



GENERAL DE SALUD

Reporte sobre Solvencia y Condición Financiera

Información Cualitativa

Índice

| | |
|--|-----------|
| I. Resumen ejecutivo. | 2 |
| II. Descripción general del negocio y resultados. | 3 |
| a) Del negocio y su entorno | 3 |
| b) Del desempeño de las actividades de suscripción. Las Instituciones describirán, de manera general, las actividades de suscripción durante el año. | 6 |
| c) Del desempeño de las actividades de inversión..... | 9 |
| d) De los ingresos y gastos de la operación. Se deberá incluir información general en materia de los ingresos y gastos de operación realizados en el año, separados por asunto, tipo o función. | 13 |
| III. Gobierno Corporativo | 13 |
| a) Sistema de Gobierno Corporativo..... | 13 |
| b) De los requisitos de idoneidad. La Institución deberá proporcionar información general sobre el proceso que sigue para evaluar la idoneidad de los Directivos Relevantes de la Institución. | 17 |
| c) Del Sistema de Administración Integral de Riesgos. | 18 |
| d) De la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI) | 23 |
| e) De la Contraloría Interna..... | 24 |
| f) De la Función de Auditoría Interna | 25 |
| g) Función Actuarial | 27 |
| h) De la Contratación de Servicios con Terceros..... | 28 |
| IV. Perfil de Riesgos | 30 |
| a) De la exposición al riesgo | 30 |
| b) De la concentración del riesgo..... | 36 |
| c) De la mitigación del riesgo | 37 |
| d) De la sensibilidad al riesgo..... | 37 |
| V. Evaluación de la Solvencia | 38 |
| a) De los activos | 38 |
| b) De las reservas técnicas | 40 |
| c) De otros pasivos | 42 |
| VI. Gestión de Capital | 42 |
| a) De los Fondos Propios Admisibles | 43 |
| b) De los requerimientos de capital | 44 |
| c) De las diferencias entre la fórmula general y los modelos internos utilizados. | 46 |
| d) De la insuficiencia de los Fondos Propios Admisibles para cubrir el RCS. | 46 |
| VII. Modelo Interno | 46 |

I. Resumen ejecutivo.

El presente Reporte sobre la Solvencia y Condición Financiera se elaboró en apego al Capítulo 24.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), en él se describe:

- . El negocio y resultados
- . El Sistema de Gobierno Corporativo
- . El Perfil de Riesgos.
- . La Evaluación de Solvencia.
- . La Gestión de Capital
- . Información Cuantitativa relativa a la información financiera, técnica, de reaseguro, administración de riesgos, entre otros.

El 2018 ha representado un año muy importante para General de Salud, debido a que es el año en el que ha comenzado un proceso de transformación hacia un nuevo modelo de cultura empresarial, mismo que nos permitirá volvernos más relevantes en el mercado y convertirnos en el mediano plazo en un referente de servicio, integridad e innovación, a través de tres ejes fundamentales: i) cultura, reestructurando la manera de operar la empresa, que nos convierta en una empresa colaborativa que operará como una constelación de equipos que se unen en torno a objetivos específicos, enfatizando la autonomía descentralizada, la meritocracia y el sentido de asociación; ii) negocio, identificando mercados, segmentos y necesidades del cliente, para responder con productos y servicios innovadores, que sean distribuidos por los canales adecuados, además de buscar eficiencias a través de la simplificación de procesos y generación de economías de escala; y iii) tecnología, convirtiéndose en un facilitador de la operación pero también en parte de la oferta de valor, buscando que la experiencia del cliente en todo el proceso nos haga distintos a los demás, transformándonos en una empresa moderna e innovadora.

El Sistema de Gobierno Corporativo cuenta con una estructura organizacional definida y durante 2018 no sufrió cambios importantes que requieran ser revelados. En cuanto al perfil de riesgos, éste no ha sufrido modificaciones significativas en relación con el ejercicio anterior y se ha dado cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos.

Durante 2018, es importante destacar que conforme a la regulación se llevaron a cabo los procesos de calificación crediticia y se logró que A.M. Best subiera la calificación de fortaleza financiera en escala nacional a “aaa.MX” con una perspectiva estable, respaldada por el soporte del grupo, los excelentes niveles de capitalización, mejoras en los resultados por suscripción, flujo consistente de ingresos por inversión, experimentado equipo directivo y un sólido programa de reaseguro. Al cierre del ejercicio, la institución cumple perfectamente con la cobertura de requerimientos estatutarios, mejorando los niveles en relación con el ejercicio anterior, logrando un índice de cobertura de 3.3 veces el requerimiento de capital de solvencia, por su parte la cobertura del capital mínimo pagado es de 20.3 veces.

II. Descripción general del negocio y resultados.

a) Del negocio y su entorno

1) La situación jurídica y el domicilio fiscal.

General de Salud, Compañía de Seguros, S.A. (General de Salud) es una Sociedad Anónima, con domicilio fiscal en Av. Patriotismo no. 266, Col. San Pedro de los Pinos, Ciudad de México y su Capital Social autorizado asciende a \$50,000,000.00, representado por 200,000 acciones de una sola serie, nominativa y sin expresión de valor nominal, todas las acciones son de libre suscripción, comunes y confieren iguales derechos y obligaciones a sus titulares.

2) Principales accionistas de la Institución.

General de Salud, es subsidiaria de General de Seguros, S.A.B., quien posee el 99.995% de las acciones representativas del capital social y el accionista minoritario es Reaseguradora Patria.

General de Seguros, S.A.B., es una empresa mexicana que se dedica a la comercialización y venta de seguros en todos los ramos a nivel nacional y sus oficinas se encuentran en el mismo domicilio de General de Salud.

3) Operaciones, ramos para los que se encuentra autorizada la institución, así como la cobertura geográfica.

La Institución, se encuentra autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) exclusivamente para operar los ramos de Salud y Gastos Médicos.

General de Salud cuenta con presencia a nivel nacional distribuida con 32 puntos de atención a lo largo del Territorio Nacional, distribuidos en una Oficina Matriz en la Ciudad de México, 18 Sucursales y 13 Oficinas, con las que se cubre totalmente las necesidades y expectativas de Servicios de los asegurados. Durante el año de 2018 no hubo ningún cambio significativo, en cuanto a la cobertura de ramos y posicionamiento de oficinas a nivel nacional.

4) Principales factores que contribuyeron positiva o negativamente en el desarrollo, resultados y posición de la Institución desde el cierre del ejercicio anterior.

A nivel de contribución técnica la utilidad fue de 18.8% sobre las primas emitidas, este resultado tuvo una disminución de 2.9 puntos porcentuales (pp) debido a un aumento en el costo de adquisición principalmente por un cambio en la composición de la cartera.

La siniestralidad mostró un índice de 61.1% que respecto al año anterior muestra una mínima disminución de 0.7pp, sin embargo, es importante mencionar que 2017 se encontraba favorecido por la liberación de 12/24vos de la reserva de SONR por el cambio de metodología.

Por otra parte, las inversiones contribuyeron con un rendimiento 8.1 millones de pesos (mdp), el cual tuvo una disminución importante respecto del año anterior, principalmente por la pérdida en la valuación del portafolio de acciones, derivado del desempeño de los mercados bursátiles que se vio afectado por distintos factores económicos y políticos ocurridos principalmente hacia finales del ejercicio 2018.

Lo anterior permitió alcanzar una utilidad neta de 15.8mdp que representa el 5.1% sobre las primas emitidas. Este resultado, significó un retorno sobre capital del 8.1% al cierre del ejercicio 2018.

Por su parte el activo durante el ejercicio ascendió a 448.5mdp que comparados con el año anterior muestran un incremento de 5.8%, producto de la rentabilidad observada durante el ejercicio y al sano comportamiento en la recolección de primas.

5) Información sobre cualquier partida o transacción que sea significativa realizada con las que la Institución mantenga Vínculos de Negocio o Vínculos Patrimoniales.

La Institución no tiene operaciones significativas con ninguna persona o grupo de personas en donde existan vínculos de negocio o vínculos patrimoniales.

A continuación, se muestran las operaciones y montos con partes relacionadas de General de Salud:

General de Seguros tiene un contrato de prestación de servicios de administración con su parte relacionada General de Salud mediante el cual, General de Seguros prestó diversos servicios de carácter administrativo a su parte relacionada General de Salud, los cuales consistieron principalmente en servicios administrativos, de recursos humanos y fianzas, así como de arrendamiento, por estos conceptos General de Salud en 2018 le pagó a General de Seguros 36.1mdp. Adicionalmente por concepto de regalías le pago un monto de 1.1mdp.

El Centro de Contacto de Servicios de Salud, presta servicios de call center médico para la atención de siniestros del ramo de salud y gastos médicos, por este concepto General de Salud pagó 8.0mdp.

6) Información sobre transacciones significativas con los accionistas, miembros del consejo de administración y Directivos Relevantes, así como transacciones con entidades que formen parte del mismo Grupo Empresarial, pago de dividendos a los accionistas y participación de dividendos a los asegurados.

Durante este ejercicio no existieron transacciones significativas con los accionistas, entre miembros del consejo de administración o directivos relevantes. En General de Salud no existen seguros con componente de inversiones, por lo que no hubo participación de dividendos a los asegurados.

7) Descripción de la estructura legal y organizacional del grupo y demás asuntos importantes de la participación, operación y resultados de las subsidiarias.

General de Salud forma parte del Grupo Peña Verde, quien en 2013 adoptó la modalidad de Sociedad Anónima Bursátil, y está conformada por las empresas General de Seguros, S.A.B., General de Salud, Compañía de Seguros S.A., Reaseguradora Patria, S.A., Patria Corporate Member LTD, Centro de Contacto de Servicios de Salud – Peña Verde, S.A. de C.V. y “Servicios Administrativos Peña Verde, S.A. de C.V.”

Peña Verde, S.A.B., es controladora de General de Seguros, S.A.B, y tiene una tenencia accionaria del 98.4%. A su vez, es controladora de Patria Corporate Member LTD, la cual fue constituida en 2015 y está autorizada para única y exclusivamente realizar actividades de reaseguro del mercado Lloyd’s en Londres, Inglaterra. General de Seguros, tiene una participación dentro de esta compañía en un 15.47%.

General de Seguros, S.A.B., es controladora de General de Salud, y tienen una tenencia accionaria del 99.995%, General de Salud, que se dedica a la comercialización de productos del ramo de Salud y Gastos Médicos y fue constituida en el año de 2002.

Reaseguradora Patria, S.A., fue creada en 1953, como una empresa regulada que se dedica a dar servicios de Reaseguro y es subsidiaria de Peña Verde, S.A.B, la cual tiene una tenencia accionaria del 99.9%

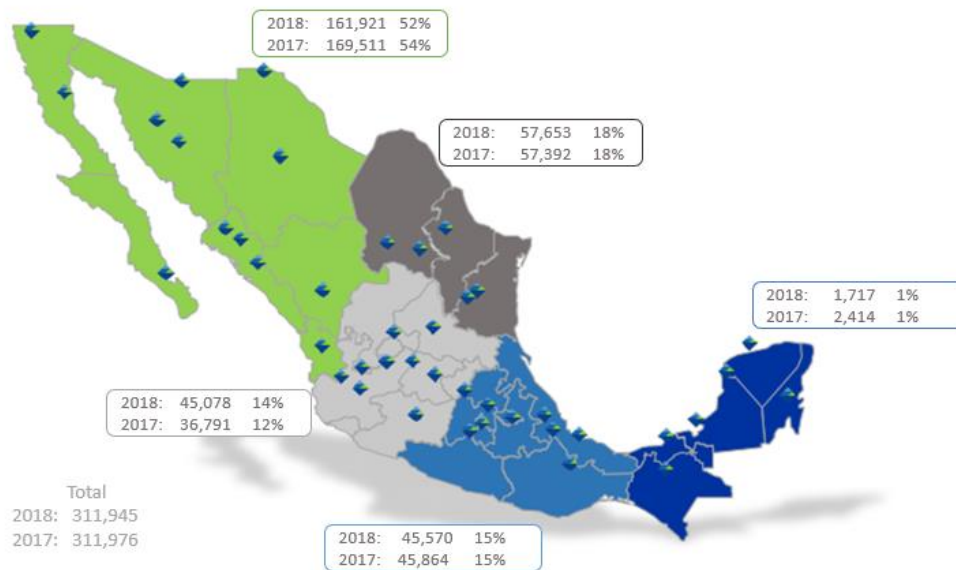
Servicios Administrativos Peña Verde, S.A. de C.V., fue constituida en 2013, para proporcionar servicios de administración del Grupo, es subsidiaria de Peña Verde, S.A.B, con una tenencia accionaria del 99.9%.

El “Centro de Contacto de Servicios de Salud – Peña Verde, S.A. de C.V.”, fue creado en 2016 con el fin de prestar los servicios de atención médica telefónica y adicionalmente proporciona servicios de soporte administrativo vía telefónica a los proveedores y asegurados de compañías de seguros en la atención de siniestros de los ramos de Accidentes Personales, Gastos Médicos y de Salud. Es subsidiaria de Peña Verde la cual tiene una tenencia accionaria del 99.99%.

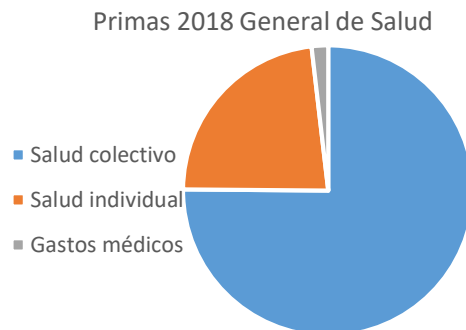
b) Del desempeño de las actividades de suscripción. Las Instituciones describirán, de manera general, las actividades de suscripción durante el año.

