



# Memorias 2023



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

#SiempreContigo

# Gerencia de Negocios

El año 2023 constituyó una reafirmación para el mercado asegurador, evidenciándose un importante crecimiento en todos los ramos y sobre todo afianzó la credibilidad y confianza en los seguros.



Para Seguros del Pichincha, el 2023 también fue considerado como el año para sembrar las bases del gran crecimiento que nuestra compañía y accionistas esperan, tomando como referencia la planeación estratégica, donde el foco principal está en la diversificación de ramos y ésta se convierte en una de las principales gestiones a alcanzar.

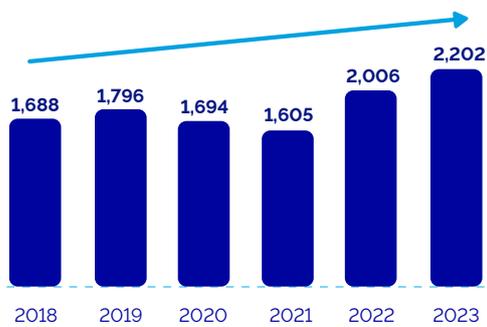
Por ello, el área de negocios centró sus acciones en el desarrollo de alternativas para seguros voluntarios, de tal forma, poder brindar las mejores soluciones de seguros que marquen diferencias frente al mercado, con foco en mejorar la experiencia de nuestros clientes y así podamos sumar negocios en nuevos segmentos.

**Con todas estas gestiones, alcanzamos el liderato, no solamente en seguros de vida, sino en el mercado consolidado de seguros de vida y generales, llegando a generar en el 2023 primas brutas (incluye coaseguro) por \$236MM, siendo la Aseguradora No. 1 del Ecuador; en Primas Netas, la compañía alcanzó \$234.9MM.**



### Primas totales - Mercado de Seguros

Vida y Generales

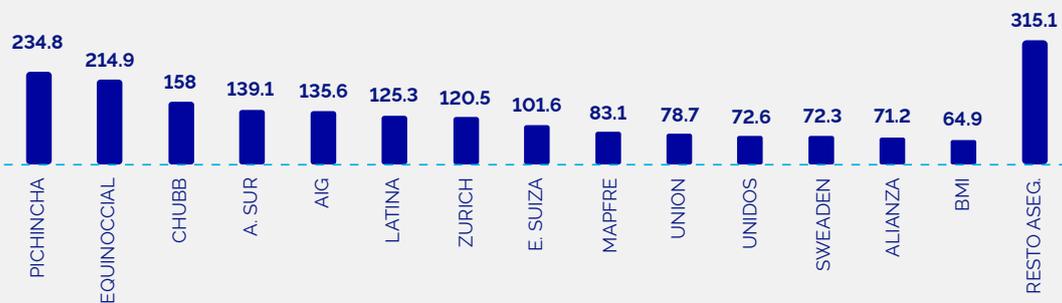


### Evolución del Tamaño del Mercado

Vida y Generales

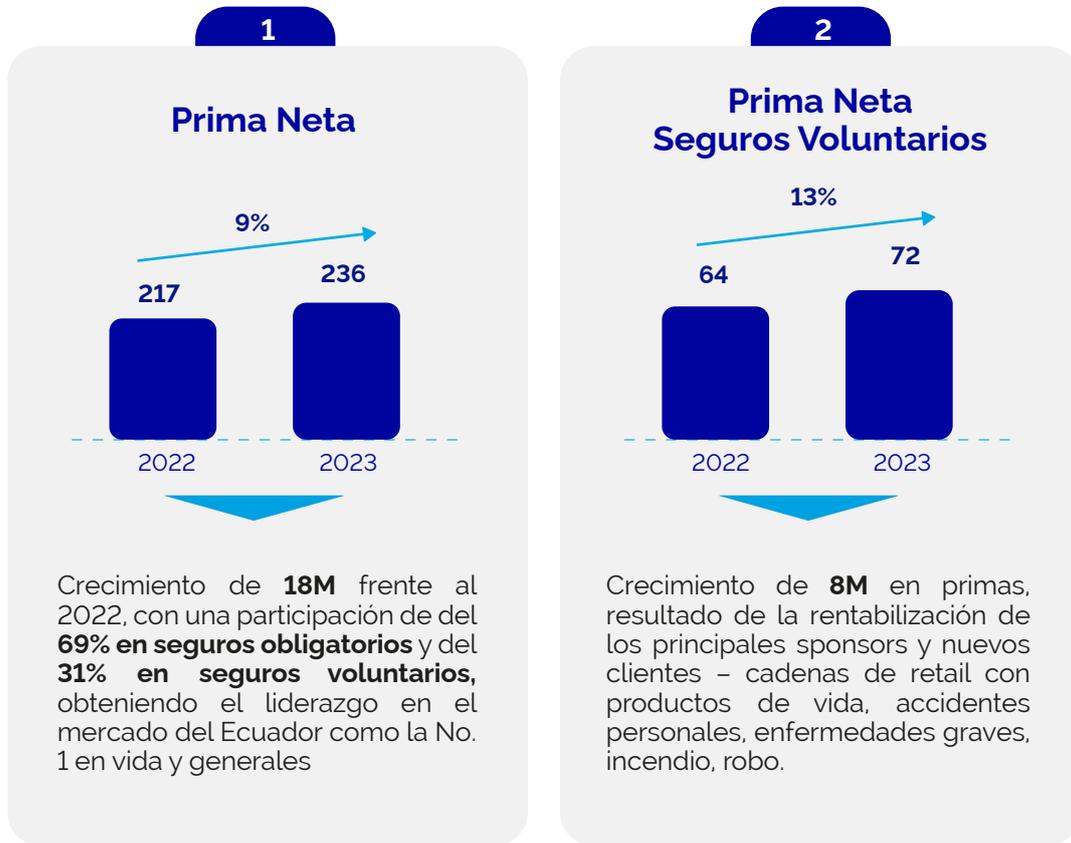


### Primas Netas por Aseguradoras



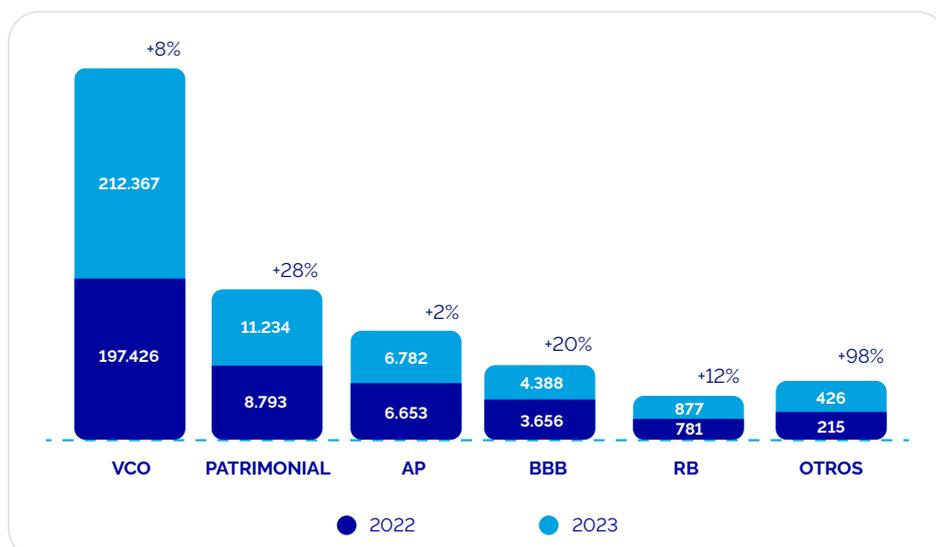
SDP inició el 2023 con el claro objetivo de ser la aseguradora # 1 en todos los ramos, sin duda, un ambicioso plan que necesariamente debía fortalecerse con mejores resultados, basado en el desarrollo de nuevos canales de comercialización, implementado la masificación de seguros a través de cadenas de retail, focalizados en la digitalización de procesos que nos permita mejorar los tiempos de respuestas y buscando nuevas alternativas en ventas; de igual forma, se diseñaron programas de seguro integrales para potencializarlos en conjunto con nuestros aliados estratégicos, lo que nos permitió llegar a cumplir los objetivos como compañía.

Con los objetivos claros, siempre pensando en el cliente, alineados entre las áreas y trabajando en equipo, hemos logrado exceder las metas establecidas, llegando a tener los siguientes resultados a nivel de crecimiento:



El crecimiento del 9% frente al 2022 está apalancado por el incremento en producción de **Banco Pichincha**, adicional, se han generado cuentas nuevas importantes como **AFP Genesys, Marcimex, rentabilización de las principales Cooperativas**, entre otras.

Es importante mencionar el crecimiento que presentamos en cada uno de los ramos durante el ejercicio 2023 frente al 2022:



El crecimiento en los diferentes ramos ha tomado mucha importancia debido a que nuestro enfoque está en la diversificación, por ello ha tomado un crecimiento importante **Patrimoniales que representa un 28%** frente al año anterior, así como un **12% en robo**.

Se muestra un crecimiento importante con el canal Banco Pichincha, ello debido a varias estrategias que se han implementado, sobre todo focalizado en la potencialización de productos, acompañado de capacitaciones, planes de incentivos. Entre las acciones más relevantes, mencionamos:

- **Incendio:** crecimiento sobre el 40% en producción frente al 2022, ello debido a que se potencializó el producto para créditos hipotecarios de Banco Pichincha, mejorando las condiciones y la experiencia del cliente, por otro lado, se potencializó el producto Negocio Protegido BP, pasando de un promedio de ventas mensuales de 3500 (año 2022) a tener más de 5000 ventas mensuales en el año 2023.
- **Agrícola:** debido a las capacitaciones y a la automatización del producto Agrícola, se incrementó la producción en este ramo.
- **Accidentes Personales:** crecimiento del 35% en relación al 2022, enfocando nuestros esfuerzos en capacitaciones, planes de incentivos y refuerzos en los productos:
  - Exequial: Banco Pichincha.
  - Respaldo oportuno Banco de Loja.
- Se generaron diversas alianzas estratégicas, lo que nos permitió participar en coaseguro con los siguientes productos:
  - Producto contra Fraudes: BP y BGR.
  - Producto Multiriesgo: DInersClub.

En los diversos canales se han aplicado las estrategias antes mencionadas, permitiéndonos focalizar el crecimiento en seguros voluntarios; de igual forma, en la sucursal Guayaquil se suscribió nuevas cuentas como AFP Genesys, Dole; en la sucursal Cuenca la principal cuenta en cadena de retail Marcimex, en Costas el foco principal estuvo en el segmento de transporte y colegios, permitiéndonos así también diversificar los riesgos.

Adicionalmente, se han suscrito nuevas Cooperativas y se ha centrado la gestión en la rentabilización de las principales cuentas con productos con diversas coberturas, tales como: Enfermedades Graves, Desempleo, Incendio, Accidentes Personales, Robo – Tarjeta Protegida, entre otros.

Nuestros canales de colocación voluntaria como lo son: Presencial, Telemercadeo, Digital, se encuentran en constante evolución para lograr

entregar la mejor asesoría para los clientes y sus familias, y poder estar presentes de la mejor manera en los momentos que más nos necesiten, así también nos focalizamos en la mejora de procesos comerciales que aporten a una mejor Experiencia del Cliente desde el inicio de la relación con nuestra compañía, enfocándonos en mantener lazos a largo plazo con cada uno de nuestros clientes y sus familias.

Seguros del Pichincha

## Nuestros canales de comercialización



Presencial



Telemercadeo



Digital



Bróker VI

Esta mejora continua nos ha permitido brindar tranquilidad y seguridad a nuestros Sponsor, lo cual nos ha permitido mantener a importantes aliados estratégicos como la Cooperativa de la Policía Nacional y la Cooperativa 29 de Octubre.

Por otro lado, uno de los productos que hemos dado un impulso adicional, en función de las demandas del mercado y de las necesidades de los clientes, es el producto Priori – Vida con Ahorro, enfocado en apoyar a que todos los ecuatorianos puedan ahorrar desde su mayoría de edad, sin que esto afecte su economía mensual, permitiéndoles tener una garantía futura con el ahorro, convirtiéndose en un producto 100% digital.



**¿Cómo te beneficia PRIORI-Ahorro?**

TASA DE INTERÉS INTERMEDIARIA HASTA **6%**

LÍQUIDES AL 50º AÑO PUEDES USAR TUS AHORROS.

PROTECCIÓN DE TU VIDA DE HASTA \$100.000.

Desde **\$30** al mes.

Seguros del Pichincha

Edad de ingreso  
→ 18 años  
→ 55 años

Permanencia hasta  
70 años

**PRIORI Ahorro**

	Plan \$50	Plan \$60	Plan \$90
Accidentes Personales	\$ 25.000	\$ 50.000	\$ 100.000
Muerte por cualquier causa	\$5.000	\$10.000	\$15.000

Para cotizar se requiere:  
• Fecha de nacimiento

**Proyección Ahorro**

Perfil

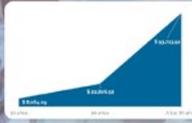
**Plan \$60**

Hombre  
30 años

Tasa proyectada 4.5% hasta el 5to año  
6% hasta el final de la vigencia

Tu ahorro con Seguros del Pichincha

18 años	\$ 8.064,09
20 años	\$ 22.856,62
A los 70 años	\$ 99.713,94



# Experiencia del Cliente

## NPS GRUPO

Enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes, se llevó a cabo la estandarización de la medición los principales indicadores de Experiencia al Cliente (NPS / CSAT), ello con la finalidad de generar planes de acción en conjunto y mejorar la experiencia que viven nuestros clientes en los diferentes Journey's.

Durante el 2023 se incorporaron 6 journey's adicionales a la medición del ejercicio anterior, teniendo así un total de 10 mediciones, involucrando a 10 empresas que participan en la comercialización de nuestros productos de seguro, enfocados en los siguientes tipos de seguros, sin embargo, en el que se focaliza nuestro producto es en vida voluntario. Donde como Seguros de Pichincha generamos varias acciones en conjunto con Banco Pichincha y NOVA para poder mejorar el NPS y por ende mantener satisfechos a nuestros mutuos clientes.



**Seguros del Pichincha participo en el journey de Vida Voluntario, en el touch point de siniestros, llegando a un NPS de 73 en el Q4 de la medición anual.**

### EVOLUCIÓN NPS Vida Voluntario

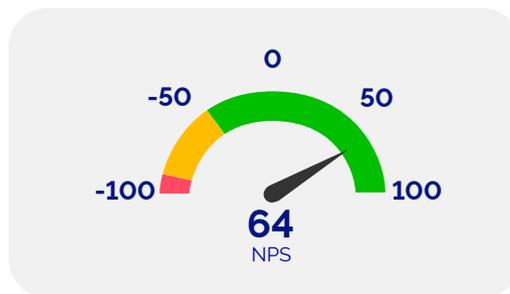


## NPS Seguros del Pichincha

Durante el 2023 se manejó la medición de encuestas transaccionales en función de los puntos de contacto que se genera dentro del Journey del Cliente.

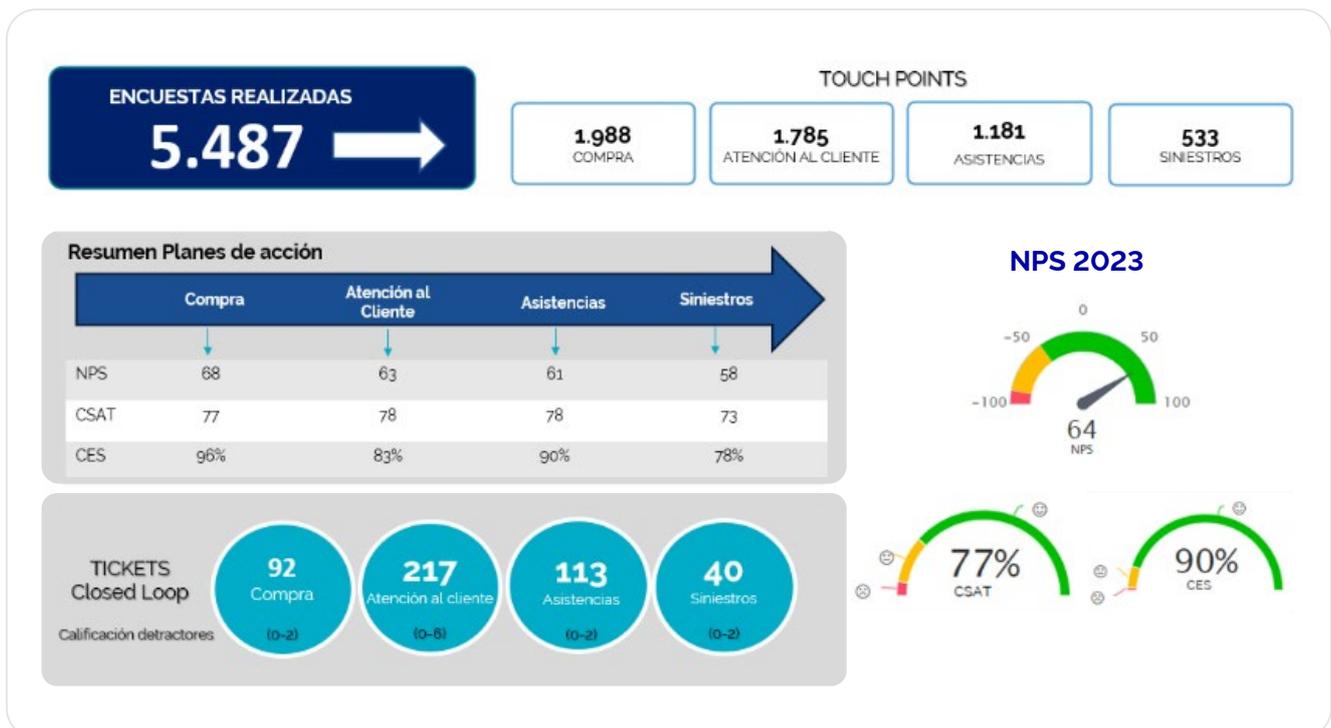
Los indicadores de experiencia del Cliente que se manejaron fueron de Índice de Recomendación (NPS), Índice de Satisfacción (CSAT) y el Indicador de Esfuerzo (CES).

- Se consiguió superar la meta planteada 2023 de 53 puntos de NPS alcanzando un resultado do total de 64 puntos. Pasando del 42 al 64 en el 2023.



