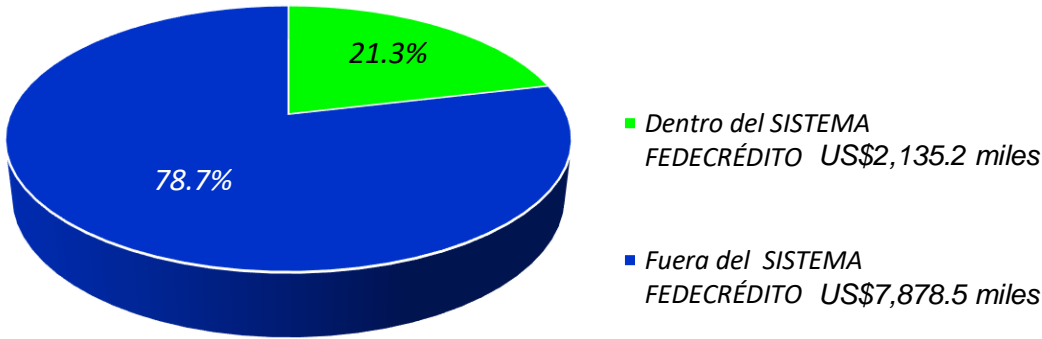
*Los principales logros del Área Comercial durante el año fueron: El incremento en primas de todos los ramos, incorporación de nuevos intermediarios de seguros con potencial de crecimiento, fortalecimiento de la confianza con los actuales intermediarios de seguros y la renovación de los negocios contratados con Instituciones de Gobierno.*

*Como resultado de la gestión comercial realizada durante el año, la Aseguradora cerró el ejercicio 2023 con primas netas de devoluciones y cancelaciones por US\$10,013.8 miles, mostrando un crecimiento de 26.9% respecto al año anterior, lo que significó un incremento en US\$2,122.8 miles, respecto a las primas de US\$7,891.0 miles del año anterior.*

**PRIMAS NETAS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$

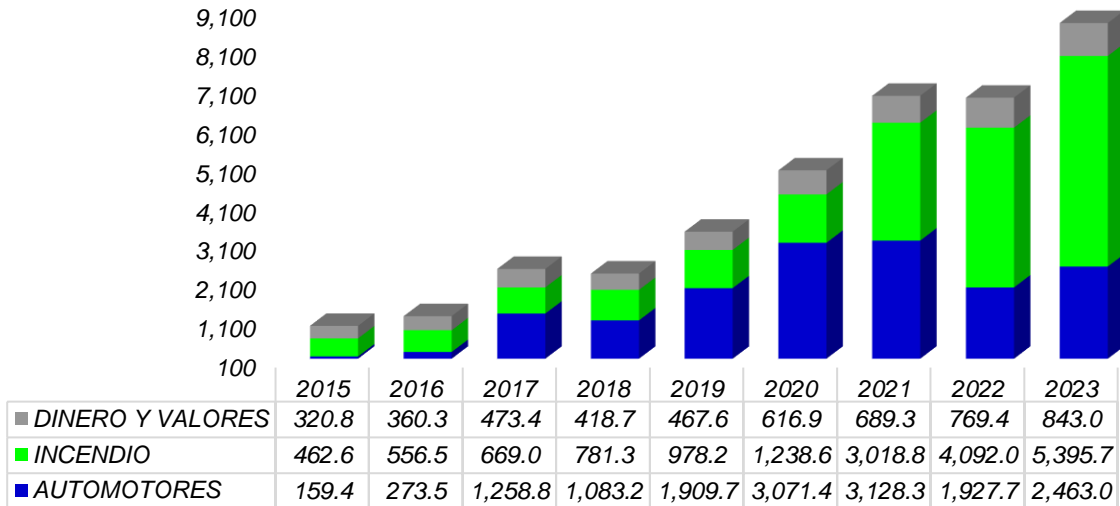


**PRIMAS AL 31 DE DICIEMBRE 2023**



Se realizaron operaciones en 10 ramos de seguros, los de mayor volumen de primas fueron: Seguro Contra Todo Riesgo de Daño Físico e Incendio, Seguro de Automotores y Seguro de Dinero y Valores, que en conjunto representan el 86.9% de las primas netas de la Aseguradora.

