



ADAPTÁNDONOS AL **FUTURO**

MEMORIA DE LABORES 2021



NUESTRO COMPROMISO

Proveer seguridad financiera
a nuestros asegurados.



NUESTRO PROPÓSITO

Superar las expectativas de
servicio de nuestros clientes.



NUESTRO OBJETIVO

Convertirnos en la Aseguradora
más sólida, ágil, rentable y con el
mejor talento humano.





05 JUNTA DIRECTIVA

06 MENSAJE DEL
PRESIDENTE

09 INFORME DEL
COMITÉ EJECUTIVO

13 CIFRAS E INDICADORES
MÁS RELEVANTES

15 RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

17 ACTIVIDADES PARA
INTERMEDIARIOS
DE SEGUROS

¡**TODOS NUESTROS** *Servicios digitales* **DISPONIBLES PARA TI!**

Solo en ACSA te atendemos
rápido, sin desplazamientos,
todos los días a cualquier hora:



www.acsa.com.sv

ASEGURADORA
ACSA

JUNTA DIRECTIVA



LUIS ALFREDO
ESCALANTE
PRESIDENTE



CARLOS LEÓN
IMBERTON DÉNEKE
VICEPRESIDENTE



JOSÉ ROBERTO
RIVERA ERAZO
SECRETARIO



EDUARDO
QUIÑÓNEZ CAMINOS
DIRECTOR



DAVID
ESCOBAR GALINDO
DIRECTOR



ALDO
MIRANDA SOL
DIRECTOR



RODRIGO
ESCALANTE
DIRECTOR



EDWIN
RIVAS TOSTA
DIRECTOR



JOSÉ RICARDO
PALOMO
DIRECTOR

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Es un honor presentarles la Memoria de Labores y Estados Financieros correspondientes al ejercicio económico 2021; año que inició con la esperanza de que la aplicación de las vacunas contra el COVID-19 frenara la pandemia que tanto daño causó en el 2020, para que nuestras vidas recuperaran la normalidad.

Sin embargo, la realidad no fue así, pues no obstante que los médicos advertían que el virus continuaba contagiando fue patente el aumento en la actividad económica y social desde el inicio del año, por lo que nuestro equipo demostró nuevamente su capacidad y sagacidad para enfrentar con valentía y creatividad todos los retos y riesgos que todavía persisten por la pandemia.

A nivel interno, nuestra Compañía al igual que el resto de las empresas de seguros, estableció protocolos específicos para mantener las operaciones ininterrumpidas. Para ello, aumentamos gradualmente el número de personal laborando en las oficinas, pero manteniendo un equilibrio apropiado con los colaboradores que trabajaban en forma remota.

Esta modalidad de trabajo, mundialmente conocida como híbrida, ha sido posible gracias a que desde hace tiempo nos hemos empeñado para ser la Compañía más tecnológica del mercado, invirtiendo en la digitalización de todos los servicios y en la automatización en la venta de ciertos seguros.

Especialmente, se han mantenido programas de inducción técnica para capacitar a los intermediarios en la conveniencia de utilizar la gran variedad de servicios digitales que día a día se han desarrollado.

La falsa seguridad que súbitamente reanimó la economía generó un incremento en reclamos de gastos médicos y accidentes vehiculares a partir del segundo trimestre del año, todo lo cual se había reducido considerablemente en el año previo debido a las cuarentenas y al temor generalizado. Asimismo, los casos por tratamientos médicos y muertes causados por el COVID-19 se incrementaron y el resultado al cierre del ejercicio fue que el costo de reclamos de autos aumentó un 10 % y en gastos médicos un 18%.



El patrimonio continuó fortaleciéndose superando los \$34 millones que representa la suma más alta de todos los tiempos. ”

Conscientes de la nueva realidad que estábamos viviendo, redoblamos nuestros esfuerzos por incrementar el nivel de producción y replanteamos la ruta a seguir con el apoyo de un grupo importante de intermediarios, que hasta el momento habían sido temerosos de promover sus ventas y hacer uso de nuestros canales de suscripción digital.

De esta forma logramos superar el presupuesto de producción que muy conservadoramente habíamos establecido para el año, alcanzando un nivel de ventas de \$87.66 millones con crecimientos importantes en diversos ramos como Incendio con un 13%, Transporte con 14% y Vida Colectivo con un 16%.

El incremento en primas en estos ramos tuvo una incidencia directa en el aumento de las primas a retención en más de \$3.5 millones y conllevó al fortalecimiento de las reservas técnicas y matemáticas en \$1.6 millones. No obstante estos beneficios, los siniestros a retención subieron en más de 9%, por lo que el efecto de estos diversos factores fue que la utilidad antes de impuestos tuviera una reducción de \$5.1 millones a \$3.9 millones respecto al año anterior.