- El indicador de satisfacción del cliente se cierra con el 77% de clientes con calificación Satisfecho y Muy Satisfecho.
- El 90% de clientes indican un esfuerzo mínimo en la gestión de los 4 touch point.

### Resumen de los Indicadores



## Atención al Cliente

Durante el 2023, entendiendo las necesidades y comportamientos de nuestros clientes, iniciamos el rediseño de Atención al Cliente enfocándonos en mejorar la experiencia de nuestros clientes en los siguientes puntos.

1. Taller de Atención al Cliente, generando ajustes significativos en tiempos con algunas áreas.

### Ajustes con áreas internas



2. Se estableció como parte de la medición de los colaboradores de servicio, el indicador NPS con una meta de 53 puntos, la cual pudo ser alcanzada y superada al cierre del ejercicio 2023, llegando a 54 puntos.
3. Levantamiento de requerimientos e historias de usuario para los flujos a implementarse en la fase 2 de Salesforce bajo el nuevo enfoque de experiencia del cliente, que entrará en implementación en el 2024.
4. Ajuste en la medición de tiempo de niveles de servicio por canal, disminuyendo más del 75% en el tiempo de atención; también, se incrementó en 5 puntos porcentuales al promedio del año el nivel de servicio de cada canal.
5. Los principales requerimientos del cliente durante el ejercicio 2023, se enmarca en:

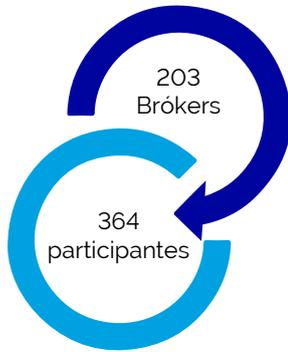


A continuación, un resumen ejecutivo de la operación de servicio en el 2023:



## Club Pichincha

Contamos con el programa de fidelización más innovador del mercado, que ha evolucionado en el tiempo para entregar mayores beneficios con experiencias únicas a sus participantes.



Al momento contamos con el 98% de los Agentes Asesores Productores de Seguros afiliados, mismos que de forma acumulada, registran una producción pagada durante el 2023 de más de 42 M.

Durante el ejercicio 2023, cerramos con el 96% de puntos canjeados en relación a puntos acumulados; a través de 662 canjes de 1,671 ítems canjeados durante todo el año.

## Marketing

### MARCA

Durante el 2023, se llevaron a cabo tres estudios de Brand Tracking con el objetivo de conocer cómo está siendo reconocida y percibida nuestra marca en el mercado ecuatoriano, arrojando los siguientes resultados:

**TOM (Top of Mind)**



**2da** aseguradora en la mente del consumidor

**TOC (Top of Choice)**



**2da** aseguradora preferida de selección del consumidor

La revista Ekos en su edición 338 "**Power Digital Brands**", publicó el ranking de las marcas más influyentes por su eficaz presencia y gestión en Redes Sociales donde **Seguros del Pichincha** obtuvo el "**1er LUGAR**" en Facebook.

Seguros del Pichincha ha ganado el premio a **Presencia Digital en Facebook**.



## Redes Sociales

La estrategia en redes sociales se enfocó en dos objetivos clave: i) posicionamiento de marca y; ii) generación de leads para nuestro equipo de ventas de telemercadeo. A continuación, presentamos los principales resultados obtenidos:

- Facebook: Llegamos a 37.5M de impresiones, crecimiento de 56% frente al 2023; culminamos el ejercicio con 5.9K seguidores, un crecimiento del 7% frente al 2022.
- Instagram: Llegamos a 4.9M de impresiones y culminamos el ejercicio con 6K seguidores, presentando un crecimiento del 13% frente a 2022.
- LinkedIn: Llegamos a 661K de impresiones, crecimiento de 21% frente al 2022, culminamos con 35K seguidores, presentando un crecimiento del 28% frente al 2022.
- Lanzamiento de la segunda temporada de Hablemos Seguro, nuestro PODCAST, tuvimos un alcance a 10 países. 7 episodios emitidos y 168k minutos de reproducción.
- Se recopilieron 22,629 leads teniendo un crecimiento de 47% frente al 2022, cerrando con 2,946 ventas reportadas en la plataforma Roma.
- En octubre arrancamos con nuestra presencia en la nueva red social TikTok con el objetivo de generar leads, llegando a generar 2.271 leads trimestrales.

## Eventos Relacionales

En el segundo semestre, se llevaron a cabo eventos con el fin de fortalecer las relaciones con nuestros aliados estratégicos en Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta.

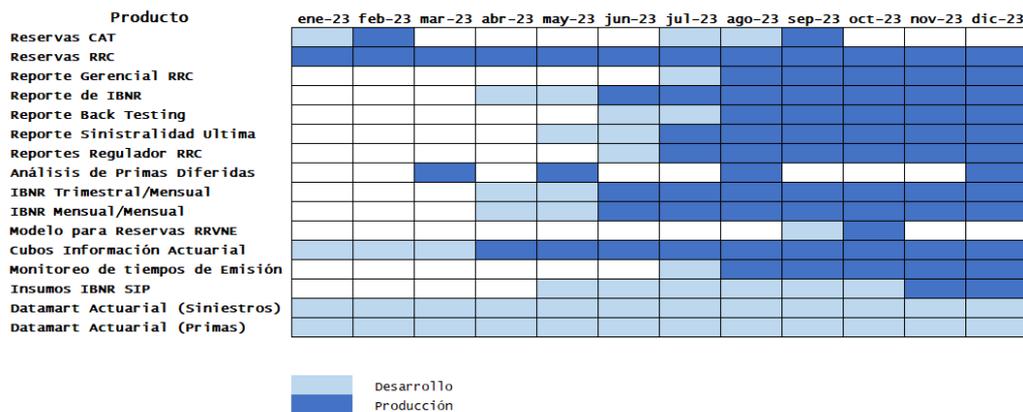


# Gerencia Técnica

Al cierre del año 2023, el resultado técnico alcanzado por el mercado asegurador ecuatoriano obtuvo la cifra de USD \$300,794,607. Seguros del Pichincha se mantiene en el primer lugar del ranking del Resultado Técnico del mercado de seguros consolidado entre los ramos de vida y generales.

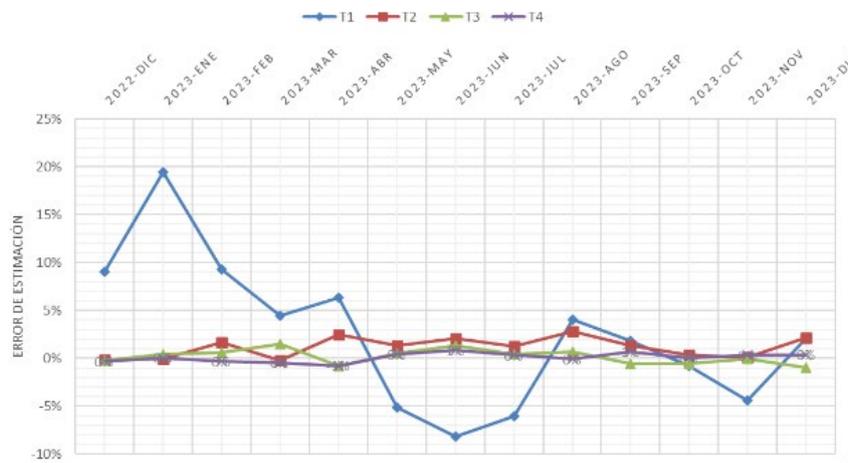
## Subgerencia Actuarial

En 2023, la Subgerencia Actuarial optimizó los procesos asociados a las reservas técnicas, de igual forma, se estimaron recursos en la extracción y preparación de información necesaria para la gestión de reservas y tarificación. Dentro de este contexto, se lograron los siguientes resultados y avances:

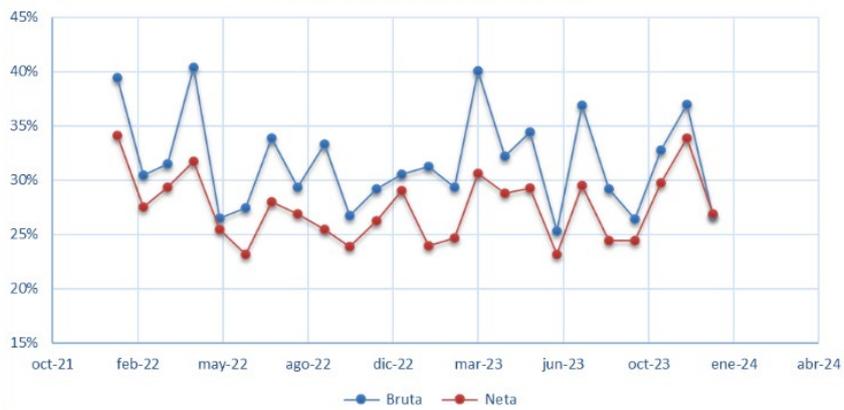


Producto	Descripción /Funcionalidad
Reservas CAT	Estimación de pérdidas en caso de erupción del volcán Cotopaxi y El niño.
Reservas RRC	Ajuste de procedimientos para cumplir con la normativa vigente.
Reporte Gerencial RRC	Herramienta para el monitoreo mensual de las reservas de primas.
Reporte de IBNR	Herramienta para el monitoreo mensual de la reserva de siniestros no avisados.
Reporte Back Testing	Herramienta para el monitoreo de la precisión de las estimaciones de IBNR.
Reporte sinistralidad ultima	Estimación del costo del siniestro final durante un periodo específico.
Reportes Regulador RRC	Permite el cálculo automático de la información para el Regulador.
Análisis de Primas Diferidas	Determinación del volumen de primas diferidas y el impacto en sinistralidad por la emisión anual de pólizas plurianuales.
IBNR Mensual/Trimestral	Desarrollo de un proceso basado en factores de desarrollo que permite calcular mensualmente, con base en periodos trimestrales, la estimación de reservas de siniestros no avisados.
IBNR Mensual/Mensual	Desarrollo de un proceso basado en factores de desarrollo que permite calcular mensualmente, con base en periodos mensuales, la estimación de reservas de siniestros no avisados.
Modelo para Reservas RRVNE	Permite la evaluación precisa de las primas y reservas de riesgos pendientes de emisión.
Cubos Información Actuarial	Proporcionan métricas y dimensiones de análisis para la gestión actuarial y técnica de la compañía.
Monitoreo de tiempos de Emisión	Monitoreo y gestión de pólizas con retraso en la emisión.
Insumos IBNR SIP	Procedimientos que permiten generar la data para el cálculo del IBNR directamente del SIP.
Datamart Actuarial (Sinistros)	Proporcionará el análisis y la gestión actuarial y técnica de la compañía para el área de siniestros.
Datamart Actuarial (Primas)	Proporcionará el análisis y la gestión actuarial y técnica de la compañía para el área de primas.

### BACK TESTING CHAIN LADDER VCO



### SINIESTRALIDAD ÚLTIMA VCO



## Área Técnica

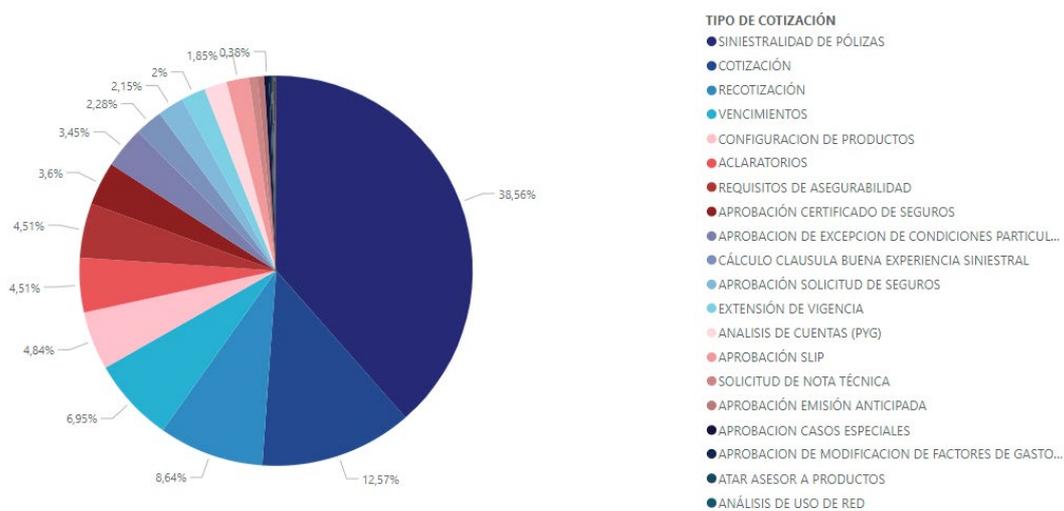
Continuando con la estrategia de diversificación de riesgos en el año 2023, el Área Técnica consideró necesario enfocar esfuerzos de manera puntual en cada segmento de negocios para fortalecer a la compañía y tener un nivel de especialización que permita atender requerimientos de ramos generales de seguros de manera ágil, oportuna y garantizando el resultado técnico esperado. En este sentido, el Área Técnica dividió su operación en Ramos de Personas y Ramos Generales.

Con la conformación del nuevo equipo técnico de Ramos Generales, se ha llevado a cabo el desarrollo de nuevo material de suscripción para aprobación y actualización ante el ente regulador, esto permite ampliar el abanico de opciones en productos de seguros que se ofrecerá al mercado ecuatoriano, posicionando la imagen de Seguros del Pichincha como una compañía no solo líder en el segmento de vida, sino también como un actor relevante en la línea de generales.

Adicionalmente, se avanzó en la negociación de incremento de las capacidades de contratos de reaseguro, lo que permitirá a la compañía la suscripción de riesgos con el respaldo necesario para asumir este gran reto.

Dentro de la línea de los ramos de personas, se desarrollaron cotizadores para disminuir los tiempos de gestión comercial. Adicionalmente se establecieron dashboard en BI para medir los indicadores de gestión técnica, así como los tableros de siniestralidad por póliza, ramo, sponsor y agencia, conforme se muestra:

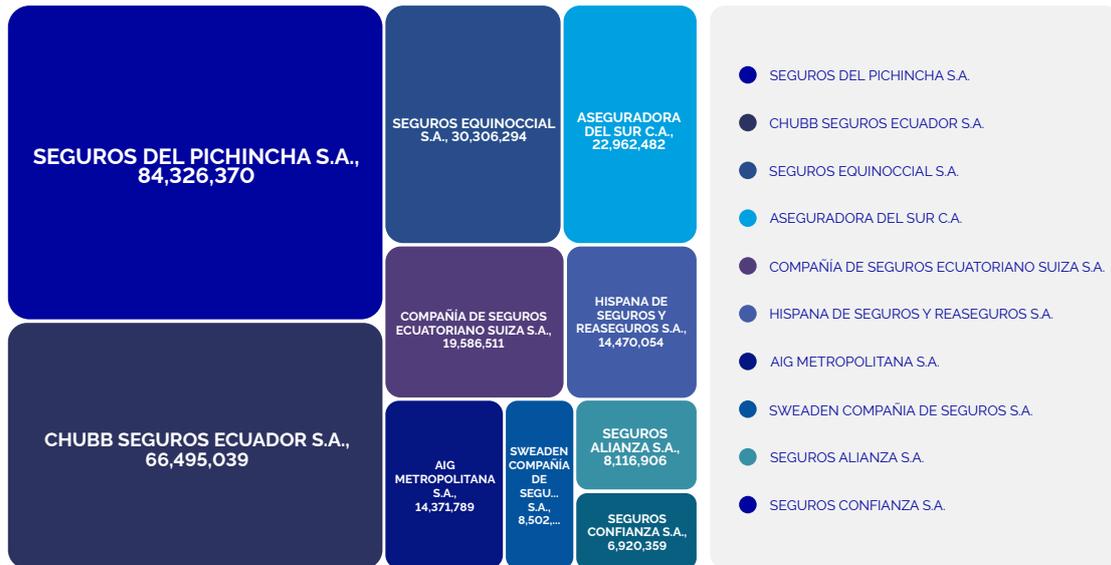
**Nº Interacciones por Tipo de Cotización**



Finalmente se establecieron nuevos tableros para medir los indicadores comerciales como insumo para el cálculo de comisiones.

Durante el año 2023 el resultado técnico de la compañía al 31 de diciembre alcanzó los USD \$84,326,370 con lo cual se ubicó en el primer lugar dentro del sector asegurador ecuatoriano en lo que a este resultado se refiere con una participación de mercado del 28%.

### Resultado - TOP 10 2023



### Resultado Técnico (10 Años):



### Principales indicadores técnicos:

República del Ecuador  
superintendencia de compañías, valores y seguros

Indicadores técnico financieros (dic. 23)

INDICADOR	PICHINCHA
TASA DE UTILIDAD TÉCNICA	40.98%
RESULTADO TÉCNICO / PATRIMONIO PROMEDIO	183.55%
RESULTADO TÉCNICO / ACTIVO PROMEDIO	54.18%
RESERVAS TÉCNICAS / PRIMAS NETAS RETENIDAS	20.42%
RESERVAS TÉCNICAS / SINIESTROS RETENIDOS	77.64%

## Ramo Agropecuario

Dentro de la estrategia de diversificación de riesgos ejecutada en el año 2023, el producto Agrícola se consolidó con una oferta mejorada a los productos existentes en el mercado nacional, ello acompañando de la implementación de una herramienta digital que permitió mejorar el proceso de suscripción en esta línea de negocio. Esta herramienta permite la cotización de riesgos individuales por cultivo, y la emisión en línea de las pólizas de seguro agrícola en tiempo real, este proceso facilita la colocación de seguros.

La producción emitida en el año 2023, fue de USD \$174.907, con una suma asegurada de USD \$4.256.526, con el respaldo a 631 clientes desde junio 2023 (Gráfico).



Gráfico.- Producción de Seguro Agrícola del año 2023 por fecha de siembra. Cotizador, Enero 2024.

Se ha dado el seguimiento a los informes climáticos nacionales e internacionales de seguimiento del clima a nivel de Latinoamérica. Lo que nos ha permitido generar mapas de las pólizas emitidas en referencia a riesgos de inundación media y alta a nivel de cantón (Gráfico 3), para dar seguimiento a los riesgos contratados en relación con la presentación del fenómeno de “El Niño”.

