



# **Informe de Gobierno Corporativo 2024**



ASEGURADORA  
**GENERAL**

**Informe de Gobierno  
Corporativo  
2024**



ASEGURADORA  
**GENERAL**

# CONTENIDO



- Pág. 05** – Introducción
- Pág. 06** – Mensaje Gerente Director General
- Pág. 07** – Nuestra Historia
- Pág. 09** – Agencias Regionales
- Pág. 10** – Organigrama Corporativo
- Pág. 11** – Nuestra Esencia Corporativa
- Pág. 12** – Participación en Asociaciones



- Pág. 15** – Introducción de Gobierno Corporativo
- Pág. 16** – Estructura de Gobierno Corporativo
- Pág. 18** – Marco Normativo de Gobierno Corporativo



- Pág. 22** – Fundamentos de Gestión de Riesgos
- Pág. 23** – Gestión de Riesgos
- Pág. 24** – Riesgo de LDyFT
- Pág. 25** – Operaciones Vinculadas



An aerial view of a meeting room with a long white table. Several people are seated around the table, some using laptops. The table is covered with documents, charts, and laptops. A large white text overlay is centered on the table. To the right of the table, a white vertical line runs down the page, and a white circle with the number '1' is positioned to the right of the line.

# VISIÓN GENERAL

1



En cumplimiento con la **Resolución de la Junta Monetaria JM-3-2018**, "Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras", Aseguradora General, S.A. ha implementado un modelo de Gobierno Corporativo enfocado en promover el desarrollo y la supervisión efectiva de políticas que guían sus objetivos.

Este modelo se fundamenta en el concepto de "**pesos y contrapesos**", un sistema de control diseñado para asegurar la flexibilidad necesaria en las aseguradoras, permitiendo adaptarse a cambios y tomar decisiones oportunas. Fomenta la **transparencia**, asegura que los controles y límites sean adecuados, y previene la concentración indebida del poder, garantizando que se utilice en beneficio de la empresa y sus partes interesadas.

Un Gobierno Corporativo robusto potencia la eficiencia del **Consejo de Administración**, la **alta gerencia** y el personal clave encargado de las funciones de control. Así, se asegura una gestión adecuada y prudente de las operaciones de la aseguradora, fortaleciendo la confianza de todos los grupos de interés.

Si tiene alguna pregunta sobre el informe, puede comunicarse través de los siguientes correos electrónicos:

[riesgos@aseguradorageneral.com](mailto:riesgos@aseguradorageneral.com)

[cumplimiento@aseguradorageneral.com](mailto:cumplimiento@aseguradorageneral.com)

# Mensaje de Nuestro Gerente Director General

Es un honor presentarles el **Informe de Gobierno Corporativo** de nuestra empresa, un documento que refleja nuestro **compromiso con la transparencia, la ética y la excelencia en la gestión**. A lo largo del último año, hemos trabajado arduamente para fortalecer nuestras prácticas corporativas, asegurando que cada decisión tomada esté alineada con nuestros valores y objetivos estratégicos.

En un entorno cada vez más dinámico y desafiante, hemos consolidado nuestra gobernanza como **pilar fundamental para el desarrollo sostenible de nuestra organización**. Hemos implementado políticas y procesos que garantizan una supervisión eficaz, promoviendo la participación activa y responsable de todos los niveles de la empresa.