Si bien es cierto que las utilidades no alcanzaron los niveles del año pasado es importante recalcar que el patrimonio de la empresa, que representa el verdadero sustento

de los riesgos que asumimos, continuó fortaleciéndose superando los \$34 millones que representa la suma más alta de todos los tiempos.

Para enfrentar las incertidumbres del futuro, nuestro enfoque primario es la automatización de todos los procesos internos que nos permitan brindar una atención al cliente que sea más amigable y efectiva. Como ejemplo, contamos ya con la tecnología para permitir la autoemisión de algunos productos y tramitar ciertos reclamos por medio de la transmisión total de documentos en línea, hasta el punto de pagarlos por medio de transferencias bancarias.

Fundamental, para el progreso de la cadena digital, ha sido la aprobación de parte del Ministerio de Hacienda para que todos nuestros documentos fiscales estén autorizados para ser entregados digitalmente con la misma validez que los impresos, lo cual permite mayor agilidad en el servicio y ahorros en recursos.

Es importante destacar que al igual que en el pasado, nuestra participación en proyectos de responsabilidad social continúa siendo parte significativa de la esencia de Aseguradora ACSA y me honra informar que, junto con la Liga Contra El Cáncer de El Salvador, construimos y equipamos un moderno centro de lavandería y esterilización que será de beneficio para los miles de pacientes que atienden. No podemos dejar de mencionar los programas de becas escolares para hijos de empleados y alumnos destacados de las tres escuelas que apadrinamos desde hace más de 10 años.

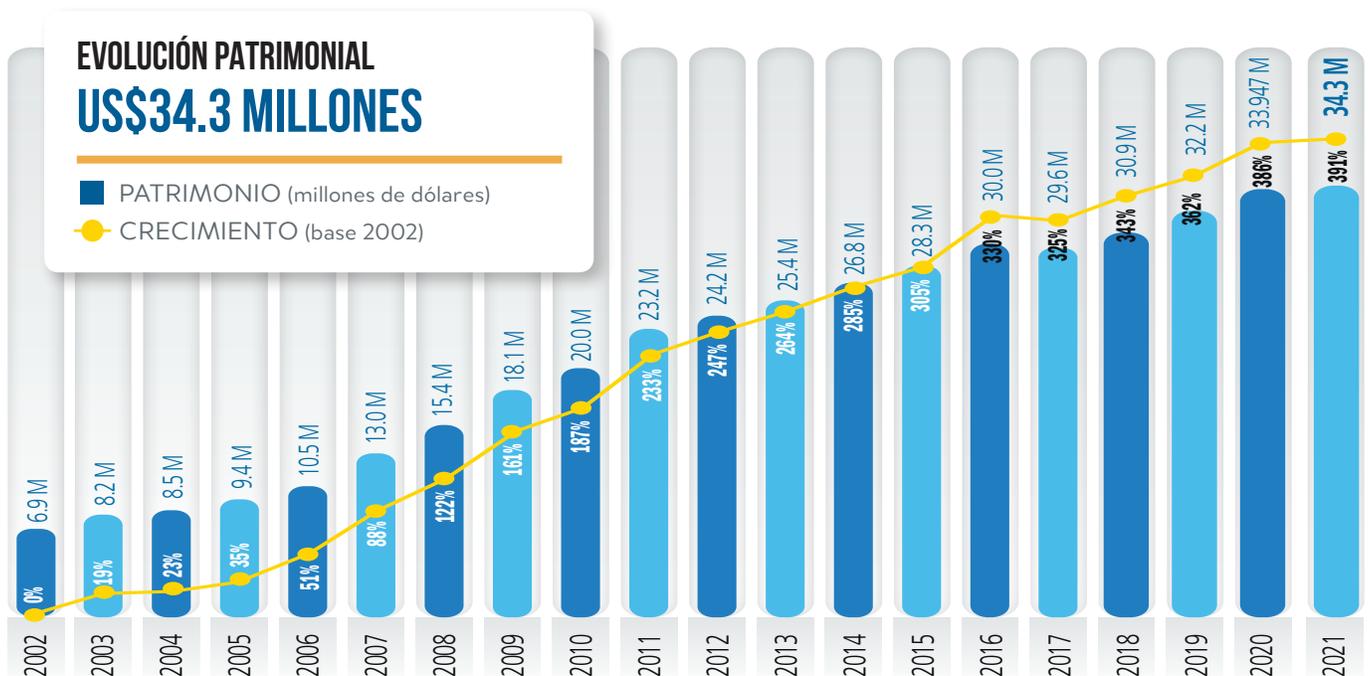
Para concluir, quiero transmitirles mi convicción y confianza en que el 2022 superará con creces lo realizado en el pasado, ya que nuestros planes de transformación empresarial son ambiciosos pero alcanzables, especialmente porque cuentan con el apoyo de todo nuestro equipo.