1) Información del comportamiento de la emisión por operaciones, ramos, subramos y área geográfica.

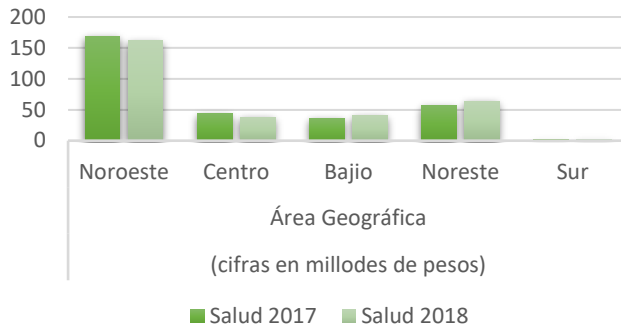
Durante 2018, no fueron renovados dos negocios importantes por aproximadamente 25.0mdp, sin embargo, sin embargo, la empresa llevó a cabo esfuerzos significativos para recuperar esta prima, a partir de lograr un alto porcentaje de renovaciones con mayor prima, debido al incremento en la inflación y/o cambio de edades, manteniéndose en niveles de 311.9mdp, de las cuales la mayor presencia en ventas se encuentra en el noroeste del país principalmente en Hermosillo, Chihuahua y Mexicali.



El ramo de Salud colectivo representa el 75% del total de las primas, el cual presentó una disminución respecto al año anterior de 3.5pp, derivado de la cancelación de los negocios antes mencionados. Por lo que corresponde al ramo de Salud individual, este presentó un incremento del 9.7pp derivado de la captación de nuevos negocios, y en el caso de Gastos Médicos, aunque es un ramo con poca participación, en 2018 tuvo un crecimiento de aproximadamente el 54.7% respecto al año anterior.



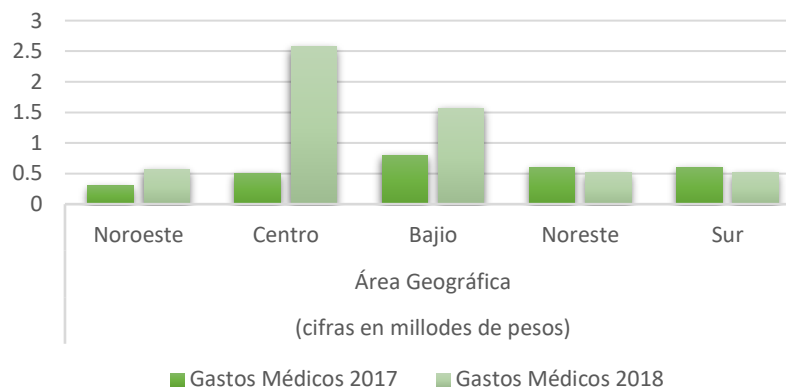
Primas Emitidas Salud



En el ramo Salud se observa que la mayor concentración de emisión es en la zona Noreste con un 53% de participación, seguida de la zona Noroeste con un 21% en el año 2018. Los incrementos detectados de emisión respecto al año anterior son en Bajío y Noreste con un 13% y 11% respectivamente. Por otro lado, los decrementos de emisión respecto al año anterior son en las zonas Centro y Noroeste con un 14% y 4.5% respectivamente.

En el ramo Gastos Médicos existen incrementos considerables de emisión en las zonas Noroeste, Centro y Bajío debido a la captación de nuevos negocios.

Primas Emitida Gastos Médicos



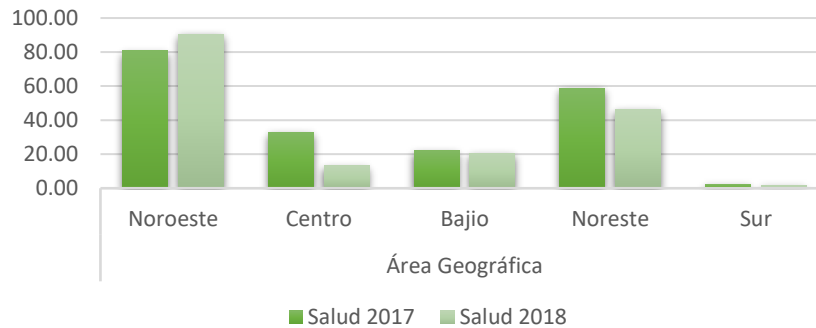
2) Información sobre los costos de adquisición y siniestralidad o reclamaciones del ejercicio de que se trate, comparados con los del ejercicio anterior, por operaciones, ramos, subramos y área geográfica.

Al cierre del ejercicio la Institución alcanzó un índice de siniestralidad de 61.1% de la prima devengada, el cual presentó una disminución de 0.7pp respecto al año anterior, sin embargo, es importante mencionar que 2017 se encontraba favorecido con la liberación de 12/24vos de SONR correspondientes al cambio de metodología.

| Costo de siniestralidad por ramo | | |
|----------------------------------|-------|-------|
| Ramo | 2018 | 2017 |
| Salud colectivo | 60.4% | 59.5% |
| Salud individual | 64.4% | 71.5% |
| Gastos médicos | 52.7% | 57.4% |

El ramo de salud individual presentó una importante mejoría respecto al año anterior, derivado principalmente durante 2017 existían algunos siniestros del negocio de INFONAVIT por la emisión de primas correspondientes al ejercicio 2016.

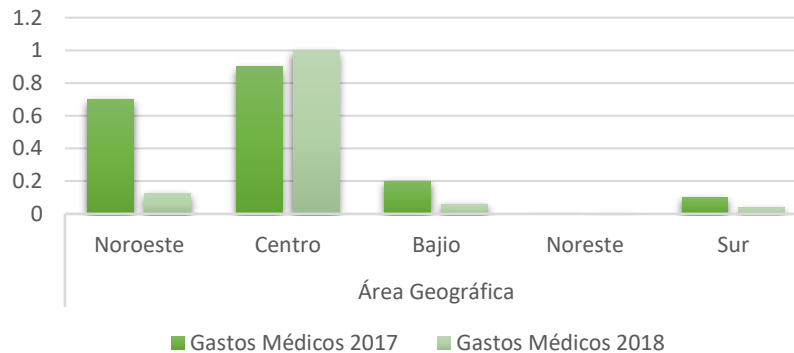
Siniestralidad Salud



En el ramo Salud se concentra la siniestralidad en la zona Noroeste con 53%, seguida de la zona Noreste con un 21% en el año 2018.

Se muestran decrementos de siniestralidad de 60% y 29% en las zonas Centro y Sur, respecto a l año anterior y un incremento de 12% en la zona Noroeste.

Siniestralidad Gastos Médicos



En el ramo Gastos Médicos para el año 2018, se concentra la siniestralidad en la zona Centro con 82%. Mostrando un incremento de siniestralidad de 82% en la zona noroeste respecto al año anterior.

Por lo que respecta al costo de adquisición, al cierre del ejercicio presentó un índice de 21.4%, el cual incremento respecto al año anterior en 3.8pp. Al respecto, es importante señalar que el costo se mantiene controlado y en niveles de mercado, identificando una desviación de aproximadamente 1.5pp, producto de un ajuste de comisiones correspondientes al ejercicio anterior por alrededor de 3mdp.

| Ramo | Costo de adquisición por ramo | |
|------------------|-------------------------------|-------|
| | 2018 | 2017 |
| Salud colectivo | 20.6% | 15.0% |
| Salud individual | 23.8% | 24.5% |
| Gastos médicos | 17.3% | 26.3% |

3) Información sobre el importe total de comisiones contingentes pagadas.

Se entiende por comisiones contingentes los pagos o compensaciones a personas físicas o morales que participaron en la intermediación o intervinieron en la contratación de los productos de seguros de la Institución, adicionales a las comisiones o compensaciones directas consideradas en el diseño de los productos.

En el ejercicio 2018, la Institución mantuvo acuerdos para el pago de comisiones contingentes con intermediarios y personas morales, el importe total de los pagos realizados en virtud de dichos acuerdos ascendió a 13.4mdp representando el 4.5% de la prima emitida por la Institución en el ejercicio correspondiente.

4) Para las Instituciones pertenecientes a un Grupo Empresarial, se deberán presentar las operaciones y transacciones relevantes dentro del mismo.

Cabe mencionar que entre las instituciones del grupo no se efectúan operaciones en materia de suscripción, ni existen transacciones relevantes con otras filiales, ni tampoco operaciones derivadas de contratos financieros ni préstamos, ni aportaciones de capital.

c) Del desempeño de las actividades de inversión.

1) Información sobre los criterios de valuación empleados, así como sobre las ganancias o pérdidas de inversiones, y cuando proceda, de sus componentes.

Criterios de valuación utilizados por la compañía.

La Comisión reglamenta las bases sobre las cuales la Institución efectúa sus inversiones, para lo cual, ha establecido un criterio contable y de valuación, que clasifica las inversiones atendiendo a la intención de la Administración sobre su tenencia, como se menciona a continuación:

Títulos con fines de negociación-

Son aquellos títulos de deuda o capital que tiene la Institución en posición propia con la intención de cubrir siniestros y gastos de operación, por lo que desde el momento de invertir en ellos se tiene la intención de negociarlos en el corto plazo, y en el caso de títulos de deuda en fechas anteriores a su vencimiento.

Los títulos de deuda se registran a su costo de adquisición y el reconocimiento de su rendimiento (intereses, cupones o equivalentes) se realiza conforme al método de interés efectivo. Dichos intereses se reconocen como realizados en el estado de resultados. Los títulos de deuda se valúan a su valor razonable tomando como base los precios de mercado dados a conocer por los proveedores de precios independientes o bien, por publicaciones oficiales especializadas en mercados internacionales, y en caso de no existir cotización, de acuerdo al último precio registrado dentro de los plazos establecidos por la Comisión, se tomará como precio actualizado para valuación, el costo de adquisición.

Los títulos de capital se registran a su costo de adquisición y se valúan en forma similar a los títulos de deuda cotizados, en caso de no existir valor de mercado, para efectos de determinar el valor razonable se considerará el valor contable de la emisora o el costo de adquisición, el menor.

Los efectos de valuación tanto de instrumentos de deuda como de capital se reconocen en los resultados del ejercicio dentro del rubro “Por valuación de inversiones” como parte del “Resultado integral de financiamiento”.

En la fecha de su enajenación, se reconocerá en el resultado del ejercicio el diferencial entre el precio de venta y el valor en libros de los títulos. El resultado por valuación de los títulos que se enajenen, reconocido en los resultados del ejercicio, se reclasifica al rubro de “Resultado integral de financiamiento por venta de inversiones” en el Estado de Resultados, en la fecha de la venta.

Para los títulos de deuda y capital, los costos de transacción de los mismos se reconocen en los resultados del ejercicio en la fecha de adquisición.

Títulos disponibles para su venta-

Son aquellos activos financieros en los que, desde el momento de invertir en ellos, la Administración tiene una intención distinta a una inversión con fines de negociación o para conservar a vencimiento, y se tiene la intención de negociarlos en un mediano plazo y en el caso de instrumentos de deuda en fechas anteriores a su vencimiento, con el objeto de obtener ganancias con base en sus cambios de valor en el mercado y no solo mediante los rendimientos inherentes.

Los títulos de deuda se registran a su costo de adquisición, el reconocimiento de su rendimiento (intereses, cupones o equivalentes) y su valuación se efectúa de igual manera que los títulos con fines de negociación, incluyendo el reconocimiento del rendimiento devengado en resultados como realizado, pero reconociendo el efecto por valuación en el capital contable en el rubro de “Superávit (déficit) por valuación”, hasta en tanto dichos instrumentos financieros no se vendan o se transfieran de categoría. Al momento de su venta los efectos reconocidos anteriormente en el capital contable deberán reconocerse en los resultados del periodo en que se efectúa la venta.

Los instrumentos de capital se registran a su costo de adquisición. Las inversiones en acciones cotizadas se valúan a su valor razonable, tomando como base los precios de mercado dados a conocer por los proveedores de precios independientes, en caso de que no existiera valor de mercado, se considera el valor contable de la emisora. Los efectos de valuación de instrumentos de capital se registran en el rubro de “Superávit (déficit) por valuación” en el capital contable.

Para los títulos de deuda y capital, los costos de transacción de estos se reconocen como parte de la inversión a la fecha de adquisición.

Resultados por valuación no realizados-

La Institución no podrá capitalizar ni repartir la utilidad derivada de la valuación de cualquiera de sus inversiones en valores hasta que se realice en efectivo.

Operaciones de reporto

Las operaciones de reporto se presentan en un rubro por separado en el balance general, inicialmente se registran al precio pactado y se valúan a costo amortizado, mediante el reconocimiento del premio en los resultados del ejercicio conforme se devengue, de acuerdo con el método de interés efectivo; los activos financieros recibidos como colateral se registran en cuentas de orden.

Deterioro

La Institución evalúa a la fecha del balance general si existe evidencia objetiva de que un título está deteriorado, ante la evidencia objetiva y no temporal de que el instrumento financiero se ha deteriorado en su valor, se determina y reconoce la pérdida correspondiente.

Disponibilidades

Las disponibilidades incluyen depósitos en cuentas bancarias en moneda nacional y dólares. A la fecha de los estados financieros, los intereses ganados y las utilidades o pérdidas en valuación se incluyen en los resultados del ejercicio, como parte del resultado integral de financiamiento.

