

Informe de Gobierno  
Corporativo

-2020-

Bupa Guatemala, Compañía de  
Seguros, S. A,

## Índice

Introducción .....	3
1) Antecedentes .....	5
2) Nombres y Cargos de los miembros del Consejo de Administración de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.....	6
3) Nombres y Cargos del Gerente General y de los funcionarios que reportan a éste.....	6
4) Organización y Funcionamiento de los Comités de Apoyo del Consejo de Administración.....	7
a) Comité de Auditoría: .....	7
b) Comité de Riesgo y Cumplimiento .....	8
5) Principales normas, políticas y prácticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes, y otros grupos de interés.....	9
a) Políticas implementadas para el Consejo de Administración .....	9
b) Políticas implementadas para la alta dirección de la aseguradora .....	9
c) Reglamentos de los Comités .....	9
d) Políticas implementadas para toda la aseguradora .....	9
6) Descripción de la Administración Integral de Riesgos .....	11
a) Órganos responsables de la Administración Integral de Riesgos: .....	11
Estructura Organizacional de la Administración Integral de Riesgos.....	11
Objetivos de la Administración Integral de Riesgos.....	12
a) Objetivos Generales de AIR.....	12
b) Objetivos Específicos de AIR .....	12
Riesgos Gestionados de la Administración Integral de Riesgos.....	13
La gestión del riesgo se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la aseguradora y los resultados alcanzados en el año .....	14

## Introducción

Consideramos la buena gobernanza de Bupa Guatemala como nuestra base fundamental para la adecuada gestión de la estrategia y la consecución de los objetivos, el Gobierno Corporativo constituye el paraguas bajo el cual se gestionan de forma integral todos los elementos (procesos, políticas y acciones) que se concatenan en un todo para la buena marcha de la sociedad, manteniendo los controles bajo la adecuada supervisión que permiten a la aseguradora el adecuado cumplimiento y gestión de todos los riesgos; el cumplimiento regulatorio y realización de la estrategia definida conllevan el logro de objetivos y el crecimiento consistente para alcanzar el posicionamiento sólido en el mercado y la expansión de la marca Bupa.

La crisis sanitaria global que inició en 2020 COVID-19 ha dado lugar a una crisis económica y social a niveles elevados. El Consejo de Administración intervino con rapidez y determinación desde el comienzo de la pandemia para apoyar a nuestros clientes, intermediarios, empleados, proveedores médicos, proveedores administrativos y otras contrapartes; ello, con la finalidad de mantener la solidez de la posición patrimonial, adecuada liquidez, y, garantizar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y cumplimiento. Además, el sólido respaldo de nuestra Casa Matriz permitió fortalecer la gestión y desempeño, logrando resultados muy positivos, a pesar de la crisis.

El Consejo de Administración ha provisto de una meritoria gestión durante estos años mediante su competencia y capacidad desde el nombramiento de Sara Herrera, Alex Pérez, Carlos Cáceres, y, Salvador Ortega.

Como parte de nuestro compromiso de mantener altos estándares de gobernanza, este año hemos iniciado con el cumplimiento a cabalidad de todos los requerimientos regulatorios, identificando áreas de mejora de forma oportuna.

La planificación efectiva de la sucesión de nuestros consejeros y miembros de la alta dirección sigue siendo una prioridad, y están alineados con las mejores prácticas del sector asegurador.

Se ha implementado en 2020 la transformación digital para Bupa Guatemala, dado el impacto de las nuevas plataformas disruptivas en la transformación de muchos sectores, Bupa Guatemala formó parte en la consolidación de servicios en línea más eficientes en el mercado de seguros, actuando de manera responsable y ganándose la confianza de nuestros clientes, intermediarios, accionistas, empleados, y proveedores de un modo sencillo, personal y eficiente.

Una antelación en el envío a los consejeros de los documentos relevantes que se presentan para su análisis en reunión de consejo, que facilita la discusión y el debate efectivo.