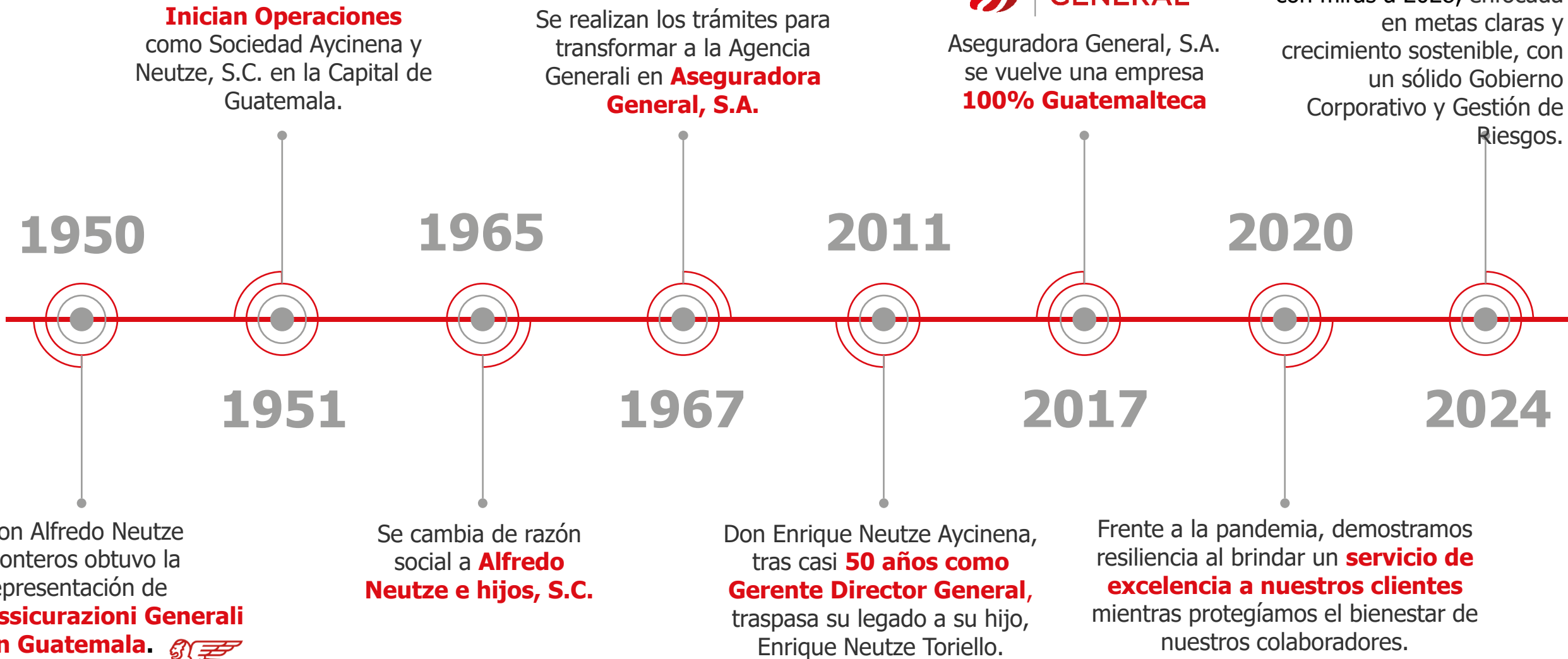
El compromiso con el cumplimiento normativo y las buenas prácticas internacionales ha sido una prioridad, permitiéndonos no solo **adaptarnos a los cambios regulatorios, sino también liderar con ejemplo dentro de nuestra industria**. Este informe resalta la estructura organizacional, el perfil de riesgos y los reconocimientos destacados que hemos recibido.

**Agradezco profundamente la confianza** depositada en nuestra visión y liderazgo. A nuestros colaboradores, por su esfuerzo inquebrantable; a nuestros accionistas, por su apoyo continuo; y a todos los que forman parte de nuestra red de valor, por ser parte esencial **de este viaje hacia un futuro prometedor**.

Seguiremos avanzando con determinación, basándonos en **principios sólidos de Gobierno Corporativo**, y trabajando para garantizar el bienestar de la organización y de quienes confían en nosotros.

Enrique Neutze Toriella  
Gerente Director General

# Historia de Aseguradora General



“Donde hay una empresa de éxito, alguien tomo alguna vez una decisión valiente”  
- Peter Ferdinand Druker, Consultor Australiano de Negocios -

# ¡Nuestra Información, Siempre a Tu Alcance!

Aseguradora General se ha caracterizado por tener una Cultura de Transparencia; por lo que nuestra página web provee información a todas nuestras partes interesadas (stakeholders) relacionado a Gobierno Corporativo, a través del siguiente enlace:

<https://www.aseguradorageneral.com/gobierno-corporativo>





“Planes de expansión de una empresa implican, precisamente, ampliar el ámbito de actuación ofreciendo nuestro producto o servicio en más localizaciones”

- Marc Maravi, Consultoría Estratégica España -

# Nuestras Agencias Regionales





**ORGANIGRAMA CORPORATIVO**

**ASAMBLEA DE ACCIONISTAS**

(11 Integrantes)

**AUDITORÍA EXTERNA**

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

(5 miembros)