Los cheques que no hubieren sido efectivamente cobrados después de dos días hábiles de haberse depositado, y los que habiéndose depositado hubieren sido objeto de devolución, se deberán llevar contra el saldo de deudores diversos. Una vez transcurridos cuarenta y cinco días posteriores al registro en deudores diversos y de no haberse recuperado o cobrado dichos cheques, éstos deberán castigarse directamente contra resultados. Tratándose del monto de los cheques emitidos con anterioridad a la fecha de los estados financieros que estén pendientes de entrega a los beneficiarios, deberán reincorporarse al rubro de disponibilidades sin dar efectos contables a la emisión del cheque.

Por lo que corresponde al comportamiento de las inversiones, durante del ejercicio de 2018 inversiones de renta fija el promedio de inversión en el año fue de 1.8mdp, el plazo promedio de inversión fue de 29 días con tasas promedio de 7.62%

Respecto de la posición denominada en udis, el promedio de inversión anual fue de 87.11mdp y el tipo de cambio promedio fue de 6.054085

Por otra parte, el promedio anual de las inversiones en acciones fue de 65.2mdp (a costo de adquisición) las cuales mostraron un incremento en su valuación más los dividendos pagados y la utilidad en venta de acciones que en conjunto alcanzaron un monto de 12.9 millones de pesos (diciembre 2018)

En este periodo, derivado de un cambio en la razón social de OHL México, se canjearon los títulos de dicha emisora (OHLMEX serie “*”) por los de la nueva emisora ALEATIC “*” dicho cambio se realizó a razón de 1 acción de OHLMEX por 1 acción de ALEATIC por lo cual el costo de adquisición y el precio promedio asociado al total de la posición de los títulos de emisora no sufrió cambio alguno.

2) Información acerca de transacciones significativas con accionistas y Directivos Relevantes, transacciones con entidades que formen parte del mismo Grupo Empresarial.

Por lo que corresponde a transacciones significativas con accionistas y directivos relevantes al cierre del ejercicio no existió ninguna operación con estas personas y la Institución no tiene productos con componente de inversión, por lo que no existe participación de dividendos para asegurados.

3) Impacto de la amortización y deterioro del valor de los activos tangibles e intangibles.

General de Salud, no cuenta con activos tangibles o intangibles por lo cual no tiene amortización ni deterioro estos rubros.

4) Información sobre las inversiones realizadas en el año en proyectos y desarrollo de sistemas para la administración de las actividades de inversión de la Institución.

Debido a que General de Salud contrata los servicios de administración a General de Seguros no tienen ninguna inversión en proyectos de desarrollo de sistemas, para la actividad de inversiones.

5) Para las Instituciones pertenecientes a un Grupo Empresarial, los ingresos y pérdidas de inversiones significativas en las entidades del grupo.

Durante 2018 no se presentaron ingresos o pérdidas significativas de inversiones entre las entidades del Grupo Empresarial que afectaran el rendimiento de las inversiones de la institución, así mismo no existen transacciones que tengan impacto potencial sobre los estados financieros de la institución.

d) De los ingresos y gastos de la operación. Se deberá incluir información general en materia de los ingresos y gastos de operación realizados en el año, separados por asunto, tipo o función.

Los ingresos más relevantes de la Institución corresponden a las primas directas las cuales en 2018 ascendieron a 311.9mdp.

A nivel de grupo General de Salud no tiene operaciones significativas, por lo que no se tienen otros ingresos y gastos que revelar que se puedan clasificar por asunto, tipo o función.

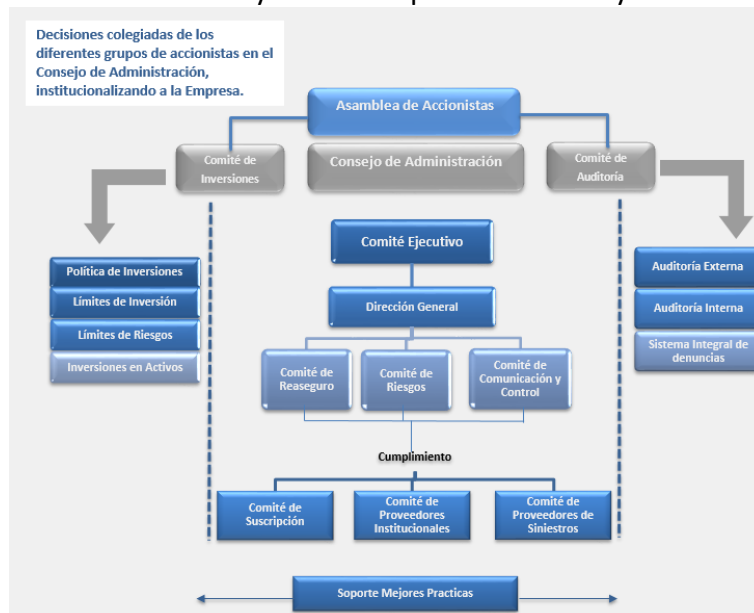
III. Gobierno Corporativo

a) Sistema de Gobierno Corporativo

1) La descripción del sistema de gobierno corporativo de la Institución

La empresa tiene implementado un Sistema de Gobierno Corporativo, el cual se encuentra documentado en el “Marco General de Gobierno Corporativo”, documento base que describe la filosofía empresarial destacando la Misión, Visión y Valores de la Empresa. El Marco de Gobierno Corporativo también establece y define las funciones de los órganos de gobierno de la empresa, empezando por la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración, los distintos Comités, así como los roles y responsabilidades del Director General y de los funcionarios.

A continuación, se presenta un cuadro esquemático en el que se muestra la estructura del Sistema de Gobierno Corporativo establecido por el Consejo de Administración, el cual se estima lo suficientemente robusto y adecuado para el tamaño y volumen de la operación:



Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo de la Empresa, la cual se encuentra conformada por un número plural de accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones de la Empresa, que se reúne de acuerdo con las condiciones previstas en los estatutos sociales y de conformidad con lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de la Empresa es el máximo órgano administrativo, el cual tiene a su cargo la definición de la visión estratégica, la aprobación de plan estratégico, el cumplimiento de los planes, así como la vigilancia de la operación y aprobación de la gestión, el nombramiento del Director General y de los funcionarios de alto nivel, así como la evaluación y aprobación de su desempeño, la promoción del establecimiento de un Plan Formal de Sucesión para el Director General y los funcionarios de alto nivel y el aseguramiento del efectivo cumplimiento, tomando las medidas que sean necesarias, para el buen Gobierno Corporativo de la Empresa.

Comités

Los comités son órganos de apoyo del Consejo de Administración, los cuales coadyuvan a cumplir sus funciones, especialmente las relacionadas con la dirección y control de la gestión de la Empresa. Dichos Comités funcionarán bajo la estricta dirección y dependencia del Consejo de Administración.

Dentro del Marco de Gobierno Corporativo también se establecen los objetivos estratégicos, se describe la operación y los canales de distribución, así como la forma en la que se documentan las operaciones y se controla el volumen de negocio, lo cual se refleja en la contabilidad y se presenta cada mes en los estados financieros. Adicionalmente, se establecen los lineamientos para las relaciones con inversionistas, clientes y empleados. Cabe mencionar, que el Marco General de Gobierno Corporativo es un documento que es del conocimiento de los empleados, y se encuentra disponible en la intranet de la empresa.

Como parte del Sistema de Gobierno Corporativo se cuenta con políticas y procedimientos en materia de Administración Integral de Riesgos, Auditoría Interna, Función Actuarial, Control Interno y Contratación de Servicios con Terceros. Por otra parte, dentro de las funciones de Gobierno Corporativo, se establece el gobierno de datos de tecnologías de la información, los mecanismos de reporte, y los planes de contingencia: DRP (Disaster Recovery Plan) y BCP (Business Continuity Plan).

Funciones de Gobierno Corporativo

- Control Interno
- Administración Integral de Riesgos
- Función Actuarial
- Contratación de Servicios con Terceros
- Auditoría Interna

2) Cualquier cambio en el sistema de gobierno corporativo que hubiera ocurrido durante el año.

Durante 2018 no existió ningún cambio significativo en la estructura del Gobierno Corporativo.

3) Estructura del Consejo de Administración

**ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
GENERAL DE SALUD, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.
DE ABRIL 2018 A ABRIL 2019**

CONSEJEROS PROPIETARIOS

Manuel Santiago Escobedo Conover
María Beatriz Escobedo Conover
Higinio Santiago Lastiri Quirós **(I)**
Fabian Casaubón Garcin **(I)**
Alejandro Alfonso Díaz **(I)**
Darío Luna Pla

CONSEJEROS SUPLENTES

María Cristina Rohde Faraudo
Juan Ignacio Gil Antón
Verónica Alcántara Trejo **(I)**
Luis Monterrubio Alcántara **(I)**
José Salvador Martínez Cervantes **(I)**
Rodolfo Mendoza Sandoval

Presidente del Consejo de Administración: Manuel Santiago Escobedo Conover

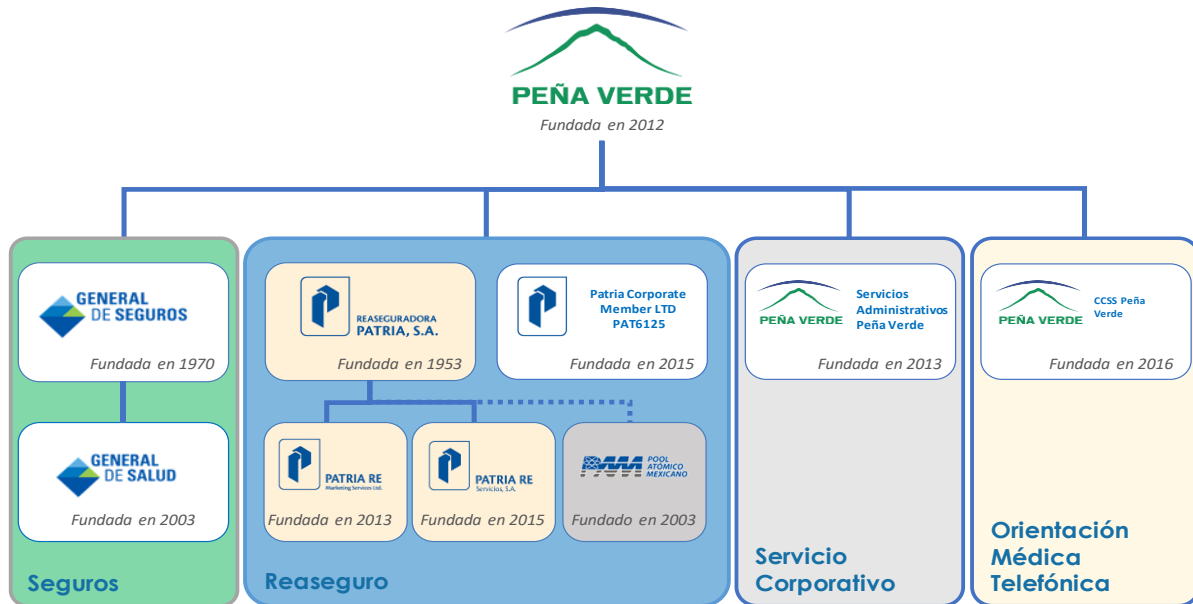
Secretario del Consejo de Administración: Israel Trujillo Bravo

Comisario Propietario: Paul Scherenberg Gómez

Comisario Suplente: Ricardo Delfin Quinzanos

(I) Consejeros Independientes

4) Descripción general de la estructura corporativa del Grupo Empresarial



General de Salud forma parte del parte del Grupo Peña Verde, que se enlistó en 2013 en la Bolsa Mexicana de Valores, y está conformada por las empresas General de Seguros, S.A.B., General de Salud, Compañía de Seguros S.A., Reaseguradora Patria, S.A., Patria Corporate Member LTD, Centro de Contacto de Servicios de Salud, S.A. de C.V. y “Servicios Administrativos Peña Verde, S.A. de C.V.”

Peña Verde, S.A.B., es controladora de General de Seguros, S.A.B, y tiene una tenencia accionaria del 98.4%.

General de Seguros, S.A.B., es controladora de General de Salud, y tienen una tenencia accionaria del 99.995%, General de Salud, que se dedica a la comercialización de productos del ramo de Salud y Gastos Médicos y fue constituida en el año de 2002.

Reaseguradora Patria, S.A., fue creada en 1953, como una empresa regulada que se dedica a dar servicios de Reaseguro y es subsidiaria de Peña Verde, S.A.B, la cual tiene una tenencia accionaria del 99.9%.

Servicios Administrativos Peña Verde, S.A. de C.V., fue constituida en 2013, para proporcionar servicios de administración del Grupo, es subsidiaria de Peña Verde, S.A.B, con una tenencia accionaria del 99.9%.

Peña Verde es controladora de Patria Corporate Member LTD, la cual fue constituida en 2015. Está autorizada para única y exclusivamente realizar actividades de reaseguro del mercado Lloyd’s en Londres, Inglaterra, General de Seguros al cierre del ejercicio 2018 tuvo una participación del 15.47%.

El “Centro de Contacto de Servicios de Salud, Peña Verde, S.A. de C.V.”, fue creado en 2016 con el fin de prestar los servicios de atención médica telefónica y adicionalmente proporciona servicios de soporte administrativo vía telefónica a los proveedores y asegurados de compañías de seguros en la atención de siniestros de los ramos de Accidentes Personales, Gastos Médicos y de Salud. Es subsidiaria de Peña Verde la cual tiene una tenencia accionaria del 99.99%.