Programas de formación y actualización de conocimientos para los consejeros que se está planificando para 2021 que garantizan el adecuado desempeño de sus funciones y les dan la oportunidad de interactuar con gerencia general y con Casa Matriz.

Estrategia para abordar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático está en agenda. Supervisaremos el cumplimiento de nuestros compromisos en materia de cambio climático, integrando los criterios medioambientales en la gobernanza y en la gestión de riesgos, reportaremos los avances logrados en este ámbito de forma transparente, se considerará el uso de energías

renovables, que impulsen una economía baja en carbono. Se cuenta con una herramienta de informes ambientales que lleva el control en consumo de electricidad y viajes.

Se ha introducido nuevos modelos de gobernanza desde Casa Matriz, con el fin de promover objetivos estratégicos clave y apoyar nuestros planes de crecimiento.

Seguiremos comprometidos para trabajar juntos de manera efectiva para la mejora de nuestro gobierno; que, con una robusta supervisión de Casa Matriz contribuye a nuestro propósito: Vidas más largas, sanas y felices".

Aparicio Villatoro Villatoro

Gerente General

## 1) Antecedentes

Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S.A., es una sociedad filial de Bupa Insurance Company, de Florida, Estados Unidos de América, autorizada por la Superintendencia de Bancos mediante oficio de fecha 26 de junio de 2014, según resolución 769-2014, para ser una entidad aseguradora privada nacional a partir del 27 de junio de 2014 para organizarse y funcionar como Institución de Seguros, y practicar la operación de seguros de accidentes y enfermedades, en el ramo de gastos médicos, además de ser sinónimo de alta calidad, mantiene un nivel de solidez adecuado resultado de su experiencia.

Bupa Guatemala se encuentra sujeta a las disposiciones de la Ley de la Actividad Aseguradora ("Decreto ley 25-2010"), en vigor a partir del 01 de enero de 2011 y a las disposiciones, oficios, decretos de carácter general que de ésta deriven. De igual forma está sujeta al Código de Comercio, y a otras leyes locales.

La buena gobernanza es parte fundamental de los objetivos de Bupa Guatemala, y, en función de la precisión de dichos objetivos, y a requerimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, anexo a la Resolución JM-3-2018, se cuenta con el Manual de Gobierno Corporativo, el cual es un documento cuyo contenido se encuentra alineado con los estándares de gestión de gobierno, tiene por objeto regular los aspectos mínimos que debe observar las aseguradoras con relación a la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como de un efectivo sistema de control interno.

El Manual hace referencia a la estructura de gobernanza que se ha establecido para la gestión del negocio, las políticas y procedimientos, así como los mecanismos y medios de control para verificar su cumplimiento. El objetivo es describir las políticas y los procedimientos que adopta Bupa Guatemala, a fin de garantizar la implementación de un marco de gobierno corporativo que brinde una administración y supervisión estable y prudente de sus actividades.

Los principios generales que rigen nuestro sistema de gobierno corporativo son:

- a. Estructura transparente, clara definición de funciones y responsabilidades.
- b. Revelación y conocimiento de la información a los diferentes niveles de funciones.
- c. Identificación y control oportuno de riesgos.
- d. Principios éticos y de conducta.
- e. Prevención de operaciones ilícitas.
- f. Cumplimiento a la normatividad interna y externa.
- g. Establecimiento de un sistema de Control Interno.
- h. Establecimiento y verificación de políticas y procedimientos explícitos en materia de administración integral de riesgos, auditoría interna, controles financieros, y contratación de servicios con terceros necesarios para la operación.
- i. Establecimiento de procedimientos y controles para la revisión anual del sistema de Gobierno Corporativo por parte del Consejo de Administración y los Comités o áreas que correspondan.

