

EJERCICIO 2022 / 2023**Estimados Señores:**

Conforme a las disposiciones legales vigentes y al estatuto social de la Compañía, tenemos el agrado de elevar, a consideración de los Señores Accionistas, la **MEMORIA DEL DIRECTORIO** correspondiente al cuadragésimo segundo ejercicio comercial cerrado **al 30 de junio de 2023**.

INTRODUCCION

El inicio del ejercicio comercial N° 43 de Aseguradora Yacyreta, se nos han planteado desafíos muy importantes. En línea a la tendencia de los seguros a nivel mundial y por sobre todo a nivel regional, nuestro mercado asegurador no queda ajeno a los factores sociopolíticos, sanitarios, económicos y climáticos que se han registrado en los últimos 12 meses.

La hipersensibilidad de los mercados a los sucesos registrados a nivel internacional tiene su efecto directo también para la industria aseguradora nacional y en el corto plazo.

La experiencia en la industria y la capacidad de adaptabilidad al contexto actual y, la respuesta a tiempo fueron elementos importantes en un escenario adverso donde pudimos registrar un crecimiento acumulado del 8,65% en facturación, que veremos reflejado el año próximo como primas devengadas.

Es importante mencionar que, en este ejercicio hemos realizado el pago más grande en la historia de la Compañía en concepto de indemnización, como consecuencia de un siniestro total por un incendio ocurrido en Ciudad de Este, y cuyo pago al asegurado alcanzó la suma de dólares americanos USD 5.654.665,16.-, dicho monto fue atenuado, para la Compañía, gracias a los Reaseguradores de primer nivel mundial que nos honran con su respaldo. Fiel a nuestros principios, atendimos de la mejor forma también siniestros asociados a los factores climáticos, indemnizaciones por muertes, robos de mercaderías, siniestros de equipos electrónicos y, en fin, podemos decir y destacar que, todas las denuncias fueron diligentemente gestionadas dando como resulta un nivel de satisfacción del 96% y es gracias a ello que, nuestros distinguidos clientes recomendarían totalmente nuestros servicios.

Para mantener los estándares, se realiza un monitoreo constante y que nos lleva a tomar decisiones, de orden económico, administrativo y técnico como la actualización de nuestras tarifas y condiciones, todo ello en post de seguir manteniendo la calidad y la garantía de nuestros servicios.

En relación al siguiente ejercicio 2023/2024 nuestra estrategia para afrontar un entorno inflacionario nos lleva a analizar nuestros productos, canales de comercialización, buscar la máxima eficiencia en los gastos diferenciando aquellos que son estratégicos de los que no lo son y continuar apostando a la automatización de los procesos en la mejora de la experiencia de nuestros distinguidos clientes.

Hemos revisado nuevamente nuestros proyectos en el marco de los trabajos de Planificación Estratégica de tal manera a establecer una hoja de ruta clara y objetiva para el logro de las metas y desarrollo de los proyectos que puedan seguir impulsando el crecimiento sostenible de la compañía en los próximos años.

Impulsamos la innovación que aporte soluciones a los problemas de nuestros clientes alineados a firmes capacidades y valores, fortaleciendo la producción y el talento local, comprometidos con el bienestar de la comunidad, y actuando de manera concreta a nivel local y regional con pensamiento global.

Ser protagonistas y desarrolladores de soluciones en un entorno colaborativo desde el sector privado con el sector público, generando un gran impacto en el desarrollo del país, es lo que nos moviliza como empresa.

A continuación, informamos los aspectos más importantes de nuestra labor, comprendida desde el 1 de julio de 2022 hasta el 30 de junio de 2023, y que fueron determinantes para el logro de los resultados.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Sostenidos en nuestro propósito "Crecer juntos y protegidos" seguimos evolucionando en el desarrollo de nuestra organización, con foco en el pensamiento estratégico, centrados en generar relaciones que impacten directamente en la experiencia de todos nuestros clientes internos y externos.

El Plan Estratégico de la organización durante el periodo 01 de julio 2022 y al cierre 30 de junio 2023, centra sus decisiones y operaciones en la innovación continua, mejora en los procesos internos, inversión en tecnología, y por sobre todo en el trabajo de cultura organizacional, sostenidos en nuestra OLA de Transformación, cuyo origen permite la consecución de los objetivos como organización.

La OLA de transformación Yacyreta es una iniciativa que busca impulsar y despertar el interés de toda la organización, en el cumplimiento de la estrategia mediante la incorporación de herramientas tecnológicas y el cambio cultural que debemos transitar como organización hacia el futuro que el directorio está buscando para la Compañía.

Debemos recordar que la correcta planificación de los objetivos estratégicos permite definir y determinar el camino que debemos recorrer, proporcionando un sentido y una dirección a todas las acciones que se ejecuten durante el periodo vigente, alineados a nuestra misión, visión y valores como organización.

Nuestra Misión:

Somos una compañía de seguros paraguaya que protege y da tranquilidad a las personas, acompañando cada etapa de su vida.