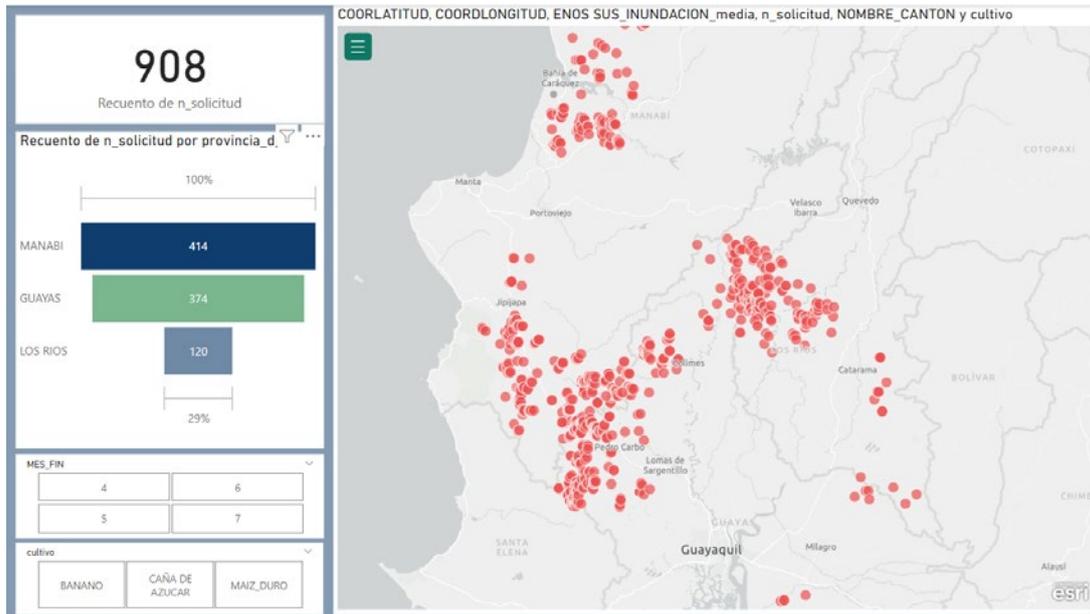


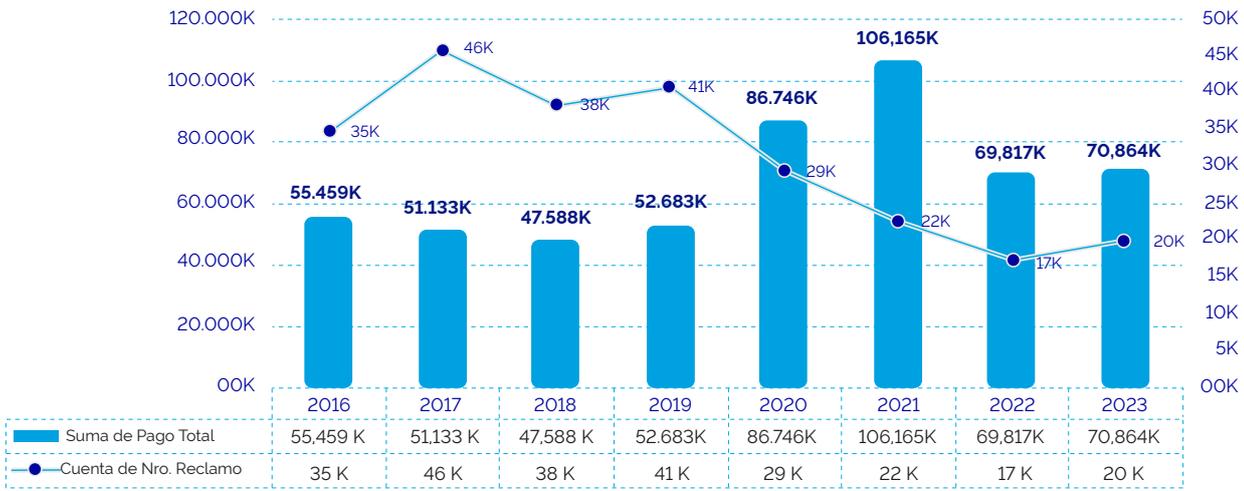
Gráfico 3.- Cotizador agrícola, Seguros del Pichincha. Enero 2024.

# Área de Siniestros y Convenios

## SINIESTROS

En el año 2023 se pagaron 21.517 reclamos por un valor de USD 70'864.000, lo que representa un incremento del 27% en número de casos atendidos respecto del año 2022.

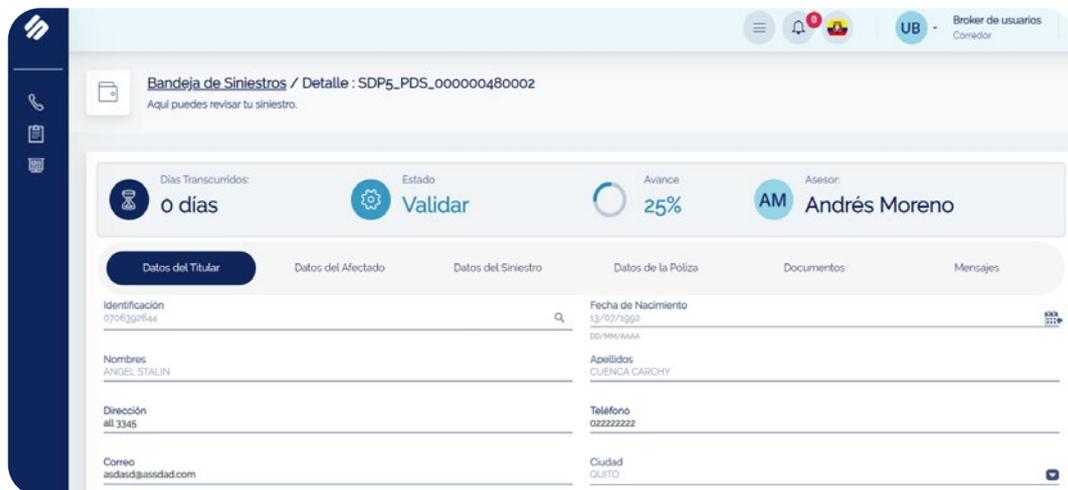
### Siniestros pagados histórico



## Proyecto de siniestros

Este año se implementó la plataforma de siniestros para Brókers, la herramienta permite reportar reclamos en línea 24/7, tener la visibilidad completa de todo el proceso, presenta el tracking del siniestro, comunicaciones directas a través de la plataforma entre todos los intervinientes y la autogestión de reportería.

Los resultados durante el ejercicio 2023: 19.000 reclamos ingresados y el 80% de Brókers conectados con un tiempo promedio de gestión de 7 días.



## REASEGUROS

En lo que respecta al manejo de Reaseguros durante el 2023, se avanzó en la negociación para el incremento de las capacidades de contratos de reaseguro, lo que permitirá a la compañía la suscripción de riesgos con el respaldo necesario tanto para los ramos de personas como para los ramos generales.

Adicionalmente, podemos destacar que la recuperación de siniestros de reaseguros para el año 2023 fue del 19%.



### Principales indicadores reaseguros:

República del Ecuador  
superintendencia  
de compañías,  
valores y seguros

Indicadores  
Reaseguros  
(Dic. 23)

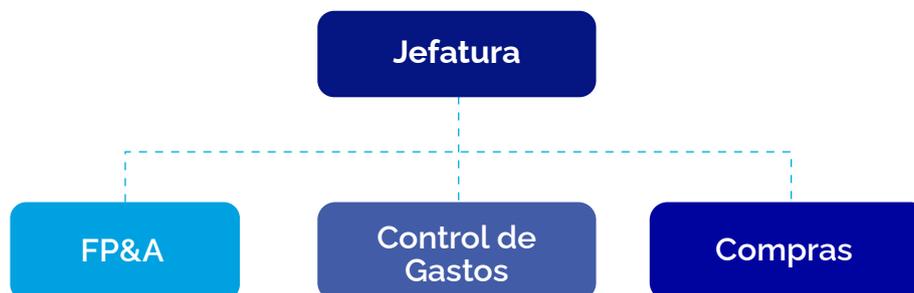
INDICADOR	MERCADO	PICHINCHA
RENTABILIDAD DEL REASEGURO	22.01%	38.53%
CESION DE REASEGUROS	32.50%	4.44%

# Gerencia Administrativa Financiera

## Planificación Financiera

La Gerencia Administrativa Financiera definió trasladar el proceso de compras al área de Planificación Financiera, ello con el objetivo de profesionalizar la unidad de compras para fortalecer el control de presupuesto, permitiendo maximizar las capacidades del personal, desarrollar competencias técnicas y aptitudes personales, conocer el mercado y cumplir con una contratación sostenible, estratégica y responsable; ello añadido al control implementado en el gasto, permite aportar al cumplimiento óptimo de la planificación financiera.

La estructura del área enfocada en los procesos, se expresa en el siguiente gráfico:



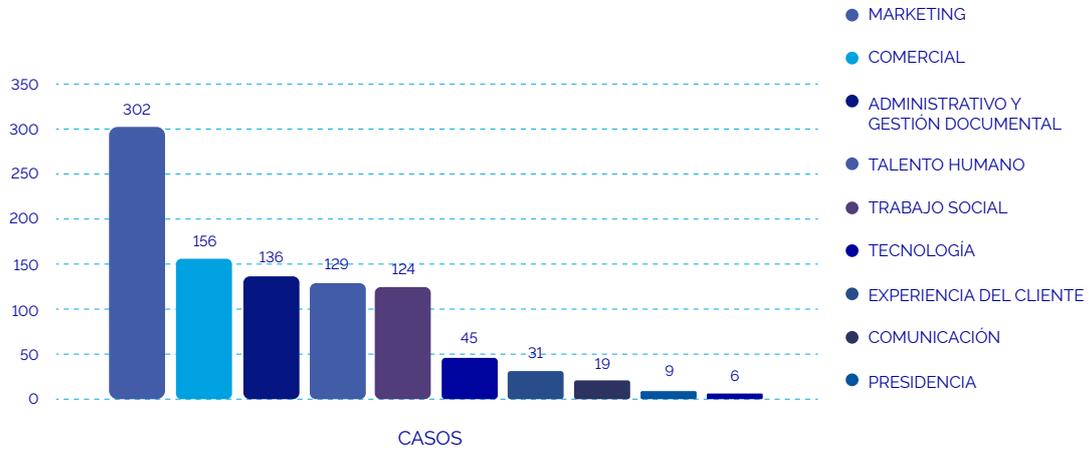
## Compras

A partir de abril 2023, se realizó el levantamiento y reestructuración del proceso de compras, generando una innovación importante para la Compañía, apoyados en personal capacitado y tomando como referencia las mejores prácticas del mercado en cuestión de búsqueda y selección de proveedores, comparación de cotizaciones, negociación de precios y calidad.

Una vez socializado el nuevo proceso, se han gestionado durante el año 2023 un total de 982 casos de compra a través de la herramienta de control.

Es importante mencionar que, el proceso de compras es transversal para la Compañía y requiere el completo entendimiento del usuario de cada área para lograr la madurez deseada.

### Gestión número de casos de compra



Para diciembre 2023, el área de compras ha evidenciado un ahorro de \$118.000 producto de las negociaciones realizadas por el equipo, permitiendo una eficiencia en costos; se reflejan también beneficios adicionales que si bien no implican ahorro económico representan mejora en las bondades y servicios de las herramientas tecnológicas.

### Gestión ahorro compras



## Gastos Administrativos

El control del gasto nos consolida como una de las Compañías más eficientes del mercado asegurador, al cierre del ejercicio 2023 se muestra una tasa de gasto total del 7.10% sobre primas; la tasa promedio del mercado se ubica en el 13.68%, colocando a Seguros del Pichincha como el número dos en el ranking de este indicador.

El área de planificación financiera administra la política del gasto de la compañía, una política adecuada es esencial para la salud financiera de nuestra empresa, estableciendo límites y directrices claras sobre cómo y en qué pueden gastar las diferentes áreas, establecer procesos de aprobación y exigir documentación adecuada para justificación del gasto.



Cuentas (Cifras en miles)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Primas	137,330	140,034	142,309	160,899	217,525	236,070
Gastos Administrativos	14,414	13,778	11,636	10,572	13,647	15,321
<b>% Gastos</b>	<b>10.5%</b>	<b>9.8%</b>	<b>8.2%</b>	<b>6.6%</b>	<b>6.3%</b>	<b>6.5%</b>

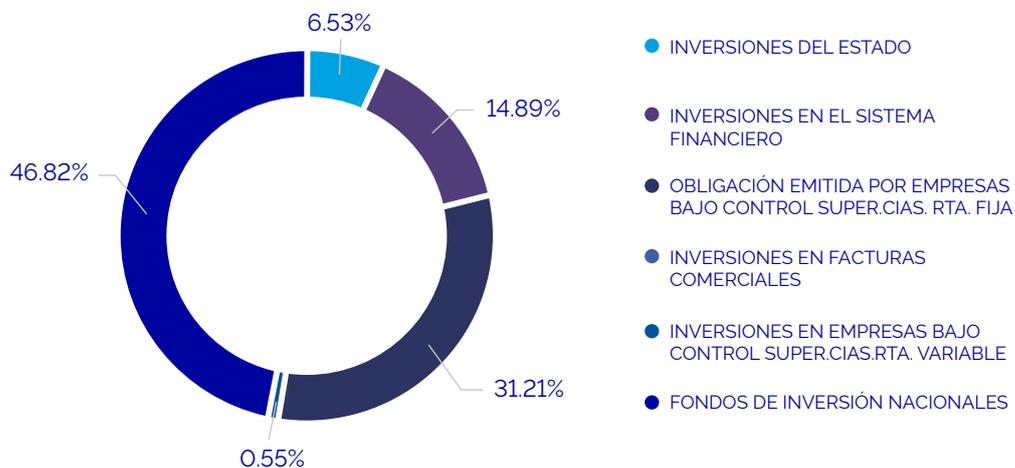
RNK	Compañía	Gastos/Primas Netas
1	E. SUIZA	6.83%
2	PICHINCHA	7.10%
3	LATINA	8.18%
4	UNIDOS	8.98%
5	HISPANA	9.48%
<b>MERCADO</b>		<b>13.68%</b>

## Inversiones

Al cierre del año 2023 el portafolio de inversiones financieras alcanzó un monto de \$109'450.593 que significa un incremento del 47% (\$34'752.107 USD) frente al año anterior, esto debido principalmente al incremento de producción.

A continuación, se presenta la composición por tipo de inversión y su participación:

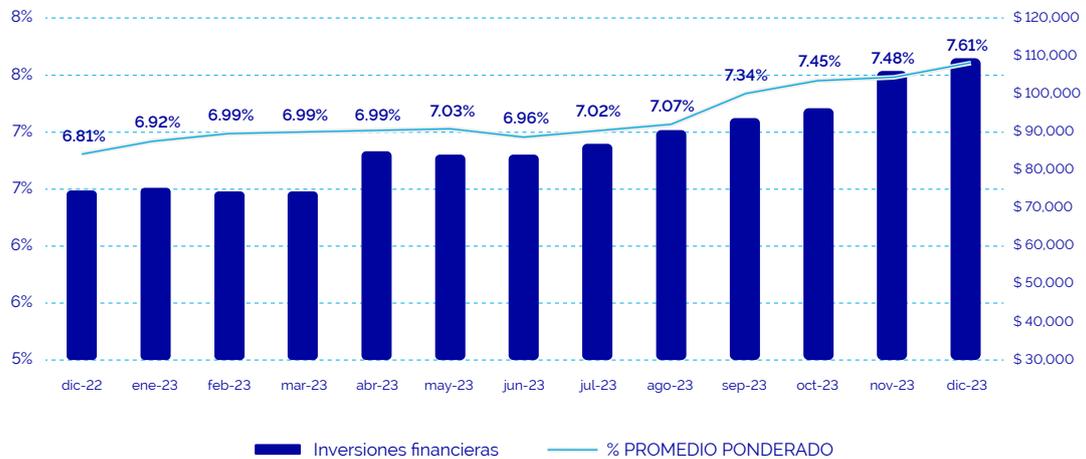
INVERSIONES FINANCIERAS NACIONALES	MONTO	% PART.
INVERSIONES DEL ESTADO	7,151,062	6.53%
INVERSIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO	16,301,689	14.89%
OBLIGACIÓN EMITIDA POR EMPRESAS BAJO CONTROL SUPE...	34,158,274	31.21%
INVERSIONES EN FACTURAS COMERCIALES	-	0.00%
INVERSIONES EN EMPRESAS BAJO CONTROL SUPER. CIAS. RT	597,749	0.55%
FONDOS DE INVERSIÓN NACIONALES	51,241,819	46.82%
<b>Total Inversiones</b>	<b>109,450,593</b>	<b>100%</b>



Adicional a las inversiones financieras detalladas, mantenemos inversiones en Bienes Raíces por un valor de USD \$14'256,080.25.