**2) Nombres y Cargos de los miembros del Consejo de Administración de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.**

Los miembros que fueron electos por medio de la Asamblea General Anual Ordinaria Totalitaria de Accionistas AGO012019 celebrada el 26 de abril de 2019\*, y AGO022020 el 24 de abril de 2020\*\*, para conformar el Consejo de Administración de la entidad, y que fungieron en sus cargos hasta el 31 de diciembre de 2020 son:

Consejo de Administración		
Funcionario	Puesto	Vigente hasta
Sara Herrera**	Presidente	Vigente
Javier Felix**	Presidente	Hasta abril 2020 <sup>1</sup>
Alexis Pérez**	Vicepresidente	Vigente
Carlos Cáceres *	Secretario	Vigente
Salvador Ortega *	Vocal	Vigente

**3) Nombres y Cargos del Gerente General y de los funcionarios que reportan a éste**



---

<sup>1</sup> El señor Javier Felix fue retirado de nuestra casa matriz, y de Bupa Guatemala a partir del mes de marzo de 2020.

#### **4) Organización y Funcionamiento de los Comités de Apoyo del Consejo de Administración**

El Consejo de Administración es responsable, junto con el Gerente General, de la administración y supervisión de las actividades de Bupa Guatemala. Asimismo, el Consejo de Administración es responsable de implementar los Comités de Auditoría Interna y de Gestión de Riesgos y Cumplimiento<sup>2</sup>. Derivado de lo anterior, velará porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno, además garantizará un adecuado Sistema de Gobierno Corporativo y de dictar las políticas aplicables, teniendo como sustento de este, los principios detallados en la sección de “Antecedentes”.

Los Comités tienen por objeto auxiliarle en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de la información de las políticas y de las estrategias, así como proponer acciones en áreas específicas operativas y sus procesos.

Cada comité cuenta con un Reglamento Interno o Términos de referencia aprobado por el Consejo de Administración en el que se detalla su funcionamiento, incluyendo la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria y quórum.

##### **a) Comité de Auditoría:**

El Comité de Auditoría tiene como objetivo velar que se cumpla con las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa, mismo que dependerá del Consejo de Administración de BUPA Guatemala.

Considerando que la auditoría interna es la actividad independiente y objetiva, que examina con un enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, del sistema de control interno y del gobierno corporativo.

El Comité de Auditoría que se reunirá trimestralmente; pero, en circunstancias excepcionales, se puede convocar una reunión extraordinaria (a discreción del presidente).

Miembros:

- 1) Un miembro del Consejo de Administración (Presidente)
- 2) El Auditor Interno (Secretaria)

Invitados:

- 3) Asesor Externo
- 4) Gerente de Riesgo y Cumplimiento (cuando amerite)
- 5) Gerente General (cuando amerite)
- 6) Y cualquier otro integrante, que se requiera de su intervención.

---

<sup>2</sup> Establecimiento del Comité de Gestión de Riesgo y Cumplimiento: para Bupa Guatemala por su naturaleza, complejidad y volumen de operaciones las funciones de la Unidad Administrativa de Cumplimiento las realizará la Unidad de Administración de Riesgos.

Quorum: Las reuniones normalmente no se desarrollarán a menos que se cumpla la asistencia de al menos dos miembros (ya sea en persona o de manera remota) durante la reunión.

**b) Comité de Riesgo y Cumplimiento:**

El objetivo principal es identificar los riesgos generales y específicos y el impacto que estos pueden tener en el negocio y el plan estratégico. Esto se hará a través del Gerente de Riesgos, quien dependerá del Consejo de Administración de BUPA Guatemala. Los parámetros y condiciones del Comité de Gestión de Riesgos de Guatemala han sido establecidos por el Manual de Riesgos de Bupa Guatemala, en donde se incluye la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

La administración de los riesgos se centra en la Unidad de Riesgos y Cumplimiento, que tiene suficiente independencia para evitar conflictos de interés con la gestión de riesgos que tendrán los otros departamentos de la aseguradora. El Comité tiene funciones específicas definidas en el Reglamento Interno del Comité de Riesgos y Cumplimiento.