5) La explicación general de la forma en que el consejo de administración ha establecido la política de remuneraciones de Directivos Relevantes.

En General de Salud, el Consejo de Administración no tiene una política de remuneraciones de Directivos Relevantes ya General de Seguros es quien le proporciona todos los servicios administrativos incluyendo la plantilla laboral de funcionarios y empleados.

b) De los requisitos de idoneidad. La Institución deberá proporcionar información general sobre el proceso que sigue para evaluar la idoneidad de los Directivos Relevantes de la Institución.

Debido a que General de Salud, contrata los servicios administrativos a General de Seguros, esta última es la encargada de validar los requisitos de idoneidad de los directivos relevantes a través del siguiente procedimiento:

La institución establece los lineamientos que garanticen la atracción de talento para cubrir cuantitativa y cualitativamente la estructura organizacional óptima que nos permitirá alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

Las vacantes serán ocupadas a través de procesos de reclutamiento externo e interno, dando prioridad a este último con la finalidad de promover las líneas de carrera, siempre que cumpla con los requisitos y exigencias del puesto.

El proceso de selección comprenderá el análisis en cuanto al apego al perfil puesto— persona de competencias técnicas y competencias relacionadas de los postulantes, la aplicación de pruebas prácticas y técnicas y la verificación de sus referencias.

Los requisitos mínimos para la selección de un candidato son:

- . Tener edad legal para trabajar.
- . Resumen de Vida.
- . Entrevistas y referencias laborales.
- . Evaluación de competencias técnicas y relacionadas.
- . Evaluación psicométrica y estudio socioeconómico.
- . Cumplir con el grado mínimo de estudios definido en el perfil de puesto.
- . Aprobar el proceso de selección establecido.
- . Cumplir con los requerimientos específicos del perfil del puesto en cuestión.

La selección final de un candidato debe coordinarse a través del área de Capital Humano de la Institución.

Capital humano solicitará al candidato seleccionado la siguiente documentación establecida por la organización para la integración de su expediente, ya sea en original o copia según sea solicitado:

- A. Acta de nacimiento.
- B. Cédula profesional, título o certificado del último grado de estudios.
- C. Cédula clave única de registro de población (CURP).
- D. Cédula de registro federal de contribuyentes (RFC).
- E. Número de IMSS.
- F. 2 cartas de recomendación personal y para casos de personal funcionario deberán ser constancias laborales.
- G. Identificación oficial vigente.
- H. Comprobante de domicilio.
- I. Licencia de manejo en caso de ser requerido en el perfil del puesto.
- J. Constancias de retenciones de INFONAVIT o FONACOT.
- K. Acta de nacimiento del(os) hijo(s).
- L. En caso de matrimonio o concubinato:
 - Acta de matrimonio.
 - Acta de nacimiento del cónyuge o concubino(a).
- M. Reporte de buró de crédito para personal funcionario.
- N. Carta de reconocimiento de antigüedad para póliza de gastos médicos mayores (en caso de aplicar).
- O. Curriculum Vitae
- P. Anexo 3.7.7 para funcionarios
Anexo 3.7.4 para funcionarios

c) Del Sistema de Administración Integral de Riesgos.

1. Estructura y Organización

El sistema de administración integral de riesgos comprende las políticas, estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar al Consejo de Administración los riesgos a los que pueda estar expuesta la Empresa. Como parte del sistema de administración de riesgos, se contempla la realización de pruebas de autoevaluación en materia de riesgos y solvencia que, en caso de ser necesario, culmina con la elaboración de una propuesta de medidas para atender las deficiencias que se detecten como resultado de la realización de la referida autoevaluación.

El sistema de administración integral de riesgos es gestionado por el área de Administración Integral de Riesgos la cual tiene como objetivo establecer los mecanismos para identificar, medir, vigilar, controlar, mitigar e informar los riesgos que enfrenta la Empresa, así como vigilar que las operaciones se ajusten a los límites, objetivos, políticas y procedimientos de administración de riesgos, aprobados por el Consejo de Administración.

El funcionario encargado del área de Administración Integral de Riesgos reporta directamente al Director General. Adicionalmente, dando cumplimiento a lo establecido en la CUSF en el Capítulo 3.2 el funcionario encargado del área informa al Consejo de Administración y al Comité de Riesgos sobre la exposición al riesgo asumida por la Empresa.

La Empresa cuenta con un “Manual de Administración de Riesgos” en el cual se describen las funciones del área de Administración Integral de Riesgos. Dichas funciones se apegan a las políticas aprobadas por el Consejo de Administración y a los requerimientos regulatorios en materia de administración de riesgos establecidos en la LISF y la CUSF.

Como parte del sistema de administración de riesgos, el Consejo de Administración determinó el establecimiento del Comité de Riesgos, el cual es un órgano permanente de carácter auxiliar del Consejo de Administración, responsable de evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos en materia de administración de riesgos implementados por la Empresa, así como recomendar las medidas o ajustes a que haya lugar. Con base en los límites de exposición de riesgos identificados por el área de Administración Integral de Riesgos, el Comité de Riesgos define y propone al Consejo de Administración la tolerancia al riesgo de la Empresa. Asimismo, da seguimiento a la exposición asumida, así como las implicaciones en el cálculo del Requerimiento de Capital de Solvencia.

2. Estrategia de riesgo y las políticas para garantizar el cumplimiento de los límites de tolerancia al riesgo.

Se concibe a la administración integral de riesgos como la disciplina mediante la cual nuestra organización evalúa, controla, explota, financia y monitorea los riesgos, con el propósito de incrementar el valor de la organización, a corto y largo plazo, para sus distintos grupos de interés (accionistas, intermediarios de reaseguro, autoridades, agencias calificadoras, empleados y público en general).

La administración integral de riesgos es un proceso continuo que involucra:

- La identificación de los riesgos.
- La evaluación de la exposición de la empresa a los mismos (“medición”, en caso de riesgos cuantificables o “evaluación” en caso de riesgos de carácter cualitativo).
- La administración de estas exposiciones para alcanzar los objetivos de la empresa.
- La creación de valor con el cumplimiento de estos objetivos.

El área de Administración Integral de Riesgos no es dueña en general de los riesgos que evalúa (salvo del riesgo de modelo y los riesgos operativos inherentes a sus procesos internos), su función consiste en ayudar a los dueños de los riesgos a evaluar las potenciales consecuencias de su actuación, con base en la “mejor información disponible” bajo las circunstancias. La propiedad del riesgo debe recaer lo más cerca posible del origen del mismo; la persona que toma el riesgo es el propietario.

Previo a la toma de un riesgo, se analizan los aspectos necesarios para identificarlo, medirlo y gestionarlo, a efecto de regular su incremento o disminución por medio de: estrategias, evaluaciones, controles y revisiones que faciliten su seguimiento, condiciones que permitirán concluir sanamente su situación contractual. Esto es precisamente lo que se busca con la implementación del sistema de administración integral de riesgos.

El conjunto de lineamientos y políticas de administración de riesgos tienen como objetivo crear una cultura de riesgos que permee en la toma de decisiones y que genere valor agregado en el negocio. Para lograrlo, es necesario el involucramiento de las siguientes áreas:

- **Consejo de Administración.** Como instancia superior en el organigrama de la Empresa, tiene como atributos aprobar: la constitución del área de Administración Integral de Riesgos, la constitución del Comité de Riesgos, la aprobación de los límites de exposiciones de riesgo, las políticas y procedimientos para la administración de riesgos.
- **Director General.** Es el responsable de las decisiones relacionadas con la toma de riesgos del negocio, asegurando que la Empresa es conducida en forma segura y consistente con su mandato. De esta forma, es responsable también de apoyar las políticas y límites sobre actividades del negocio, de tal manera que quede bien establecido el llamado “apetito de riesgo” de la Empresa. Adicionalmente, apoya el desarrollo de una mayor cultura de administración de riesgos, mediante lo siguiente: el monitoreo del apego de las diferentes actividades del negocio, el apoyo para establecer la infraestructura necesaria para administrar las exposiciones de riesgo, el apoyo al establecimiento de medidas de contingencia ante eventos fortuitos y de fuerza mayor y el impulso a programas de capacitación del personal involucrado en la administración de exposiciones de riesgos.
- **Área de Administración Integral de Riesgos.** Entre otras actividades, se encargará de generar una cultura de riesgo dentro de la Empresa enfocada a la prevención mediante la identificación, entendimiento y cuantificación de estos.

- **Auditoría Externa.** Responsable de aplicar, cuando menos una vez al año una auditoría a la práctica de Administración Integral de Riesgos verificando el desarrollo en apego a lineamientos establecidos; la suficiencia e integridad de la infraestructura tecnológica e informática de apoyo; la aplicación de los procesos de aprobación y niveles de autorización definidos y el respeto a los límites y controles propuestos.
- **Auditoría Interna.** Responsable de monitorear el apego a procesos, procedimientos, límites y otras formas de control de la operación diaria del negocio. Lo anterior mediante la suscripción de los informes correspondientes.
- **Legal.** Responsable de monitorear el apego a procesos y procedimientos, relativos al cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, así como atender y dar seguimiento a resoluciones administrativas y judiciales relacionadas con las operaciones que la Empresa lleva a cabo.

A fin de fortalecer las funciones de Administración de Riesgos, la compañía cuenta con un Comité de Riesgos el cual tiene como objetivo evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de riesgo implementados, así como recomendar las medidas o ajustes a que haya lugar ya sea al proceso, la medición del riesgo o límites de exposición al riesgo.

Las diferentes categorías de riesgo son monitoreadas en el Comité de Riesgos, además en cada uno de los diferentes comités, se verifica el cumplimiento de los límites de exposición por categorías de riesgo conforme se muestra el siguiente cuadro:

| Categoría de Riesgo | Comité Responsable |
|---------------------|---|
| Estratégico | Consejo de Administración |
| Suscripción | Comité de Suscripción / Comité de Riesgos |
| Mercado | Comité de Inversiones / Comité de Riesgos |
| Liquidez | Comité de Inversiones / Comité de Riesgos |
| Crédito Reaseguro | Comité de Reaseguro / Comité de Riesgos |
| Crédito Inversiones | Comité de Inversiones / Comité de Riesgos |
| Operacional | Comité de Riesgos / Comité de Auditoría |

Los indicadores y mediciones son reportados en el Comité de Riesgos. En caso de detectar algún riesgo en algún otro Comité se reporta al Comité de Riesgos para tomar las medidas de mitigación o escalamiento al Consejo de Administración.

3. Descripción de otros riesgos no contemplados en el cálculo del RCS.

Adicionalmente a los riesgos contemplados en el cálculo del Requerimiento de Capital de Solvencia, el área de Administración Integral de Riesgos da seguimiento a los siguientes riesgos:

Riesgo Legal: La pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que esas instituciones llevan a cabo.

- Retraso en la generación de los reportes entregables a las autoridades correspondientes.
- Omisión en la información entregada a las autoridades correspondientes.

Riesgo Estratégico: La pérdida potencial originada por decisiones de negocios adversas, así como la incorrecta implementación de las decisiones y la falta de respuesta ante cambios en la industria.

Riesgo Reputacional: La pérdida potencial derivada del deterioro de la reputación debido a una percepción negativa de la imagen de la empresa entre los clientes, proveedores y accionistas.

Riesgo de Crédito por Préstamos: La pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones de préstamos otorgados por la empresa, siendo estos créditos a la vivienda, créditos comerciales o créditos quirografarios.

Riesgo Tecnológico: La pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia de sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la realización de las operaciones.

4. Alcance, frecuencia y tipo de requerimientos de información presentados al consejo de administración y directivos relevantes

Existen reportes a diferentes niveles organizacionales y a través del organigrama funcional de la Empresa, lo cual garantiza el seguimiento al cumplimiento de la función de administración de riesgos y la comunicación de sus resultados. El área de Administración Integral de Riesgos genera resultados de las mediciones de los diferentes riesgos a los que está expuesta la Empresa y los comunica a través de una serie de reportes dirigidos a determinados organismos internos y con una frecuencia definida de acuerdo a lo siguiente:

| Tipo de Riesgo | Consejo de Administración | Comité de Auditoría y Prácticas Societarias | Dirección General | Comité de Riesgos |
|---------------------------------------|---------------------------|---|-------------------|-------------------|
| Riesgo de Suscripción | Trimestral | Trimestral | Mensual | Mensual |
| Riesgo de Mercado | | | | |
| Riesgo de Crédito | | | | |
| Riesgo de Liquidez | | | | |
| Riesgo Operativo | | | | |
| Riesgo Legal | | | | |
| Riesgos de Naturaleza Catastrófica | | | | |
| Riesgos Emergentes | | | | |
| Requerimiento de Capital de Solvencia | | | | |

La presentación de los reportes se realiza en un único informe que concentra y detalla lo correspondiente a cada uno de los tipos de riesgos, además de una breve descripción del entorno económico y financiero nacional e internacional.

5. Para las Instituciones pertenecientes a un Grupo Empresarial, la información deberá ser proporcionada de manera independiente y mostrar en dónde se manejan y supervisan los riesgos dentro del Grupo Empresarial.

La Empresa pertenece a Grupo Peña Verde, la exposición a cada uno de los riesgos a los que se encuentra expuesta se analiza y gestiona de manera independiente.

d) De la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI)

1. Descripción general de la forma en que el proceso de elaboración de la ARSI se integra en los procesos en la Institución.