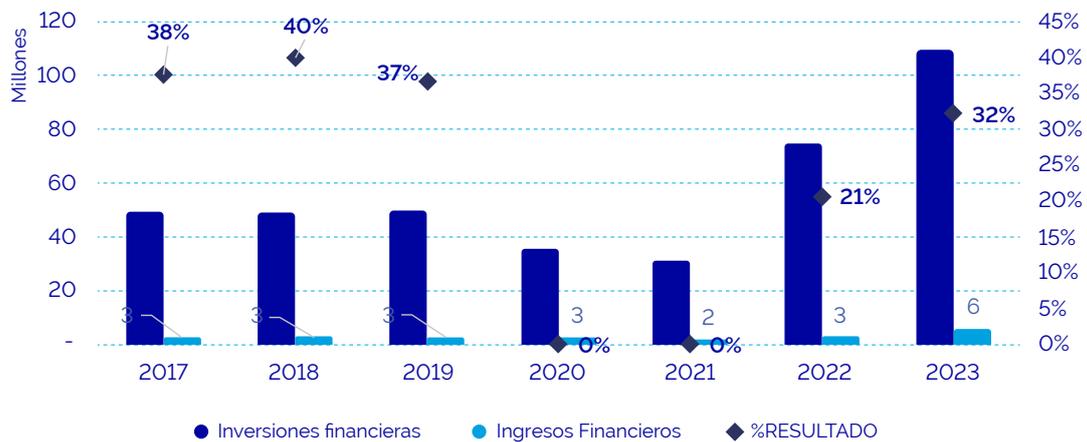
Los rendimientos de inversiones financieras durante el ejercicio 2023 alcanzaron un valor récord de \$5'676.051 USD, que resulta en un incremento de \$2'615.978 USD frente a los rendimientos del año anterior; además, se refleja un crecimiento en la rentabilidad promedio sobre inversiones alcanzando un 7.61% frente al 6.81% de año anterior tal como se puede observar en el siguiente gráfico:

### Rentabilidad sobre inversiones financieras

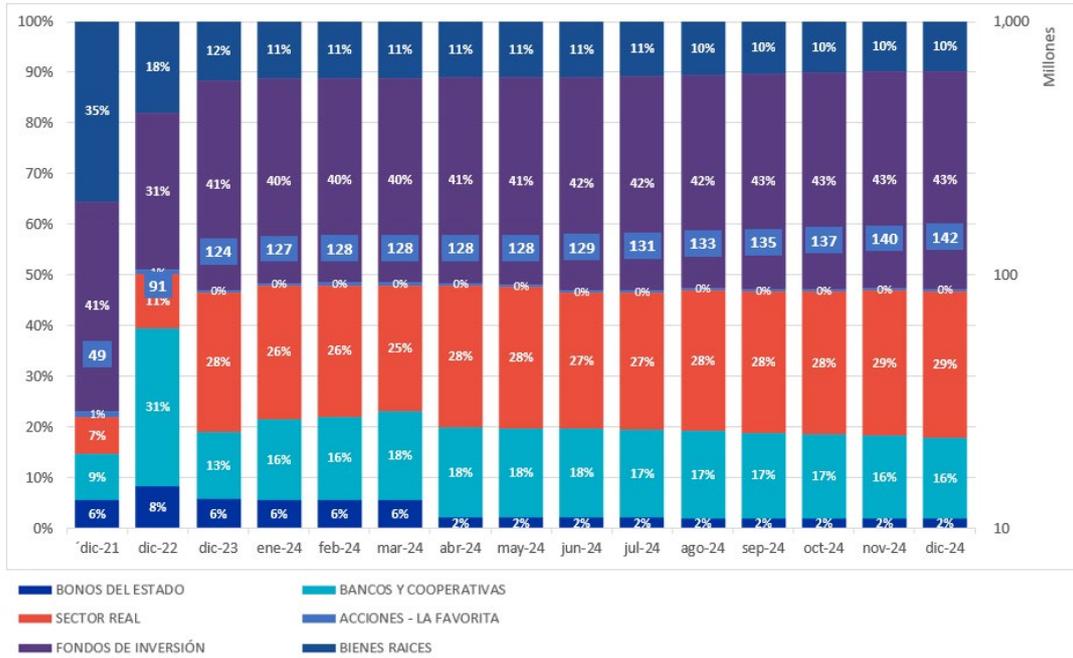


- El rendimiento financiero por inversiones, aporta al resultado para el accionista en un 32%, como se muestra en el siguiente gráfico:

### Ingreso financiero vs. resultado accionista

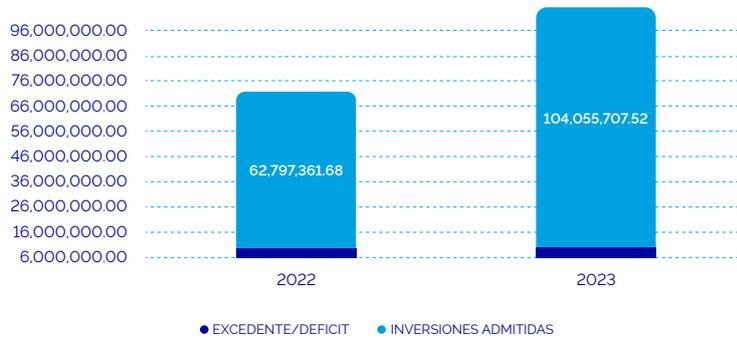


- A partir del segundo trimestre se viene trabajando en una estrategia de cambio en la composición del portafolio: se disminuye la posición en entidades financieras del 31% al 13%, los fondos de inversión se incrementan del 31% al 41% y en el sector real del 11% al 28%.

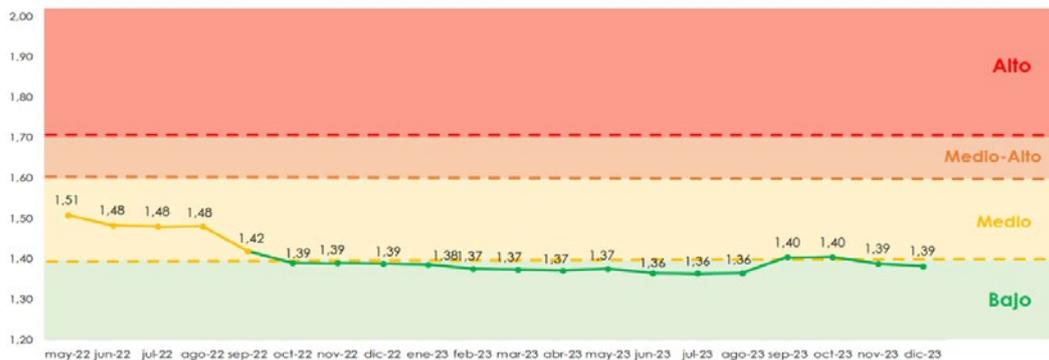


Para el año 2023 se presenta un excedente sobre inversiones obligatorias de \$9'755.310 USD, que frente a los \$9'332,325 USD del ejercicio 2022, se mantiene en cifras similares.

### Inversiones admitidas



Es necesario destacar la evolución que ha tenido el riesgo ponderado del portafolio, pasando de riesgo medio a riesgo bajo como se puede observar a continuación:



## Tesorería

- A continuación, un resumen de las transacciones realizadas por operación durante el ejercicio 2023 y su correspondiente correlación con el ejercicio 2022:

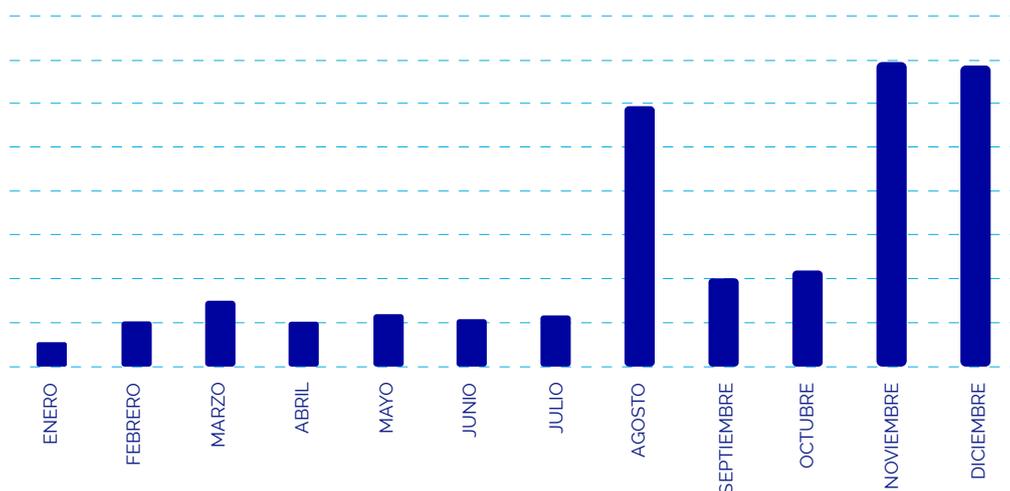
Registros					
Tipo	2022	2023	Part. % 2023	▲ ▼	Dif. 2022-2023
Devoluciones	46,796	66,408	67%	▶	42%
Siniestros	20,102	22,871	23%	▶	14%
Gasto Administrativo	6,362	5,672	6%	▶	-11%
Brokers	2,428	2,559	3%	▶	5%
Uso de red	1,235	1,223	1%	▶	-1%
Asistencias	259	321	0%	▶	24%
Par. Buena Experiencia	34	68	0%	▶	100%
<b>Total Transacciones</b>	<b>77,216</b>	<b>99,122</b>	<b>100%</b>		<b>28%</b>

## Contabilidad - Tributario

La gestión del área contable-tributaria durante el año 2023 se enfocó en mantener los indicadores de entrega oportuna de la información a la Gerencia Financiera, Presidencia y al organismo de control.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el tiempo de anticipación con el que se ha remitido el balance a la Superintendencia, sin presentar retrasos durante el 2023.

### Horas anticipación de envío del balance



## Gestión y Planificación Tributaria

Durante el año 2023, se atendieron los requerimientos del Servicio de Rentas Internas por apertura del proceso de determinación de impuesto a la renta del año 2019.

Esta auditoría, fue atendida de forma personalizada y con seguimientos periódicos para validar la entrega de información. A continuación, se resumen los principales hallazgos gestionados:

- Diferencia entre el detalle de facturación y las cuentas de ingreso, solventado con el proceso de cuadre contable.
- Bancarización de pagos al exterior – reaseguros, solventado con la revisión de estados de cuenta bancarios.

El proceso de determinación de impuesto a la renta del 2019 se considera un caso de éxito, ya que se pudo desvirtuar cada una de las presunciones del SRI; se concluyó el proceso con una glosa de \$ 695.68 USD que significó un valor a pagar de \$ 173.92 USD, con lo cual la Compañía muestra solidez en el manejo tributario.

Estos resultados se deben a tres grandes pilares:

- Creación y especialización del área tributaria dentro la compañía.
- Apoyo de Gerencias y Presidencia para la implementación de controles tributarios.
- Seguimiento y mejora sobre las glosas impuestas en años anteriores.

### Evolución de las glosas pagadas en determinaciones de impuesto a la renta



AFA= AÑO FISCAL AUDITADO  
AC = AÑO REVISIÓN SRI

Durante el año 2023, se mantuvo el control de las retenciones efectuadas por clientes y sponsors, dando un total de \$ 782,541.94 USD, mismos que se descontaran en el pago del impuesto a la renta 2023.

Se realizó una reforma normativa durante el ejercicio 2023 respecto a la tarifa de IVA de las comisiones de canales alternos de distribución pasando del 12% a 0% en los ramos de vida, accidentes personales y agropecuario, el área tributaria gestionó la implementación de este cambio desde el mes de septiembre 2023.

## Administración y Gestión Documental

### Compromiso con el planeta

Seguros del Pichincha cree que las empresas deben tener una participación clave frente al cambio climático y desempeñar un papel para reducir el impacto ambiental. Por esta razón se han juntado todos los esfuerzos dentro de la organización para reducir el consumo de papel impreso y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero o (GEI) de manera progresiva.

En 2021 tuvo lugar la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26), en la cual representantes de la sociedad civil, gobiernos y empresas establecieron nuevos compromisos y reconocieron la necesidad de acelerar la toma de decisiones y la ejecución de políticas tendientes a conseguir los objetivos planteados en el marco del Acuerdo de París y la Convención Marco de la ONU en cuanto al cambio climático.

Para el año 2023 se entregaron de manera digital 167.477 pólizas a nivel nacional, esto representa una reducción de aproximadamente 23 toneladas de CO<sub>2</sub>; al no generarse la utilización de 1,648,406 páginas de papel impreso.

### Pólizas entregadas digitalmente



Emisiones evitadas por impresiones							
Consumo de papel para impresión		Papel para impresión			Factor de emisión de CO2	TOTAL DE EMISIONES DE CO <sup>2</sup>	
		Cantidad	Peso	Peso	F.E. CO2		
Año	Mes	Hojas	(g)	(kg)	(kg CO2/kg de papel para impresión)	(KG)	(ton.)
2023	UIO	1,648,406.00	8,242,030.00	8,242.03	2.78	22,912.84	22.91

Se estima que 23 toneladas de CO2 evitan emisión de gases de efecto invernadero en:

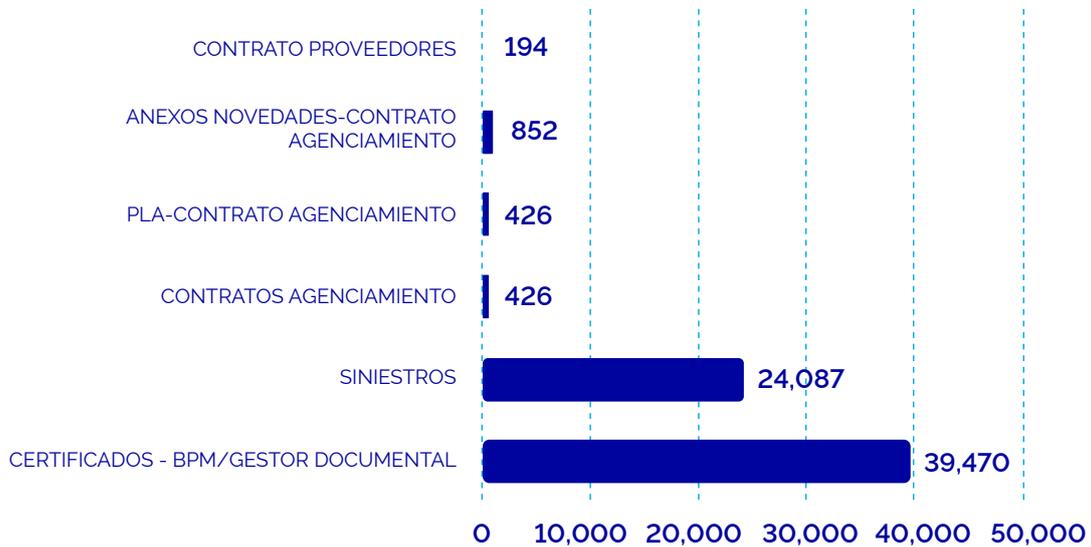
- 58,731 millas recorridas por un vehículo de pasajeros promedio propulsado por gasolina
- 2,786,833 número de teléfonos inteligentes cargados
- 7.9 toneladas de residuos reciclados en lugar de depositados en vertederos

Buscando un enfoque de apoyo al medio ambiente, Seguros del Pichincha extiende de manera permanente el ciclo de vida de los bienes muebles y equipos electrónicos, durante el año 2023, se gestionó la venta de activos fijos sin valor contable, a empleados y compradores externos, mediante este cometido se pudo generar un ingreso de \$3,242.24 USD.

### Gestión documental

Seguros de Pichincha con la finalidad de precautelar la información, gestiona la digitalización de documentos correspondientes al giro del negocio de manera diaria. Durante el año 2023 se digitalizaron 65,455 documentos a nivel nacional.

### Gestión - Documentos digitalizados - 2023



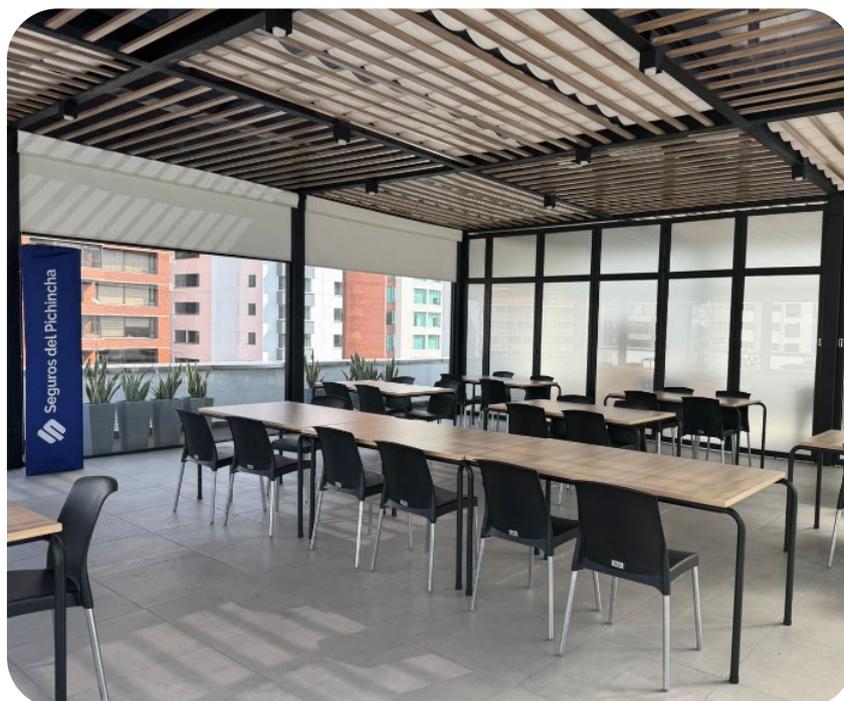
### Gestión Administrativa

Con fecha 16 de noviembre del 2023, Seguros del Pichincha S.A. inauguró sus oficinas en la ciudad de Manta, el diseño de estas oficinas está enfocado en afianzar el trabajo en equipo, la comunicación directa sin barreras y apuntado a una línea futura de cero papeles.

Llegamos con espacios renovados para brindar a nuestros clientes la experiencia que merecen, con una atención más eficiente, con amplios espacios y modernas instalaciones y por su puesto la calidez de siempre por parte de nuestro equipo humano.



Para Seguros del Pichincha brindar espacios que generen una sensación de descanso y desconexión es de suma importancia, con fecha 01 de diciembre 2023 en la ciudad de Quito, en nuestras oficinas Matriz se inauguró un área que rompe con la estética habitual del trabajo, brindando un espacio con vista a la hermosa ciudad de Quito, con ingreso de luz natural; para que los colaboradores puedan servirse sus alimentos y también tomarse un tiempo de descanso que resulta necesario para los profesionales del ahora.



# Gerencia de Operaciones y TI

En este año 2023 se continuó con la implementación del plan estratégico de Operaciones y Tecnología con el fin de aportar al cumplimiento de las metas estratégicas del negocio y alcanzar los objetivos de escalabilidad, eficiencia operacional, automatización, implementación de mejoramiento continuo de procesos y nuevas capacidades tecnológicas.

Nuestra misión principal es garantizar una operación eficiente del negocio a través de la disponibilidad de los sistemas de información y plataformas tecnológicas que habilitan el servicio en los procesos de cadena de valor y procesos de soporte para atender a nuestros clientes en la cotización, emisión de pólizas, cobranza efectiva de cartera, pago de comisiones a agentes productores de seguros y canales, atención de siniestros y en general todos los procesos del negocio, buscando siempre cumplir nuestros SLA's de disponibilidad y de atención.