El Comité de Riesgos y Cumplimiento se reunirá trimestralmente.

Miembros:

- 1) Un miembro del Consejo de Administración de Bupa Guatemala (Presidente).
- 2) Gerente de Riesgo y Oficial de Cumplimiento (Secretario), y,
- 3) cualquier otro miembro o invitado que el Consejo de Administración designe.

Quorum: Las reuniones normalmente no se desarrollarán a menos que se cumpla la asistencia de al menos dos miembros (ya sea en persona o de manera remota) durante la reunión.



**5) Principales normas, políticas y prácticas que regulan las relaciones entre los accionistas, el Consejo de Administración, los gerentes, y otros grupos de interés**

La Gerencia General ha gestionado personalmente la implementación de las normas, políticas y buenas prácticas que coadyuven al cumplimiento de lo normado en la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, mismas que se encuentran enfocadas al cumplimiento regulatorio y a la aplicación de mejores prácticas para la adecuada gestión y administración de la Sociedad:

**a) Políticas implementadas para el Consejo de Administración**

En cuanto al desarrollo de las funciones de los miembros del Consejo de administración de la Aseguradora se implementó:

- Reglamento Interno del Consejo de Administración de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A. (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política Sobre Remuneración y Evaluación del desempeño de los miembros del Consejo de Administración (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política de Evaluación de Calidades de los Consejeros, Gerente General, funcionarios que reportan a este, así como del Auditor Interno (CA-011-2019 de 29/11/2019)

**b) Políticas implementadas para la alta dirección de la aseguradora**

Para evaluar el desempeño de las funciones de la Gerencia General, y las personas que reportan a este, su calificación de desempeño y la atención al desarrollo integral y profesional de los mismos, se implementaron las siguientes normas internas:

- Política sobre Perfiles y Sucesión Gerente General, personal que reporta a este, y del Auditor Interno (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política sobre Remuneración y Evaluación de Desempeño, del Gerente General, personal que reporta a este. (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política de Evaluación de Calidades de los Consejeros, Gerente General, funcionarios que reportan a este, así como del Auditor Interno. (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)

**c) Reglamentos de los Comités**

Como parte de los controles documentados para la creación de los Comités, se procedió a crear los siguientes reglamentos:

- Reglamento interno del Comité de Auditoría (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Reglamento interno del Comité de Riesgo y Cumplimiento (CA-011-2019 de 29/11/2019)

**d) Políticas implementadas para toda la aseguradora**

Para regular las actividades que desarrollan día a día de todos los empleados, se establecieron los mecanismos esenciales de control, aprobación y sanción de las conductas y procesos en un marco que atienda a una administración con enfoque de Gobierno Corporativo, reformando e implementando cuerpos normativos de cumplimiento general. Lo anterior quedó regulado en los siguientes documentos:

- I. Código de Ética y Conducta
- II. Política de Conflicto de interés (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)
- III. Política con Partes Relacionadas (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)
- IV. Estrategia y Política de Inversión de las Reservas Técnicas (CA-001-2020 de 28/01/20)
- V. Manual de Control Interno (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- VI. Manual Integral de Riesgos (CA-01-2014 de 4/02/2014, 29/8/2017)
- VII. Manual de Cumplimiento (CA-01-2014 de 4/02/2014, CA-012-2018 de 18/12/2018)
- VIII. Manual de Gobierno Corporativo (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)
- IX. Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- X. Manual de Organización y Descripción de Puestos (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- XI. Manual y documentación técnica del Sistema Contable (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- XII. Manual de Plan de Contingencia dentro del Territorio Guatemalteco (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- XIII. Manual de Plan de Contingencia fuera del Territorio Guatemalteco (CA-01-2014 de 4/02/2014)

## 6) Descripción de la Administración Integral de Riesgos

El 04 de septiembre de 2020 se emitió el Reglamento de Administración Integral de Riesgos (JM-105-2020), el cual entrará en vigencia 18 meses siguientes a la fecha de publicación, y se puede prorrogar 12 meses más; Bupa Guatemala teniendo ya un manual de riesgos vigente, se encuentra en proceso de revisión de este nuevo reglamento para implementar todos los requerimientos establecidos, y de esa manera alcanzar un nivel óptimo. Actualmente se está gestionando un plan estructurado para lograr identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos a los cuales está expuesta la aseguradora, y cumplir con la nueva regulación.

