



# COMITÉ DE RIESGOS

 **MAPFRE** | EL SALVADOR

**INFORME DE GOBIERNO  
CORPORATIVO**



## INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

---

En cumplimiento con lo dispuesto en el capítulo VI “Transparencia de Información” y en el artículo 28 “Informe Anual de Gobierno Corporativo”, de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, en las que se detalla que las entidades deberán elaborar anualmente un informe de gobierno corporativo, a continuación, se describe las principales actividades de 2022 relativas al sistema de Gobierno Corporativo de nuestra Compañía.

### I. INFORMACION GENERAL DE LA COMPAÑÍA

#### 1. Grupo Financiero Internacional.

MAPFRE Seguros El Salvador, S.A., es una Compañía fundada en el año 1915, y con 100 años de historia es la aseguradora más antigua de la región Centroamericana.

Con una constante visión de vanguardia, el 1 de enero de 1999 MAPFRE Seguros El Salvador, S.A., pasó a formar parte del Grupo MAPFRE de España. Lo que inició como una alianza estratégica con la adquisición por parte de MAPFRE del 40% del capital accionarial, es hoy una empresa plenamente integrada a MAPFRE, S.A.

MAPFRE es un grupo empresarial español independiente, integrado por 237 sociedades mercantiles que desarrollan actividades aseguradoras, reaseguradoras, bancarias, financieras, inmobiliarias y de servicios, con presencia en más de 51 países de los cinco continentes, y cinco institutos especializados en diferentes áreas, conformados dentro de la Fundación MAPFRE para desarrollar actividades no lucrativas, como contribución del Sistema MAPFRE a los intereses generales de la sociedad.

MAPFRE se sitúa entre los diez mayores grupos aseguradores europeos por volumen de primas y es una de las veinte primeras aseguradoras de Automóviles en Estados Unidos.

En tal sentido, MAPFRE Seguros El Salvador, S.A., es una Compañía con un destacado y sólido respaldo financiero que le provee el Grupo MAPFRE.

En sesión de Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el veintiuno de julio de dos mil catorce se realizó modificación del Pacto Social de La Centro Americana, S.A, el cual fue inscrito en el Registro de Comercio, el día 18 de diciembre de 2014, bajo el Número 70 del Libro 3358 del Registro de Sociedades.

Como una consecuencia de las cláusulas del Pacto Social que se modificaron, se encuentra el cambio de denominación social, la cual quedó definida como “MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A.”, que se podrá conocer comercialmente como “MAPFRE LA CENTRO AMERICANA” o “MAPFRE” o “LA CENTRO AMERICANA”.

En sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el veintiuno de febrero de dos mil dieciocho se realizó modificación del Pacto Social de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A., el cual fue inscrito en el Registro de Comercio, el día 22 de octubre de 2018, bajo el Número 40 del libro 3972 del Registro de Sociedades.

Como una consecuencia de las cláusulas del Pacto Social que se modificaron, se encuentra el cambio de denominación social, la cual quedó definida como “MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A.”, que se podrá conocer comercialmente como “MAPFRE” o “MAPFRE SEGUROS” o “MAPFRE EL SALVADOR”.

## **2. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.**

La estructura accionaria está compuesta por 1,250,000 acciones, con capital suscrito y pagado de \$15,000,000, donde MAPFRE AMERICA es el principal accionista de MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A., y su participación en el capital accionarial es del 78.1065% al cierre del ejercicio.

## **II. ACCIONISTAS**

### **1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.**

Durante el año 2022 se celebraron dos sesiones de Junta General Ordinaria de Accionistas:

- Sesión realizada a las nueve horas del día veintitrés de febrero con un quórum de accionistas presentes y representados que alcanzó un porcentaje de asistencia de 92.13% equivalente a 1,151,681 acciones.
- Sesión realizada a las nueve horas del día veintidós de septiembre con un quórum de accionistas presentes y representados que alcanzó un porcentaje de asistencia de 89.58% equivalente a 1,119,758 acciones.

## **2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.**

Durante el año 2022 se celebró una sesión de Junta General Extraordinaria de Accionistas:

- Sesión realizada a las nueve horas del día veintitrés de febrero con un quórum de accionistas presentes y representados que alcanzó un porcentaje de asistencia de 92.13% equivalente a 1,151,681 acciones.

## **III. JUNTA DIRECTIVA**

### **1. Miembros de la Junta Directiva y Cambios en el período**

- **Director Presidente:** Don José Luis Trigueros Gómez-Dégano.
- **Director Secretario:** Don Carlos Mariano Ramírez- Blázquez T.
- **Director Vicepresidente Ejecutivo:** Don José Gerardo Smart Flores.
- **Primera Directora Propietaria:** Doña Silvia Maritza Cuellar de Paredes.
- **Director Suplente del Presidente:** Don Pedro Alejandro Mendoza Calderón.
- **Director Suplente del Secretario:** Don Manuel Eduardo Pérez Quintanilla.
- **Director Suplente del Vicepresidente Ejecutivo:** Doña Carolina del Socorro Aldana de Velásquez.