La ARSI es preparada de forma anual, en caso de que las circunstancias del negocio, ambiente político o financiero cambien materialmente, se prepara una ARSI adicional. El objetivo del proceso ARSI es permitir que el Consejo de Administración evalúe la suficiencia y necesidades de Capital respecto del Plan Estratégico de la Empresa y los riesgos que conlleva el desarrollo del mismo, de manera que se puedan tomar decisiones estratégicas apropiadas.

La Autoevaluación Riesgos y Solvencia Institucional comprende, cuando menos, lo siguiente:

- a) Nivel de cumplimiento por parte de las áreas operativas de los límites, objetivos, políticas y procedimientos en materia de administración integral de riesgos.
- b) Con base en la realización de la Prueba de Solvencia Dinámica, un análisis de las necesidades globales de solvencia, atendiendo al perfil de riesgo, los límites de tolerancia al riesgo, aprobados por el Consejo de Administración y la estrategia comercial.
- c) Cumplimiento de los requisitos en materia de inversiones, reservas técnicas, reaseguro, reafianzamiento, RCS y Capital Mínimo Pagado.
- d) Grado en el que el perfil de riesgo se aparta de las hipótesis en que se basa el cálculo del RCS.
- e) Medidas para atender las deficiencias en materia de administración integral de riesgos que se detecten como resultado de la realización de la ARSI.

2. Descripción general de revisión y aprobación de la ARSI, por el consejo de administración de la Institución.

La primera revisión del documento se realiza por los miembros del Comité de Riesgos, el cual está conformado por un grupo colegiado con diferentes especialidades y funciones dentro de la Empresa. Posterior a la revisión y visto bueno de los miembros del Comité de Riesgos, se envía el documento a los miembros del Consejo de Administración; durante la sesión de Consejo de Administración, el Director General en conjunto con el responsable de la Función de Administración de Riesgos presentan los resultados de la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI), donde se somete a aprobación de los miembros del Consejo de Administración el documento.

3. Descripción general de la forma en que la Institución ha determinado sus necesidades de solvencia, dado su perfil de riesgo y cómo su gestión de capital es tomada en cuenta para el sistema de administración integral de riesgos.

General de Salud, al ser parte de un grupo empresarial, requiere mantener un rating de solvencia sólido y estable, por tal razón el Consejo de Administración en la sesión 83 determinó mantener un índice de solvencia mínimo de 120%.

La medición global del riesgo de la Empresa se realiza mediante el modelo estatutario y se refleja en el valor del Requerimiento de Capital de Solvencia (RCS).

Por otro lado, en el caso del riesgo del portafolio de activos de inversión, se realiza la medición diaria a la exposición del Riesgo de Mercado mediante la metodología Valor en Riesgo Montecarlo (VaR) utilizando información de la plataforma de Bloomberg.

4. Descripción general de la forma en que el proceso de elaboración de la ARSI y su resultado es documentado internamente y revisado de manera independiente.

El área de Administración Integral de Riesgos es la encargada de determinar los requerimientos de capital y modelización de los diferentes riesgos, así como la documentación y seguimiento de la ARSI. Sin embargo, estas labores son revisadas por los miembros del Comité de Riesgos, quienes dan su visto bueno o en su caso, proponen cambios a los documentos, procesos o modelos realizados por el área.

e) De la Contraloría Interna

En materia de control interno, la Compañía debe establecer un sistema eficaz y permanente de control interno que debe ser aprobado por el Consejo de Administración a propuesta de la Dirección General con la opinión favorable del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

El control interno debe constar, de (a) procedimientos administrativos y contables, (b) un marco de control interno, (c) mecanismos adecuados de información a todos los niveles de la Institución, así como (d) una función permanente de comprobación de las actividades de control interno.

Algunos de los procesos importantes que se implementaron durante el ejercicio del 2018, para coadyuvar al fortalecimiento del control interno en la Empresa son los siguientes:

- I. Evaluación al Control Interno a los procesos de Tecnologías de la Información, Call Center, Mesa de Control. Las revisiones se llevaron a cabo con base al marco de control COSO (Marco de Control con base en riesgos) & COBIT 5 (Gobierno de TI), adicional a la revisión de cumplimiento con base a las disposiciones establecidas en la CUSF, LISF, LFPDPPP, etc. realizando la identificación de riesgos y controles.
- II. Se llevó a cabo la evaluación de políticas, con la finalidad de contar con un resultado objetivo y cuantificable, acerca del nivel de conocimiento de las políticas que todos los colaboradores de General de Salud deben de conocer y aplicar en búsqueda de un mejor desempeño de sus funciones, como son:
 - “Manual de Operación para Prevenir, Detectar y Reportar Operaciones de Procedencia Ilícita y Financiamiento al Terrorismo de General de Seguros y General de Salud”.
 - “Código de Ética y Conducta Empresarial”.
- III. Como parte del Marco de Gobierno Corporativo, la Subdirección de Contraloría impartió diversos talleres de capacitación en materia de Control Interno dirigidos a todo el personal de General de Salud, contando con un 73% de participación en estos talleres.
- IV. Tomando como base el listado de riesgos identificados por el área de Riesgo Operativo, se llevó a cabo en conjunto con los dueños de los procesos, partiendo de aquellos riesgos identificados como “Muy Alto” & “Alto”, la identificación y validación de los controles asociados a la mitigación de 26 riesgos.
- V. Diseño e implementación de un plan de trabajo para la realización de recorridos en los procesos críticos de General de Salud para el ejercicio 2019, llevando a cabo la identificación de riesgos y controles.

f) De la Función de Auditoría Interna

Para garantizar su buen funcionamiento, la función de Auditoría Interna es objetiva e independiente de las áreas operativas de la Empresa y es desempeñada por un área específica que forma parte de la estructura organizacional del Grupo Peña Verde (según se define en la LISF) del que la Compañía forma parte, y el responsable de la función de Auditoría Interna tiene una línea doble de reporte a la Dirección General (**la Dirección**) de la Empresa, para establecer dirección, apoyo y conexión administrativa, y al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (**el Comité**) en cuanto a la dirección estratégica, refuerzo y obligación de rendir cuentas, quien apoya y evalúa de forma objetiva el desempeño de la función de auditoría interna.

El nombramiento del responsable de la Función de Auditoría Interna es responsabilidad del Comité.

Los miembros del área de Auditoría Interna tienen acceso irrestricto a todas las actividades, procesos, operaciones, instalaciones y personal de la Empresa, desarrollando evaluaciones sin que se tenga ninguna limitación.

La función de Auditoría Interna ha desarrollado e implementado su Manual de Auditoría Interna, revisado y aprobado por el Consejo de Administración, en el que se establecen y comunican las directrices que definen el marco en el que desarrolla sus actividades, las cuales están alineadas con las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna promulgadas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), por sus siglas en inglés (The Institute of Internal Auditors). Adicionalmente, los miembros del área deben cumplir con el Código de Ética y Conducta Empresarial del Grupo, así como con el Código de Conducta del IIA.

El área cuenta con un Plan Anual Corporativo de Auditoría Interna, con un enfoque orientado al riesgo, el cual se desarrolla con base en la evaluación individual de cada proceso y considerando los riesgos que le sean aplicables, utilizando puntos de vista y suposiciones diversas, los resultados de la última auditoría, requerimientos regulatorios, entre otros; así como con la consulta del responsable de la función de auditoría interna a la Alta Gerencia y la junta directiva para obtener una comprensión global de las estrategias de la Empresa, los objetivos de negocio clave, riesgos asociados, y procesos de gestión de riesgos. El responsable de la función de auditoría interna debe revisar y ajustar el plan, según sea necesario, en respuesta a los cambios en el negocio de la Empresa, los riesgos, operaciones, programas, sistemas y controles.

El plan anual se presenta al *Comité* con el propósito de obtener su revisión, validación y respectiva aprobación. Auditoría Interna lo ejecuta y revisa periódicamente para confirmar la alineación a los riesgos y que apoye en la consecución de los objetivos estratégicos de la Institución. Como resultado, el plan no está destinado a ser estático o inmutable, los cambios en las condiciones y las situaciones encontradas durante las auditorías o las solicitudes especiales pueden requerir modificaciones en el plan, en cuyo caso los cambios son propuestos al *Comité* para su respectiva aprobación.

Las revisiones del área de Auditoría Interna sobre el funcionamiento operativo de las distintas áreas de la Empresa se llevan a cabo a través de la aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento, manteniendo una actitud objetiva, imparcial, neutral y evitando cualquier conflicto de interés; así como da seguimiento a los hallazgos detectados a fin de asegurar la implementación de las acciones correctivas que mitiguen los riesgos asociados.

La función reporta periódicamente al *Comité*, a la *Dirección* y al Consejo de Administración a través del presidente del *Comité*, el avance en la ejecución del plan anual, los resultados de las auditorías ejecutadas, el estado de las acciones correctivas; así como el resultado de la gestión de auditoría interna, y, en su caso, en forma inmediata, la detección de cualquier desviación que se identifique y se considere significativa o relevante.

g) Función Actuarial

Como parte del Sistema de Gobierno Corporativo y atendiendo a las disposiciones legales, la Compañía cuenta con una Función Actuarial permanente que se encarga, entre otros asuntos de:

- Coordinar las labores actuariales relacionadas con el diseño y viabilidad técnica de los productos de seguros,
- Coordinar el cálculo y valuación de las reservas técnicas,
- Verificar la adecuación de las metodologías, los modelos e hipótesis utilizados en el Cálculo de las reservas técnicas,
- Mantener informado al Consejo de Administración y a la Dirección General sobre la confiabilidad y razonabilidad del cálculo de las reservas técnicas,
- Pronunciarse ante el Consejo de Administración y la Dirección General sobre la política general de suscripción de riesgos,
- Pronunciarse ante el Consejo de Administración y la Dirección General sobre la política de dispersión de riesgos, y
- Contribuir a la aplicación del sistema integral de administración de riesgos.

Estas labores son desempeñadas en apego a los estándares de práctica actuarial y a los requerimientos regulatorios correspondientes, evaluando en todo momento la suficiencia, homogeneidad, confiabilidad y calidad de los datos a utilizar.

A fin de contribuir activamente en la implementación del Sistema de Gobierno Corporativo, la Función Actuarial envía, de manera anual, un informe al Consejo de Administración respecto de las tareas llevadas a cabo. Dicho informe contiene la información necesaria para que Consejo de Administración pueda opinar sobre la adecuación de las reservas técnicas y sobre las políticas de suscripción y reaseguro.

Adicionalmente, a fin de dar seguimiento a las tareas de la Función Actuarial, de forma trimestral, se realiza un informe presentado ante el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, así como un reporte presentado de manera mensual a la Dirección General.

Asimismo, de forma mensual, en el Comité de Riesgos se integra un reporte sobre presupuestos, índices de siniestralidad y reservas técnicas (mejor estimador, margen de riesgo, emisión anticipada y diferencias entre periodos sucesivos) denominado Reporte de Riesgos de Suscripción.

La Función Actuarial contribuye a la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de la Compañía proveyendo la información que se utiliza para el cálculo de RCS, así como en la definición de los supuestos para el desarrollo de la Prueba de Solvencia Dinámica y la integración de la ARSI.

El Consejo de Administración designó a la Actuaría Elizabeth Joana Santillán García como la responsable de la Función Actuarial. Previo a la designación, el área de Capital Humano y la Dirección General, verificaron que la responsable cuenta con los conocimientos y experiencia suficientes para desarrollar las tareas que tiene a su cargo, así como el apego a los requerimientos regulatorios, el perfil de puestos y la evaluación de formación y desarrollo establecidos por la Compañía.

h) De la Contratación de Servicios con Terceros.

Con motivo de la entrada en vigor de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, como parte de su sistema de gobierno corporativo en materia de contratación de servicios con terceros la Institución definió, a través la Política de Contratación de Servicios con Terceros, las bases y lineamientos para gestionar la contratación de servicios con terceros que son necesarios para su operación, así como los contratos que considera relevantes, siempre que puedan impactar la solvencia de la misma conforme a las disposiciones aplicables (Art. 268 de la LISF y título 12 de la CUSF).

En la institución el proceso de contratación lo pueden realizar únicamente las Direcciones internas (Informática, Operaciones, Ventas, Salud, Siniestros, Daños, Vida, Autos, Agropecuario, Operaciones, Administración, Subdirección Jurídica) que integran la empresa, cualquier otra fuera de estas debe solicitar autorización al comité de Proveedores.

Este proceso se basa en hacer una adecuada selección de prestadores de servicios considerando y obteniendo las evidencias necesarias que sustenten la seriedad, capacidad y calidad del proveedor, como son:

- una buena reputación en su mercado
- las condiciones de garantía que nos proporcionen de acuerdo al servicio contratado
- fianza de cumplimiento
- cláusula de confidencialidad (en caso de que el servicio lo requiera)
- descuentos por pronto pago

Se ha creado un Comité de Proveedores que tiene la responsabilidad evaluar y emitir recomendaciones sobre las propuestas presentadas dependiendo del servicio requerido.

Así mismo, están las áreas concentradoras, revisoras y custodias de la información contractual una vez aprobado el proveedor.

- Subdirección de Contabilidad.
- Subdirección Jurídica
- Áreas contratantes.