Además, me complace informarles que hemos contratado al Licenciado Alfredo Sol como Gerente General. Él es un directivo de gran capacidad administrativa y financiera que desde el inicio de este año asumió todas las responsabilidades ejecutivas de la empresa, por lo que las seis gerencias que antes reportaban directamente a la Presidencia hoy están bajo su cargo, con mandatos claros y precisos: fortalecer el prestigio de ACSA y convertirla en la empresa de seguros mejor valorada por sus clientes, manteniéndose como un referente para el sector de seguros en la región.

Expreso mis agradecimientos a mis compañeros de Junta Directiva por su incondicional apoyo y buenos consejos; a los seis Gerentes que han estado a mi lado por muchos años y que son los verdaderos artífices de la fortaleza y prestigio, que a lo largo de estos últimos 26 años me ha hecho sentirme verdaderamente orgulloso de ser el Presidente de esta gloriosa Compañía.

Finalmente, a todos los que forman parte de esta gran familia que tanto esfuerzo y valentía han demostrado a lo largo de esta lamentable pandemia, quiero expresarles mi más sincera admiración y gratitud.

Muchas gracias,
Luis Escalante





Te ofrece condiciones preferenciales para la adquisición de **créditos hipotecarios**.

MÁS INFORMACIÓN





COMITÉ EJECUTIVO

De izquierda a derecha

Carlos Alberto Fernández
Tecnología

Raúl Antonio Guevara
Finanzas y Administración

Francisco Javier Rodríguez
Área Técnica

Alfredo Antonio Sol
Gerencia General

Lorena Montano
Indemnizaciones

Raúl Hidalgo
Operaciones

Luis Alfonso Figueroa
Comercialización

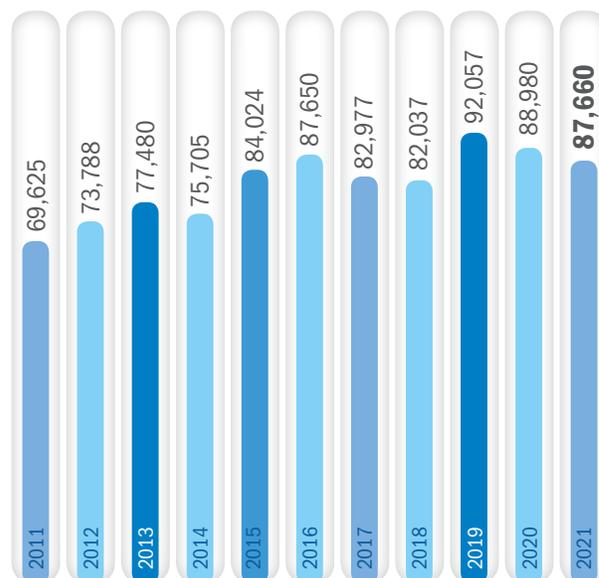


INFORME DEL COMITÉ EJECUTIVO

El año 2021 comenzó con grandes expectativas de superar los resultados obtenidos en 2020. A pesar de la normalización de la economía y de la consolidación de una fuerte competencia, el mercado asegurador presentó una disminución del 22% en la utilidad del ejercicio; un porcentaje impactado principalmente por el comportamiento de los dos ramos que mayor beneficio obtuvieron durante la cuarentena estricta implementada en el 2020: Gastos Médicos y Automotores.

En el caso de Gastos Médicos, el 2021 refleja el impacto por el COVID-19, una enfermedad en vías de ser controlada. Un factor importante de crecimiento en su siniestralidad retenida de 1.3 millones de dólares fue originado por los tratamientos médicos relacionados y postergados durante el 2020. Los seguros de personas tuvieron un mínimo aporte en la utilidad del 2021.