**OTRAS GERENCIAS**

- \* Planeación Estratégica, Proyectos y Mejora Continua
- \* Marketing

**GERENCIAS DIRECCIONES**

**GENERAL**

**FINANCIERO**

**OPERACIONES**

**ÁREA TÉCNICA**

**COMERCIAL**

**COMITÉS**

**AUDITORÍA INTERNA**

**RIESGOS Y CUMPLIMIENTO**

**FINANCIERO**

**3 Gerencias**

**2 Jefaturas**

**OPERACIONES**

**5 Gerencias**

**5 Jefaturas**

**ÁREA TÉCNICA**

**6 Gerencias**

**3 Jefaturas**

**COMERCIAL**

**4 Gerencias**

**3 Jefaturas**

Total de **296** Colaboradores

# ¡Nuestra Esencia Corporativa!

## MISIÓN

Proveer soluciones competitivas e integrales de seguros.

## VISIÓN

Ser reconocidos por la excelencia en el servicio al cliente.



# Participación en Asociaciones y/o Entidades

Participar en asociaciones empresariales permite a Aseguradora General **colaborar, compartir mejores prácticas y mantenerse a la vanguardia de la industria.** Estas alianzas fortalecen nuestra red, impulsan la innovación y aseguran una adaptación eficaz a los cambios del mercado, **promoviendo la transparencia y el crecimiento sostenible.**



# ¡Reconocimientos!

En 2024, el **Ministerio de Trabajo** reconoció a Aseguradora General, S.A. con los siguientes premios.

## Buenas Prácticas Laborales



## Mi primer Empleo



Mayo 2024

Fue un honor para Aseguradora General, S.A. ser destacada por la Revista Forbes, Centro América 2024, reconocida como **Empresa Vanguardista en Guatemala.**

## GUATEMALA

1°	Aseguradora General
2°	Banco G&T Continental
3°	Cayala
4°	Claro Guatemala
5°	CMI
6°	Hospital El Pilar
7°	Integro
8°	Irtra
9°	Progreso
10°	Tigo Guatemala



# GOBIERNO CORPORATIVO

2

# GOBIERNO CORPORATIVO

Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes y los grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la aseguradora, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

## ESTRUCTURA

### Asamblea de Accionistas

Reporta directamente la

- **Auditoria Externa**

### Consejo de Administración

Reporta directamente los comités:

- **Auditoria Interna**
- **Riesgos y Cumplimiento**

### Comisión Ejecutiva

Reporta directamente los

- **Gerentes Directores**

## ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el órgano supremo de la sociedad.

La preside el presidente del Consejo de Administración o un miembro designado para tal efecto.

## AUDITORÍA EXTERNA

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- **Enrique Juan Neutze Aycinena**, Presidente
- **Enrique Neutze Toriello**, Vicepresidente
- **Gustavo Armando Ayestas Escobar**, Director Consejero Propietario y Secretario
- **Diana Canella Neutze de Luna**, Director Consejero Propietario
- **Luis Pedro Chávez Blanco**, Director Consejero Propietario
- **Roberto Degl'Innocetil**, Director Consejero Suplente

## GERENCIA DIRECCIÓN GENERAL

### Gerente Director General

Gerente Director Financiero

Gerente Director de Operaciones

Gerente Director Área Técnica

Gerente Director Comercial

## Comités de Apoyo al Consejo de Administración\*

### COMITÉ DE AUDITORÍA

- **Miembro del Consejo de Administración**, Presidente
- **Gerente Director General**, Vicepresidente
- **Auditor Interno**, Secretario
- **Gerente Director Financiero**, Vocal
- **Gerente Director de Operaciones**, Vocal

### COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

- **Miembro del Consejo de Administración**, Presidente
- **Gerente Director de Operaciones**, Vicepresidente
- **Gerente de Riesgos y Cumplimiento**, Secretario
- **Auditor**, Vocal
- **Gerente Director Técnico**, Vocal
- **Gerente Director Financiero**, Vocal

\* Las funciones de los comités se encuentran en sus respectivos reglamentos.





## Las revistas Forbes Centroamérica, Vida & Éxito y Summa

Fue un honor para Aseguradora General, S.A. ser destacada por las revistas, reconociendo su capacidad para mantener una visión integral en su gestión.