En apoyo a la estrategia comercial y de crecimiento en nuevos negocios, se puso en producción los cotizadores digitales de Vida con Ahorro con el producto PRIORI, producto Agropecuario y producto PYMES, en los cuales se han atendido cotizaciones y ventas por cerca US\$200,000 en negocios voluntarios con un promedio de 2.000 usuarios registrados a nivel nacional, brindando servicio a nuestros aliados estratégicos de seguros con autoservicio en la comercialización.

En marzo 2023 se desplegó la plataforma tecnológica denominada "Portal de Servicios Electrónicos SDP" que habilitó a Seguros del Pichincha con un modelo de servicios electrónicos y atención digital de Siniestros "Fase 1". El portal está disponible para uso de todos nuestros agentes productores y usuarios internos; la herramienta presenta una automatización "end to end" para la atención de un siniestro, con documentos y firmas electrónicas e integración al pago de la indemnización en forma automática. Este rediseño reduce los tiempos de atención de siniestros de 16 días a 5 días, en promedio. En la plataforma se han atendido en el 2023 cerca de 20.000 casos de siniestros y se ha desplegado el servicio a 170 usuarios de brókers a nivel nacional con un servicio 24/7.

Reforzando la estrategia de modernización de los ambientes tecnológicos de Seguros del Pichincha y el desarrollo de plataformas, se implementó en producción la nueva arquitectura tecnológica en nube Microsoft AZURE, ello permite incorporar las capacidades de Inteligencia de Negocios y futura analítica de datos que requiere el negocio para toma de decisiones; en ese sentido, se creó un Data Lake empresarial basado en Data Bricks, Data Factory, Análisis Services, Power BI y otros componentes con un modelo de Insurance Data que asegura la custodia

de la información empresarial de 20 años y garantiza la escalabilidad, agilidad y seguridad.

Este DATA LAKE reduce el riesgo de obsolescencia de la data histórica empresarial latente en el core de Seguros SIP. Se potenció el uso de la tecnología Kubernetes, Microservicios API, control de acceso de usuarios con Microsoft Entra y devops para despliegue continuo de nuevos componentes de la arquitectura asegurando una adecuada administración y continuidad del negocio en aplicaciones críticas.

En el ámbito de la estrategia de Seguridad de Información, se incorporó a la arquitectura de seguridad y ciberseguridad existente, nuevos elementos de fortalecimiento como son el control de acceso PAM y el WAF en el sitio alterno, se implementaron las políticas de Seguridad de Información del estándar ISO 27001 generadas durante el año 2023, definiendo procesos y procedimientos adecuados que aseguren el diseño y eficacia del control.

Con estas políticas y arquitectura implementadas se cerraron 13 observaciones críticas de Auditoría de Seguridad de información. En la medición del nivel de madurez "Assesment de Seguridad" efectuado por la empresa NTTDATA se mantiene el nivel 3/5 establecido como "DEFINIDO" a diciembre 2023.

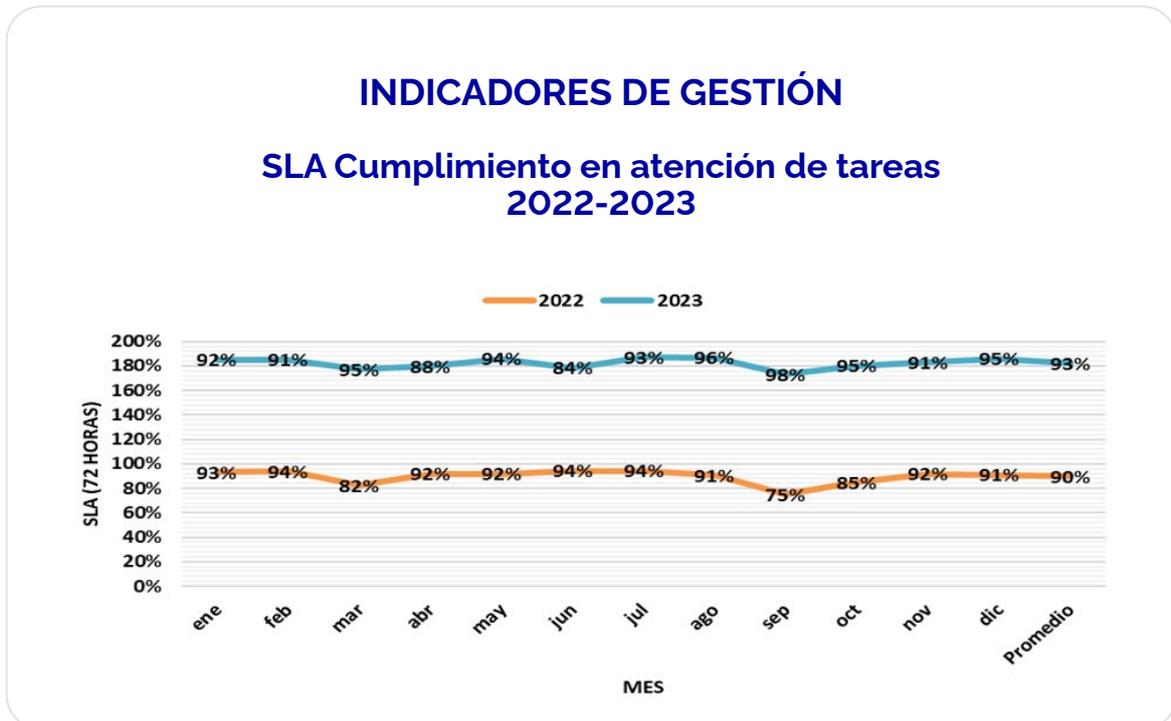
La arquitectura implementada, las herramientas de seguridad y los servicios de monitoreo 24/7 a través del SIEM y SOC gestionados por especialistas de Ciberseguridad para detección y respuesta inmediata ante amenazas de seguridad, nos han mantenido controlados de cualquier intento de ataque a nuestras instalaciones con una efectividad del 100%. Con todos elementos buscamos mantener un ambiente proactivo de control y monitoreo que garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de Seguros del Pichincha y nuestros clientes.

Como parte de la estrategia de Continuidad del Negocio se implementó en el 2023 el componente del DRP empresarial con cargo de Tecnología, activando el sitio alterno en la ciudad de Guayaquil y con los procesos técnicos de operación y activación respectivos requeridos. Todos los componentes y aplicaciones de misión crítica se encuentran en alta disponibilidad para minimizar el impacto de una posible materialización de las diferentes categorías de riesgos. El DRP se integró al Plan de continuidad del negocio (BCP) y se realizaron pruebas de efectividad y activación para medir el Tiempo de recuperación (RTO) que se ha planificado.

En al ámbito de la gestión de las Operaciones de Emisión y Cobranzas, el objetivo fue implementar acciones de optimización y automatización de los procesos mencionados con el uso de técnicas LEAN que permitan garantizar el incremento de operaciones sin incrementar personal generando una capacidad instalada con altos niveles de productividad y eficiencia operacional, medidos con indicadores de desempeño del proceso.

En el proceso de Emisión se obtuvo un incremento sostenido acumulado de solicitudes de emisión al 120% de lo planificado, se optimizó y mejoró el SLA de entrega de pólizas al cliente en 3 días, en el 93% de toda la producción en todas las sucursales y agencias, y se mantuvo la tasa de reproceso en 4%. Estos indicadores permitieron llegar a sobre cumplir la cifra de Producción con una emisión de US \$236 millones de dólares de primas a diciembre 2023, cifra récord en la historia de Seguros del Pichincha.

En la siguiente gráfica se resumen los indicadores de gestión mencionados y la evolución de primas mensuales, número de operaciones y capacidad instalada:



En el proceso de Cobranzas, se afianzaron las estrategias para garantizar la aplicación de cobranzas masivas y recuperación de cartera en forma efectiva y de esta forma asegurar la contabilización de primas, liberación de comisiones y uso de red para nuestros asociados de negocio. En el resumen acumulado del año 2023, se obtuvo un incremento de en la recuperación de cartera del 18%. La evolución de cobranzas se presenta en la siguiente gráfica:

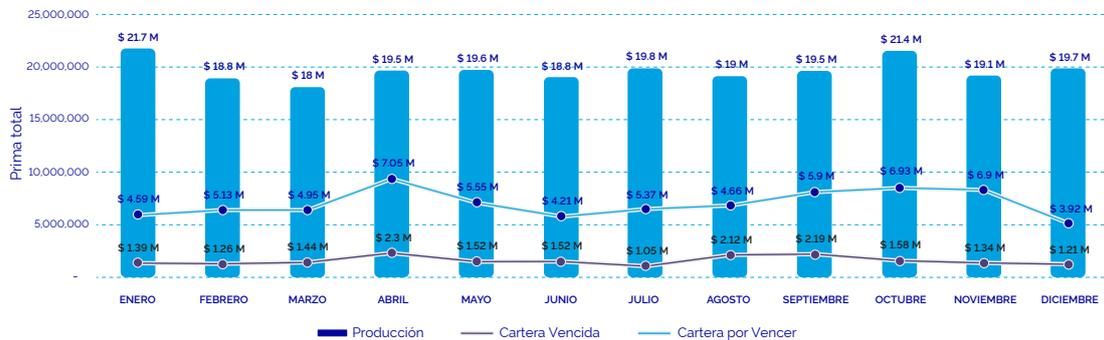


Mes	2022	2023	Crecimiento
ENERO	14,790,528	20,987,241	42%
FEBRERO	16,797,038	20,489,270	22%
MARZO	20,280,586	24,308,606	20%
ABRIL	16,719,549	27,470,062	64%
MAYO	18,528,736	25,468,358	37%
JUNIO	19,234,236	24,980,083	30%
JULIO	20,173,678	21,678,955	7%
AGOSTO	18,586,735	24,037,782	29%
SEPTIEMBRE	17,507,309	24,370,753	39%
OCTUBRE	25,881,437	27,094,206	5%
NOVIEMBRE	26,184,856	23,174,614	-11%
DICIEMBRE	24,805,749	28,561,184	15%
<b>TOTAL</b>	<b>239,490,420</b>	<b>292,621,184</b>	<b>25%</b>

La cartera vencida y por vencer, que representan un indicador efectivo de la gestión de cobranza, se ubicó al finalizar el año en un 0.52% de cartera vencida y un 2.20% de cartera por vencer sobre el total de cartera, lo que representa una cartera sana basada en los medios de pago que facilitan una recaudación costo/eficiente.

La evolución de los indicadores de cartera vencida y por vencer se presentan en la siguiente gráfica:

## Comportamiento de la cartera vencida y por vencer - 2023



Al 31/12/2023 la cartera vencida cerró con una participación del 2.20% sobre la producción acumulada, considerando que la cartera global está compuesta por un 23% vencida y 77% por vencer.

La cartera vencida cerró con el factor más bajo del 2023; 0.52% con relación a la producción acumulada.

El incremento de operaciones de aplicación de cobranza de primas y el pago oportuno de comisiones a los asociados de negocio Brokers y Sponsors se gestionó a través de acciones de mejora y automatización de procesos que permitió incrementar la capacidad operacional del proceso en un 18%.

## Comisiones bróker pagadas por sucursal

SUCURSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General
Quito	1,414,333	1,846,990	1,937,446	3,169,503	1,782,204	1,871,314	1,824,531	2,131,191	2,349,477	1,866,949	2,072,627	2,556,085	24,822,650
Guayaquil	87,474	312,557	146,375	238,954	165,089	173,344	169,010	161,013	189,853	86,572	174,760	233,707	2,138,708
Cuenca	107,928	135,316	189,399	147,151	213,008	223,658	218,067	208,339	244,959	93,087	175,917	184,673	2,141,503
Manta	59,960	60,391	80,116	118,936	98,263	103,176	100,597	88,128	113,003	130,698	225,354	144,493	1,323,116
<b>Total comisiones pagadas</b>	<b>1,669,695</b>	<b>2,355,254</b>	<b>2,353,337</b>	<b>3,674,545</b>	<b>2,258,564</b>	<b>2,371,492</b>	<b>2,312,205</b>	<b>2,568,671</b>	<b>2,897,292</b>	<b>2,177,307</b>	<b>2,648,657</b>	<b>3,118,956</b>	<b>31,293,143</b>

## Uso de red pagado por sucursal

Sucursal	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total pagado
Matriz	5,265,078	5,455,597	5,715,032	7,224,806	5,818,960	6,086,355	6,312,373	5,030,503	5,794,838	6,024,088	5,380,282	5,906,509	70,014,422
Guayaquil	100,643	249,607	205,086	295,886	285,727	246,077	308,908	205,638	242,490	97,364	166,592	269,786	2,673,805
Cuenca	50,884	50,558	55,197	59,106	53,028	46,362	47,231	43,948	45,815	46,637		1,768	500,532
Manta	9,999	20,747	27,629	18,055	20,803	22,514	15,659	16,918	13,168	18,723	6,062	7,046	197,323
<b>Pagado por mes</b>	<b>5,426,604</b>	<b>5,776,509</b>	<b>6,002,944</b>	<b>7,597,853</b>	<b>6,178,518</b>	<b>6,401,308</b>	<b>6,684,172</b>	<b>5,297,006</b>	<b>6,096,310</b>	<b>6,186,812</b>	<b>5,552,936</b>	<b>6,185,109</b>	<b>73,386,082</b>

En el año 2023 se llevó a ejecución del proyecto estratégico Core Selection cuyo objetivo es evaluar herramientas Core de Seguros existentes en el mercado internacional y realizar un análisis de funcionalidad, arquitectura tecnológica, plan de implementación y migración que permita preparar un proyecto para el cambio de Core de Seguros del Pichincha (SIP).



Este proyecto permitió evaluar la mejora alternativa en alcance, tiempo y costo y recomendar a la empresa una herramienta Core de Seguros para enfrentar la estrategia de futuro de consolidación y crecimiento en el ramo de Vida e implementar la estrategia de diversificación en Ramos Generales. El proceso se llevó a cabo en diferentes etapas considerando un equipo evaluador multidisciplinario conformado por los especialistas de los procesos del negocio y un equipo técnico evaluador que calificó los RFI, RFP, demostración del producto, pruebas de concepto (POC) y las referenciaciones con clientes del proveedor en varios países.

Cada fase y la metodología de evaluación dejó constancia documentada del proceso de análisis y evaluación y cumpliendo los OKRs según lo planificado. Al momento del cierre de año el proceso tiene 4 proveedores finalistas para entrar a la fase de TCO, ROI, negociación y contratación hasta marzo 2024 en alineación al proyecto de consultoría de validación de la estrategia que se realizó con Boston Consulting Group (BCG).

Objetivo											
Equipo RD											
Objetivo	Evaluar alternativas de software para el cambio de Core y preparar al Área de tecnología para la adopción de nuevos procesos tecnológicos										
Fecha de evaluación	09/01/2024										
KR#	KR-1	KR-2	KR-3	KR-4	KR-5	KR-6	KR-7	KR-8	KR-9	KR-10	KR-11
Descripción del KR	Contar con la Lista de requerimientos funcionales identificados y aprobados por SDP	Contar con la Lista de requerimientos no funcionales identificados y aprobados por SDP	Contar con un RFP calificado (documento explicativo y anexos)	Contar con un Guión y calificación de las demostraciones (pruebas de concepto) ejecutadas	Contar con un TCO (Cost of Ownership TCO) ajustado	Tener un software seleccionado con base al informe del consultor y los scripts de negociación de contratos	Definición de estructura e identificación de brechas acorde al Nuevo Core	Definición de brechas en procesos de acuerdo al resultado de ejercicio COBIT	Plan de implementación del Gobierno de TI	Validación tecnológica - Arquitectos Banco Pichincha	Implementación ROI
Estado actual	Superó lo planteado	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	En proceso		Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	
Estado proyectado			Alcanzado	Alcanzado	En proceso		Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	Alcanzado	
Fecha estimada de logro	23/feb/2023	01/mar/2023	21/06/2023	17/08/2023	02/02/2024	02/02/2024	31/08/2023	02/06/2023	31/08/2023	07/08/2023	11/03/2024

En resumen, la gerencia de Operaciones y Tecnología trabaja para mantener el dimensionamiento operacional actual y proyectar el crecimiento del negocio con una capacidad instalada costo/efectiva que recurra a la automatización de procesos y no al incremento de personas en los procesos de emisión y cobranzas, siniestros y preparar a la empresa para los retos futuros.

# Gerencia de Talento Humano

## Nuestra Gente

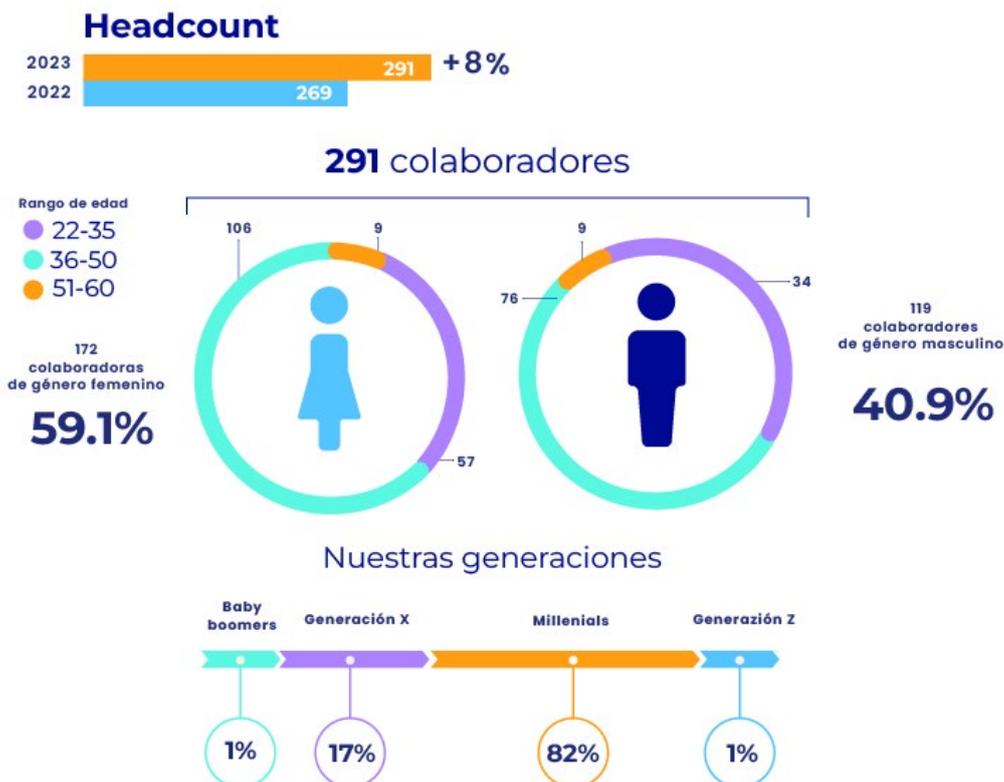
El headcount de Seguros del Pichincha en el 2023 presenta un crecimiento del 3% en relación con el año anterior, representando un universo total de 291 colaboradores.