### a) **Órganos responsables de la Administración Integral de Riesgos:**

Los órganos responsables de aprobar y definir las directrices para la gestión integral de riesgos son:

- El Consejo de Administración
- El Comité de Gestión Integral de Riesgos

Por otra parte, los órganos responsables de cumplir y hacer cumplir las políticas aprobadas por el Consejo de Administración para la gestión integral de riesgos son:

- La Unidad de Gestión Integral de Riesgos
- El Gerente General
- Gerentes de Área, y subgerentes, coordinadores, y todo el personal.

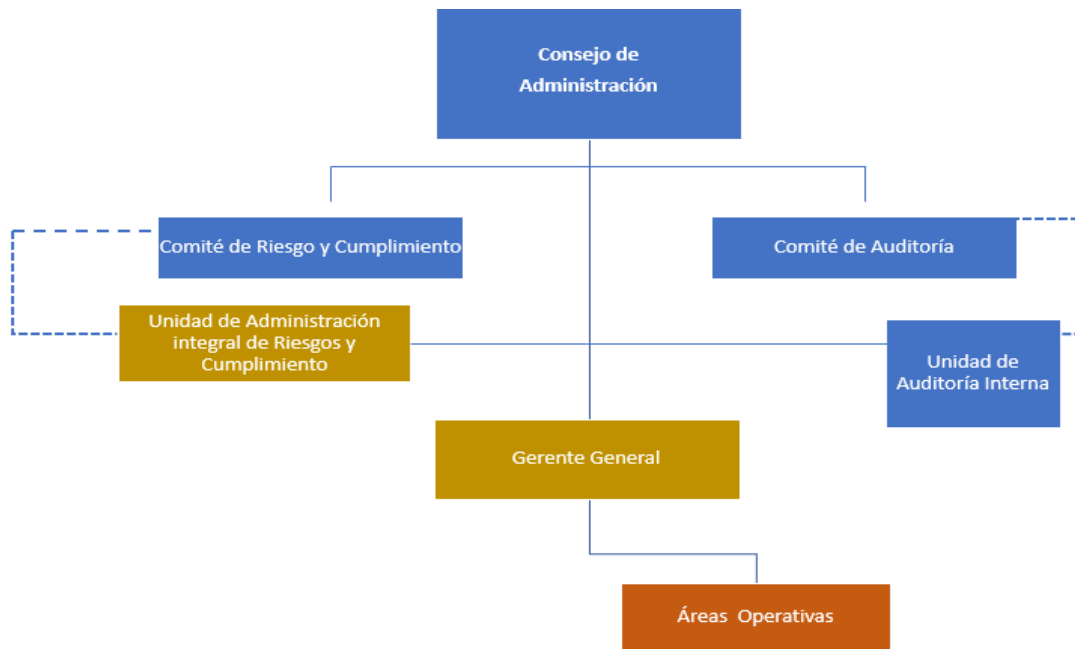
La Unidad de Gestión Integral de Riesgos es responsable de diseñar un marco de gestión de riesgos que incorpore a todos los tipos de riesgo a los que Bupa Guatemala está expuesta, asegurándose de mantener actualizadas las normas internas para su gestión, y de promover la cultura de riesgos al interior de la entidad, a todo nivel jerárquico.