PRIMAS NETAS Cifras en miles de dólares



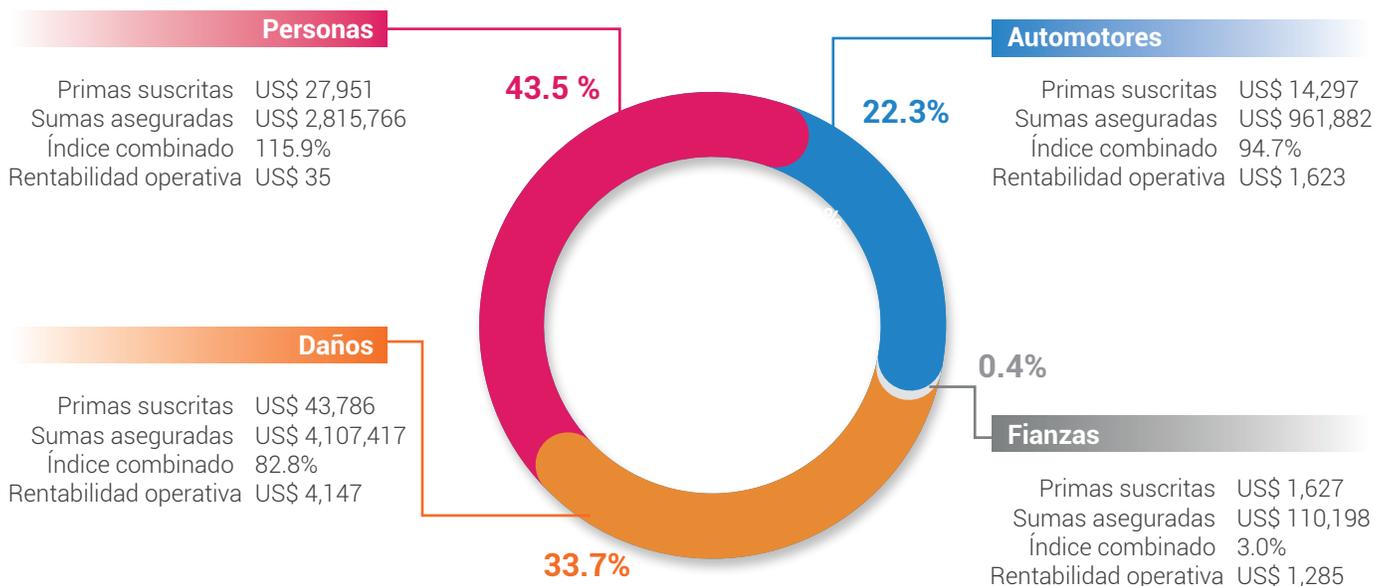
COMPOSICIÓN DE UTILIDADES POR RAMO

Primas suscritas
US\$87,660

Rentabilidad Operativa
US\$ 7,089

Utilidad antes de ISR
US\$3,971

Cifras en miles de dólares



En Automotores se incrementaron los reclamos retenidos en alrededor de 1 millón de dólares, pero el ramo en particular aportó a los resultados 1.6 millones de dólares y se vio beneficiado operativamente por el desarrollo de aplicaciones para celulares, robotización de procesos internos, pólizas digitales, canales de pago en línea, conexión automática con proveedores, etc. Al cierre del año, cerca del 40% de las pólizas de automotores individuales fueron procesadas bajo modalidad de autoservicio y el 100% fueron entregadas digitalmente. Gracias a estos novedosos servicios hoy en día es posible la contratación de seguros en minutos, todos los días a cualquier hora.

Respecto al ramo de daños, la estrategia fue reforzar los productos que históricamente han generado resultados técnicos importantes, como Incendio, Transporte e Ingeniería que en conjunto aportaron 4.1 millones de dólares a la utilidad de operación. Un pilar muy importante en los resultados fue Fianzas, con un aporte de 1.3 millones de dólares, donde ofrecemos, además, un servicio de muy alta calidad y eficiencia.

De manera complementaria a los seguros y fianzas, impulsamos el nuevo servicio de préstamos personales e hipotecarios con tasas competitivas y brindando excelente servicio. La agilidad es un valor que nos caracteriza.

El fortalecimiento de nuestro portafolio de servicios digitales nos permite mejorar la experiencia de los clientes e intermediarios en todas las etapas claves (cotizaciones, inspecciones, emisiones, presentación de reclamos, cobros, atención multicanal, pagos de reclamos en cuentas bancarias, entre otros), a la vez que contribuye a una mayor eficiencia y agilidad en nuestros procesos.

Formamos parte del primer grupo de empresas seleccionadas por el Ministerio de Hacienda para que todos nuestros documentos fiscales estén autorizados a fin de ser entregados digitalmente a los clientes con la misma validez que los impresos. Los beneficios que trae se cuentan en que hace muy eficiente la operación, grandes ahorros en recursos, beneficia al medio ambiente y nos posiciona como una empresa de vanguardia ante nuestros clientes y socios de negocios.