**EMAT 2024**  
**Las Empresas Mas Atractivas para Trabajar**

**ASEGURADORA GENERAL TIENE MÁS DE 55 AÑOS EN EL MERCADO GUATEMALTECO Y TRABAJA BAJO LA ESTRATEGIA DE "HACER LAS COSAS BIEN DESDE LA PRIMERA VEZ"**

### ¿QUÉ DIFERENCIA?

Aseguradora General opera en dos los ramos de seguros de personas y seguros de cosas gubernamentales para personas individuales y jurídicas, distribuyendo sus productos a través de los intermediarios de seguros pagados y coordinados, así como directamente a los asegurados.

• **GEN** ofrece los mejores beneficios, coberturas y condiciones del mercado.

• **GEN** ofrece el seguro de gastos médicos que se adapta a la familia y sus necesidades, con una amplia red de proveedores.

• **PSM** es el programa de seguro médico por enfermedad e accidente diseñado a proteger a todo el núcleo familiar dentro y fuera del país, con las mejores coberturas del mercado.

## RANKING POR LOCALIZACIÓN

### LOCALES

- 1 LICORES DE GUATEMALA
- 2 CEMACO
- 3 EEGSA
- 4 INGENIO PANTALEON
- 5 BANTRAB
- 6 BAM
- 7 INGENIO MAGDALENA
- 8 GRUPO DISTELSA
- 9 INGENIO LA UNIÓN
- 10 ASEGURADORA GUATEMALTECA
- 11 NOVEX
- 12 ARROCERA LOS CORRALES / ALCSA
- 13 SAÚL E MENDEZ
- 14 HAMBURGUESAS DEL PUENTE
- 15 TRE FRATELLI

### MULTINACIONALES

- 1 WALMART
- 2 PROGRESO
- 3 CORPORACIÓN MULTI INVERSIONES
- 4 CLARO
- 5 KELLOGG'S
- 6 BAC/CREDOMATIC
- 7 HUAWAI
- 8 ABBOTT
- 9 PRICESMART
- 10 CERVECERÍA AMBEV
- 11 CEMEX
- 12 UNILEVER
- 13 LALA
- 14 LANSCASCO
- 15 KIMBERLY CLARK

### REGIONALES

- 1 BANCO INDUSTRIAL
- 2 CBC
- 3 DISTRIBUIDORA MARAVILLA
- 4 GRUPO EXCEL AUTOMOTRIZ
- 5 **ASEGURADORA GENERAL**
- 6 UNIPHARM
- 7 GRUPO CANELLA
- 8 PANADERÍA SAN MARTÍN
- 9 CERVECERÍA CENTRO AMERICANA
- 10 SEGUROS UNIVERSALES
- 11 GRUPO HAME/OLMECA
- 12 PROMERICA
- 13 ADOC
- 14 PIZZA HUT
- 15 CONTINENTAL MOTORS

### ASEGURADORA GENERAL Innovación marca su trayectoria

La compañía vive una transformación constante para ofrecer a sus clientes soluciones a cada una de sus necesidades.

A lo largo de la transformación constante y la innovación, Aseguradora General logra mantener una visión integral que le permite ofrecer a sus asegurados soluciones para cada una de sus necesidades y estar a la vanguardia de las soluciones del mercado.

Para lograrlo, la compañía implementa innovaciones como la robótica de operaciones, la digitalización de documentos, la gestión documental integrada y la firma electrónica, entre otras.

Además, desarrolla servicios innovadores en la salud y la tecnología de seguros que ofrecen a sus clientes en la localización de servicios de atención médica y en la gestión y control de operaciones.

“Desde sus inicios, Aseguradora General ha invertido en la innovación tecnológica para estar a la vanguardia, lo cual hoy en día le permite estar a la altura de las necesidades de un mundo impulsado por la tecnología, en el que cada actividad puede ser optimizada en favor de agilizar sus procesos y poder brindar

mejores soluciones, seguros e innovaciones”, comenta Karim Mendi, Director General.

#### Siempre cerca

Aseguradora General se caracteriza, además, por ser una familia, en la que cada colaborador es importante, desde el personal en la oficina y cada uno de sus clientes.

La compañía es el primer empleador de personal al contar con planes de capacitación, promoción y crecimiento.

Además, sus marcas han sido reconocidas, Aseguradora General forma un gran equipo y trabaja con sus asegurados e intermediarios.

“El trato humano es el eje de nuestra estrategia principal para “hacer” el negocio de aseguración, es saber que lo único que nos constituye y nos hace únicos es el ser humano”, asegura Karim Mendi.