Se prevé que la empresa no podrá contratar con terceros la realización de funciones operativas de la Empresa cuando dicha contratación pudiera ocasionar que:

- a. Se deteriore la calidad o eficacia del sistema de Gobierno Corporativo de la Institución.
- b. Se incremente en forma excesiva el riesgo operativo de la Institución.
- c. Se afecte la prestación de un adecuado servicio al público usuario

La forma en que se debe presentar la solicitud de contratación de un servicio con terceros es registrando la solicitud de servicio de manera formal y transparente, mediante la entrega de la documentación que la política señala, hacer la cotización del servicio con al menos 3 proveedores, mismos que entregaran por escrito una descripción del servicio prestado, una vez seleccionado el proveedor, debemos verificar y garantizar que los prestadores de servicios se apeguen a lo establecido en el artículo 268 y 269 de la LISF por lo que se pide a los proveedores demostrar su capacidad financiera, administrativa, legal y técnica.

Controles: Los riesgos, el control y seguimiento de los servicios que la Empresa contrate con prestadores de servicios, deben ser considerados dentro de los sistemas de Administración Integral de Riesgos, Contraloría Interna y Auditoría Interna, de tal forma que se asegure un control efectivo de los servicios contratados. Estos mecanismos se reflejarán en el contrato o en la propuesta.

Dentro de los contratos se consideran los siguientes aspectos:

- Revisión de las cláusulas y apartados legales por parte de nuestra subdirección jurídica en los contratos.
- El establecimiento de garantías y penalizaciones de incumplimiento de contratos.
- Evitar que existan conflictos de interés entre el prestador de servicios y el área solicitante.
- Cláusulas de salvaguarda de información con carácter de propiedad industrial e intelectual compartida al prestador de servicios.
- Apego a la política que regula las operaciones con partes relacionadas.

Mecanismos de Reporte de Información

La Empresa debe realizar los reportes mediante los cuales se presenta el informe de avance, cumplimiento o no cumplimiento del proveedor de servicio, con lo cual mantenga una comunicación constante con el Comité de Proveedores y la Dirección General.

La Subdirección de Contabilidad genera y entrega los reportes solicitados por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas a través del reporte RR9, en los plazos que establezca la Circular Única de Seguros y Fianzas.

IV. Perfil de Riesgos

a) De la exposición al riesgo

La Institución fue fundada en 2002, y se especializa en la suscripción de riesgos de los ramos de Salud y Gastos Médicos. Tiene un apetito de riesgo alineado a los planes estratégicos, y a su vez, las políticas de suscripción, inversiones y reaseguro están alineadas con este apetito de riesgo.

“La Compañía busca crecimiento y rentabilidad sostenidos a lo largo del tiempo, teniendo apetito por suscribir pólizas de Salud y Gastos Médicos tanto individuales como colectivas, manteniendo una adecuada relación entre el riesgo asumido y el rendimiento esperado a través de una apropiada selección de los riesgos. El segmento objetivo son personas entre 20 y 50 años, cuya actividad ocupacional esté relacionada con actividades administrativas o similares, cuya zona de residencia presente un costo de siniestralidad menor o igual a la media nacional.

Adicionalmente, la Compañía posee apetito por inversiones de renta variable y de renta fija vigilando de manera estricta la diversificación y el calce entre activos y pasivos mediante un portafolio de inversión mixto entre bonos gubernamentales y renta variable.”

La tolerancia al riesgo de la Empresa es tal que le permita mantener un nivel de capitalización adecuado para solventar la ocurrencia de un evento en cualquier ramo con una probabilidad de ruina de uno en 200 años.

Previo a la aceptación de un riesgo, se realiza un análisis profundo de sus características, con el fin de conocer aspectos que permitan identificarlo, medirlo y limitarlo. En su gestión intervienen diversas estrategias, evaluaciones, controles y revisiones para facilitar su seguimiento y control. De igual forma, las operaciones se conducen de acuerdo a las políticas y procedimientos aprobados internamente, además de cumplir con los requerimientos externos legales y regulatorios.

La exposición a las diferentes categorías de riesgos que asume la Empresa es monitoreada por el Comité de Riesgos y por los diferentes comités responsables de la gestión y verificación del cumplimiento de los límites de exposición.

A continuación, se exponen los riesgos a los que está expuesta la Empresa. Para cada categoría de riesgo, se determina su apetito de riesgo y se establecen las políticas de medición, mitigación y control.

Riesgo de Suscripción

La evaluación de los riesgos derivados de la suscripción de los ramos de Salud y Gastos Médicos se realiza con el modelo estatuario para el cálculo del Requerimiento de Capital de Solvencia. Los límites de exposición se encuentran definidos en los manuales de suscripción, y se establecen de acuerdo con el apetito de riesgos de la Empresa, su plan de negocios y a los límites establecidos en los contratos de reaseguro.

La exposición total por el riesgo de suscripción, netos de coberturas de Reaseguro cumple:

- La cantidad máxima de retención es menor al 5% de los Fondos Propios Admisibles.
- El Requerimiento de Capital de Solvencia Estatuario es menor o igual al 30% de los Fondos Propios Admisibles para el riesgo de suscripción de los ramos suscritos.

El riesgo de suscripción se evalúa mediante el modelo estatuario descrito en la LISF y la CUSF. Por su parte, el área de Administración Integral de Riesgos vigila el cumplimiento de las políticas definidas y realiza las siguientes funciones de supervisión:

- Monitorea, a través de los cambios en el RCS (con el modelo estatuario) que los riesgos suscritos no pongan en peligro la solvencia y estabilidad de la Empresa.
- Verifica que la suscripción se apega al apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.
- Verifica el cumplimiento de las políticas en materia de suscripción descritas en los manuales correspondiente.
- Se pronuncia y realiza las observaciones pertinentes sobre los Manuales de Suscripción.

Riesgo de Mercado

La Empresa posee apetito por inversiones de renta variable y de renta fija, vigilando de manera estricta la diversificación y el calce entre activos y pasivos. Derivado de ello, asume la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación de las posiciones, tales como tasas de interés, tipos de cambio e índices de precios, entre otros.

Las decisiones de inversión se llevan a cabo por el Comité de Inversiones, cuidando aspectos como rendimiento, diversificación, calce entre monedas y duración con relación a las obligaciones contractuales de la Empresa, entre otros.

Dentro de la política de inversiones, se han definido los montos máximos en que puede invertirse por cada categoría de riesgo, así como por el sector al que pertenece. También, se ha definido la calificación crediticia mínima requerida para la adquisición de bonos corporativos.

Los lineamientos generales que la Empresa sigue respecto a sus inversiones son:

- La estrategia de inversión es de largo plazo, buscando rendimientos en términos razonables y se abstiene de realizar operaciones especulativas u oportunistas.
- Los activos de la Empresa se invierten de manera coherente con la naturaleza, duración y moneda en que se asuman las obligaciones, manteniendo, en todo momento, un adecuado calce de plazo y tasas entre activos y pasivos.
- Se mantiene un portafolio de inversiones con instrumentos financieros sobre los que se entiende su naturaleza, cuenta con infraestructura operativa de soporte y que puede identificar, medir, limitar, controlar y divulgar sus riesgos inherentes.
- Se evita una concentración inadecuada de riesgo y limita la dependencia excesiva de: un único activo, emisión o emisor; activos o instrumentos, incluyendo subyacentes, vinculados a un ramo de actividad económica o a una zona geográfica; activos o instrumentos emitidos, avalados, respaldados o aceptados por integrantes de un Consorcio, Grupo Empresarial, Grupo de Personas o por personas relacionadas entre sí; o activos que constituyan riesgos comunes para la Empresa.
- Las actividades de inversión se llevan a cabo de acuerdo con los límites establecidos internamente en la política de inversiones y con aquellos establecidos por las autoridades regulatorias.

El área de Administración Integral de Riesgos se encarga de establecer los mecanismos para medir, vigilar y administrar el riesgo de mercado de las inversiones. Se emplea la metodología de “Valor en Riesgo” (VaR) para la medición de las pérdidas potenciales de los portafolios de inversión derivado de posibles movimientos adversos en los factores de riesgo.

El riesgo de mercado se mide diariamente, y se verifica el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo aprobados por el Consejo de Administración. Estos límites se calibran mediante pruebas de estrés bajo el supuesto de un escenario económico equivalente al observado en la crisis Subprime de 2008. De esta manera, los límites funcionan como una alerta temprana que, en caso de rebasarlos, se tomen las medidas pertinentes para evitar un impacto en el resultado de la Empresa y/o en su solvencia.

A su vez, el área de Administración Integral de Riesgos es responsable de la emisión y difusión de reportes y análisis, que den a conocer los riesgos potenciales de minusvalía en el portafolio de inversiones, como apoyo al análisis del desempeño financiero de dicho portafolio. Asimismo, reporta a los Comités de Riesgos e Inversiones los resultados de la medición de los riesgos asociados a las inversiones, a fin de que estos puedan monitorear el cumplimiento a las políticas y a los límites de riesgo.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que en algún momento la Empresa se encuentre imposibilitada para atender sus requerimientos de flujo de efectivo, y en ese momento requiera disponer de sus activos, vendiéndolos a descuentos inusuales, incurriendo en una pérdida.

La Empresa busca asegurar suficiente liquidez en horizontes de corto plazo y mediano plazo para satisfacer las necesidades del negocio. Esto incluye liquidez para cubrir las obligaciones de capital regulatorio y el financiamiento de los requerimientos de flujo de efectivo del día a día.

El Comité de Inversiones revisa el calce de activos y pasivos con el objeto de validar que las obligaciones de corto y largo plazo estén cubiertas o en su caso tomar las medidas necesarias para cubrirlas.

Por su parte, el área de Administración Integral de Riesgos se encarga de establecer los mecanismos para medir, vigilar y administrar el riesgo de liquidez, mismo que es medido mensualmente, y se contrasta contra el límite de exposición al riesgo aprobado por el Consejo de Administración. De igual manera, reporta a los Comités de Riesgos y de Inversiones los resultados de la medición de los riesgos asociados a la liquidez de las inversiones, a fin de que éstos puedan pronunciarse y actuar en términos de la recomposición del portafolio de inversiones, en caso necesario.

La exposición de la Empresa al riesgo de liquidez se considera baja, ya que mantiene un alto nivel de activos líquidos para el cumplimiento de sus obligaciones en tiempo y forma.

Riesgo de Crédito

Derivado de las relaciones de negocio con otras personas o empresas, la Empresa puede incurrir en una pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones de sus contrapartes.

No obstante que este riesgo por sí mismo es capaz de representar atractivos rendimientos, la Empresa, en apego a su apetito de riesgo, ha adoptado lineamientos que establecen no perseguir activamente o aceptar el riesgo de crédito, como parte de su estrategia de negocio.

El área de Administración Integral de Riesgos mide mensualmente la exposición al riesgo de crédito en sus tres categorías, e informa con la misma periodicidad a la Dirección General y al Comité de Riesgos los resultados de sus análisis.

El riesgo de crédito de la Empresa proviene de dos fuentes:

1. Por la inversión en bonos.

Derivado del portafolio de inversiones de la Empresa, se desprende un riesgo crediticio por la posibilidad de que alguno de los bonos caiga en incumplimiento de pago.

La calificación crediticia mínima, así como la concentración por emisor de deuda se encuentran establecidas en la Política de Inversión. El cumplimiento de esta política es responsabilidad del Comité de Inversiones, mientras que el área de Administración Integral de Riesgos se encarga de la medición y el monitoreo de la exposición a este riesgo, misma que es vigilada en relación a límites establecidos por el Consejo de Administración.

2. Por los reaseguradores.

Como parte de su estrategia de mitigación de riesgos y optimización del capital, la Empresa cuenta con un contrato no proporcional, con prioridad de 1.5 por riesgo.

Riesgo Operativo

Derivado del desarrollo de sus operaciones, la Empresa puede incurrir en una pérdida económica a raíz de deficiencias o fallas en los procesos operativos, en la tecnología de la información, en los recursos humanos o cualquier otro evento externo adverso relacionado con su operación.

La Empresa, en sus propias áreas de operación, ha definido controles de conformidad con el marco legal correspondiente para el cumplimiento de todos los requerimientos regulatorios. Asimismo, cada área operativa es responsable del diseño, análisis, actualización, adecuación y documentación de los procesos, así como de la emisión, difusión y actualización de las políticas y procedimientos que los regulen. De la misma manera, recae en cada una la responsabilidad de realizar las acciones necesarias, o en su caso, la elaboración de planes de mitigación para la gestión, mitigación, transferencia o eliminación de los riesgos identificados con motivo del análisis de los riesgos de los procesos, de las observaciones de auditoría o por la materialización de operaciones erróneas o dolosas.

Lo anterior promueve que, a través de procedimientos debidamente documentados y supervisados, se mitigue la exposición a ejecución de operaciones con dolo, errores o fallas que conlleven a pérdidas financieras. Estas políticas y procedimientos son auditados por lo menos una vez al año.

Adicional a estas prácticas, se da seguimiento a este riesgo a través del Requerimiento de Capital de Solvencia que arroja el Modelo Estatutario.

La gestión de otros riesgos operativos relevantes se detalla a continuación:

1. Riesgo Legal

Derivado del aumento en la complejidad de la regulación de la actividad jurídica a nivel empresarial, se ha hecho indispensable adoptar una visión preventiva y sistemática de la gestión del Riesgo Legal.

Por lo anterior, se han diseñado procedimientos y controles para la administración del riesgo legal, con el objetivo de evitar incurrir en incumplimientos, en tiempo y/o forma, derivados de la falta de control en los actos, actividades, contratos o convenios celebrados con clientes, proveedores, acreedores y cualquier otro ente relacionado con sus actividades, y por ende, sufrir pérdidas económicas.