PRIMAS Y RESULTADO TÉCNICO

Cifras en miles de dólares



SINIESTROS INCURRIDOS

Cifras en miles de dólares



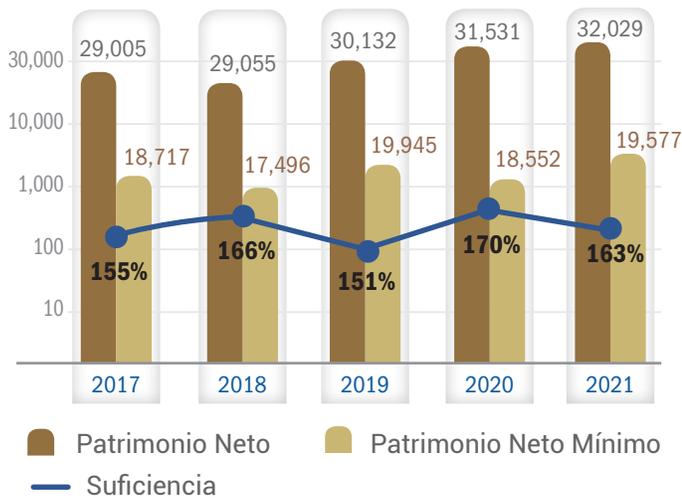
PRIMAS Y UTILIDAD

Cifras en miles de dólares



PATRIMONIO NETO MÍNIMO

Cifras en miles de dólares



SOLIDEZ PATRIMONIAL Y RESERVAS

Cifras en miles de dólares

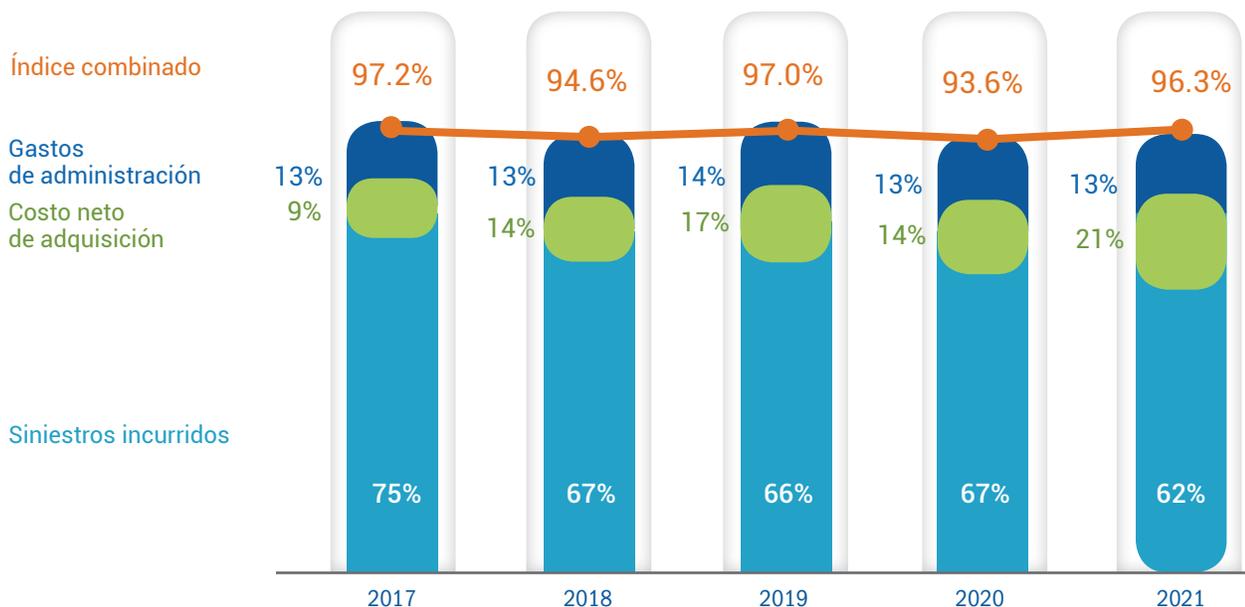


Garantizamos un excelente nivel de servicio gracias a acuerdos importantes con proveedores de primera línea tanto a nivel de atención de reclamos como de capacidades de Reaseguro. En 2021 reanudamos nuestros programas de formación continua con instructores lo-

cales e internacionales, en donde se capacitaron a más de 300 intermediarios.

Agradecemos la confianza depositada en este Comité Ejecutivo y reafirmamos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo los resultados de la compañía.

ÍNDICE COMBINADO SOBRE PRIMA DEVENGADA *



* Indica la suficiencia de las primas para cubrir indemnizaciones y gastos. Entre menor es, mejor.

ASEGURADORA
AGRÍCOLA COMERCIAL, S.A.