Nuestra Visión:

Somos el nuevo concepto de vivir tranquilo

Nuestros Valores:

- Compromiso
- Respeto
- Confiabilidad
- Creatividad
- Calidez

La exitosa implementación de la planificación permite posicionar a la Aseguradora Yacyreta, como una de las más competitivas del mercado, permitiendo gestionar los esfuerzos de manera más eficiente y permite la toma de decisiones de manera más ágil en base a datos.

Los responsables asignados a cada línea estratégica denominados Líderes de los Proyectos, forman parte de la Plana Ejecutiva; ellos proponen las acciones dentro del marco del Plan Estratégico y la aprobación la ejecuta el directorio considerando los objetivos estratégicos que persigue la organización como tal.

GESTIÓN DE PROYECTOS

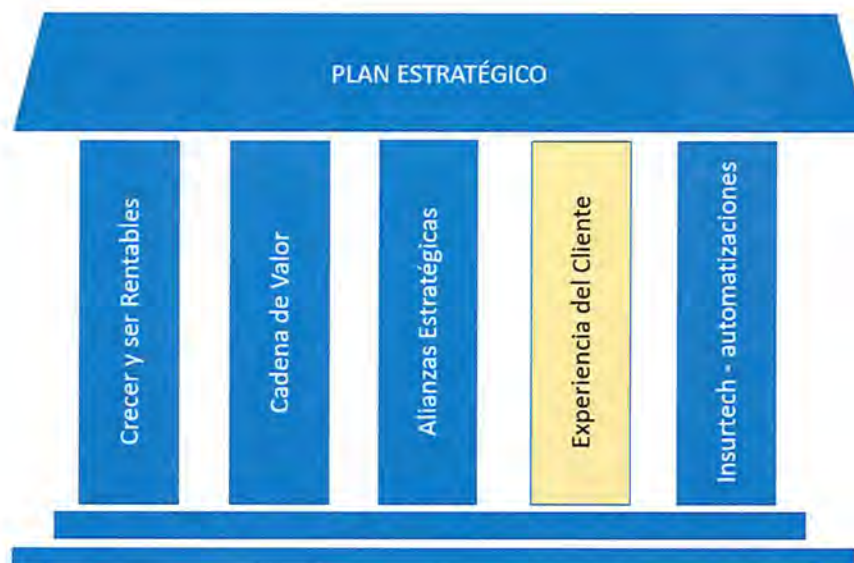
La gestión de los proyectos permite la consolidación del Plan Estratégico mediante la correcta gestión de cada uno de ellos, alineados a cada uno de los objetivos establecidos y contribuyendo así al logro en términos de eficiencia operacional.

El Cuadro de Mando Integral muestra los siguientes datos durante el periodo 01 de julio 2022 al 30 de junio 2023 donde el Portafolio contaba con 27 proyectos estratégicos con el siguiente resultado: 16 proyectos con 100% cumplimiento; 6 proyectos con 70% de cumplimientos; 5 proyectos con 50% de cumplimiento.

Los Logros más importante como resultado del Plan Estratégico impulsado por la Gerencia General, desarrollado por los Líderes de los Proyectos y monitoreado por la PMO son:

1. OLA de Transformación
2. Cambio de los servidores de la compañía.
3. Taller de Inmersión Day
4. Implementación de Facturación Electrónica
5. Implementación de la herramienta BI
6. Gobierno Corporativo
7. Estructura salarial
8. Póliza Digital y compromiso A TODO PULMON
9. Procesos de mejora continua para el área de siniestros.
10. Fortalecimiento de departamentos mediante los manuales de Funciones 100% actualizados por roles y áreas.

Cumpliendo uno de los Principios de la IAIS del Gobierno Corporativo; en Aseguradora Yacyreta S.A.; para el periodo siguiente junio 2023 a junio 2024 se espera trabajar sobre los siguientes pilares estratégicos:



PRIMAS

Al cierre del presente ejercicio ocupamos el cuarto lugar en el ranking de primas devengadas con una participación de mercado del 5,80%. Registramos un crecimiento en nuestra facturación del 8,65% con relación al mismo periodo del año anterior, llegando así a un 103,45% de cumplimiento del presupuesto de ventas. Logramos el objetivo de facturación gracias al trabajo conjunto y

mancomunado de todo el equipo y principalmente gracias a la fuerza de ventas que realizó una tarea excepcional.

La facturación en primas netas totales en el ejercicio 2022/2023 fue de Gs. 218.951.942.386.

En primas devengadas hemos registrado un incremento respecto al año anterior, del 9,51%, ascendiendo el total de primas devengadas al cierre del ejercicio 2022/2023 a la suma de Gs. 201.016.220.627.

En este ejercicio que se inicia sigue siendo nuestro objetivo empresarial, el mantenimiento de nuestra cartera de clientes, búsqueda del crecimiento a través de nuevos negocios tanto en productos como en clientes, y alianzas comerciales estratégicas cuidando celosamente a nuestros asegurados vigentes y a nuestra red de colaboradores.