**PRIMAS NETAS DE LOS PRINCIPALES RAMOS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



Para mejorar la experiencia del cliente se incorporó a la aplicación móvil y sitio web, la domiciliación de pagos, mediante la cual se puede auto gestionar el pago de las primas de las pólizas, utilizando las tarjetas de crédito o débito de los bancos del Sistema Financiero.

Durante 2023, se realizaron distintas actividades de marketing y publicidad, con la finalidad de apoyar el cumplimiento de la estrategia comercial, la cual se centró en mejorar los resultados financieros, ampliar la colocación de productos de seguros en medios tradicionales, apoyados con medios digitales, posicionamiento de la marca y acciones para la fidelización de los clientes e intermediarios.

## 2. Área Técnica

Durante el año 2023 se continuó la mejora de los procesos y se reforzó la estructura operativa, a fin de mejorar la experiencia de los clientes. Se realizó una adecuada gestión de reaseguro para respaldar las operaciones de negocios y mitigación de riesgos. Asimismo, se mejoró el proceso de suscripción de negocios lo cual permitió lograr resultados positivos.

## 2.1 Suscripción y Emisión

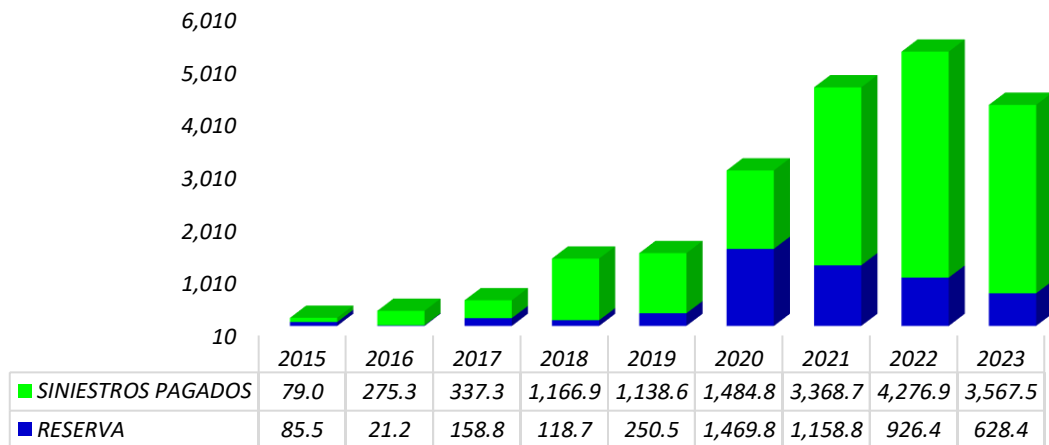
En la documentación de las pólizas se rediseñaron los procesos internos y se realizaron cambios en el sistema transaccional, para mejorar la velocidad de procesamiento, optimizar tiempos de respuesta, la calidad de las pólizas y documentos relacionados.

## 2.2 Indemnizaciones

Los siniestros gestionados en el año 2023 fueron de US\$4,195.9 miles, mostrando un decremento del 19.4%, respecto al año anterior, esto derivado de la disminución de siniestralidad en el ramo de automotores.

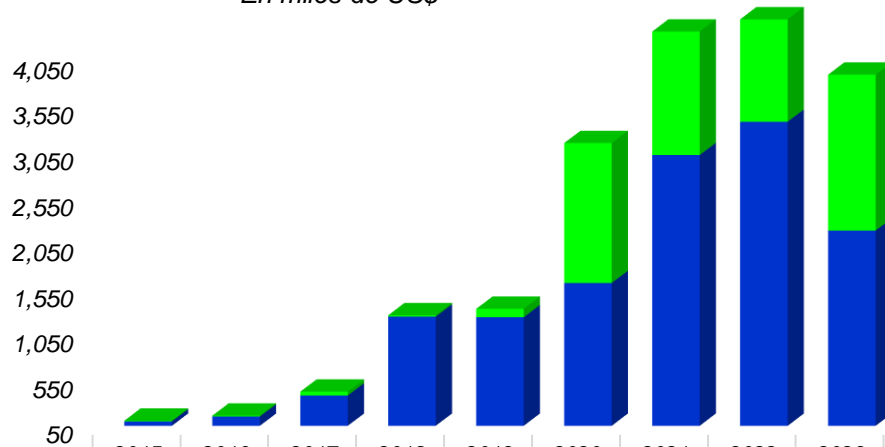
En la gestión de las indemnizaciones del ramo de automotores, se mejoró la comunicación entre el sistema del proveedor de asistencia y la Aseguradora, con el propósito de lograr un registro en línea de siniestros e implementar un sistema de notificaciones automáticas para los asegurados.