CIFRAS E INDICADORES MÁS RELEVANTES Cifras expresadas en miles de dólares

CONCEPTO	2017	2018	2019	2020	2021
PRIMAS NETAS	82,977	82,038	92,057	88,980	87,660
PRIMAS RETENIDAS	39,629	38,447	41,942	39,623	43,141
SINIESTRALIDAD BRUTA	45,497	41,635	41,999	39,019	38,549
SINIESTRALIDAD A RETENCIÓN	30,974	27,086	28,422	23,973	26,159
GASTOS DE OPERACIÓN	7,400	7,295	7,552	6,940	7,081
INVERSIONES	35,164	35,718	41,029	40,630	40,437
PRIMAS POR COBRAR	23,942	23,192	32,804	25,640	27,981
PATRIMONIO	29,653	30,924	32,230	33,947	34,320
CAPITAL SOCIAL	13,000	13,000	13,000	13,000	13,000
RVAS. TÉCNICAS, MAT. Y DE SIN.	22,478	20,772	20,281	21,895	23,130
UTILIDAD ANTES DE ISR	3,167	4,125	3,958	5,101	3,971
UTILIDAD DESPUÉS DE ISR	1,839	2,570	2,867	3,537	2,842
DIVIDENDOS DISTRIBUIDOS	2,210	1,300	1,560	1,820	2,470
CAPITALIZACIÓN DE UTILIDADES	-	-	-	-	-

ÍNDICES	2017	2018	2019	2020	2021
---------	------	------	------	------	------

DESEMPEÑO FINANCIERO Y RESULTADOS

CRECIMIENTO DE PRIMAS NETAS	-5%	-1%	12%	-3%	-1%
RENTABILIDAD SOBRE PRIMAS	4%	5%	4%	6%	5%
RENTABILIDAD TÉCNICA	10%	11%	10%	11%	10%
ROA	5%	6%	4%	7%	5%
ROE	11%	13%	12%	15%	12%
ÍNDICE SINIESTRALIDAD BRUTA	55%	51%	46%	44%	44%
ÍNDICE SINIESTRALIDAD A RETENCIÓN	78%	70%	68%	61%	61%
GASTOS DE OPERACIÓN / PRIMAS NETAS	9%	9%	8%	8%	8%
EFICIENCIA POR EMPLEADO	446	451	506	570	519
UTILIDAD POR EMPLEADO	17	23	22	33	23

LIQUIDEZ

ÍNDICE DE LIQUIDEZ	150%	158%	99%	153%	145%
ROTACIÓN DE COBRANZA (DÍAS)	109	120	111	120	112

RESERVAS

ÍNDICE DE COBERTURA DE RESERVAS	146%	161%	193%	173%	163%
RESERVAS / PASIVO TOTAL	57%	55%	36%	53%	53%
RESERVAS / PATRIMONIO	76%	67%	63%	64%	67%

OTROS INDICADORES

% DE CRECIMIENTO PATRIMONIO	-1%	4%	4%	5%	1%
NÚMERO DE ACCIONES	13,000,000	13,000,000	13,000,000	13,000,000	13,000,000
VALOR CONTABLE DE ACCIÓN	2.28	2.38	2.48	2.61	2.64
CALIFICACIÓN DE RIESGO	AA	AA	AA	AA	AA

FACTURA DIGITAL

Seguimos avanzando
cada día en nuestra
**transformación
tecnológica,**
ahora recibe tu



Protegemos nuestro medio ambiente reduciendo el consumo de papel



Fácil acceso a los documentos fiscales



Reducción de los **tiempos de entrega**



Reducción de **espacio físico**



Tu factura disponible en **todos tus dispositivos**



VER VIDEO 

En El Salvador
seguros se dice



RSE



[CLIC AQUÍ](#)

EXCELENCIA ACADÉMICA

ACSA otorgó en el año 2021 becas escolares a hijos de colaboradores de la aseguradora, por ser estudiantes destacados y con excelencia académica. Son más de 10 años entregando becas gracias a Edubecas administrado por la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE).



BECAS OTORGADAS A ESTUDIANTES DESTACADOS

Aseguradora ACSA fomentando la educación salvadoreña entregó en el año 2021 becas educativas a 30 estudiantes de tres centros escolares. Proyecto realizado a través del programa Edubecas, de la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE).

Durante 13 años se han entregado más de 300 becas que ha favorecido a estudiantes de recursos limitados. Las becas son otorgadas a los alumnos con calificaciones más sobresalientes y destacadas durante el año escolar. Los alumnos beneficiados pertenecen a tres Centros Educativos: Centro Escolar Benjamín Sol Millet de San Salvador, Complejo Educativo José Rodríguez Valle y Centro Escolar Cantón San Antonio, ambos de Comasagua.

ASEGURADORA ACSA E INSTITUTO DEL CÁNCER INAUGURAN LAVANDERÍA HOSPITALARIA

Aseguradora ACSA y el Instituto del Cáncer inauguraron una lavandería hospitalaria el pasado 15 de diciembre del 2021. Debido a la pandemia del COVID-19, la demanda del servicio de lavado en el Instituto del Cáncer se incrementó de 400 a 1,900 libras diarias.