Aseguradora General trabaja bajo otros valores como la integridad, la lealtad, la responsabilidad, el respeto y la confiabilidad.

# ¡EXCELENCIA RECONOCIDA!

De acuerdo con los estudios realizados por EMAT, Aseguradora General, S.A. se posiciona entre las 5 principales empresas regionales.

## Políticas

- Política de Conflicto de Interés
- Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas
- Política de Remuneración y Evaluación de desempeño de Gerente Director General
- Política de Remuneración de Miembros del Consejo de Administración
- Política de Evaluación de Calidades para Gerente Director General, Comité Ejecutivo y Auditor Interno
- Política de Evaluación de Calidades de Miembros del Consejo de Administración
- Política de Aplicación de Procedimientos de Corrección, Sanción y causales de remoción para Gerente Director General, Miembros del Comité Ejecutivo y Auditor Interno

## Manuales / Reglamento

- Manual de Gobierno Corporativo
- Reglamento Interno del Consejo de Administración.

# MARCO NORMATIVO DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Marco Normativo de Gobierno Corporativo de Aseguradora General está compuesto por el conjunto de normas, políticas y mejores prácticas que regulan las relaciones entre los accionistas, Consejo de Administración, gerentes y sus grupos de interés.

# SOFIA

¡Protección que Evolucionada Contigo!

Nuestra **asistente virtual** impulsada por inteligencia artificial. Diseñada para **transformar el proceso de cotización de seguros de vehículos.**

Descubre cómo SOFIA puede hacer la diferencia en tu vida. Manda correo a [sofia@aseguradorageneral.com](mailto:sofia@aseguradorageneral.com) y tendrás tu cotización de póliza.

**¡Confía en SOFIA, confía en tu futuro!**

“Esta innovación, que ha sido el resultado de un arduo trabajo de integración de tecnología de vanguardia, tiene como objetivo principal agilizar las solicitudes de cotizaciones individuales de autos, superando las expectativas de los clientes.”

Julio Colindres, Jefe de Software



# GESTIÓN DE RIESGOS

3

# PCR

PACIFIC  
CREDIT  
RATING

**Calificadora de Riesgos Local**

Aseguradora General, S.A. recibió  
una calificación de:

GTA+

**Estable**



**Calificadora de Riesgos Internacional**

Aseguradora General, S.A. recibió  
una calificación de:

bbb+

**Estable**

# Fundamentos de Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es clave para garantizar **la estabilidad y el crecimiento de nuestra organización**. Este informe destaca cómo identificamos, evaluamos y gestionamos los riesgos, alineándonos con las mejores prácticas y normativas, para asegurar **transparencia, resiliencia y confianza** en cada paso.

## Consejo de Administración

### Tercera Línea\*

Auditoria Interna

Reportan

### Segunda Línea\*

Gerencia de Riesgos y Cumplimiento

Nos basamos en las **buenas practicas** de la ISO3100 y los **lineamientos** de la Resolución JM-105-2020.



Comité de Riesgos

Reportan

### Primera Línea\*

Gerencia Dirección General

Gerencia Dirección Financiera

Gerencia Dirección de Operaciones

Gerencia Dirección Área Técnica

Gerencia Dirección Comercial

Cientes



# GESTIÓN DE RIESGOS

En Aseguradora General, la gestión de riesgos sigue las mejores prácticas de la **Norma ISO 31000**, permitiendo una administración **estructurada y efectiva**.