**SINIESTROS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



Los principales ramos de seguros que impactaron en un 92.8% la siniestralidad fueron: Seguro de Automotores y Todo Riesgo Daño Físico.

**SINIESTROS DE LOS PRINCIPALES RAMOS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
■ SEGURO CONTRA TODO RIESGO DE DAÑO FISICO E INCENDIO	7.6	9.1	41.6	14.7	92.0	1,532.0	1,351.6	1,425.1	1,706.7
■ SEGURO DE AUTOMOTORES	98.5	152.0	381.9	1,245.7	1,238.9	1,613.3	3,014.2	3,378.8	2,187.2

### 2.3 Reaseguro

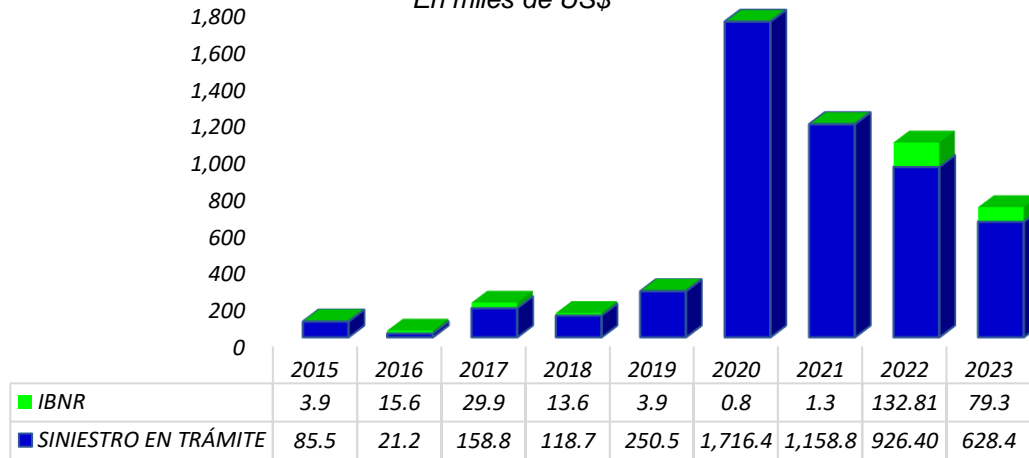
Durante el año 2023 se elaboró la Política de Reaseguro y la Política de Distribución de Riesgos; se negociaron los contratos de reaseguro para el 2024 y se logró un respaldo de reaseguro proporcionado por nueve reaseguradores de primera línea. Los costos continuaron con una tendencia al alza debido principalmente a la siniestralidad de eventos catastróficos y a las exposiciones de los reaseguradores en la región. El sólido posicionamiento logrado en el mercado asegurador local permitió captar primas por US\$2,079.9 miles.

### 2.4 Reserva para Siniestros

La reserva para siniestros cerró el año con US\$707.7 miles, menor en US\$351.5 miles, respecto a la reserva registrada al cierre del año anterior, debido a la disminución de los siniestros en trámite de automotores.