A continuación, cuadros comparativos de primas facturadas y primas devengadas.

PRODUCCIÓN COMPARATIVA – PRIMAS FACTURADAS

SECCIÓN	EJ. 20/21	%	EJ. 21/22	%	EJ. 22/23	%
VIDA COLECTIVO	12.429.631.916	7,47	23.167.920.121	11,50	15.656.145.560	7,15
INCENDIOS	14.797.155.198	8,89	17.382.009.329	8,63	15.195.463.565	6,94
TRANSPORTES	10.441.582.978	6,27	13.558.900.017	6,73	11.743.684.784	5,36
ACC. PERSONALES	1.793.035.484	1,08	2.144.907.517	1,06	33.156.399.833	15,14
AUTOMÓVILES	76.674.984.546	46,05	77.956.698.322	38,68	82.375.123.605	37,62
ROBO Y OTROS	4.165.136.006	2,50	3.752.926.569	1,86	3.710.187.422	1,69
CRISTALES	507.001.790	0,30	758.317.289	0,38	248.678.126	0,11
RIESGOS VARIOS	20.476.654.865	12,30	35.135.043.621	17,43	26.404.107.080	12,06
RESPONSAB. CIVIL	6.990.848.978	4,20	5.440.522.413	2,70	4.854.348.960	2,22
AERONAVEGACIÓN	403.156.043	0,24	697.102.735	0,35	1.445.784.724	0,66
RIESGOS TÉCNICOS	12.684.245.485	7,62	15.960.752.444	7,92	16.642.849.296	7,60
CAUCIÓN	5.127.889.346	3,08	5.573.024.383	2,77	7.519.169.431	3,43
TOTALES	166.491.322.635	100	201.528.124.760	100	218.951.942.386	100

PRODUCCIÓN COMPARATIVA – PRIMAS DEVENGADAS

SECCIÓN	EJ. 20/21	%	EJ. 21/22	%	EJ. 22/23	%
VIDA COLECTIVO	9.737.157.569	5,84	21.004.260.564	11,44	17.231.796.413	8,57
INCENDIOS	15.356.984.829	9,21	15.478.294.064	8,43	17.390.829.473	8,65
TRANSPORTES	9.527.950.733	5,71	13.037.248.759	7,10	12.124.145.374	6,03
ACC. PERSONALES	2.023.778.685	1,21	1.854.642.614	1,01	8.830.686.414	4,39
AUTOMÓVILES	77.898.125.119	46,70	76.803.837.272	41,84	80.110.261.344	39,85
ROBO Y OTROS	4.039.031.178	2,42	3.885.977.422	2,12	3.886.692.746	1,93
CRISTALES	475.594.852	0,29	550.719.057	0,30	566.960.510	0,28
RIESGOS VARIOS	22.141.332.724	13,27	24.082.471.086	13,12	32.082.700.831	15,96
RESPONSAB. CIVIL	6.101.715.955	3,66	6.209.240.696	3,38	5.090.607.889	2,53
AERONAVEGACIÓN	445.420.673	0,27	464.738.949	0,25	913.014.813	0,45
RIESGOS TÉCNICOS	13.494.450.787	8,09	15.034.957.257	8,19	16.964.813.065	8,44
CAUCIÓN	5.553.058.988	3,33	5.147.484.852	2,80	5.823.711.755	2,90
TOTALES	166.794.602.092	100	183.553.872.592	100	201.016.220.627	100

RED COMERCIAL

Las dos principales regiones para la Compañía, en cuanto a facturación, son el Departamento Central y el Departamento de Alto Paraná. Juntas representan aproximadamente el 91.51% de las primas.

Las cuentas del Estado registraron una disminución de facturación en este periodo debido a las prórrogas de algunas cuentas importantes y al vencimiento bianual de otras. Este canal representa un 10,47% de las primas facturadas en este ejercicio.

La buena gestión de las ventas directas se ve reflejada en los números, pues tuvieron un aumento significativo del 71,30% y representan el 22,01% del volumen de facturación total de la Compañía.

En séptimo lugar, se encuentra el canal Banca Seguros que, registro un aumento del 3,65% y representa el 3,59% de la facturación de la Compañía.

Es importante resaltar que aproximadamente el 63% de la cartera de Aseguradora Yacyreta esta intermediada por Agentes y Corredores de Seguros, para quienes comprometemos nuestro máximo esfuerzo para seguir brindando la mejor atención, productos y servicios para nuestros clientes en común.