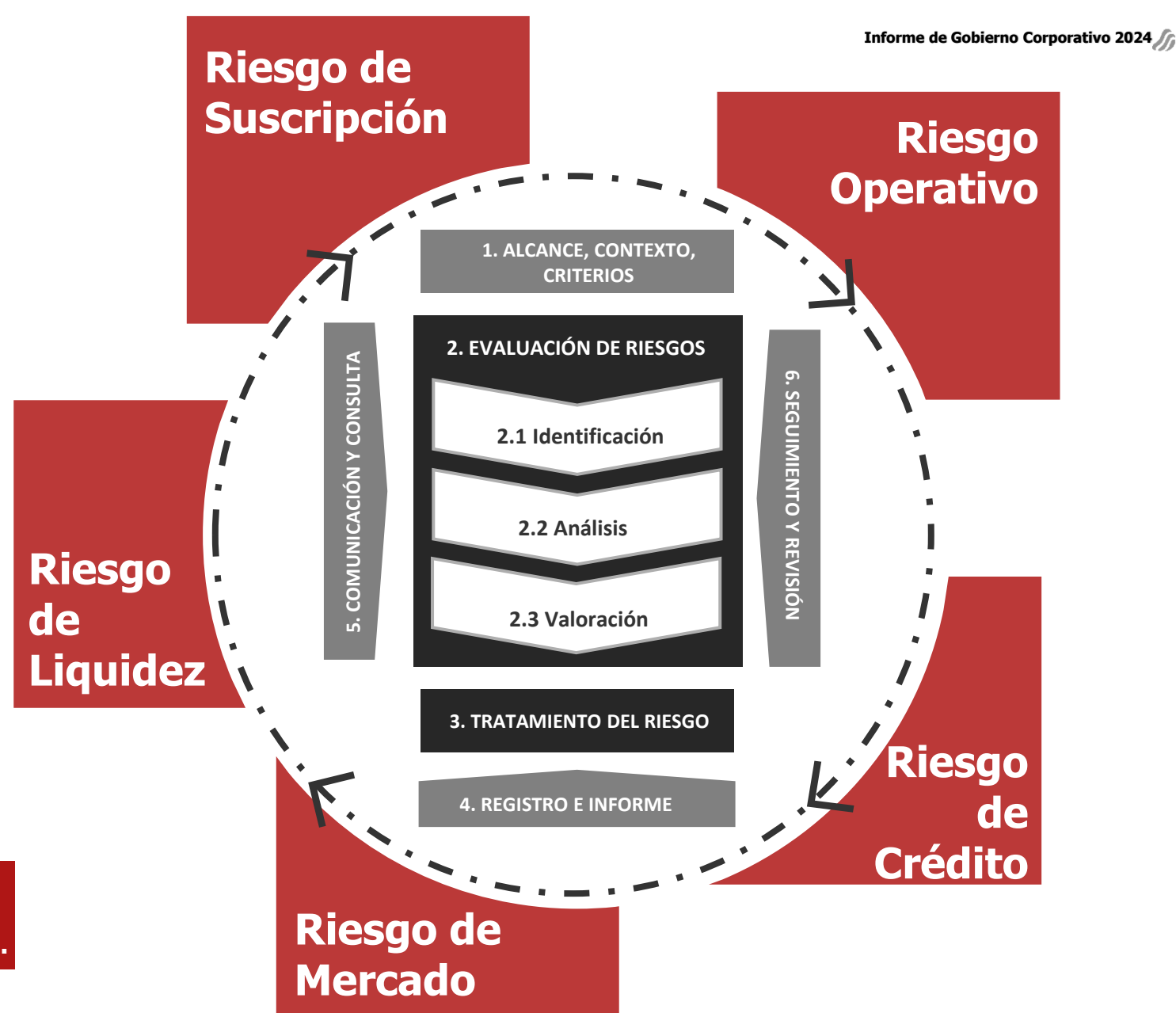
Contamos con un **Catálogo de Riesgos** que abarca los riesgos de mercado, liquidez, operacional, suscripción y crédito.

Actualmente, estamos en la etapa de **evaluación y tratamiento**, con proyectos planificados para mitigar los riesgos prioritarios, asegurando operaciones **sostenibles y alineadas** con nuestros stakeholders.

El Perfil de Riesgos de Aseguradora General en promedio es **Bajo/Moderado\***.

#### \* Criterios de los Niveles de Severidad

- **(Bajo)** – Los riesgos se encuentran Gestionados y/o Administrados.
- **(Moderado)** – Los Riesgos se encuentran controlados y se deben monitorear.
- **(Alto)** – Para los riesgos clave de negocio, es necesario implementar Planes de Acción.
- **(Extremo)** – Para los riesgos prioritarios se deben desarrollar Planes de Contingencia.



# Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

Aseguradora General, S.A. implementa **rigurosas medidas para prevenir** que sus productos sean utilizados en actividades de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, **apoyada por oficiales de cumplimiento titular y suplente**, lidera la supervisión de estos riesgos mediante metodologías alineadas con las mejores prácticas de la **ISO 31000**, garantizando una gestión integral y efectiva. A través de una **evaluación continua**, se mide la probabilidad e impacto de estos riesgos.