- **Director Suplente del Primer Director Propietario:** Don Oriel Orlando Hurtado Quintana.

## **2. Número de sesiones celebradas durante el período**

Durante el 2022 se realizaron 6 sesiones; así:

- ✓ 25 de enero a las 9:00 a.m.
- ✓ 20 de abril a las 9:00 a.m.
- ✓ 20 de julio a las 9:00 a.m.
- ✓ 22 de septiembre a las 8:40 a.m.
- ✓ 19 de octubre a las 9:00 a.m.
- ✓ 07 de diciembre a las 8:30 a.m.

## **3. Descripción de la política de nombramiento de los miembros.**

De acuerdo a lo descrito en nuestro Pacto Social la determinación del número de miembros de la Junta Directiva corresponderá a la Junta General Ordinaria de Accionistas. La Junta Directiva estará integrada por un número de miembros con un mínimo de cuatro y un máximo de ocho directores propietarios y solo podrá revocarse el nombramiento del director o directores designados por las minorías con el consentimiento unánime de éstas.

## **4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.**

Durante el 2022 no existieron operaciones relacionadas por los miembros de Junta Directiva con otras partes vinculadas.

## **5. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de los miembros.**

Según nuestro Pacto Social, todo Director durará en sus funciones cuatro años, pudiendo ser reelectos hasta alcanzar la edad de 70 años, en cuyo momento cesará de todos los cargos que desempeñe en la Sociedad: Cláusula Vigésimo Séptima del Pacto Social.

**6. Informe de las capacitaciones recibida en temas de gobierno corporativo o en materias afines.**

- Capacitación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.
- Capacitación en materia de Evaluación de Riesgos y Controles.

**7. Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.**

Se cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.

**IV. ALTA GERENCIA**

**1. Miembros de Alta Gerencia y cambios durante el periodo**

La alta Gerencia está conformada por:

<b>Director General</b>	Don José Gerardo Smart
<b>Director Comercial</b>	Don Daniel Acosta Gonzalez
<b>Director Operaciones</b>	Don Marco Rodriguez
<b>Directora Técnica</b>	Doña Irma Estela Torres
<b>Director Legal</b>	Don Manuel Eduardo Pérez
<b>Directora de Administración y Finanzas</b>	Doña Carolina de Velasquez
<b>Director de Tecnología</b>	Don Miguel Angel León
<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Doña Norma Clarivel Cerna

**2. Política de selección de la Alta Gerencia.**

Según la Norma relativa a las dependencias jerárquicas, los nombramientos directivos serán formalizados en su Comité de Dirección, a propuesta del Director General, y previo análisis y aprobación por el Director General Territorial con el Director General de la región.

### **3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.**

Se presenta a Junta Directiva el Informe de Resultado de Gestión, Balance General, Estados de Resultados, comportamiento del entorno económico e información comercial referida a las primas emitidas por cada canal de distribución de acuerdo al Plan Estratégico aprobado por la Junta Directiva al final de cada trimestre.

## **V. COMITÉ DE AUDITORÍA**

### **1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios durante el periodo**

El Comité de Auditoría está conformado por:

**Presidente:** Don José Luis Trigueros Gómez-Dégano.

**Primer Director Propietario:** Doña Silvia Maritza Cuellar de Paredes.

**Secretario:** Don Mauricio Alfonso Sibrián.

### **2. Número de Sesiones celebradas en el período**

En el año 2022 se celebraron cinco reuniones del Comité de Auditoría en las siguientes fechas:

- ✓ 18 de enero
- ✓ 18 de abril
- ✓ 12 de Julio
- ✓ 12 de octubre
- ✓ 07 de diciembre

### **3. Principales funciones desarrolladas en el período**

- ✓ Conocer los informes emitidos por Auditoría durante el período y evaluar los riesgos a los que está expuesta la Compañía.
- ✓ Conocer los informes y otras situaciones relacionadas con procesos de auditorías, inspecciones y fiscalizaciones realizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Hacienda, auditores externos, entre otros.
- ✓ Conocer el seguimiento a observaciones derivadas de informes de Auditoría Interna, auditoría externa, Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Hacienda y de cualquier otra entidad fiscalizadora que lleve a cabo inspecciones en la Compañía.
- ✓ Ratificar las recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Conocer el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, así como realizar una evaluación del trabajo realizado por la unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Conocer la implementación de los planes de acción de las recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna conforme a los planes de acción elaborados por los responsables de las áreas auditadas.
- ✓ Conocer el cumplimiento de acuerdos tomados en Junta General de Accionistas y Junta Directiva.
- ✓ Informar a la DCGA el cumplimiento del Plan de Auditoría.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el período**

- ✓ Informes de auditorías realizadas en el período.
- ✓ Implementación de recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Evaluación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Compañía.
- ✓ Informe de seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna, grado de avance y fechas establecidas para su implementación.



- ✓ Nombramiento de auditores externos y fiscales de acuerdo a negociación realizada por el Servicio Internacional de Auditoría Interna de MAPFRE con KPMG, así como los honorarios pactados.