En cuestión de género, el porcentaje mayoritario en nuestro equipo es el género femenino con un 59.1% frente al 40.9% de colaboradores de género masculino.

Además de la inclusión de género, nuestras políticas avalan la diversidad en los factores de edad, etnia o cualquier otra variable de discriminación.

Contamos con procesos claros y transparentes enfocados en priorizar el talento de nuestra gente sin condiciones excluyentes, por eso nos enorgullece la diversidad e inclusión en nuestro equipo.

## TALENTO HUMANO Nuestras cifras 2023

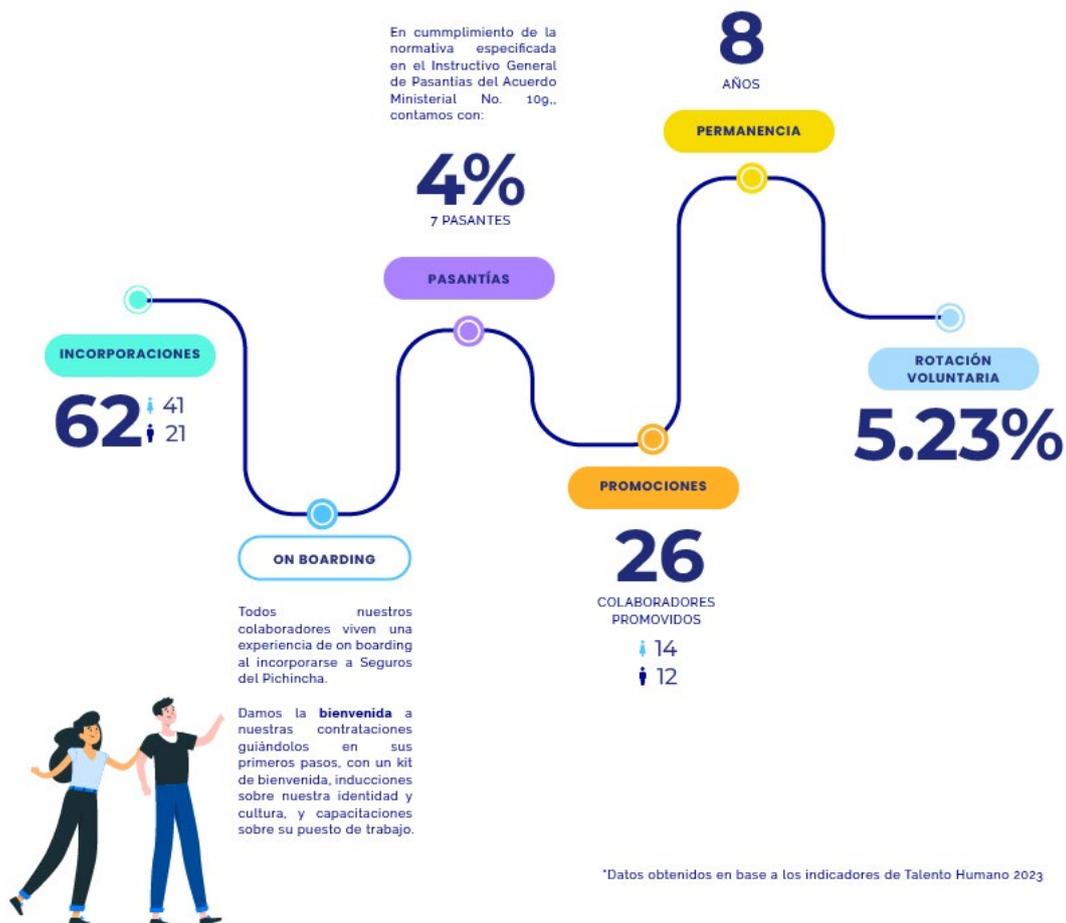


## Employee Journey

Cuidamos cada momento de nuestros colaboradores en la organización. Desde los primeros pasos en la experiencia de onboarding hasta los procesos de desvinculación.

Los siguientes indicadores se obtuvieron con los datos del año 2023 sobre la estructura organizativa y funcional.

Entre estos se destaca el promedio de años de permanencia en nuestra empresa, que asciende a 8 años; aquello es un reflejo del clima y cultura organizacional que radica en desarrollar y potenciar a nuestros colaboradores.



## Cultura Corporativa

Nuestra cultura define quienes somos, nuestras acciones y decisiones a diario. Vivimos una cultura alrededor de nuestros valores de coherencia, responsabilidad, esfuerzo y trascendencia.

Día a día nos preocupamos de escuchar a nuestra gente y es por eso que medimos nuestro ENPS de manera semestral. lo que nos permite estar cerca de las necesidades y realidades de nuestros colaboradores para crear iniciativas en su beneficio. Durante el 2023 obtuvimos el 98% de participación en la encuesta interna y logramos un ENPS de 67, lo cual demuestra un gran ambiente de orgullo y compromiso.

Estos resultados se evidencian en los siguientes ejes:

## Desarrollo y Formación

Seguros del Pichincha promueve diversos espacios de aprendizaje para sus colaboradores, apostando por equipos preparados en las mejores competencias y conocimientos para enfrentar los nuevos desafíos del mercado.



## Comunicación

Nuestros esfuerzos comunicacionales están fundamentados tanto en los avances de la planeación estratégica de la compañía como en nuestra cultura corporativa.

Mantenemos informados a nuestros colaboradores estratégicamente con mensajes transparentes, cálidos y efectivos que potencian un sentido de comunidad y nos permiten reconocer la importancia de trabajar conjuntamente en equipo por las metas institucionales.

## Bienestar y Salud Ocupacional

### BIENESTAR Y CUIDADO DE LA SALUD

Nuestros planes están orientados en contribuir al bienestar y cuidado de la salud de nuestra gente.



El 100% de nuestros colaboradores tiene acceso a estos beneficios. Durante el 2023 más del 90% han podido utilizarlos. Algunos ejemplos de esto han sido: feria de la salud, campañas de vacunación, charlas de nutrición, riesgos psicosociales, prevención de alcohol y drogas, entre otros.

## Responsabilidad Social Empresarial

Contamos con el **programa de apadrinamiento “Apoyemos su futuro”** para contribuir a la educación de niños de escasos recursos llegando a 113 niños. **Realizamos donaciones** a Fundación PENIPE y Casa Matilde, y celebramos una **“Navidad solidaria”** beneficiando y compartiendo con grupos vulnerables.

En el 2023 también realizamos por primera vez una iniciativa enfocada a la diversidad e inclusión: **“SDP Talks”**, un encuentro con nuestros colaboradores en el que discutimos y abordamos temáticas de reflexión sobre la importancia de la pluralidad en nuestros entornos.

## Estándares Regulatorios

En la gestión de recursos humanos, el estricto cumplimiento de la normativa laboral es esencial. A través de prácticas sólidas y políticas claras, hemos cumplido con los requerimientos legales establecidos por los entes regulatorios sin ninguna observación laboral, aquello incluye cero denuncias o juicios laborales.

Adicionalmente, a la interna de la compañía tenemos el canal de denuncias para que nuestros colaboradores puedan de manera anónima reportar cualquier incidente para su investigación. Este año tuvimos cero casos y hemos comunicado constantemente nuestro Código de Ética.

Esto refleja nuestro compromiso continuo con la adhesión a las leyes laborales, garantizando un entorno de trabajo justo y cumpliendo con los más altos estándares regulatorios.

# Gerencia de Estrategia Digital y Datos

## Su creación.

En el ejercicio 2023 se constituyó como el año de la creación del departamento y respectiva gerencia de estrategia digital y datos. Esta creación obedece a dar formalidad a la atención a los desafíos estratégicos relacionados con la experiencia digital del cliente y el convertirse en una empresa guiada por los datos. El nivel e independencia del área permiten cerrar las brechas inherentes de la compañía y facilitan centrarse en la generación de valor a la estrategia de negocio.

## La estrategia.

La primera entrega de valor que se realizó fue el diagnóstico, diseño de estrategia y hoja de ruta a implementar en la organización. Se efectuó un macro diagnóstico en el cual se pudo identificar factores comunes y realizar hallazgos. Con este insumo, además de un marco referencial sólido (competencia y mejores prácticas), se propuso 2 drivers de la estrategia digital de la compañía:



## Generadores de valor.

Estos generadores de valor, UX y Datos, son en sí mismos activos digitales que forman la parte de la propuesta de valor comercial hacia los clientes. El objetivo principal de estos 2 elementos es generar un diferenciador tangible de nuestra oferta y por tanto convertirla poco a poco en una ventaja competitiva natural del negocio.

## Centrarse en el cliente a nivel digital.

La experiencia que el cliente tiene en nuestros canales digitales es una cuenta pendiente en la organización. Es por lo que en el año 2023 se desarrolló el plan de experiencia digital en el cual se define el ¿qué? y el ¿cómo?, para lograr los objetivos de la organización.

En el 2023 se dio el kick-off de esta estrategia en la cual pudimos contar con el acompañamiento de un proveedor internacional especializado. A finales de 2023 se contó con el assestment o auditoría de diseño, métricas de experiencia y los inicios de un sistema de diseño, este último siendo el principal activo digital de carácter evolutivo.

### LOGROS 2023

- Kick-off estrategia.
- Assestment de UX.
- Métricas.
- Inicios sistema de diseño.

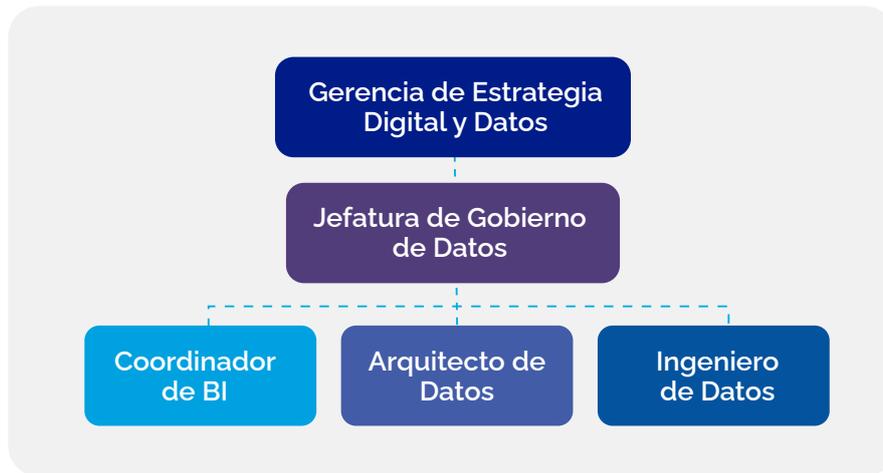
## Una organización "data driven".

Sin duda uno de los desafíos más grandes que tiene la compañía es el convertirse en una empresa "data driven". Para esto, el 2023 se convirtió en el año de siembra y cosecha de varias iniciativas que están alineadas a la estrategia de datos de la compañía. Se sigue el estándar internacional DAMA el cual se centra en 10 aristas que compone la estrategia de datos:



### El equipo, primer hito.

Una prioridad en 2023 ha sido cerrar las brechas y al mismo tiempo fortalecer las capacidades humanas del equipo de datos incorporando un arquitecto de datos y un coordinador de BI, así como mantener el apoyo de un proveedor externo que nos brinda el servicio de ingeniería de datos. En tal virtud, el equipo de datos de la organización se establece bajo la siguiente estructura:



### Ejecución.

Trabajando en estrecha asociación con áreas de tecnología, infraestructura y negocios, esta integración ha permitido una mayor sinergia en la gestión de datos, facilitando la identificación y resolución proactiva de problemas relacionados con la calidad y gobernanza en iniciativas como VOC, análisis de rentabilización telemarketing, campañas de marketing, etc. En los siguientes cuadros se resume la hoja de ejecución en los 4 trimestres del año 2023, bajo el esquema DAMA:

			Q1	
1er Q	INICIATIVAS Y PROYECTOS	1	Arquitectura de Datos	Arquitectura de datos as-is
		2	Gestión de Metadatos	Análisis de la arquitectura que soporte de histórico de datos
	3	Gobierno de Datos		Iniciativa de gestión de la demanda.
				Homologación semántica de conceptos de datos (diccionario de datos)
				Ejecución del plan para el cumplimiento de la ley de datos
		Implementación de artefactos de BI tableros de contingencia		
	4	Gestión del Cambio		
	5	Calidad	Reclasificación de etiquetas de estructura comercial	

2do Q

			Q2	
INICIATIVAS Y PROYECTOS	1	Arquitectura de Datos	Arquitectura de datos as-is to-be	
		2	Gestión de Metadatos	Análisis de la arquitectura que soporte de histórico de datos
	3	Gobierno de Datos		Analisis de situacion actual y proceso de administración de la plataforma BI
				MVP de herramienta de Gobierno de Datos
				Definición de ciclo de vida de datos de cliente SDP
				Ejecución del plan para el cumplimiento de la ley de datos
				Actualización de estrategia de datos
				Implementación de artefactos de BI proyecto SIGI
	4	Gestión del Cambio	Implementación del plan de gestión del cambio -, ¿que comunicar y alternativas de capacitación?	
	5	Calidad	Brenckmark de herramientas tecnológicas de limpieza y calidad de datos	

3er Q

			Q3	
INICIATIVAS Y PROYECTOS	1	Arquitectura de Datos	Definición y aplicación de proceso de gestión de calidad de datos	
		2	Gestión de Metadatos	Pruebas de certificación del proyecto SIGI
	3	Gobierno de Datos		
				Levantamiento del Inventario de Activos de Información-Identificación y
				Dieño de vista única de Cliente (cliente único) Definición de atributos de personas naturales.
				Definición de atributos de persona jurídica
				Actualización de estrategia de datos
				Implementación de artefactos de BI proyecto SIGI
	4	Gestión del Cambio	Talleres de levantamiento de procesos de datos con Data Owners	
	5	Calidad	Diseño del proceso automatizado de limpieza y calidad de datos	

4to Q

			Q4	
INICIATIVAS Y PROYECTOS	1	Arquitectura de Datos	Integración de nuevas fuentes de datos B2B2C y B2B a la nueva arquitectura de datos	
		2	Gestión de Metadatos	Implementación de plan de optimización BI
	3	Gobierno de Datos		Analisis de situacion actual y proceso de administración de la plataforma BI
				Diseño del nuevo proceso de recepción de requerimientos de información
				Implementación de artefactos de BI proyecto SIGI
	4	Gestión del Cambio		
	5	Calidad	Revisión de propuestas de implementación de proceso de calidad	

# Unidad de Cumplimiento

El presente informe da a conocer las principales acciones que se ejecutaron en el 2023 con el fin de prevenir y mitigar los riesgos que, en la realización de las operaciones con Seguros del Pichincha, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos, financiar el terrorismo u otros delitos.

En el año 2023, Seguros del Pichincha a través de la Unidad de Cumplimiento ha seguido fortaleciendo su compromiso con la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otros delitos. A través de la implementación de estrategias de monitoreo y el seguimiento continuo de las operaciones, se ha logrado avances en la protección de la compañía y de los clientes contra estos riesgos.

En cuanto al riesgo de Lavado de Activos, la gestión durante el año 2023 se enfocó en la definición y actualización de metodologías, relacionadas con la detección de operaciones inusuales, señales de alerta, matriz de riesgo, etc.; así como la definición de perfiles de riesgo de vinculación y permanencia, con enfoque basado en riesgos.

La implementación del Sistema de Prevención y Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPARLAFT) ha sido reforzada con la integración de soluciones tecnológicas, lo que ha permitido una evaluación de riesgos para una detección temprana de operaciones inusuales, injustificadas y sospechosas.

En el 2023 se ha desarrollado una gestión de riesgos, adaptando las estrategias de control a los productos específicos de la compañía que se han implementado en el año.

Las actividades de control aplicadas por la Unidad de Cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo del 2023, se efectuaron según el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos y la normativa aplicada para el sector que se encuentra vigente.

Entre las principales funciones que se realizó en el 2023 se detallan:

## **Gestión en listas de información reservada**

En el 2023 se reforzó la gestión de los clientes en la herramienta, RDS, siendo más eficiente la validación de listas de información reservada. La validación se aplica a las personas naturales y jurídicas con quien Seguros del Pichincha mantiene relaciones comerciales, laborales, entre otras:

## Un antes y un después: el proyecto SIGI.

El proyecto más importante del área y uno de los más estratégicos de la compañía durante el 2023, ha sido la implementación del Sistema Integral de Gestión de Información (SIGI), en el cual se ha logrado diseñar e implementar la nueva arquitectura de datos empresarial. Este proyecto apalanca la mayoría de los objetivos estratégicos de la organización, ya que estos últimos se centran en el uso de los datos para toma de decisiones. Este almacén de datos o Data Ware House, se constituye en la base centralizada y la fuente madre de información de toda la organización. El 2023 se implementó exitosamente este proyecto.



Se construyó 11 modelos de datos empresariales pasando por el levantamiento de necesidades de información del negocio y el desarrollo de tableros de información en la herramienta Power BI y publicados en un portal centralizado. Estos tableros se constituyen como los "productos" que el área de datos pone a disposición de sus clientes internos (negocio, técnico, finanzas, riesgos, etc.)

