

 **MAPFRE**
LA CENTRO AMERICANA



**TU ASEGURADORA
GLOBAL
DE CONFIANZA**



Informe anual del ejercicio económico 2016 presentado a la Junta General Ordinaria de Accionistas, a las 9:00 a.m. del día lunes 20 de febrero de 2017.

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA



VISIÓN

Ser la aseguradora global de confianza



MISIÓN

Ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad.



VALORES

- ▶ Solvencia
- ▶ Integridad
- ▶ Vocación de servicio
- ▶ Innovación para el liderazgo
- ▶ Equipo comprometido

CONTENIDO

5	Junta Directiva
6	Dirección Ejecutiva
7	Mensaje del Presidente
10	Gestión de Negocios
21	Gestión Tecnología y Procesos

24	Gestión de Recursos Humanos
29	Principales Indicadores Financieros
56	Estados Financieros
61	Informe de los Auditores Independientes
65	Responsabilidad Social Empresarial

JUNTA DIRECTIVA

Directores Propietarios



Directores Suplentes

NICOLÁS ANTONIO SALUME BABÚN
Director Presidente

CARLOS MARIANO RAMÍREZ-BLÁZQUEZ T.
Director Secretario

JOSÉ TULIO URRUTIA
Director Vicepresidente Ejecutivo

ORIEL ORLANDO HURTADO QUINTANA
Primer Director Propietario

SILVIA MARITZA CUÉLLAR DE PAREDES
Segundo Director Propietario

KERIM EDUARDO SALUME BABÚN
Director Suplente del Presidente

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA
Director Suplente del Secretario

CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ
Directora Suplente del Vicepresidente Ejecutivo

RAFAEL SUÁREZ LÓPEZ
Director Suplente del Primer Director Propietario

PEDRO ALEJANDRO MENDOZA CALDERÓN
Director Suplente del Segundo Director Propietario

DIRECCIÓN EJECUTIVA



JOSÉ TULIO URRUTIA

Gerente General

CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ

Gerente de Finanzas y Administración

CLAUDIA LIZETTE BARRIENTOS DE MIRANDA

Gerente de Seguros de Personas

IRMA ESTELA TORRES GÚZMAN

Gerente de Seguros Generales

GABRIEL GARCÍA GONZÁLEZ

Gerente Comercial

MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ GÁLVEZ

Gerente de Seguros Automotores

MIGUEL ÁNGEL LEÓN

Sub Gerente de Tecnología y Procesos

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA

Gerente Legal

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estimados Accionistas:

En mi calidad de Presidente de la Junta Directiva, permítanme en nombre de todos los miembros del Directorio darles un cordial saludo de bienvenida a esta Junta General de Accionistas correspondiente al ejercicio económico 2016, en la cual rendimos informe de la gestión y resultados alcanzados.

En principio considero necesario poner en contexto brevemente, la situación económica que ha experimentado nuestro país durante el ejercicio recién finalizado y que evidentemente condiciona el desarrollo empresarial y social.

De acuerdo con las recientes publicaciones del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), el crecimiento económico cerrará con 2.5%, sin embargo, la CEPAL estima que no superará el 2.2%, por lo que nuestro país continúa siendo el de menor crecimiento en la región; Panamá será el que encabece el crecimiento con el 5.2% del PIB, seguido de Nicaragua con el 4.8%, Costa Rica con el 4.1%, Honduras 3.4% y Guatemala con el 3.3%.

Los sectores que más destacan en nuestro país continúan siendo la Agricultura con 4,2%, la Industria manufacturera 2.4% y el sector de la construcción con 2.2%.



2.5%

ESTIMACIÓN
CRECIMIENTO
ECONÓMICO
EL SALVADOR

Las remesas familiares; un pilar determinante de la economía, superaron los \$4,500 millones en 2016, siendo \$306,0 millones más que el año anterior. Esto significó un crecimiento del 7.1% según el BCR.

El bajo crecimiento de nuestra economía continuó afectado directamente por los elevados índices de violencia, los problemas fiscales, el clima de inversión desfavorable, y aunado a ello la confrontación entre los distintos órganos del estado.

Por otra parte, la economía mantiene un desequilibrio fiscal que se ha traducido en problemas de liquidez reflejados en la acumulación de pagos atrasados, crecimiento acelerado del saldo de Letes, solicitudes para nuevas emisiones de bonos, entre otros. Todo lo anterior ha incidido en progresivas bajas de calificación de riesgo país, al pasar de "B+" a "B" y con perspectiva negativa.