Aseguradora ACSA consciente de la importancia de ayudar a quienes más lo necesitan donó al Hospital el equipo de lavado, secado industrial y esterilizadores, beneficiando así a aproximadamente 5,000 pacientes al mes. Adicionalmente, se realizará la desinfección total de la ropa y accesorios para médicos, enfermeras, personal de laboratorio, transfusiones y servicios varios.



MÁS INFORMACIÓN AQUÍ



CAMPAÑA CONSTRUYENDO SONRISAS

En el marco de la campaña "Construyendo Sonrisas" y con el propósito de ayudar a mujeres salvadoreñas que luchan contra el cáncer, ACSA con un grupo de voluntarios de la compañía entregó refrigerios a todas las pacientes del Hospital.

PATROCINIO PINK RUN Y PINK ZUMBA DANCE

Como parte de la Campaña Construyendo Sonrisas, Aseguradora ACSA durante el mes de octubre y noviembre patrocinó la Pink Run y Pink Zumba, con la finalidad de recaudar fondos para que el Instituto cuente con recursos de medicamentos sin costo para las pacientes más necesitadas.



MÁS INFORMACIÓN AQUÍ

ACTIVIDADES PARA INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

PREMIOS ACSA 2021

Por séptimo año consecutivo, Aseguradora ACSA realizó de forma virtual la entrega de los **"Premios ACSA"**, gala donde se reconoce el desempeño realizado por los socios de negocios y corredurías más destacados.

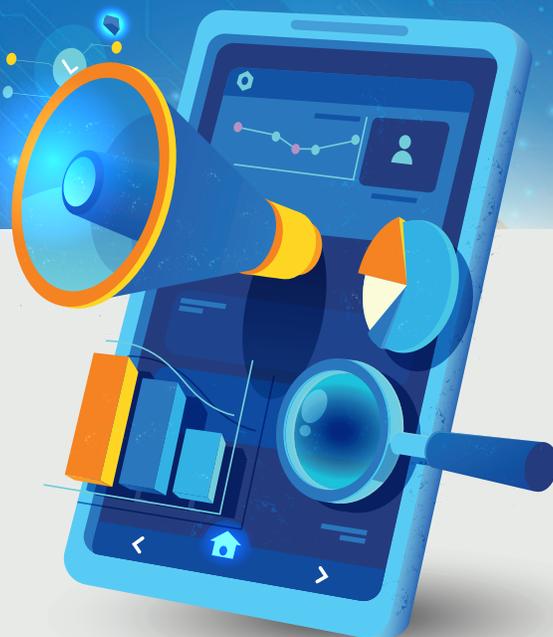
Los logros obtenidos se deben al trabajo en conjunto con nuestros socios de negocios. Por tal motivo, en la noche de Premios ACSA se galardonó el esfuerzo de los mayores productores de seguros, premiando su valioso desempeño con rombos de oro, plata y bronce.



MÁS INFORMACIÓN AQUÍ



DIPLOMADO TÉCNICO ONLINE ACSA 2021



ACSA con el fin de hacerle frente a la nueva realidad y de estar siempre a la vanguardia de la tecnología realizó durante el 2021 más de 40 webinars con lanzamientos de nuevos productos, servicios digitales, técnicas de venta y bienestar empresarial. Las ponencias fueron impartidas por conferencistas extranjeros y nacionales, en las cuales participaron más de 700 socios de negocios conectados de forma remota.

EXPOSITORES EXTRANJEROS



URI RUÍZ
Director de Operaciones
y Siniestros (AON, México)



GISELLE WONG
Directora y Líder de
Reaseguro (AON, México)



LIC. IVÁN REYES
Director de Operaciones
(Quetzal Asistencia, GUA)



RODRIGO RAMÍREZ
Construcción y Energía
(AON, México)



LIC. LUCY ALCANTAR
Subdirectora
(AON, México)



ANDRÉS ÁLVAREZ
B Arch (Integra, Chile)



LIC. JULIO CEDILLO
CEO (AON, México)



PATRICK HARDY
Gerente general
(Integra, Chile)



JOSÉ DAVID PÉREZ
Gerente de Casualty
(AON, México)



ALEXANDER BAKER
Líder Regional de Propiedad
(AON, Inglaterra)

EXPOSITORES ACSA



ROQUE RIVAS
Jefe de Suscripción Personas



JAVIER RODRÍGUEZ
Gerente Técnico



BEATRIZ LANDOS
Indemnización Personas

SEMINARIOS VIRTUALES 2021

[INGRESA AQUÍ](#)