Su instrumentación se basa en mecanismos de revisión y difusión de normas, políticas y procedimientos, de modo que, en forma previa a la celebración de actos jurídicos, se analiza su validez jurídica y se procura su adecuada instrumentación legal.

2. Riesgo Estratégico

La gestión del riesgo estratégico se enfoca en identificar cuestiones globales relacionadas con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la Empresa.

Los elementos que fundamentan su gestión son:

- Taller de Planeación. Se realiza cuando menos una vez al año, y en éste participan los ejecutivos relevantes, así como el responsable de la Administración de Riesgos. En este, se definen sus objetivos estratégicos, así como sus planes de trabajo, responsables e indicadores de desempeño.
- Control Presupuestal. La elaboración de presupuestos surge ante la necesidad de poder evaluar los efectos de las distintas acciones y esfuerzos en la situación financiera de la Empresa.

3. Riesgo Reputacional

El principal objetivo de la administración del Riesgo Reputacional es evitar que la Empresa se vea expuesta a potenciales daños en su activo máspreciado, que es su reputación. Por ello, se tiene en consideración éste y otros riesgos asociados, al momento de analizar y lanzar nuevos productos y/o servicios, o al momento de aprobar una transacción puntual. Ante la menor duda, se escala al Comité de Riesgos para que se tome una definición independiente sobre el riesgo que se está asumiendo.

4. Riesgo Tecnológico

La gestión del riesgo tecnológico persigue la mitigación de las pérdidas económicas potenciales derivadas de daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia de sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la realización de las operaciones.

Con la intención de mitigar este riesgo, la Empresa ha implementado las siguientes medidas:

- Todos los equipos personales de cómputo están conectados en red.
- El acceso a sistemas y aplicaciones tecnológicas está limitado a personal autorizado mediante el uso de claves de acceso los cuales se validan por el responsable de cada área.
- Para el caso de las instalaciones del área de sistemas, éstas se encuentran controladas con accesos electrónicos mismos que sólo tiene el personal de dicha área. De esta forma, se protege la integridad de la información confidencial y se impide su difusión, además de que se limita el riesgo de que se alteren o se pierdan datos de las bases de información de la Empresa.
- De manera semanal se hace respaldo de todas las bases de datos en medios electrónicos, mismas que se guardan por duplicado, una copia se queda en las instalaciones de sistemas, y la otra se guarda en un lugar externo a las instalaciones.
- La Empresa toma en cuenta las medidas precautorias necesarias para evitar mal uso de los equipos, así como para evitar problemas de contagio de virus.
- La Empresa cuenta con un sitio alternativo a sus instalaciones principales, en el cual se procesa, almacena y gestiona la información para sus operaciones. Por lo que, en caso de contingencia total, se cuenta con respaldos del software, bases de datos y aplicaciones permitiendo facilitar la configuración de un nuevo servidor y su uso inmediato.

Riesgos derivados de entidades aseguradoras en el extranjero en la que la Institución participa mayoritariamente en su capital social.

La Institución no participa mayoritariamente en el capital social de ninguna entidad aseguradora en el extranjero.

b) De la concentración del riesgo

La Empresa concentra sus principales riesgos en dos rubros: su portafolio de inversión y su portafolio de negocio de suscripción.

Por una parte, tiene un portafolio de inversión cuyo valor de mercado al cierre de diciembre de 2018 asciende a 255.30 millones de pesos, de los cuales el 20.17% está invertido en renta variable, 44.86% en Bonos Gubernamentales denominados en pesos, 34.97% en reportos.

Por la parte de los riesgos de suscripción, durante 2018 la Institución suscribió negocios por una prima que asciende a 311.95 millones de pesos, de los cuales el 100% fue retenido por la Empresa. La concentración de los riesgos de suscripción se muestra a continuación: Por ramo, la mayor concentración se tuvo en Salud Colectivo con 75% del total de primas emitidas, seguido por Salud Individual 23% y finalmente, Gastos Médicos con 2%.

c) De la mitigación del riesgo

La Empresa establece dentro de las guías de suscripción los montos máximos de acumulación que pueden ser suscritos para cada ramo y operación. El control y seguimiento de estas exposiciones se realiza en el Comité de Suscripción y en el Comité de Reaseguro.

Adicionalmente, la Empresa protege el portafolio mediante un contrato de reaseguros no proporcional, con prioridad de 1.5 por riesgo.

Por su parte, la Empresa no realiza ninguna práctica de transferencia del riesgo financiero generado por su exposición a través del portafolio de inversión.

d) De la sensibilidad al riesgo

Los principales riesgos detectados a los que la Empresa está expuesta, de manera tal que tengan un efecto significativo en su plan estratégico son:

1. Estrategia y ambiente de negocio.

Las expectativas de crecimiento económico han sido revisadas a la baja alrededor del mundo. Durante el último trimestre del 2018, la producción industrial se ha reducido, provocando que el comercio mundial haya llegado a un nivel más bajo que el registrado en 2017. Adicionalmente, al volverse más atractivas las economías de algunos países desarrollados, las salidas de capitales de países emergentes se han ampliado, resultando en una mayor volatilidad del tipo de cambio y un debilitamiento de las monedas de países emergentes frente al dólar.

La región de Latinoamérica se ha visto negativamente afectada. El tratado comercial entre E.U.A.-Canadá-México se ha resuelto en condiciones menos favorables para México. Las elecciones en México se desarrollaron en medio de una creciente volatilidad del tipo de cambio, la reducción de salario a funcionarios del estado, las liquidaciones de empleados públicos a todos los niveles, la reducción en el presupuesto tanto de ingresos como de egresos prevé escenarios económicos de contracción.

En conclusión, el año 2019 es visto con mucha cautela por los inversionistas, la incertidumbre en los mercados emergentes, además de los riesgos geopolíticos tiene como consecuencia que los inversionistas prefieran optar por mercados más seguros.

Durante los últimos años ha sido una constante el comportamiento procíclico del sector asegurador mexicano creciendo más que el PIB. Sin embargo, presenta retos importantes derivados de la eliminación de los programas de seguros de vida, salud y separación individualizada a los servidores públicos, la disminución de los subsidios en los programas de aseguramiento catastrófico agropecuario y la reducción en la producción industrial.

2. Riesgos Emergentes.

Los riesgos emergentes se caracterizan por tener un alto grado de incertidumbre, pudiendo generar grandes pérdidas para la Empresa poniendo en riesgo la solvencia o el cumplimiento del plan estratégico. Algunos riesgos emergentes que pueden tener mayor efecto en la Empresa son:

- Cambio climático pudiendo producir pérdidas al portafolio de agrícola y pecuario.
- Colapso económico, que ocasione la salida de capitales de Latinoamérica hacia economías más fuertes, pudiendo ocasionar una recesión en la región.
- Bajo poder adquisitivo especialmente para segmentos potenciales.
- Tormenta solar que afecte los servidores de la Empresa.

V. Evaluación de la Solvencia

a) De los activos

Los activos de la Empresa son registrados a su costo de adquisición, la misma cuenta con un portafolio de inversiones clasificado en la categoría con fines de negociación y se valúan a precios de mercado considerando los precios de cotización proporcionados por el proveedor de precios.

La CNSF reglamenta las bases sobre las cuales la Empresa efectúa sus inversiones, para lo cual, ha establecido un criterio contable y de valuación, que clasifica las inversiones atendiendo a la intención de la administración sobre su tenencia, como se menciona a continuación:

- **Títulos de deuda y de capital con fines de negociación:** Son aquellos que la Empresa adquiere con la intención de cubrir siniestros y gastos de operación, por lo que desde el momento de invertir en ellos se tiene la intención de negociarlos en el corto plazo, y en el caso de títulos de deuda en fechas anteriores a su vencimiento.

Los títulos de deuda se registran a su costo de adquisición y el devengamiento de su rendimiento se realiza conforme al método de interés efectivo. Dichos intereses se reconocen como realizados en el estado de resultados. Los títulos de deuda se valúan a su valor razonable tomando como base los precios de mercado dados a conocer por los proveedores de precios independientes o bien, por publicaciones oficiales especializadas en mercados internacionales, y en caso de no existir cotización, de acuerdo con el último precio registrado dentro de los plazos establecidos por la Comisión se toma como precio actualizado para valuación, el costo de adquisición.

Los títulos de capital se registran a su costo de adquisición y se valúan en forma similar a los títulos de deuda cotizados, en caso de no existir valor de mercado, para efectos de determinar el valor razonable se considerará el valor contable de la emisora o el costo de adquisición, el menor.

Los efectos de valuación tanto de instrumentos de deuda como de capital se reconocen en los resultados consolidados del ejercicio dentro del rubro “Por valuación de inversiones” como parte del “Resultado integral de financiamiento”.

En la fecha de su enajenación, se reconocerá en el resultado del ejercicio el diferencial entre el precio de venta y el valor en libros de los títulos. El resultado por valuación de los títulos que se enajenen, reconocido en los resultados del ejercicio, se reclasifica al rubro de “Resultado integral de financiamiento por venta de inversiones” en el Estado de Resultados, en la fecha de la venta.

Para los títulos de deuda y capital, los costos de transacción se reconocen en los resultados del ejercicio en la fecha de adquisición.

- **Títulos disponibles para su venta:** Son aquellos en los que, desde el momento de invertir en ellos, la Empresa tiene una intención distinta a una inversión con fines de negociación y se tiene la intención de negociarlos en un mediano plazo y en el caso de instrumentos de deuda en fechas anteriores a su vencimiento, con el objeto de obtener ganancias con base en sus cambios de valor en el mercado y no solo mediante los rendimientos inherentes.

Los títulos de deuda se registran a su costo de adquisición, el devengamiento de su rendimiento y su valuación se efectúa de igual manera que los títulos con fines de negociación, incluyendo el reconocimiento del rendimiento devengado en resultados como realizado, pero reconociendo el efecto por valuación en el capital contable en el rubro de “Superávit por valuación”, hasta en tanto dichos instrumentos financieros no se vendan o se transfieran de categoría. Al momento de su venta, los efectos reconocidos anteriormente en el capital contable se reconocen en los resultados consolidados del periodo en que se efectúa la venta.

Los instrumentos de capital se registran a su costo de adquisición. Las inversiones en acciones cotizadas se valúan a su valor razonable, tomando como base los precios de mercado dados a conocer por los proveedores de precios independientes, en caso de que no existiera valor de mercado, se considera el valor contable de la emisora. Los efectos de valuación de instrumentos de capital se registran en el rubro de “Superávit por valuación” en el capital contable.

Para los títulos de deuda y capital, los costos de transacción se reconocen como parte de la inversión a la fecha de adquisición.

Las operaciones de reporto se presentan en un rubro por separado en el balance general, inicialmente se registran al precio pactado y se valúan a costo amortizado, mediante el reconocimiento del premio en los resultados del ejercicio conforme se devengue, de acuerdo con el método de interés efectivo; los activos financieros recibidos como colateral se registran en cuentas de orden.

La Empresa evalúa a la fecha del balance general si existe evidencia objetiva de que un título está deteriorado, ante la evidencia objetiva y no temporal de que el instrumento financiero se ha deteriorado en su valor, se determina y reconoce la pérdida correspondiente.

Las disponibilidades incluyen depósitos en cuentas bancarias en moneda nacional y dólares. A la fecha de los estados financieros, los intereses ganados y las utilidades o pérdidas en valuación se incluyen en los resultados del ejercicio, como parte del “Resultado integral de financiamiento”.

En el caso de las inversiones en compañías subsidiarias, estas se valúan por el método de participación de acuerdo con los lineamientos establecidos en la CUSF.

Los métodos de valuación aplicados por la Empresa son seguidos a nivel del Grupo Peña Verde.

5. Información por grupos homogéneos de riesgo de la operación de Vida

La compañía únicamente tiene autorizada la operación de Accidentes y Enfermedades en los ramos de Salud y Gastos Médicos.

b) De las reservas técnicas

Reserva de Riesgos en Curso

El método actuarial para la valuación de la Reserva de Riesgos en Curso se apega a lo dispuesto en el Art. 217, frac. I y 218 frac. I, inciso e) de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. La cual tiene como finalidad cubrir el valor esperado de las obligaciones futuras derivadas del pago de siniestros, beneficios, valores garantizados, dividendos, gastos de adquisición y administración, así como cualquier otra obligación futura derivada de los contratos de seguros. Y se determina como la suma del Mejor Estimador y el Margen de Riesgo.

El Mejor Estimador se determina como la suma del BEL de obligaciones futuras por el riesgo cubierto, el cual se calcula como el Índice de Siniestralidad Última multiplicado por la prima de tarifa no devengada de cada movimiento más el BEL de gastos de administración que consiste en multiplicar el porcentaje de gastos de administración por la prima de tarifa no devengada.

El Margen de Riesgo se calcula determinando el costo neto de capital correspondiente a los Fondos Propios Admisibles requeridos para respaldar el Requerimiento de Capital de Solvencia (RCS), necesario para hacer frente a las obligaciones de seguros, durante su período de vigencia. Para efectos de la valuación de la reserva de riesgos en curso, se utiliza el RCS correspondiente al trimestre inmediato anterior a la fecha de valuación. La tasa de costo neto de capital que se emplea para el cálculo del margen de riesgo es el 10%, que equivale a la tasa de interés adicional, en relación con la tasa de interés libre de riesgo de mercado, que una institución de seguros requeriría para cubrir el costo de capital exigido para mantener el importe de Fondos Propios Admisibles que respalden el RCS respectivo.