**RESERVA DE SINIESTROS  
AL 31 DE DICIEMBRE**

En miles de US\$



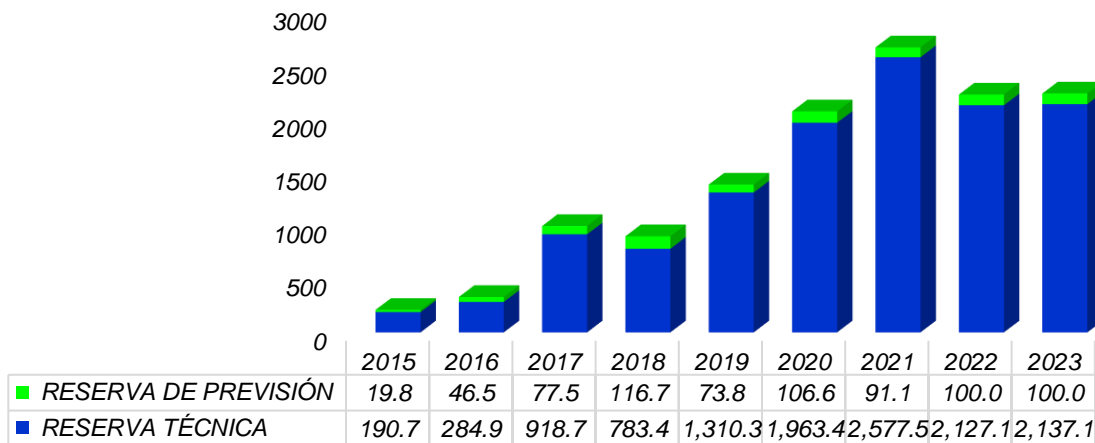
**IBNR:** Siniestros ocurridos y no reportados

**2.5 Reservas Técnicas y de Previsión**

Las reservas técnicas y previsión totalizaron a diciembre de 2023, US\$2,237.1 miles, cantidad que permitirá hacerle frente a los compromisos con los asegurados y contratantes, las cuales fueron constituidas de conformidad con la normativa vigente emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador y las políticas internas de la Aseguradora.

**RESERVAS TÉCNICAS Y DE PREVISIÓN  
AL 31 DE DICIEMBRE**

En miles de US\$



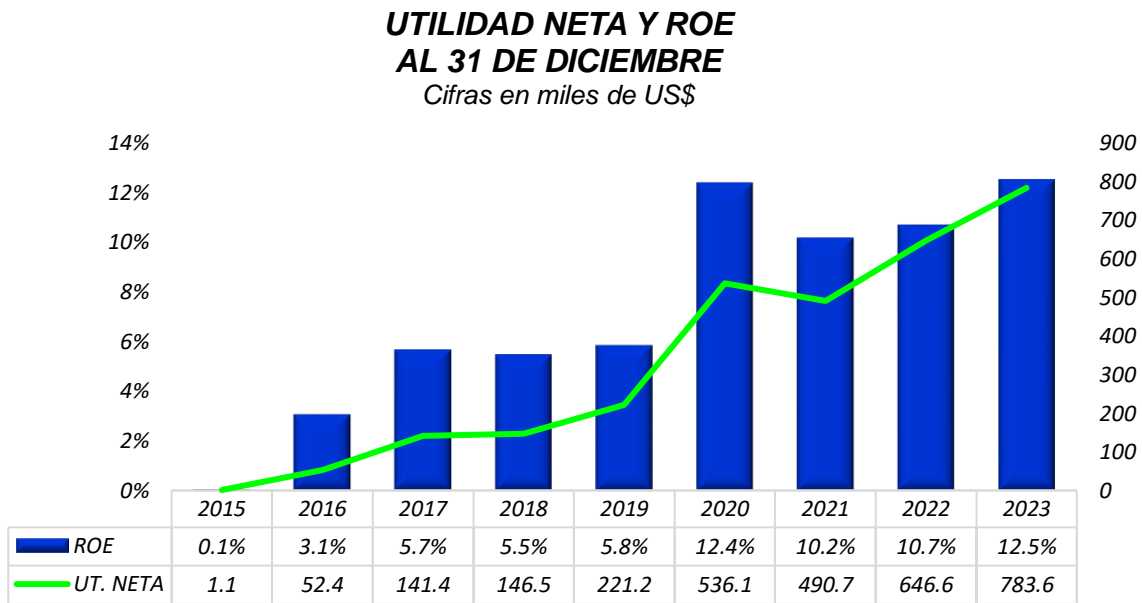


### 3. Área Financiera

Durante el año 2023 se realizaron mejoras sustanciales en la gestión de las operaciones financieras para mejorar el servicio a los clientes, entre ellas, el desarrollo de las funcionalidades dentro de la aplicación móvil y el sitio web, principalmente la domiciliación de pagos.

Al final del ejercicio económico, la Aseguradora presenta una utilidad neta de impuesto sobre la renta y reserva legal de US\$783.6 miles, la utilidad más alta desde el inicio de operaciones en el año 2015; no obstante, el incremento en gastos y costos derivado del impuesto de bomberos aplicable a las operaciones, costo del respaldo de reaseguro y el incremento en las reservas por impago de primas.