WILLY

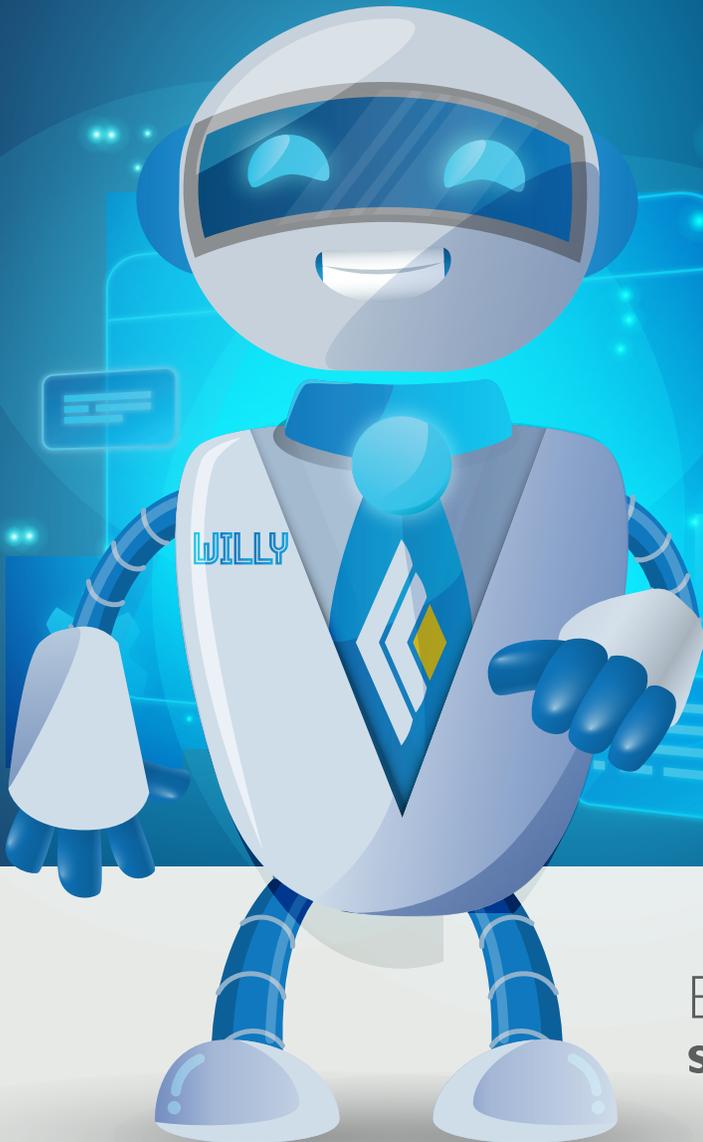
Tecnología: RPA

Robotic Process Automation
Automatización de Procesos

El nuevo empleado virtual ACSA que entrega todas las cotizaciones, pólizas y paga tus reclamos todos los días a cualquier hora.

Gracias a Willy nuestras oficinas siempre están abiertas para atenderte.

En El Salvador
seguros se dice



RECLAMOS DE GASTOS MÉDICOS EN LÍNEA



Ahora nuestros asegurados pueden presentar los reclamos de gastos médicos en línea y recibir el pago directamente en su cuenta bancaria.

VER RECLAMOS EN LÍNEA

VER PAGO DE RECLAMOS



Solo debes registrar la información en el portal de clientes e intermediarios.

¡Es muy *fácil y rápido!*

En El Salvador
seguros se dice



REASEGURADORES

	GEN RE	AA+	S&Poors
	Münchener Rückversicherungs - Gesellschaft	A-	S&Poors
	CHUBB	AA	S&Poors
	Swiss Re	A	S&Poors
	Hannover Ruckversicherungs AG	AA-	S&Poors
	Navigators	A	S&Poors
	QBE RE (Europe) Limited	A-	S&Poors
	Lloyd's Syndicates	A+	S&Poors
	Transatlantic	A+	S&Poors
	XL Re Latin America Ltd	A+	S&Poors
	Odyssey Re	A-	AMBEST
	Reaseguradora Patria S.A.B.	A	AMBEST
	SCOR	AA-	&Poors

CORREDORES DE REASEGURO

	Guy Carpenter
	AON - Benfield



Oficina principal: 3104 Alameda Roosevelt, San Salvador. PBX (503) 2261-8200
San Miguel: 7ª Calle Poniente y 13ª Avenida Sur N° 801, Colonia Ciudad Jardín, San Miguel.
Tel: (503) 2669-5456 / 2684-8300 **E-mail:** información@acsa.com.sv



Realiza tus pagos en línea www.acsa.com.sv