## Tableros de información empresarial creados como parte del proyecto SIGI



## Cooperación, nuestro forma de entregar valor.

La cooperación con distintas áreas de la organización en proyectos estratégicos forma parte de las actividades más importantes del 2023. El rol del área se centra en identificar las necesidades, realizar dimensionamientos técnicos y entregar valor a los distintos grupos que se forman en la organización para llevar a cabo estos proyectos estratégicos. La principal colaboración se ha centrado en las siguientes iniciativas:



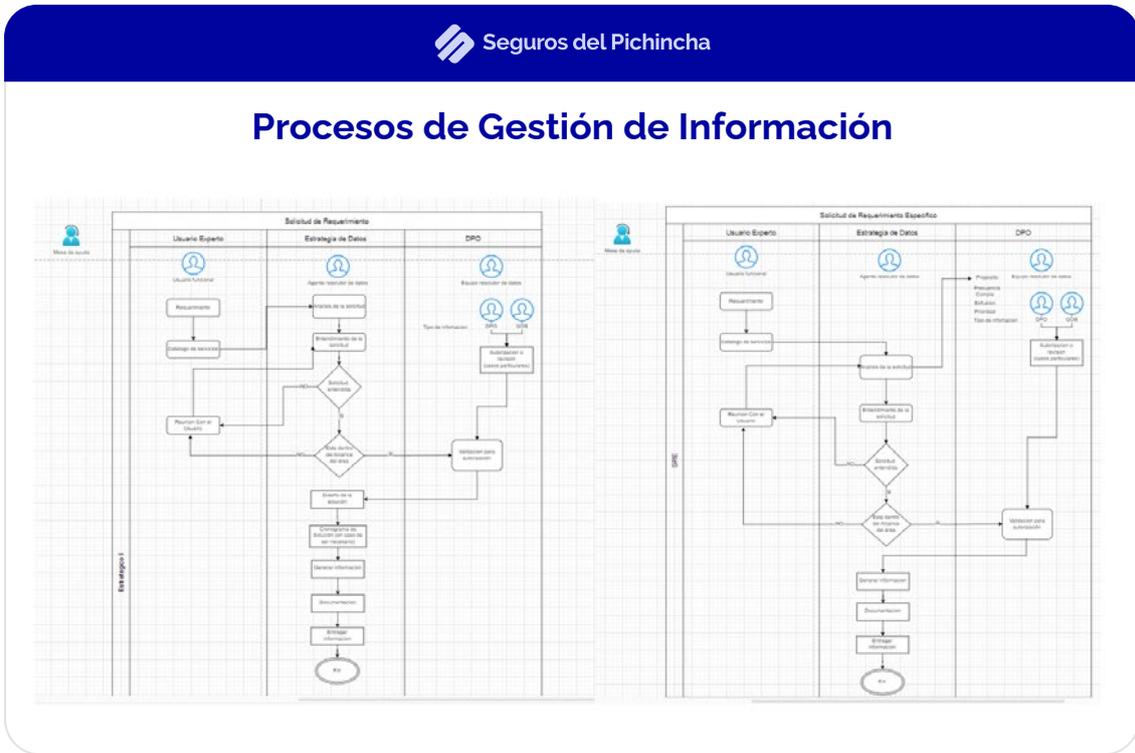
## No se puede hablar de gestión de datos, sin calidad.

El 2023 se convirtió en el año en el cual el área inició el proceso de identificar una herramienta especializada que le permita a la organización automatizar la limpieza y calidad de datos con el fin de fortalecer la confianza en la toma de decisiones. Por lo que se definió, dentro de la arquitectura de datos, incorporar un máster data management o MDM, el cual se convertirá en la principal herramienta dentro de la calidad de datos.



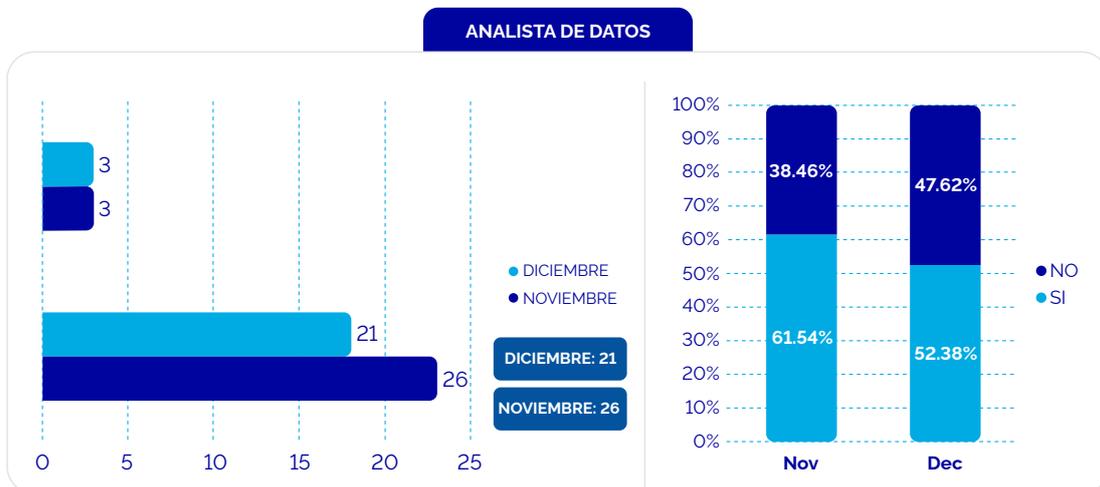
## Los datos al servicio de las actividades diarias.

A lo largo del 2023, a través de la mesa de ayuda, el área ha recibido un sin número de solicitudes de todas las áreas de la empresa, para la generación de reportes o entrega de bases. En el 2023 se mejoraron los procesos de atención y entrega de información.



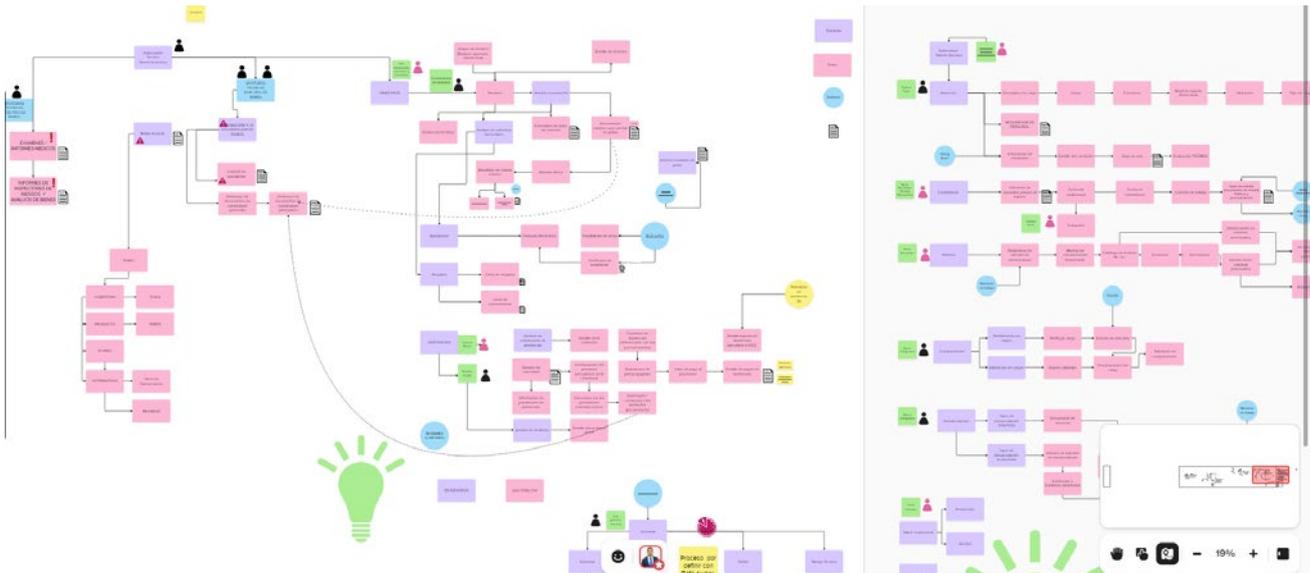
Esta mejora en el proceso ha permitido la canalización de solicitudes por medio de la mesa de servicio de tecnología lo que nos ha permitido contar con un indicador de gestión con una media de 30 tickets atendidos mensualmente.

## PETICIONES CERRADAS POR ANALISTAS



## Gobierno, la herramienta fundamental.

Dentro de la gestión de los datos, la gobernanza se convierte en la herramienta fundamental, ya que define las políticas, procesos y demás lineamientos necesarios para un correcto manejo de los datos dentro de la organización. En este sentido, en el 2023 la parte de gobierno se vio fortalecida por la identificación de activos de información y la documentación del ciclo de vida de los datos en la organización. De igual forma, se ha consolidado los roles de los dueños de los datos, los "Data Owners".



## La cultura se come de desayuno a la estrategia.

El área de datos es consciente del rol que desempeña la cultura dentro del éxito de la implementación de la estrategia de datos. Es por ese motivo que durante el 2023 se ha desplegado el plan de comunicación y capacitación a los distintos niveles de la empresa.

Seguros del Pichincha  
Una familia para la familia

Seguros del Pichincha  
Una familia para la familia

**SEGURO aprendes!**

### Área de Gobierno de Datos

¿Sabes cuál es su propósito?

El Área de Gobierno de Datos es un equipo especializado cuyo propósito es asegurar que nuestros datos se gestionen de manera efectiva, consistente y segura en toda la organización.

Nuestra misión es aprovechar el potencial de los datos para impulsar la toma de decisiones.

Seguros del Pichincha  
Una familia para la familia

**SEGURO aprendes!**

### Así contribuye el manejo adecuado de datos a nuestra empresa

- 1 Toma de **decisiones** más informadas y acertadas.
- 2 Oferta de servicios de mayor **calidad** a nuestros clientes.
- 3 Procesos internos más **eficientes**.
- 4 Cumplimiento de normativas y estándares de **seguridad**.
- 5 Fomentar la **innovación** y la **competitividad** en el mercado.

Estamos contribuyendo un futuro basado en **datos sólidos** y **decisiones inteligentes**.

## La protección de datos como eje central en el 2023.

Sin lugar a duda, junto con el proyecto SIGI, la protección de datos fue en el 2023 un eje central dentro del área. No solo por los aspectos normativos o regulatorios, sino como parte del estándar DAMA, la protección de datos se convierte en un activo empresarial que genera resiliencia a la organización.

El principal hito dentro de esta arista se da por la incorporación del oficial de protección de datos dentro de la estructura organizacional del área con reporte directo a la gerencia de estrategia digital y datos.

Después de un proceso de selección detallado se definió el alcance de la posición con las siguientes responsabilidades:

- Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, el reglamento, las directrices, lineamientos y demás regulaciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- Asesorar en el análisis de riesgo, evaluación de impacto y evaluación de medidas de seguridad, y supervisar su aplicación.
- Cooperar con la Autoridad de Protección de Datos Personales y actuar como punto de contacto con dicha entidad, con relación a las cuestiones referentes al tratamiento de datos personales.
- Las demás que llegase a establecer la Autoridad de Protección de Datos Personales con ocasión de las categorías especiales de datos personales.

## Esquema de gobernanza como piedra fundamental.

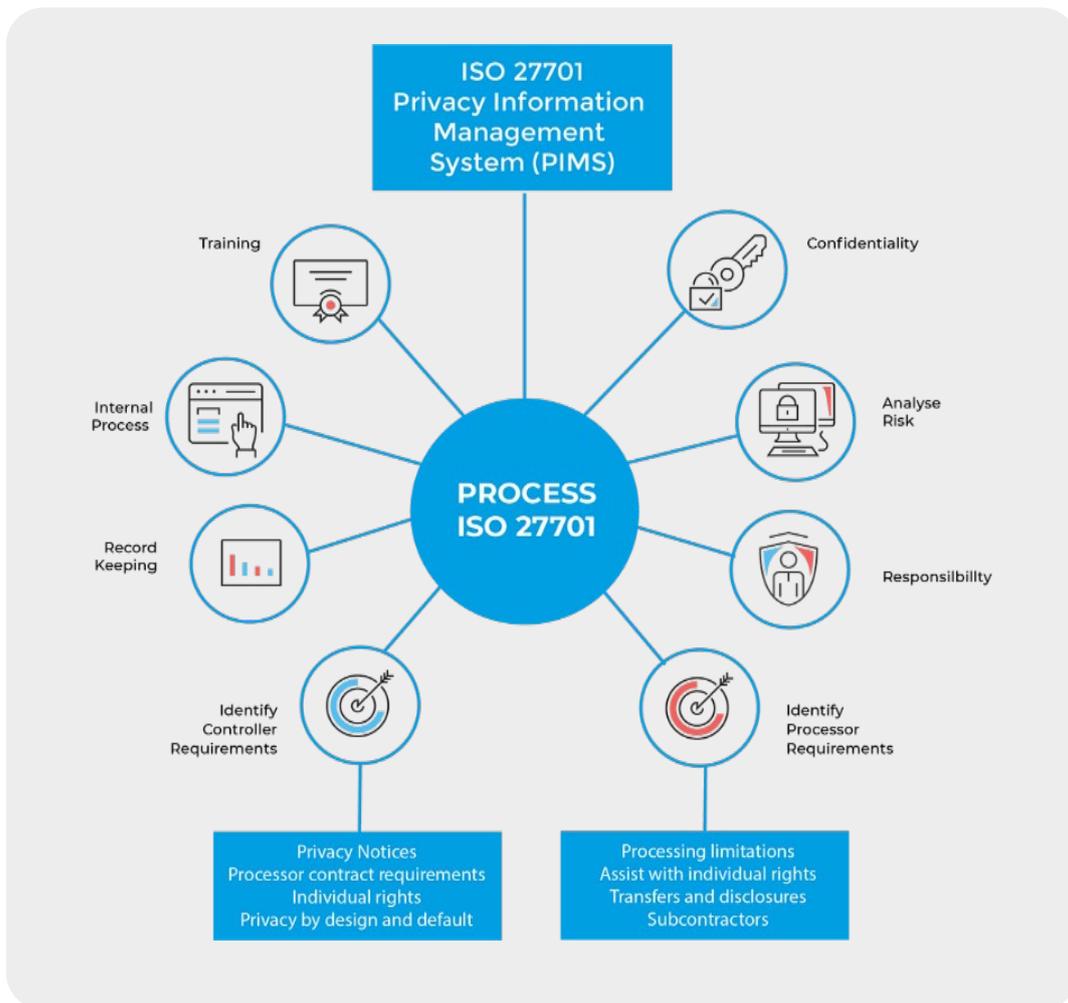
El 2023 se definió un esquema de gobernanza con el máximo apalancamiento estratégico y normativo para toma de decisiones respecto al cumplimiento de la protección de datos. En este esquema se definió las instancias o espacios en los cuales se articule las decisiones apoyadas en la colaboración de área relacionadas.



Dentro de este esquema corporativo, durante el 2023, se crea el Comité de Datos, el mismo que tiene como alcance ser el órgano especializado y con mayor poder de decisión no solo para el gobierno de los datos dentro de la compañía, sino sobre todo para dar cumplimiento a la protección de datos de nuestros clientes. Es por esto por lo que en el 2023 el comité se reúne de manera mensual con la mayoría de los miembros del comité ejecutivo de la organización.

### Hoja de ruta para los siguientes años.

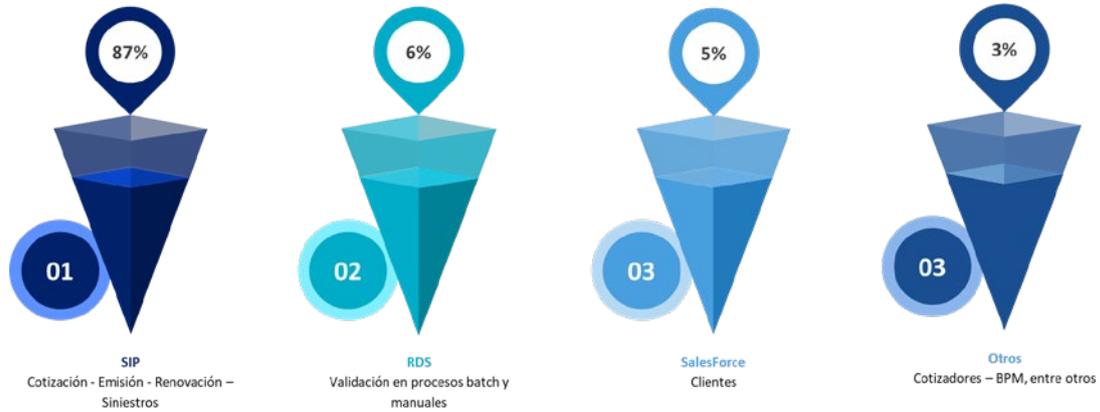
Uno de los principales logros dentro de la protección de datos personales en el 2023 fue la creación del plan de cumplimiento a la ley de protección de datos personales. Este plan consta con distintos proyectos e iniciativas que nos permitan cumplir este requisito legal y regulatorio, disminuyendo los riesgos inherentes a la organización en lo que respecta a protección de datos. Un hito principal dentro del plan es la creación de un sistema de gestión, así como la incorporación de lo que se conoce al más alto estándar como "privacidad por diseño". Esto, sin lugar a duda, nos fortalece para una potencial certificación ISO 27701 para el 2025 en lo que respecta a privacidad y protección de datos.



## La transformación digital, el hito más grande del 2023.

El 2023 se constituyó en el año de nacimiento del área de estrategia digital y datos. A lo largo del año mediante la entrega de valor a través de distintas iniciativas de experiencia digital, así como de la gestión de datos, el área de ha convertido en el catalizador del cambio o transformación de la compañía.

El nivel de madurez alcanzado en el año ha sido muy notorio y ha podido entregar valor a varios actores de la corporación. Existen varios retos a lo largo de este viaje, no obstante, el área se ve fortalecida por el equipo conformado y el apoyo de los líderes de la organización. Sin duda, el 2024 contará también con hitos importantes para la compañía.



### Alertas por coincidencias

La Unidad de Cumplimiento en el año 2023 ha gestionado las alertas generadas por las coincidencias entre los nombres de personas que se encuentran en listas de control internas y/o listas de información reservadas internacionales, nacionales, Personas Expuestas Políticamente (PEP's), entre otras, aplicando el proceso de debida diligencia correspondientes.



Las señales de alerta presentadas en la cotización de las pólizas, en ingreso y cambio de beneficiarios, en renovación de pólizas, contratación de proveedores, en pago de siniestros entre otros procesos, fueron atendidas por la Unidad de Cumplimiento de acuerdo al procedimiento establecido.

## Reportes a organismos competentes

En el transcurso del año 2023, la Unidad de Cumplimiento remitió los reportes mensuales tanto a la Unidad de Análisis Financiero y Económico como a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, previo a cada reporte se aplicó los controles de validación.

La colaboración con los reguladores y la mejora en los procesos de reporte han sido fundamentales para fortalecer la transparencia y la eficiencia. Este año, se ha implementado nuevas herramientas que facilitan el reporte a los entes de control.