Se ha cumplido con los objetivos proyectados, consolidando una gestión efectiva y fortaleciendo su posición dentro del **marco normativo aplicable**.

<b>Riesgo Inherente</b>	<b>Mitigadores de Riesgo</b>	<b>Riesgo Residual</b>
<b>BAJO</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BAJO</b>

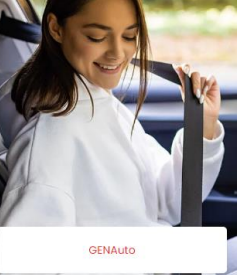




# Operaciones Vinculadas

De acuerdo con lo establecido en la Política de "**Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas**", se informa a los miembros del Comité de Riesgos y Cumplimiento que, durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, **no se han identificado operaciones vinculadas**, conforme a lo establecido en la política vigente.

Aprobado por el Consejo de Administración el día **12 de diciembre 2024**, mediante **Acta No. 290**, punto décimo primero.



GENAuto



MEDIFlex



Seguro de viaje



Seguro de embarcaciones menores



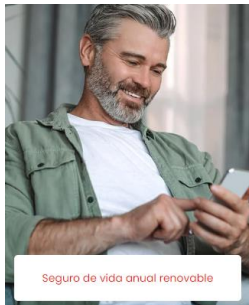
Seguro de aviación



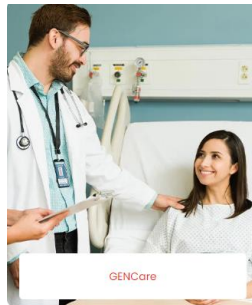
Seguro de gastos médicos mini grupo



Seguro de vida temporal



Seguro de vida anual renovable



GENCare



Seguro de gastos médicos colectivo



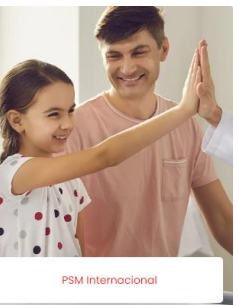
Seguro colectivo de enfermedades graves



Seguro de cáncer colectivo

# ¡Protege lo que Más Importa!

**Confía en Aseguradora General, y asegura tu tranquilidad hoy mismo.**



PSM Internacional



Seguro de responsabilidad civil



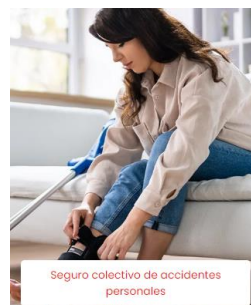
GENTurista

Con nosotros, estarás respaldado por un equipo profesional y comprometido con tu bienestar.

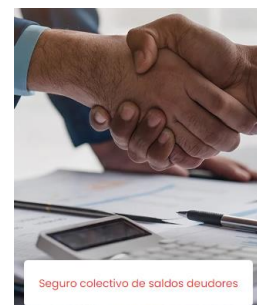
No esperes más, asegúrate con nosotros y mantén lo que más valoras protegido.



Seguro colectivo de accidentes personales escolar



Seguro colectivo de accidentes personales



Seguro colectivo de saldos deudores



Seguro contra incendio



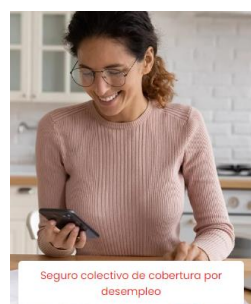
Seguro de transporte



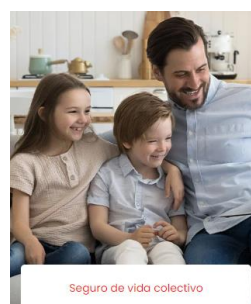
Seguro de riesgos técnicos

## ¡Estamos aquí para ayudarte!

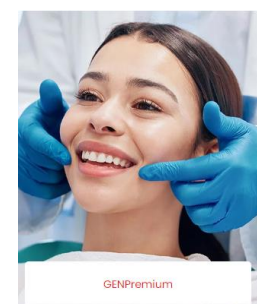
<https://www.aseguradorageneral.com>



Seguro colectivo de cobertura por desempleo



Seguro de vida colectivo



GENPremium

**Informe de Gobierno  
Corporativo  
2024**



ASEGURADORA  
**GENERAL**



# Aseguradora General, S.A.

LLAMA AL

## PBX 1757

22107474 • 22107373

www

<https://www.aseguradorageneral.com>