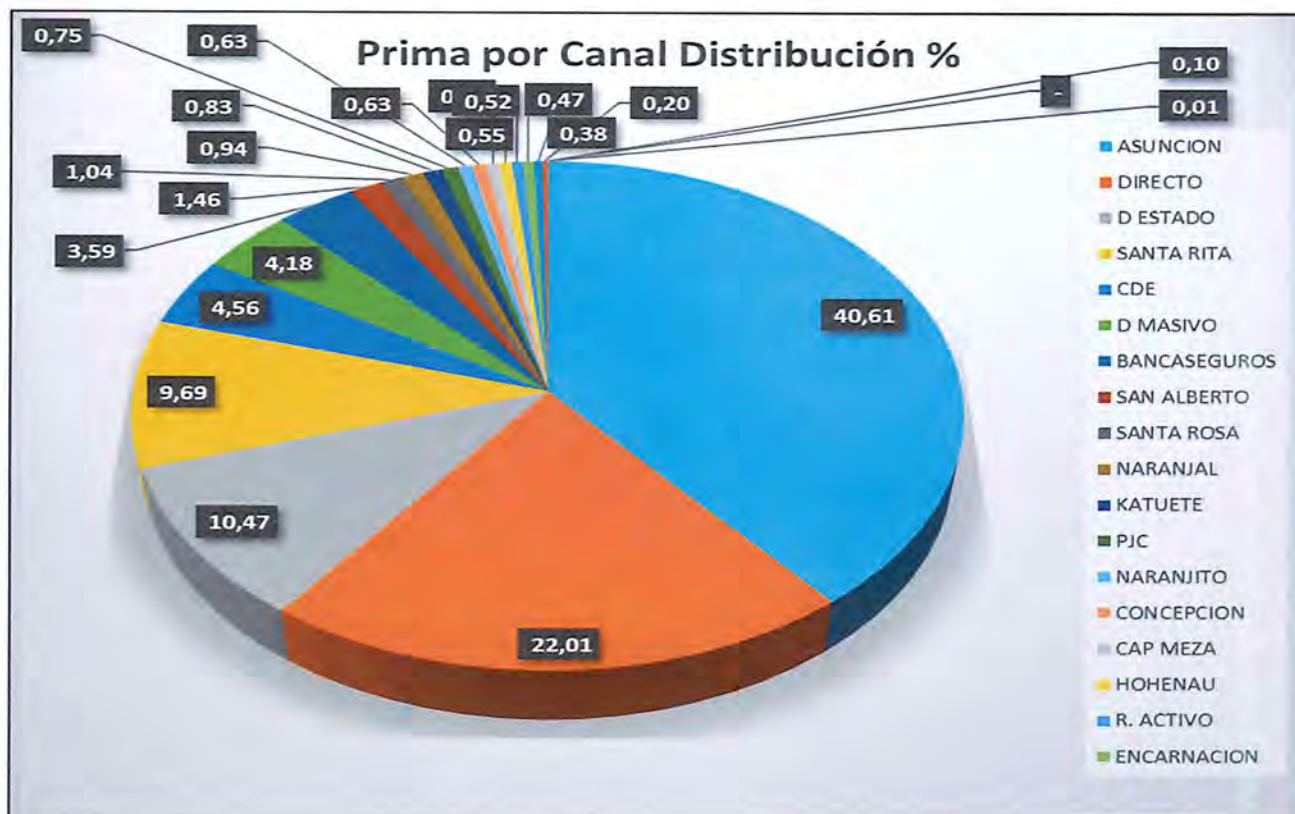
Forma parte de la estrategia de la compañía el seguir fortaleciendo su red comercial actual y la captación de agentes y corredores para el logro de las metas de crecimiento.

La red comercial fue incentivada a través de un programa de puntos canjes denominado, Golazos Yacyreta en su 6ta. Edición consecutiva. Este programa ha beneficiado a gran parte de nuestros corredores y agentes, quienes han cumplido con las métricas establecidas, generando un crecimiento interesante en sus carteras.

Este año como premio a los agentes y corredores que han cumplido sus objetivos, hemos sorteado un pasaje para dos personas a Cancún, siendo la ganadora la Sra. Tabata Colman, quien se incorporó a Aseguradora Yacyreta producto de la fusión con General Seguros.

Para el ejercicio 2024_2025 seguiremos apostando a mecanismos de incentivos cuyas métricas y experiencias estarán diseñadas para fortalecer el crecimiento y motivar a la red comercial, buscando mantener la cartera de clientes, el crecimiento y la calidad de los riesgos suscriptos, aspectos cuantitativos y cualitativos que nos llevarán a cumplir con los objetivos de la compañía.

Gráfico de la participación porcentual de primas por canales al cierre del ejercicio:



En el marco del programa de capacitación de Agentes y Corredores en este ejercicio realizamos jornadas de capacitación dentro del espacio denominado Jatopa Café. En cumplimiento de las reglamentaciones sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiación de Terrorismo, también hemos realizado una capacitación virtual para la red comercial, siendo esta última una capacitación considerada válida por la Superintendencia de Seguros como horas cátedra para renovación de matrículas.

SINIESTROS

En los siniestros del ejercicio, en comparación al ejercicio anterior se registró un incremento en los pagos del orden del 30,14%, totalizando las erogaciones por Siniestros en Gs. 127.546.836.947.