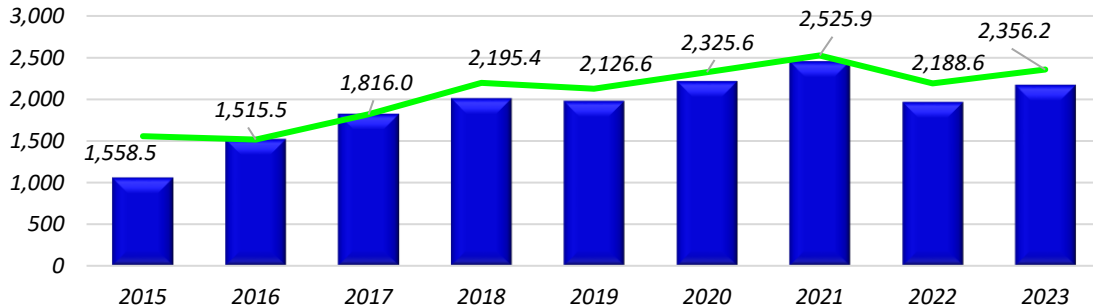
El patrimonio de la Aseguradora se ubicó en US\$6,922.9 miles y el índice de suficiencia de patrimonio neto fue de 103.7%, reflejando un sólido respaldo financiero. Además, la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 12.5% y sobre los activos de 6.6%.



Al cierre del año 2023, las inversiones totalizaron US\$2,356.2 miles, logrando una cobertura de reservas técnicas y de siniestros del 82.8%, equivalentes a US\$2,844.8 miles.

## INVERSIONES FINANCIERAS AL 31 DE DICIEMBRE

Cifras en miles de US\$



### 4. Área de Administración

*Durante el ejercicio 2023 se continuó el avance en la adecuación de instalaciones para la Compañía a fin de completar el complejo de oficinas, logrando finalizar las oficinas corporativas y un avance del 60% en las oficinas operativas.*

*Como parte de las mejoras en la gestión de personas, se completó un estudio de clasificación de puestos y administración de salarios, a fin de asegurar el bienestar del personal con remuneraciones en los rangos salariales disponibles en el sector asegurador.*

### 5. Área de Tecnología

*Durante el año 2023 se renovó la infraestructura tecnológica, fortaleciendo la capacidad de los sistemas informáticos y de los sistemas de comunicación, con el fin de proveer mejores servicios para nuestros asegurados. Se realizaron los desarrollos informáticos para la evaluación y registro en línea de las indemnizaciones de automotores y para la incorporación de la función de domiciliación de pagos de primas de seguros en el sitio web y en la aplicación móvil de la compañía.*

### 6. Área de Riesgos

*Se monitoreó, analizó y mejoró la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo en las operaciones de la Compañía con la implementación de la Matriz de Indicadores de Riesgo, el Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, que incluye las pruebas a los planes de continuidad y la Gestión de la Seguridad de la Información; además, se implementó el análisis e informe de los riesgos asumidos en la Compañía y se creó la Unidad de Compliance para asegurar el cumplimiento de los aspectos normativos.*

## 7. Área de Cumplimiento

*Durante el 2023 se desarrollaron mejoras en el monitoreo de las operaciones, en cumplimiento de la políticas y procedimientos para la prevención de lavado de dinero y de activos, con la incorporación de controles adicionales en el sistema de alertas informáticas, automatización de mecanismos de control y mejoras en la normativa interna para facilitar el monitoreo, detección y prevención del riesgo de lavado de dinero y de activos.*



## C. CALIFICACIÓN DE RIESGOS

*La Aseguradora durante el 2023 mejoró su calificación de riesgo otorgada por la calificadora Zumma Ratings, S.A. de C.V. logrando una calificación de “A+” con perspectiva estable, lo cual refleja una buena capacidad de pago de las obligaciones de la Compañía en los términos y plazos pactados.*



67 Avenida Sur y Avenida Olímpica #228 Colonia  
Escalón San Salvador

PBX: 2218-7979

[contacto@segurosfedecredito.com](mailto:contacto@segurosfedecredito.com)

[www.segurosfedecredito.com](http://www.segurosfedecredito.com)



SEGUROS FEDECRÉDITO