## **VI. COMITÉ DE RIESGOS**

### **1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el periodo**

El Comité de Riesgos al cierre del ejercicio está integrado de la siguiente manera:

**Primera Directora Propietaria:** Doña Silvia Maritza Cuéllar de Paredes.

**Director Presidente:** Don. José Luis Trigueros Gómez

**Director Vicepresidente Ejecutivo:** Don José Gerardo Smart.

**Directora de Finanzas y Administración:** Doña Carolina Aldana de Velasquez.

**Responsable de la Gestión de Riesgos:** Don José Jonathan Arévalo.

### **2. Número de Sesiones en el período**

En el año 2022 se celebraron cuatro reuniones del Comité de Riesgos en las siguientes fechas:

- ✓ 18 de enero
- ✓ 18 de abril
- ✓ 12 de julio
- ✓ 12 de octubre
- ✓ 06 de diciembre

### **3. Principales funciones desarrolladas en el período**

- ✓ Se dio a conocer al Comité las modificaciones realizadas al Manual de Gestión de Riesgos.

- ✓ Se dio a conocer al Comité de forma trimestral el Informe de Gestión de Riesgos para evidenciar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en las normas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✓ Se dio a conocer al Comité el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgo del año 2021.
- ✓ Se dio a conocer al Comité el Informe de acciones realizadas para el control y evaluación de la gestión del riesgo operacional del año 2021.
- ✓ Se dio a conocer al Comité el Informe del diagnóstico del sistema de control interno correspondiente al 2021.
- ✓ Se dio a conocer al Comité el análisis de riesgos por medio del modelo de capital MAPFRE.
- ✓ Se dio a conocer al Comité sobre los resultados del MAPA de Riesgos y Controles 2022.

#### **4. Temas corporativos conocidos en el período**

##### **Mapa de Riesgos y Controles 2022**

Durante el ejercicio 2022 se ha procedido a realizar la evaluación de los riesgos y controles de los cuatro sectores en los que opera MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, los cuales son Autos, Generales, Salud y Vida.

En base a las asignaciones realizadas y porcentajes de finalización obtenidos, se pudo concluir lo siguiente:

- La criticidad de riesgos de la entidad, obtenida en base a las evaluaciones dadas por los responsables de los procesos, se ha situado en un 59,63 encontrándose por debajo del nivel aceptable (68,3) establecido en MAPFRE.

- La suficiencia del control se ha situado en un 49,63, encontrándose por debajo del nivel aceptable (50) establecido en MAPFRE y una efectividad de los controles evaluados de 74,24 estando por encima del nivel aceptable (50).

De acuerdo a los resultados descrito anteriormente, ha existido una mejora en relación al Mapa de Riesgo de 2020, ya que los resultados obtenidos en la criticidad de la entidad fueron de 64,48 y para el Mapa de Riesgo 2022 disminuyó a 59,63. Esto se debe al desarrollo de los planes de acción asignados a cada uno de los responsables, generando una mejora en cuanto a la criticidad en relación a los riesgos siguientes: reclamaciones a terceros, red comercial, fraude externo, y competencia/sector.

Con respecto a los procesos se ha identificado una mejora en el proceso de actividades comerciales, el cual para 2020 presentaba una criticidad por 70,21 mientras que para 2022 es de 57,21, lo anterior se debe a la puesta en marcha de la promoción de todos los productos de la entidad, así como del acercamiento a los intermediarios de seguros.

En cuanto a la suficiencia/efectividad de los controles, se manifiesta para 2022 un panorama positivo en tal sentido que los niveles registrados son 49,63/74,24 versus 2020 con niveles 33,97,66,82; a pesar que la suficiencia aún se encuentra por debajo del nivel aceptable por MAPFRE, se espera que con los planes de acción que se encuentran pendientes, así como la actualización de los manuales de controles mejore dicha calificación para 2024.

## **VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS**

### **1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.**

Al 31 de diciembre de 2022 no se han realizado cambios al Código de Gobierno Corporativo.

**2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.**

Al 31 de diciembre de 2022 no se han realizado cambios al Código de Ética o de Conducta.

**3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas.**

Al 31 de diciembre del 2022 no se han presentado posibles conflictos de interés en las distintas áreas y ámbitos del desarrollo de las actividades de la entidad.

**VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.**

**1. Mecanismos para la atención de los clientes, quejas y reclamos.**

- ✓ Página web.
- ✓ Atención directa en oficinas y delegaciones.
- ✓ Atención telefónica.
- ✓ Atención por correo electrónico.
- ✓ Contact Center.
- ✓ Control de quejas y sugerencias.
- ✓ Buzón de quejas y sugerencias.
- ✓ Encuestas de los servicios otorgados.

**2. Principales hechos relevantes de la entidad.**

- a. La Junta General de Accionistas celebrada el 22 de septiembre de 2022 acordó distribuir dividendos por US\$2,900.00.
- b. Con fecha 24 de octubre 2022, la calificadoradora de riesgo Fitch Ratings, ha calificado a la Aseguradora como emisor AA(slv) con perspectiva estable.