Reserva para obligaciones pendientes de cumplir

El método actuarial para la valuación de la Reserva para Obligaciones Pendientes de Cumplir por Siniestros Ocurridos y No Reportados (en adelante, SONR) se apega a lo dispuesto en el Art. 218 frac. II, de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

En el caso de las reservas para obligaciones pendientes de cumplir, tendrá como propósito cubrir el valor esperado de siniestros, beneficios, valores garantizados o dividendos, una vez ocurrida la eventualidad prevista en el contrato de seguro. Las reservas para obligaciones pendientes de cumplir serán: por pólizas vencidas y siniestros ocurridos pendientes de pago; por dividendos y repartos periódicos de utilidades; por siniestros ocurridos y no reportados, así como por los gastos de ajuste asignados a los siniestros.

La reserva al momento de la valuación se determina como la mejor estimación de las obligaciones futuras, traídas a valor presente utilizando tasas de descuento correspondientes a la curva de tasas de interés libres de riesgo de mercado para cada moneda o unidad monetaria, más el margen de riesgo calculado de acuerdo con las disposiciones en vigor más un margen de riesgo.

El Margen de Riesgo se calcula determinando el costo neto de capital correspondiente a los Fondos Propios Admisibles requeridos para respaldar el RCS, necesario para hacer frente a las obligaciones de seguro y reaseguro de la Institución, durante su período de vigencia. Para efectos de la valuación de la reserva de obligaciones pendientes de cumplir, se utiliza el RCS correspondiente del cierre del trimestre inmediato anterior a la fecha de valuación. La tasa de costo neto de capital que se emplea para el cálculo del margen de riesgo es el 10%, que equivale a la tasa de interés adicional, en relación con la tasa de interés libre de riesgo de mercado, que una institución de seguros requeriría para cubrir el costo de capital exigido para mantener el importe de Fondos Propios Admisibles que respalden el RCS respectivo.

El impacto del Reaseguro y Reafianzamiento en la cobertura de las reservas técnicas.

El reconocimiento de la transferencia de riesgos a través del reaseguro, se realiza por medio de los Importes Recuperables de Reaseguro asociados a la reserva de riesgos en curso y la reserva de siniestros ocurridos no reportados; los cuales se calculan de acuerdo a lo establecido en la fracción I de la disposición 5.3.5 de la CUSF; es decir, se multiplicará el monto de la mejor estimación de la Reserva sin considerar el gasto de administración (para RRC), por el porcentaje de reaseguro cedido en contratos que impliquen una Transferencia Cierta de Riesgo de Seguro y por el factor de calidad del Reasegurador.

Cifras al 31 de diciembre de 2018

| Ramo | Bel RRC | Margen Riesgo | Bel SONR | Margen Riesgo |
|------------------|------------|---------------|-----------|---------------|
| GMM Individual | 1,242,638 | 123,412 | 516,653 | 589,712 |
| GMM Colectivo | 979,876 | 104,833 | 175,312 | 200,103 |
| Salud Individual | 31,066,587 | 1,533,084 | 2,317,432 | 69,853 |
| Salud Colectivo | 94,107,023 | 3,951,033 | 5,573,160 | 239,714 |

c) De otros pasivos

La Institución reconoce, con base en estimaciones de la Administración, provisiones de pasivo por aquellas obligaciones presentes en las que la transferencia de activos o la prestación de servicios es virtualmente ineludible y surgen como consecuencia de eventos pasados, principalmente de comisiones.

Los impuestos a la utilidad diferidos se registran de acuerdo con el método de activos y pasivos, que compara los valores contables y fiscales de los mismos.

Se reconocen impuestos a la utilidad diferidos (activos y pasivos) por las consecuencias fiscales futuras atribuibles a las diferencias temporales entre los valores reflejados en los estados financieros de los activos y pasivos existentes y sus bases fiscales relativas, y en el caso del impuesto a la utilidad, por pérdidas fiscales por amortizar y otros créditos fiscales por recuperar. Los activos y pasivos por impuestos a la utilidad diferidos se calculan utilizando las tasas establecidas en la ley correspondiente, que se aplicarán a la utilidad gravable en los años en que se estima que se revertirán las diferencias temporales. El efecto de cambios en las tasas fiscales sobre el impuesto a la utilidad diferidos se reconoce en los resultados del período en que se aprueban dichos cambios.

VI. Gestión de Capital

Con el objeto de garantizar que la Empresa mantenga, de manera permanente, los activos e inversiones de conformidad con los lineamientos internos y regulatorios, el Consejo de Administración designó un Comité de Inversiones, mismo que es responsable de gestionar los activos e inversiones de la Empresa.

Asimismo, el Consejo de Administración designó un Comité de Suscripción y un Comité de Reaseguro quienes son los responsables de definir las directrices de aceptación o declinación que deben seguirse para suscribir, mantener y desarrollar negocios de seguro, así como del diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias que garanticen el cumplimiento de los niveles de retención técnicos y legales y el uso óptimo de capital de la Empresa.

Por su parte, el Comité de Riesgos es el responsable de establecer y administrar los mecanismos para vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar sobre los riesgos a que se encuentra expuesta la Empresa, tanto de los que se asocian a las inversiones, a la suscripción y a las operaciones de la misma.

En el “Manual de Administración Integral de Riesgos” se integran las metodologías de medición de los riesgos, así como los límites de exposición al riesgo aprobados por el Consejo de Administración, los reportes y las acciones a seguir en caso de que se incurran en desviaciones a dichos límites que, a su vez, se encuentran alineados al apetito de riesgo de la Empresa.

El responsable del área de Administración Integral de Riesgos participa en los comités señalados y contribuye en el diseño, operación, vigilancia y revisión de las políticas y estrategias en las materias correspondientes. Adicionalmente, informa a los distintos comités y al Consejo de Administración, los resultados e impactos de la medición de los riesgos y del cumplimiento a las políticas, a los procedimientos y a los límites de riesgo.

a) De los Fondos Propios Admisibles

La Empresa cuenta con políticas y procedimientos que detallan los mecanismos necesarios para mantener, en todo momento, los niveles de solvencia, diversidad y liquidez en las inversiones, que garanticen el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, así como el cumplimiento a las normas de carácter general emitidas por la CNSF, referentes a las coberturas de la Base de Inversión y del Requerimiento de Capital de Solvencia.

La “Política de Inversiones” detalla las reglas de inversión para los diferentes grupos de activos de la Empresa, incluyendo los Fondos Propios Admisibles.

Los activos se invierten de manera coherente con la naturaleza, duración y moneda en que se asuman las obligaciones, manteniendo, en todo momento, un adecuado calce de plazo y tasas entre activos y pasivos, así como un coeficiente apropiado de liquidez en relación a la exigibilidad de las obligaciones.

La Empresa cuenta con los Fondos Propios Admisibles suficientes para cubrir el Requerimiento de Capital de Solvencia. Asimismo, los Fondos Propios Admisibles cumplen con las disposiciones y límites establecidos en el capítulo 7.1 de la CUSF.

El detalle de la estructura, importe y calidad de los Fondos Propios Admisibles, por nivel, se presenta a continuación:

| FPA por nivel | Importe 2017 | Importe 2018 |
|------------------|--------------------|--------------------|
| Nivel 1 | 142,303,803 | 188,894,941 |
| Nivel 2 | 240,069 | 659,021 |
| Nivel 3 | 0 | 0 |
| Total FPA | 142,543,872 | 189,553,962 |
| Otros FP | 0 | 0 |

El nivel de fondos propios admisibles muestra un incremento del 33% respecto del año anterior, derivado principalmente de una modificación en la afectación del superávit por valuación de acciones de la Institución.

La Empresa no tiene restricción en cuanto a la disponibilidad de sus inversiones.

b) De los requerimientos de capital

La Empresa cuenta con los recursos de capital computables al Capital Mínimo Pagado requerido para cada operación y/o ramo para los que está autorizada a operar por la CNSF.

| Concepto | Importe |
|----------------------------|-------------------|
| Capital Pagado Computable | 205,730,258 |
| Capital Mínimo Pagado | 10,113,917 |
| Sobrante o Faltante | 95,616,341 |

Para el cierre del ejercicio 2018, se calculó el Requerimiento de Capital de Solvencia cuyos resultados se presentan a continuación:

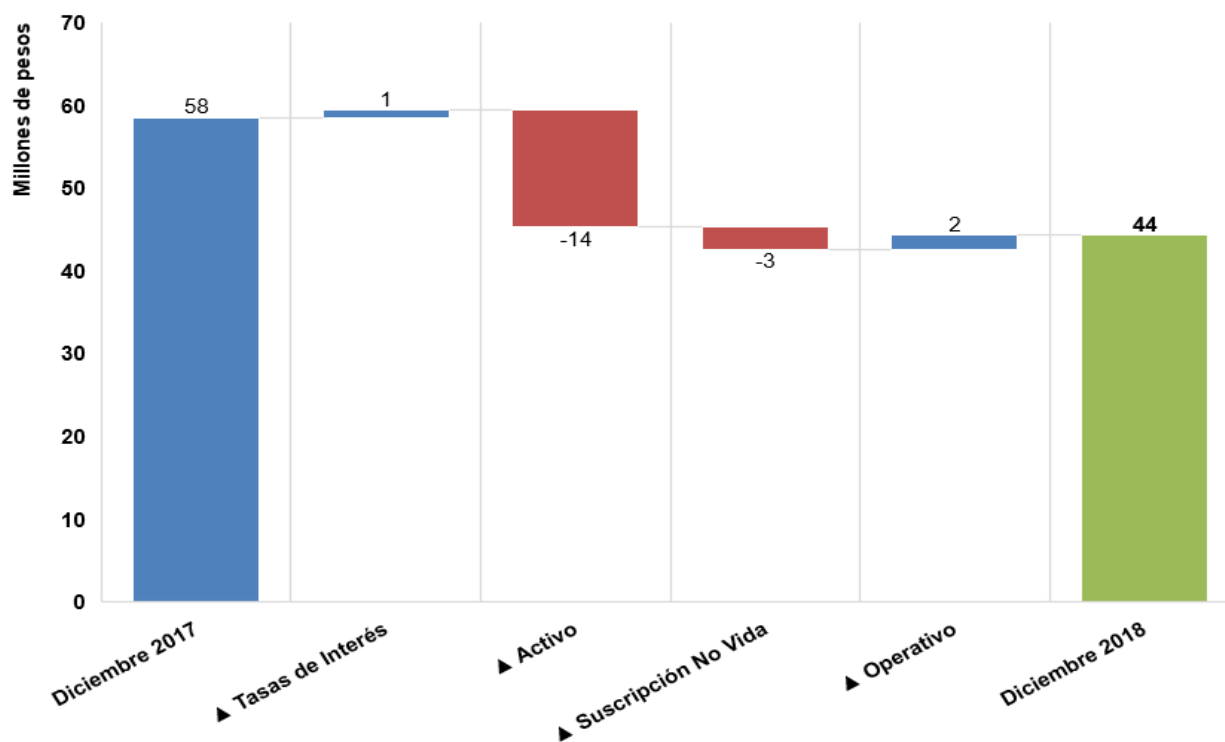
| | RCS por componente | Importe |
|-----|--|-------------------|
| I | Por Riesgos Técnicos y Financieros de Seguros | 34,825,789 |
| II | Para Riesgos Basados en la Pérdida Máxima Probable | - |
| III | Por los Riesgos Técnicos y Financieros de los Seguros de Pensiones | - |
| IV | Por los Riesgos Técnicos y Financieros de Fianzas | - |
| V | Por Otros Riesgos de Contraparte | 224,388 |
| VI | Por Riesgo Operativo | 9,306,061 |
| | Total RCS | 44,356,238 |

La Empresa emplea la fórmula general para el cálculo del Requerimiento de Capital de Solvencia, de conformidad con las disposiciones del Título 6 de la CUSF. Para su determinación se ha empleado la última versión del “Sistema de Cálculo del Requerimiento de Capital de Solvencia” proporcionada por la CNSF, mismo que está basado en las metodologías de cálculo a que se hace referencia en dicho Título.

Se observó una disminución de 14.13 millones de pesos en el Requerimiento de Capital de Solvencia respecto al cierre de diciembre de 2017. A continuación, se muestra el impacto por el cambio en las tasas de interés, tipo de cambio, portafolio de inversiones, perfil de riesgos de la suscripción de seguros, riesgos de contraparte y riesgo operativo.

| Escenario | RCS | Incremento |
|-----------------------|------------|-------------|
| Diciembre 2017 | 58,489,014 | 58,489,014 |
| ▲ Tasas de Interés | 59,392,034 | 903,020 |
| ▲ Activo | 45,250,738 | -14,141,296 |
| ▲ Suscripción No Vida | 42,554,298 | -2,696,440 |
| ▲ Operativo | 44,356,238 | 1,801,940 |
| Diciembre 2018 | 44,356,238 | 44,356,238 |

Se ha excluido la consideración del Riesgo Cambiario debido a que la Institución no opera productos, ni inversiones valuadas en moneda extranjera.



c) De las diferencias entre la fórmula general y los modelos internos utilizados.

La Institución no presenta diferencias, derivado al empleo de la fórmula general para el cálculo del RCS, de conformidad con a las disposiciones del Título 6 de la CUSF.

d) De la insuficiencia de los Fondos Propios Admisibles para cubrir el RCS.

La Institución no presentó insuficiencia de los Fondos Propios Admisibles que respalden el RCS durante el período de referencia.

VII. Modelo Interno

La Institución no cuenta con modelo interno.