Este significativo importe se debe a pagamos el siniestro de mayor indemnización en la historia de Aseguradora Yacyreta en el ramo de Incendio. Por otra parte, y en contrapartida, podemos mencionar que el ramo de vida, está volviendo a los montos normales de antes del COVID-19. Para Aseguradora Yacyreta el indicador de siniestralidad en los seguros de Vida registró una disminución del 52,58% con respecto al importe pagado del ejercicio anterior.

En el ramo de Automóviles se ha registrado un aumento en el importe pagado por la siniestralidad producto del aumento de los costos medios de reparación y de repuestos por el alza de los costos de transporte y de los productos provenientes de las fábricas automotrices.

El índice general de Siniestralidad neta para todas las secciones, con relación a las primas devengadas, mejorando consecuentemente y de manera significativa, nuestro resultado técnico que a partir de este año ha sido positivo.

Con relación a lo indicado, podemos señalar que en el Ejercicio 2022/2023 en Aseguradora Yacyreta no hemos registrado ningún siniestro controvertido, lo cual demuestra el alto nivel de responsabilidad por la Compañía al momento de tomar la decisión de declinar la atención de un reclamo.

Cabe resaltar que, la Compañía continúa con la atención de los reclamos y su filosofía de pronta respuesta a los asegurados, con el cumplimiento de los controles requeridos para mantener los niveles de eficiencia y garantizar el servicio de calidad que prometemos a nuestros clientes.

En este contexto se ha puesto en marcha un proyecto piloto de atención en el Back office para los siniestros de automóviles que colaboran a mejorar la gestión y la experiencia del asegurado en la reparación del daño sufrido por su vehículo en un accidente.

Seguidamente, se expone en el cuadro la evolución histórica del comportamiento de los siniestros.

SINIESTROS PAGADOS						
SECCIÓN	EJ. 20/21	%	EJ. 21/22	%	EJ. 21/22	%
VIDA COLECTIVO	8.462.333.399	11,56%	12.691.708.387	12,95%	6.017.857.324	4,72
INCENDIOS	6.415.320.161	8,77%	12.917.151.177	13,18%	43.384.105.917	34,01
TRANSPORTES	1.302.065.893	1,78%	3.787.189.389	3,86%	4.718.278.776	3,70
ACCID. PERSON.	148.779.098	0,20%	106.378.575	0,11%	238.691.941	0,19
AUTOMÓVILES	43.957.435.185	60,07%	47.356.004.380	48,32%	49.658.730.635	38,93
ROBO Y OTROS	504.269.069	0,69%	755.965.791	0,77%	1.190.052.887	0,93
CRISTALES	90.169.398	0,12%	144.274.901	0,15%	208.627.970	0,16
RIESGOS VARIOS	2.788.581.283	3,81%	5.243.109.279	5,35%	9.152.830.231	7,18
RESPONSABILID. CIVIL	667.475.257	0,91%	385.866.171	0,39%	469.116.811	0,37
AERONAVEGACIÓN	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00
RIESGOS TÉCNICOS	8.533.621.191	11,66%	9.223.265.243	9,41%	12.508.544.455	9,81
CAUCIÓN	311.366.859	2,76%	5.392.472.980	5,50%	0	0,00
TOTALES	73.181.416.793	100	98.003.386.273	100,00%	127.546.836.947	100,00
VARIACIÓN	(-)30,50%		(+)33,92%		(+)30,14%	

CUADRO DE SINIESTROS PAGADOS COMPARATIVO

Sección	Ejercicio 2021/2022			Ejercicio 2022/2023		
	Prima Deveng.	Stros.Pagados	%	Prima Deveng.	Stros.Pagados	%
VIDA COLECTIV.	21.004.260.564	12.691.708.387	60,42	17.231.796.413	6.017.857.324	34,92
INCENDIOS	15.478.294.064	12.917.151.177	83,45	17.390.829.473	43.384.105.917	249,47
TRANSPORTES	13.037.248.759	3.787.189.389	29,05	12.124.145.374	4.718.278.776	38,92
ACC. PERSON.	1.854.642.614	106.378.575	5,74	8.830.686.414	238.691.941	2,70
AUTOMOVILES	76.803.837.272	47.356.004.380	61,66	80.110.261.344	49.658.730.635	61,99
ROBO Y OTROS	3.885.977.422	755.965.791	19,45	3.886.692.746	1.190.052.887	30,62
CRISTALES	550.719.057	144.274.901	26,20	566.960.510	208.627.970	36,80
RIESG. VARIOS	24.082.471.086	5.243.109.279	21,77	32.082.700.831	9.152.830.231	28,53
RESP. CIVIL	6.209.240.696	385.866.171	6,21	5.090.607.889	469.116.811	9,22
AERONAVEG.	464.738.949	0	0,00	913.014.813	0	0,00
RIESG. TÉCNIC.	15.034.957.257	9.223.265.243	61,35	16.964.813.065	12.508.544.455	73,73
CAUCIÓN	5.147.484.852	5.392.472.980	104,76	5.823.711.755	0	0,00
Totales	183.553.872.592	98.003.386.273	53,39	201.016.220.627	127.546.836.947	63,45

REASEGUROS

En el 2023_2024 la renovación del programa de contratos automáticos de reaseguros se realizó con algunas modificaciones del portafolio de reaseguradores, así como una redistribución de participaciones en los distintos contratos de la compañía.