La gestión de riesgos tiene como función principal fortalecer los procesos de la aseguradora a través del adecuado tratamiento de los riesgos, para afianzar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

### Estructura Organizacional de la Administración Integral de Riesgos:

La gestión de riesgos tiene como función principal fortalecer los procesos de la aseguradora a través del adecuado tratamiento de los riesgos, para afianzar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

La estructura organizacional de la Gestión de Riesgos se detalla a continuación:



### **Objetivos de la Administración Integral de Riesgos**

Por tratarse de un sistema o administración integral de riesgos (AIR), la gestión y el control de riesgos está conformada por la interacción armónica de los elementos que están inmersos en dicho sistema. Este exige la determinación concreta de fines u objetivos, a efecto de verificar que los elementos o componentes de este coadyuven a su logro.

La determinación de los objetivos del sistema de gestión y de control integral de riesgos supone la fijación de objetivos y fines concretos de entendimiento, que sirvan de guía para la adecuada determinación de las funciones de cada uno de los componentes del sistema. Derivado de lo anterior, y, considerando los nuevos requerimientos específicos incluidos en el Reglamento de Administración Integral de Riesgos (que entra en vigencia en marzo de 2022, con 12 meses adicionales para solicitar prórroga) se tienen los objetivos preliminares, que se muestran a continuación:

#### **a) Objetivos Generales de AIR**

- Definir las diferentes políticas, procedimientos y sistemas que utilizará Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A., para administrar y controlar de una manera eficiente los riesgos a que se ve expuesto en la gestión de las diferentes actividades que se desarrollan, fundamentado en el principio de proporcionalidad, de la Directiva Solvencia II de la Unión Europea; y,
- Fortalecer los procesos empresariales a través del adecuado tratamiento de los riesgos, para afianzar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

#### **b) Objetivos Específicos de AIR**

- Facilitar la identificación y definición de los factores de riesgo a que este expuesto Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A., en el normal desarrollo de sus operaciones.

- Establecer e implementar una metodología que permita medir, analizar y controlar los riesgos identificados.
- Definir los procesos integrales que sean el vehículo que coadyuve a la sana administración de los riesgos; asimismo, que estos permitan la prevención y en caso fuera necesario la mitigación de los riesgos, utilizando las estrategias de Cobertura que se evalúen y consideren más adecuadas de acuerdo con las circunstancias.

### **Riesgos Gestionados de la Administración Integral de Riesgos**

Para llevar a cabo una gestión efectiva de los riesgos, BUPA Guatemala, Compañía de Seguros, S. A., dará seguimiento a los riesgos de la forma que designe la Casa Matriz, así como lo dicta el Manual de Gestión de Riesgos, considerando la naturaleza, una única línea de negocio y el volumen de transacciones. La gestión de los riesgos clasifica los riesgos como se detalla a continuación:

- Riesgo de Suscripción
- Riesgo Operacional

La aseguradora ha identificado riesgos que pueden ser considerados como los más relevantes para la compañía y que serán la base para los Comités de Riesgo de la Aseguradora. Estos riesgos pueden cambiar constantemente, aunque para efectos de ejemplificar y como base de los mismos, se incluye aquellos que serán monitoreados constantemente:

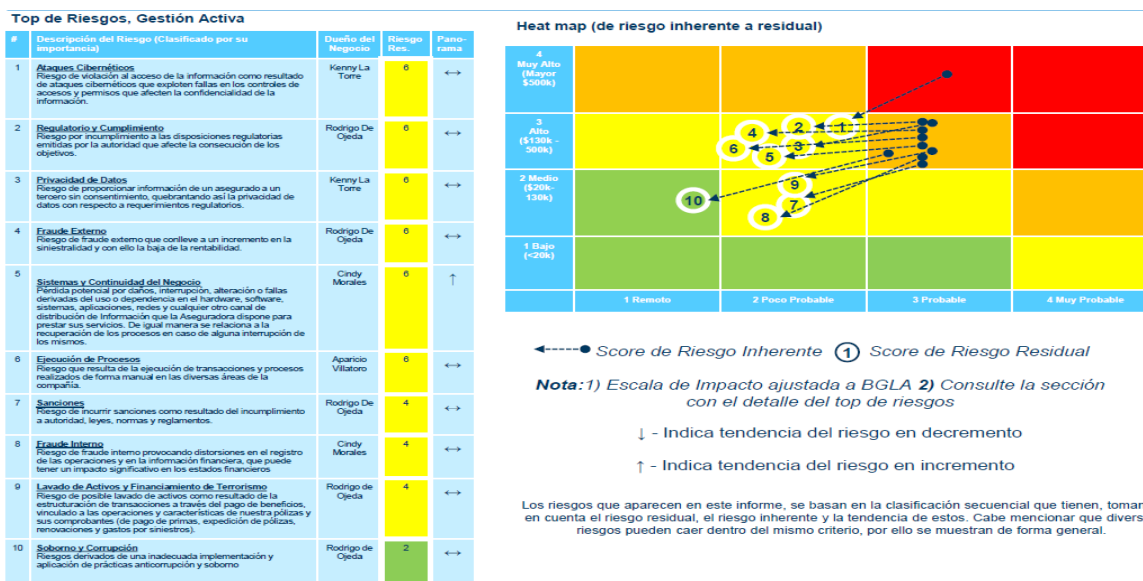
- a) Regulatorio y Cumplimiento: Riesgo por incumplimiento a las disposiciones regulatorias emitidas por la autoridad que afecte la consecución de los objetivos.
- b) Sistemas: Riesgo que resulta de la dependencia y falta de oportunidad en el desarrollo, actualización y automatización de los sistemas de Bupa en Guatemala y Casa Matriz.
- c) Ejecución de Procesos: Riesgo que resulta de la ejecución de transacciones y procesos realizados de forma manual en las diversas áreas de la compañía.
- d) Fraude Interno: Riesgo de fraude interno provocando distorsiones en el registro de las operaciones y en la información financiera, que puede tener un impacto significativo en los estados financieros
- e) Fraude Externo: Riesgo de fraude externo que conlleve a un incremento en la siniestralidad y con ello la baja de la rentabilidad.
- f) Ataques Cibernéticos: Riesgo de violación al acceso de la información como resultado de ataques cibernéticos que exploten fallas en los controles de accesos y permisos que afecten la confidencialidad de la información.
- g) Sanciones: Riesgo de incurrir sanciones como resultado del incumplimiento a autoridad, leyes, normas y reglamentos.



Adicionalmente, se gestionan los posibles riesgos, en el “Reporte de Eventos de Riesgo e Incidentes Adversos Potenciales”, el cual incluye aquellos casos de riesgo de alguna categoría (riesgos de suscripción, de crédito, de liquidez, de mercado, operacional y otros inherentes al negocio) que pudieron materializarse.

Bupa Guatemala gestiona todos los riesgos detallados en la sección anterior (Riesgos Gestionados), por su naturaleza, tamaño de operaciones, una sola actividad principal, y un solo giro del negocio, dedica especial atención a la gestión del riesgo operacional. En enero 2021 fue presentado el resultado de 2020, como es habitual, se incluyeron todos los riesgos principales de la compañía, así como los mitigadores y controles para definir el riesgo inherente y residual. Los riesgos son analizados para implementar los planes de acción adecuados y en forma oportuna, así como evaluar la exposición total a los riesgos, ninguno de ellos fue considerado fuera del apetito de riesgo, todos se mantuvieron dentro del nivel de tolerancia.

El análisis de riesgos operacionales que se incluye trimestralmente como parte del Comité de Riesgos se muestra a continuación (a diciembre de 2020, presentado en enero 2021):



Bupa Private and Confidential

Además, se cuenta con el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, el cual incluye un Plan de Continuidad del Negocio, el cual fue actualizado en noviembre de 2020, conteniendo los siguientes puntos: • Desarrollo de Estrategias • Plan de Emergencias para la gestión de incidentes (procedimientos) • Plan de Recuperación de Desastres • Programas de Capacitación • Mantenimiento, y, • Comunicación y gestión de la crisis.