## Conozca a su cliente, empleado, prestador de servicios de seguros y mercado

Durante el 2023 la Unidad de Cumplimiento realizó el monitoreo de las políticas aplicadas en cuanto a prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos en base a la información entregada por cada parte relacionada, las señales de alerta fueron gestionadas de acuerdo con su impacto.

## Capacitación

Los programas de capacitación en el 2023 se diseñaron específicamente para abordar los temas normativos, enfocándose en los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. Estas iniciativas han fortalecido la cultura de cumplimiento promoviendo una mayor comprensión de las obligaciones de cumplimiento de los colaboradores.

## Conclusiones

Las actividades efectuadas en el año 2023 por la Unidad de Cumplimiento se realizaron de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo. En este año se ha establecido mejoras en los procesos de control de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, así mismo la implementación del Sistema de Prevención y Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos SPARLAFT a fin de cumplir con la normativa vigente.

Se ratifica el compromiso de mejorar continuamente la gestión de la Unidad de Cumplimiento con el apoyo y compromiso del Directorio, de la administración y todos los niveles de la Compañía, en busca de la mejora continua en los procesos, políticas y metodologías, fortaleciendo, la cultura de prevención, adaptándose a nuevas tendencias y desafíos para asegurar un entorno seguro y confiable.

## Área Legal

Desde el área legal, durante el ejercicio 2023, enfocamos la prestación de los servicios de asesoría a partir de tres perspectivas principales: i) fortalecimiento y cumplimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo; ii) control de cumplimiento normativo externo; y, iii) asesoría legal integral a todas las áreas de la compañía.

En función de lo indicado, una vez concluido el año 2023, los aspectos legales y de cumplimiento a descartar, se detallan a continuación:

### • Prácticas de Buen Gobierno Corporativo:

- Ejecución de la capacitación anual a directores y accionistas sobre el marco de actuación que rige las mejores prácticas de Gobierno Corporativo de la compañía, así como respecto a las atribuciones generales que rigen su estructura de gobierno interno dentro de un buen manejo societario y principios éticos.
- Durante el ejercicio 2023, Seguros del Pichincha no registró eventos de personas, empresas o stakeholders que pudieran originar algún tipo de conflicto de interés.
- Actualización de diversos manuales y políticas internas relativas a Buen Gobierno Corporativo; entre los que se destaca: i) actualización de manual de trámites del área legal; y, ii) actualización Reglamento de Directorio; iii) elaboración Política para gestión de contratos.
- Cumplimiento de los principios de transparencia en cuanto a la toma de decisiones por parte de Directorio y la Junta General de Accionistas; se garantizó que el órgano de dirección o la administración, según sea el caso, incorpore en reglamentos, manuales y políticas internas, el cumplimiento de los principios de transparencia, ética y responsabilidad social.
- Se garantizó que el Directorio tenga conocimiento mensual de las decisiones adoptadas por todos los comités regulados de la compañía; procurando que las mismas se encuentren alineadas a los objetivos estratégicos, políticas de suscripción de riesgos, inversiones, administración integral de riesgos, reaseguro, comercialización y financiamiento de sus operaciones.
- Se elaboró y sociabilizó el Anexo 1 de Buen Gobierno Corporativo, mismo que contiene los indicadores de evaluación de buenas prácticas, con el objetivo de dar a conocer al mercado, información objetiva, transparente y homogénea sobre el estado de la compañía.

### • Cumplimiento normativo externo:

- Se actualizó el inventario de cumplimientos regulatorios correspondientes al año 2023, dentro del módulo de cumplimiento normativo, en la herramienta GCI.
- De forma semanal, el área legal monitoreó el estado de los cumplimientos normativos, con el objetivo de mantener el control de atención a los diversos requerimientos de organismos de control externos, conforme lo recomiendan las buenas prácticas relacionadas.
- De igual forma, durante el ejercicio 2023, el área legal se encargó de sociabilizar y disponer planes de acción de cumplimiento normativo, con relación a nuevas disposiciones normativas dispuestas por los diferentes entes de control.
- Durante el ejercicio 2023, la compañía atendió en término un total de 430 requerimientos normativos dispuestos por entes de control externo; dentro de la herramienta de control implementada, se mantiene el registro de la evidencia de cumplimiento de cada uno de los requerimientos.



- Durante el ejercicio 2023, Seguros del Pichincha no fue objeto de sanciones, multas o penalidades por incumplimiento normativo, por parte de ningún órgano de control.

- **Asesoría Legal:**

- El Área Legal ha priorizado que la asesoría legal sea prestada de forma previa a la toma de decisiones, advirtiendo de posibles riesgos legales en nuevos negocios o decisiones estratégicas; es por ello que, durante el ejercicio 2023, el asesor legal, actuó como miembro permanente y secretario del Comité Ejecutivo.
- Adicional, se gestionó la asesoría integral tradicional, misma que de forma resumida comprende: revisión de convenios, contratos, NDA, contestación de comunicaciones a los requerimientos realizados por las autoridades de control; validación de los demás instrumentos que obliguen a la compañía; velar por el cumplimiento normativo de manera transversal; coordinar procesos y/o reclamos administrativos; emitir criterios legales sobre aplicación normativa/regulatoria en situaciones puntuales; elaborar, revisar y actualizar los condicionados para los diferentes ramos autorizados; y, atender demás requerimientos legales solicitados por las diferentes áreas de la compañía.
- Finalmente, el área legal, durante el ejercicio 2023 ha coadyuvado en el proceso de implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; continuando con la etapa de remediación en el año 2024.

Continuaremos trabajando durante el siguiente año para ofrecer una asesoría legal integral y oportuna, brindando el soporte requerido a todas las áreas de la organización para que, a su vez, puedan cumplir con sus objetivos estratégicos, minimizando pérdidas y mitigando o previniendo la exposición legal de Seguros del Pichincha.

# Unidad de Riesgos

Seguros del Pichincha realiza esfuerzos continuos para gestionar y controlar sus riesgos. Dichos esfuerzos le permiten a la compañía mantener un perfil de riesgo medio-bajo en un entorno económico, social y regulatorio dinámico.

En función a lo anterior, la compañía durante el 2023 aplicó el modelo de administración y gestión de riesgos por líneas de defensa, mismo que adopta principios basados en mejores prácticas internacionales, cuyos beneficios nos han permitido: robustecer la estructura de gobierno actual, promover una sólida cultura de riesgos, y delimitar responsabilidad sobre la mitigación de riesgos.

## Enfoque:

En el año 2023, la Unidad de Riesgos se enfocó en los siguientes aspectos de gestión:



### Riesgo Operativo

- Análisis y valoración de nuevos productos, servicios, y subcontratación significativa.
- Autoevaluaciones y certificaciones de riesgos en procesos.
- Seguimiento de Indicadores clave de riesgos en procesos.
- Capacitación nacional sobre riesgo operativo, incidencias y pérdidas operativas.



### Riesgo Financiero

- Análisis y valoración de riesgos para empresas del sector financiero (CAMEL).
- Análisis y valoración de riesgos para empresas de sector real (Z-Altman).
- Análisis y valoración de riesgos (solventia) de Reaseguradoras (CAMEL).
- Metodología para análisis de brechas de liquidez.
- Monitoreo al portafolio abierto de inversiones.



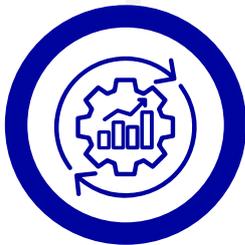
### Riesgo Técnico

- Monitoreo de calificaciones de riesgo de Reaseguradoras con nivel de riesgo interno.
- Análisis y valoración de riesgos (solventia) de Reaseguradoras (CAMEL).
- Opinión sobre la gestión actuarial en reservas técnicas, reaseguros y siniestros.



### Seguridad de la Información

- Desarrollo e implementación de políticas, procesos y procedimientos de Seguridad de la Información, Seguridad Informática en función a buenas prácticas (ISO27001).
- Capacitación y sensibilización mensual sobre Seguridad de la Información a colaboradores y terceros.
- Identificación, medición, control y monitoreo de riesgos de seguridad de la información.
- Verificación y validación de la arquitectura de Seguridad Informática a través de testeos internos.

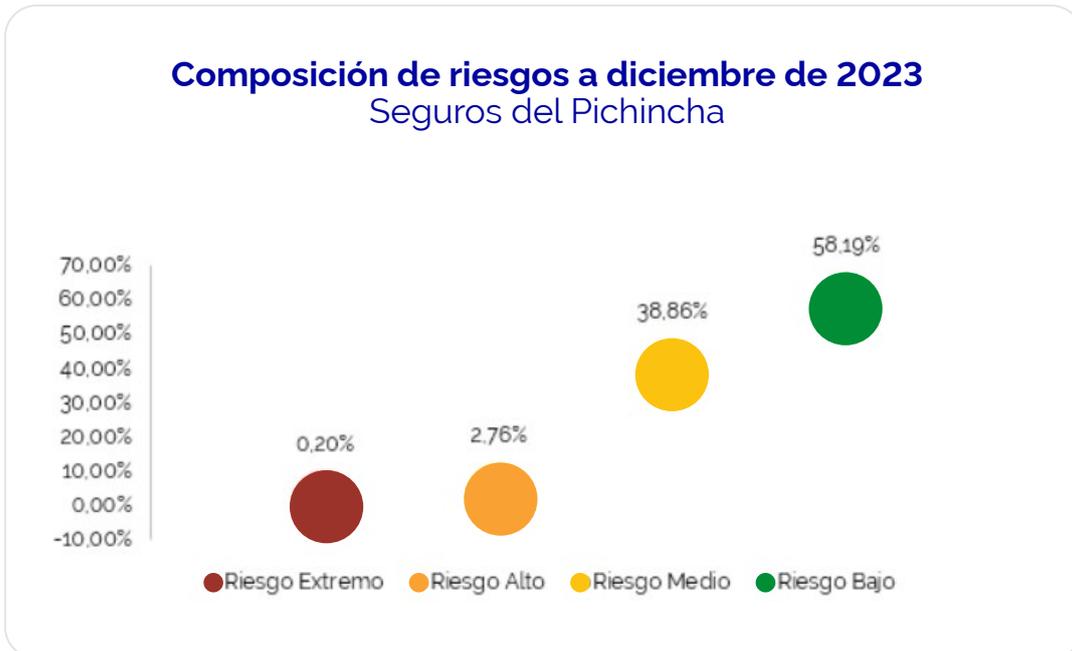


### Continuidad de Negocio

- Revisión y actualización de procesos críticos del negocio, con tiempos óptimos de recuperación (RTOs)
- Revisión y actualización de riesgos de Continuidad de Negocio.
- Alineación de procesos críticos con aplicaciones tecnológicas del negocio para desarrollo de Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
- Alineación de estrategias y establecimiento de lineamientos para Plan de Emergencias.
- Implementación Centro de Operaciones Alterno (COA).
- Ejecución de pruebas de continuidad de negocio.
- Presentación trimestral de resultados a Comité de Riesgos/Continuidad de Negocio.
- Actualización y mejora de políticas, procesos y procedimientos de Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis en función a buenas prácticas (ISO22031 y BS11200).
- Capacitación y sensibilización sobre gestión de crisis y continuidad

## Resultados:

Al cumplirse el ciclo de administración y gestión de riesgos, tomando en consideración los cambios estructurales y/o mejoras procedimentales en la compañía, a continuación, se presentan los resultados de la evaluación anual realizada por la Unidad de Riesgos en conjunto con los gestores:

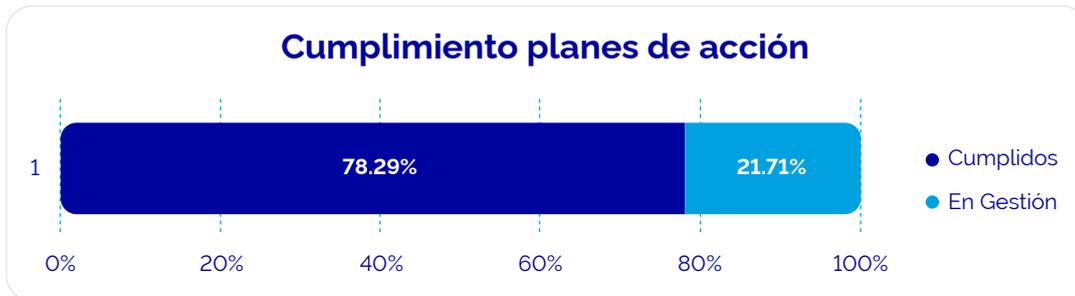


Nivel de Riesgo	# de Riesgos	%
Riesgo Extremo	1	0.20%
Riesgo Alto	14	2.76%
Riesgo Medio	197	38.86%
Riesgo Bajo	295	58.19%
<b>Total Riesgos</b>	<b>507</b>	<b>1000.00%</b>

Es importante puntualizar que todos los riesgos identificados y evaluados en la organización, cuyo rango se encuentra sobre un nivel bajo, generan planes de acción o mejora con el propósito de ser mitigados. Los mismos poseen fechas de cumplimiento y responsables para el seguimiento respectivo.

## Seguimiento y Monitoreo:

Cumpliendo con las estrategias definidas y, de acuerdo con el tratamiento del riesgo adoptado, en la compañía se implementaron diferentes planes de acción con el fin de mejorar el ambiente integral de control. Es por eso que, el porcentaje de cumplimiento de planes de acción, con corte diciembre de 2023, es del 78.29%.



## Actividades Complementarias:

Durante el año 2023, la Unidad de Riesgos realizó diversas actividades a fin de que la compañía mejore su ambiente de control. Las mismas se detallan a continuación:

### Comité de Administración Integral de Riesgos

- Sesiones mensuales con el fin de presentar información relevante de gestión y administración de riesgos de la compañía.
- Presentación de mapas de calor de la compañía.
- Presentación y aprobación de informes semestrales de gestión integral de riesgos.
- Actualización y aprobación de manuales de gestión de riesgos.
- Aprobación de la actualización de la política de apetito de riesgo.
- Presentación y aprobación de metodologías de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operativo, crédito, mercado, liquidez, seguridad de la información y continuidad de negocio.
- Actualizaciones del Plan de Continuidad de Negocio.
- Presentación de informes periódicos sobre la gestión del Comité de Seguridad de la Información.
- Presentación y asunción de riesgos en función del respectivo análisis cualitativo y cuantitativo.

### Monitoreo

- Monitoreo de emisores que pertenecen al portafolio de inversiones de la compañía.
- Monitoreo a los principales índices financieros de Seguros del Pichincha.
- Monitoreo al capital adecuado (solventía).
- Monitoreo a eventos de riesgo operativo materializados.
- Control y monitoreo de perfiles y accesos al sistema core del negocio.
- Monitoreo al cumplimiento de la política de apetito de riesgo.
- Actualización del sistema de semaforización (alertas tempranas) para indicadores financieros de la compañía.
- Participación en reuniones mensuales de desempeño de productos con el fin de monitorear la rentabilidad de los mismos.
- Participación en Comité de Experiencia del Cliente con el fin de monitorear eventos que expongan la reputación de la compañía.
- Participación en Comité Ejecutivo con el fin de monitorear riesgos estratégicos relevantes.
- Participación en Comité de Calificación de Inversiones con el fin de monitorear el comportamiento del portafolio en función a la rentabilidad, seguridad y nivel de riesgo por exposición.
- Participar en Comité de Datos con el fin de monitorear los proyectos de Inteligencia de Negocios, así como la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y sus riesgos.

**Capacitación y  
Cultura de  
Riesgos**

- Inducciones impartidas a colaboradores nuevos de la organización en cuestión de Gestión de Riesgos, Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información.
- Capacitación anual a colaboradores de Seguros del Pichincha a nivel nacional con relación a Gestión de Riesgos, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio.

**Arquitectura  
de Procesos**

- Acompañamiento a los dueños de procesos en la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos, con el diligenciamiento de la matriz correspondiente.
- Evaluación y gestión de riesgos en implementación de nuevos productos y proyectos.

Continuaremos trabajando durante el siguiente año en cultura de prevención y gestión integral de riesgos, seguridad de la información y continuidad de negocio cumpliendo con la normativa vigente y apoyando a que la organización alcance sus objetivos estratégicos.

## Auditoría Interna

La unidad de Auditoría Interna tiene la función primordial de apoyar a la Administración en la optimización de su gestión de riesgos, controles internos y gobernanza, propiciando una mejora continua sus procesos, cumplimiento de sus objetivos estratégicos y velando por la adecuada aplicación de la normativa legal vigente.

Durante el año 2023, la gestión de Auditoría Interna se ha enfocado en principalmente en la evaluación de los siguientes aspectos:



Los procesos de auditoría comprendieron el desarrollo de 31 actividades ejecutadas según el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría, el cual tuvo un cumplimiento del 100%. Producto de las actividades desarrolladas en el año se desprendieron ciertas debilidades en el funcionamiento del Sistema de Control Interno que han sido acogidas por la Administración y sobre las cuales se han iniciado las acciones de remediación pertinentes.

Además, Auditoría Interna definió como uno de sus principales objetivos propiciar el cierre de brechas a las desviaciones identificadas a través de un seguimiento riguroso a la remediación de observaciones identificadas. Durante el año 2023, la Administración ha ejecutado planes de acción para el cierre de 60 observaciones levantadas por Auditoría Interna que representan el 60% del total de observaciones sujetas a regularización:



Los resultados de las revisiones realizadas por Auditoría Interna fueron mensualmente puestas en conocimiento a los miembros del Comité de Auditoría quienes por su facultad atribuida como máximo Órgano de Gobierno para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna, han dado seguimiento al cumplimiento del Plan de Auditoría, así como al cierre de las observaciones levantadas en cada una de las revisiones.

Auditoría Interna basado en los principios de objetividad, transparencia e independencia y en cumplimiento con lo dispuesto en el Título III, Capítulo X, Sección III.- Definición de la Auditoría Interna y Funciones del Auditor Interno del Libro III de la Codificación de Resoluciones, Monetarias, Financieras, De valores y Seguros ha remitido a los organismos de control los informes trimestrales con el resumen de las actividades realizadas con los principales hallazgos identificados y acciones de remediación comprometidas, en los plazos previstos por el organismos de control.



**Seguros del Pichincha**

#SiempreContigo



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



1800 400 400



© WhatsApp: **09 99 66 77 79**  
✉ [info@seg-pichincha.com](mailto:info@seg-pichincha.com)