El panel de Reaseguradores quedó compuesto de la siguiente manera;

Código SIS	Compañía Reaseguradora	País	S&P RATING	A.M. BEST RATING
338	Partner Reinsurance Europe SE	Irlanda	A+ / Stable	A+ / Superior
205	Hannover Ruck SE	Alemania	AA- / Very Strong	A+ / Superior
201	Mapfre Re Compañía de Reaseguros S.A.	España	A+ / Stable	A / Excellent
219	Odyssey Reinsurance Co	USA	A- / Strong	A / Excellent
203	Reaseguradora Patria S.A.	México	NR	A / Excellent
521	MS Amlin AG (MS Reinsurance)	Suiza	A / Strong	A / Excellent
224	General Reinsurance AG	Alemania	AA+ / Stable	A++ / Superior

En el contrato de Incendio y Misceláneos, la línea del Cuota Parte y del Excedente, así como nuestro porcentaje de retención y la capacidad total del contrato se mantuvieron invariables respecto a la renovación anterior, sin embargo, hubo algunos cambios en cuanto a las condiciones económicas, donde resalta una reducción en las comisiones atendiendo el contexto general del mercado de Reaseguros y el arrastre de los últimos resultados del contrato. También se ha realizado una revisión minuciosa y de adecuación general de los textos contractuales con la aprobación de todos los Reaseguradores.

Se ha renovado el contrato de reaseguros facultativo bajo la figura de facilidad semiautomática para Incendio y líneas aliadas, el cual nos permite cubrir los pequeños excedentes que se generan en determinados riesgos, sin tener que acudir a mercados de reaseguros facultativo abierto. Así también, volvemos a contar con la facilidad facultativa para riesgos de Caución, para ciertos afianzados y grupos/sub grupos específicos que presentan mayor volumen de operaciones en la compañía.

Seguimos manteniendo relaciones comerciales con Latinbroker Internacional S.A. y con Aon Argentina Corredores de Reaseguros S.A., para los corretajes de operaciones en reaseguro facultativo principalmente. También estamos consultando opciones con otros importantes Brókers de Reaseguros de la región, específicamente para el desarrollo de nuevos negocios y oportunidades de proporcionar un valor agregado a la compañía.

Todo esto, nos permite un crecimiento equilibrado y continuo, donde la estabilidad patrimonial ante eventuales pérdidas, se minimizan mediante la participación de los Reaseguradores en todos los riesgos.

La política de reaseguros se mantiene invariable en cuanto a los niveles de calificación, priorizando la participación de reaseguradores que otorgan mayores niveles de servicio en cuanto a facilidades de suscripción y transferencia del conocimiento técnico en la materia. Asimismo, informamos que continuamos cumpliendo a cabalidad con la reglamentación de la Superintendencia de Seguros sobre el Régimen de Reaseguros.

PATRIMONIO NETO

El crecimiento del Patrimonio Social fue del 14,06% como consecuencia de los resultados positivos del presente ejercicio, tanto resultado técnico, como financiero y también otros ingresos, cuyo monto final del Patrimonio Neto ascendió a la suma de G. 89.612.141.321. La capacidad de la Compañía de generar principalmente ingresos técnicos y financieros se ha optimizados con el correr de los años, aprovechando de forma positiva las condiciones económicas favorables del mercado y gestionando en forma eficiente los indicadores de resultados técnico y financiero, es por ello que aun en un contexto difícil económicamente hablando, seguimos generando resultados positivos para la Compañía. En este ejercicio el capital se mantuvo indemne, y es nuestra solidez patrimonial, en un Mercado muy competitivo, la que fue vista con muy buenos ojos por quien fuera nuestra firma calificador de riesgos Feller-Rate quien nos mantuvo la calificación de la compañía a **AA-py** con tendencia **Fuerte (+)** asignada en el mes de setiembre 2021 y revalidada, en el mes de setiembre 2022. En el presente ejercicio FIX SCR S.A. será la encargada de calificarnos en el mes de setiembre del año en curso.

Al cierre de este Ejercicio, obtuvimos una **Utilidad neta de Impuestos de Gs. 14.798.070.231**, con lo cual seguimos generando flujos positivos para la Compañía. Este resultado representa el 1,22% de los ingresos en prima devengada.

Dicha Utilidad obtenida, ha sido producto de los ingresos técnicos y financieros que han empezado a mejorar gracias a los ajustes técnicos realizados y a la suba de tasas de interés en el mercado. También es importante destacar que se obtuvo una importante utilidad, como otros ingresos, por la venta de todos nuestros inmuebles.

Con este panorama podemos decir que, el Patrimonio continúa fortalecido y permitiéndonos avanzar hacia el crecimiento con rentabilidad, siendo estos los objetivos principales trazados por la Administración de la compañía.

Seguidamente se ilustra el cuadro con las variaciones de los componentes del Patrimonio de la Empresa:

Concepto	Ej. 20/21	Ej. 21/22	Ej. 22/23	Variación
Capital Social	60.000.000.000	60.000.000.000	60.000.000.000	0,00%
Cuentas a Capitalizar	0	0	0	0,00%
Reservas	14.279.063.163	14.616.654.758	14.814.071.090	2,36%
Resultados Acumulados	3.800.488.442	0	0	0,00%
Resultado del Ejercicio	6.751.831.899	3.948.326.637	14.798.070.231	274,79%
Totales	84.831.383.504	78.564.981.395	89.612.141.321	14,06%

DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

En el ejercicio 2022_2023 se ha llevado a cabo la creación del Comité de Ética y Desarrollo Humano, el cual tiene por objetivo velar por las acciones y proyectos que impactan en el bienestar de los colaboradores y que están alineadas a la ética, los valores y la estrategia de la compañía.

Hemos realizado la implementación de la escala salarial de Aseguradora Yacyreta, la cual cuenta con once grados en los cuales se encuentran segmentadas las jerarquías e identificados los puestos, que nos permite contar con mayor información sobre el recorrido salarial que podría realizar el puesto en la compañía, además de brindar mayor equidad salarial interna en la organización.

Con estas campañas estamos fortaleciendo el canal digital de ventas y atención al cliente WhatsApp a través de la herramienta Anna y también el Portal y la App de la compañía.

Seguimos trabajando con el programa de **Back Office de Siniestros**, en donde acompañamos al cliente en todo el proceso del siniestro brindándole la información y respuestas a sus consultas en todo momento.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Diferentes mediciones sitúan a Paraguay entre los países más vulnerables de la región a eventos climáticos extremos y el periodo 2022_2023 ha sido impactado con días de extremo calor durante el verano y unos pocos días de mucho frío durante el invierno. No obstante, a nivel mundial el calentamiento global está generando pérdidas históricas para todos los sectores, con su efecto adverso en la propia economía nacional.

Esta es una de las razones principales por la cual Aseguradora Yacyreta sigue apoyando a la ONG A Todo Pulmón – Paraguay Respira.

Como parte de este apoyo, por séptimo año consecutivo hemos sido auspiciantes del Concurso “Colosos de la Tierra” organizado por dicha organización.

En su duodécima edición, “Colosos de la Tierra”, continuó premiando a los árboles más grandes del país, para generar conciencia en la población sobre la importancia de preservar los bosques nativos y el respeto hacia los árboles.

Es una Campaña en donde los medios de comunicación y el sector privado se juntan para apoyar a la concienciación de la importancia de los Árboles Nativos del País a través de un concurso y con una difusión de aproximadamente USD 1.000.000 llegando así, a través de los medios, a todo el país.

La historia de trabajo entre Aseguradora Yacyreta y A Todo Pulmón se remonta al año 2011, cuando se firmó el primer convenio y desde entonces la empresa realiza su aporte a fin de colaborar con los proyectos de A Todo Pulmón siendo el aporte equivalente a 156.036 árboles plantados en áreas de reforestación habilitadas por la fundación.

Este año hemos sumado una acción más promocionando con nuestros clientes a través de la Campaña **PÓLIZA DIGITAL = 1 ÁRBOL**, por la cual, si el cliente elige la opción de la póliza digital, la compañía estaría plantando un Árbol en el denominado Bosque Aysa, con una meta de 2.000 arbolitos (plantines) constituyendo una acción en conjunto con nuestros clientes, y el nacimiento del Bosque Aysa para las próximas generaciones.

A la par mantenemos vigente nuestra colaboración con el programa “LUCHA” Luchando unidos contra el cáncer, la cual es una organización de voluntarios quienes, mediante una forma poco común en nuestro país, pero muy popular en otros países, colabora para la mejora de los albergues de niños con cáncer. Las tapitas de botella son el material principal de esta noble causa y en Aseguradora Yacyreta tenemos puntos de recolección para posteriormente entregar a la organización.

Llevamos a cabo la revisión del Plan de Beneficios de Aseguradora Yacyreta, apoyado en la encuesta realizada a colaboradores, en donde hemos registrado el mayor nivel de aceptación de los beneficios vigentes y hemos realizado ajustes con el Comité de Ética y Desarrollo Humano, considerando indicadores de optimización y satisfacción del colaborador.

Por tercer año consecutivo hemos logrado la certificación de **Great Place to Work Paraguay (GPTW)** e implementado un plan de acciones de mejoras de clima laboral, conforme sugerencias del informe de la encuesta, el trabajo colaborativo del Comité Ejecutivo y validación del Comité de Ética y Desarrollo Humano.

Como compañía que apunta al desarrollo y crecimiento de las personas, hemos delimitado las políticas y procedimientos para el Plan de Capacitación de Directores y Colaboradores de Aseguradora Yacyreta, el cual tiene como objetivo el logro de los objetivos estratégicos y metas en función a las competencias de los colaboradores, en la búsqueda permanente de alcanzar un nivel de desempeño elevado orientado a la excelencia.

Con el fin de afianzar nuestra identidad como marca, hemos dado inicio a la creación del Manual de Imagen Corporativa, el cual tiene por objetivo formalizar el ADN de Aseguradora Yacyreta, para reflejar y transmitir los valores y criterios de la compañía y así lograr ser el mejor equipo humano del sector asegurador.

Hemos llevado a cabo el Plan de Endomarketing, el cual consta de activaciones internas enfocadas a las fechas especiales del colaborador y la compañía, de esta manera logramos la internalización de nuestros valores y el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores.

Nos encontramos trabajando en varios proyectos referentes a cultura organizacional, optimización de procesos del área de Desarrollo Humano y capacitación.

CLIENTES y MARCA

Durante el periodo del 2022-2023 hemos realizamos una encuesta a clientes y no clientes para ir entendiendo las necesidades y los puntos de mejora desde la mirada de los consumidores, en la misma obtuvimos resultados muy alentadores sobre la experiencia que les estamos brindando en donde el 96% de los clientes nos recomiendan, también obtuvimos muy buenas recomendaciones y referencias de nuestro servicio a la hora del siniestro considerado el momento vital de la relación con los clientes.

Con estos insumos de la encuesta hemos realizado un taller con los Gerentes y Aliados Estratégicos en donde nacen varios proyectos e ideas a implementar para seguir creciendo en el posicionamiento de marca como una de las mejores del mercado.

Citando algunos proyectos que nacen del Taller de Inmersión;

* **Campaña de Referidos**, en donde hemos habilitado una plataforma para que todos los colaboradores puedan incluir a clientes referidos por ellos y poder de esta manera traer clientes nuevos a la compañía y crear un vínculo de pertenencia mayor con los colaboradores a través de un beneficio por cada referido con póliza emitida.

* **Campaña de Recupero**, esta es liderada por el Equipo de Siniestros en donde a través de una plataforma el equipo completo puede ayudar a realizar recuperos a la compañía y tener un beneficio si lo logra.

***Campañas cortas de posicionamientos de marca** en redes sociales y radios, en donde el foco está en el buen servicio del siniestro que ofrece Aseguradora Yacyreta de esta manera incentivando el canal digital para venta de productos a través de la experiencia en siniestros.

CONSIDERACIONES FINALES

Concluimos el presente informe señalando que hemos empezado una nueva etapa de desarrollo post fusión en el cual elaboramos un nuevo mapa estratégico que nos permitirá alcanzar nuestra Visión Empresarial que es la de ser el Nuevo Concepto de Vivir Tranquilo.

Para el nuevo Ejercicio seguiremos canalizando nuestros esfuerzos por mantener y mejorar aún más la calidad del servicio otorgado a nuestros distinguidos clientes, fortalecer los procesos administrativos y de control interno, a fin de corregir a tiempo las desviaciones e ir minimizando los resultados negativos de las operaciones, que son producto de los cambios aleatorios en el entorno económico altamente competitivo que afecta al Mercado Asegurador.

Inspirados por nuestra Misión es la de ser una compañía paraguaya de seguros que protege y da tranquilidad a las personas, acompañando cada etapa de su vida seguiremos forjando nuestro desarrollo empresarial a través de los valores institucionales como el Compromiso, la Creatividad, la Confiabilidad, el Respeto y la Calidez Humana.

Nuestro agradecimiento a nuestros Colaboradores que, con el compromiso demostrado en la consecución de los objetivos, seguirán siendo partícipes directos de los beneficios obtenidos por la compañía.

A nuestros clientes, que nos honran con su preferencia, dejándonos participar en la cobertura de sus riesgos, para la protección de su patrimonio y su vida, les agradecemos de forma muy especial.

Porque “Creemos que el equilibrio y la estabilidad de las personas en sus distintas dimensiones, es posible” Aseguradora Yacyreta se compromete a cumplir con su propósito de “Crecer Juntos y Protegidos”

A los Agentes y Corredores, agradecemos el apoyo profesional al canalizar correctamente sus operaciones con la compañía, permitiéndonos también crecer juntos.

A los Reaseguradores agradecemos su apoyo constante y por confiar en nuestra gestión.

A la Superintendencia de Seguros que como nuestro órgano de control nos permite ejercer ésta digna actividad con reglas claras y en forma responsable.

A los Señores Accionistas, agradecemos la confianza depositada y les invitamos a seguir brindando ese apreciado respaldo que garantiza y reafirma nuestro compromiso hacia el logro de las metas fijadas.

Para todos y cada uno de ustedes, reciban nuestro más sincero agradecimiento.

JUAN GIL
LOPEZ ROJAS

Firmado digitalmente
por JUAN GIL LOPEZ
ROJAS
Fecha: 2023.09.18
12:34:58 -04'00'

ASEGURADORA YACYRETA S.A.
Norma de Controles
Dirección General
EL DIRECTORIO,