Está claro que con este panorama y de no actuar cuanto antes y de manera eficaz, las proyecciones de crecimiento de la economía serán difíciles de cambiar en el corto plazo.

En relación al Mercado Asegurador Salvadoreño, éste tuvo un moderado crecimiento de 2.0% al cierre del ejercicio, el cual contrasta con el 6.4% del 2015; este breve crecimiento representa en primas netas emitidas un monto de \$620,9 millones versus \$608,6 de 2015.

Asimismo, el resultado antes de impuesto del mercado asegurador disminuyó, al pasar de \$43,9 en 2015 a \$39,9 millones en 2016, lo que supone una disminución del 9.1% respecto al 2015.

2.0%

CRECIMIENTO DEL
MERCADO ASEGURADOR

3,5

MILLONES
UTILIDAD ANTES DE
IMPUESTO

En nuestra compañía, el volumen de primas netas emitidas al cierre de 2016 fue de \$63,1 millones, el cual comparado con 2015 que fue de \$58,3 millones, representa un crecimiento de 8.1%; con lo cual y como resultado de las iniciativas estratégicas, planes técnicos y de negocio, control de gastos y gracias al esfuerzo y empeño de todo el personal, me complace informar que la utilidad antes de impuestos cerró en \$3,479,728 frente a \$1,966,998 de 2015, lo cual representa un significativo incremento del 76.91%; con este resultado también se superó el presupuesto de utilidades que era de \$2,698,130. Este resultado también viene a ser la mayor utilidad antes de impuesto alcanzada por la compañía hasta ahora.

Con este resultado se ratifica la evolución positiva de los principales indicadores de la compañía en los últimos tres años, uno de ellos de mucho interés para el accionista por la creación de valor, al pasar de \$18.07 el valor por acción al cierre de 2013 a \$23.19 en 2016, lo cual significa un crecimiento de 28.33% en tres años.

De cara al 2017 y años sucesivos, el reto también es grande, pero confiamos que con el Plan Estratégico 2017- 2020, una gestión del negocio como se ha venido realizando y teniendo el FOCO EN UN CRECIMIENTO RENTABLE, tal como lo establece el nuevo modelo estratégico de MAPFRE, nuestra compañía continuará mejorando sus principales indicadores, tal como lo ha demostrado en los últimos tres ejercicios.

Quiero dejar constancia en nombre de todos los miembros de la Junta Directiva y del mío propio, de nuestro especial reconocimiento y agradecimiento a todo nuestro personal administrativo, técnico y comercial, lo mismo que a todos nuestros clientes distribuidores por su apoyo y preferencia; también agradecer a cada uno de nuestros accionistas por su confianza y respaldo, seguros de que dicha confianza seguirá siendo correspondida tal como se ha puesto de manifiesto este año, pues nuestro principal objetivo continuará siendo crear valor para los accionistas, asegurados, empleados y la sociedad en general.

Nicolás Antonio Salume Babún

Director Presidente

GESTIÓN DE NEGOCIOS

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA



GESTIÓN DE NEGOCIOS

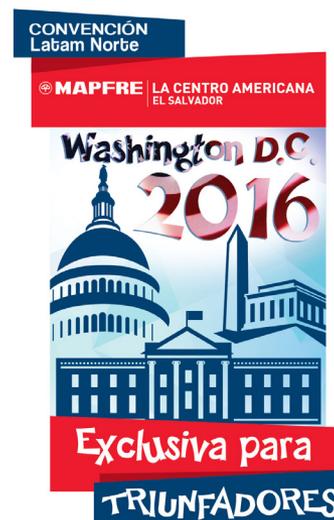
En el 2016, siguiendo el plan estratégico, el área comercial inició la implementación de cuatro iniciativas: Desarrollo de la Red Propia, Potenciar acuerdos de Bancaseguros, acuerdos con Distribuidores Automotrices y Generación de Negocios Masivos.

Para el Desarrollo de la Red Propia se realizaron capacitaciones de manera recurrente e integral, se trabajó en la captación y consolidación de agentes, además de la generación de primas a través de este canal comercial.

Se consolidó y optimizó la forma de atender a los agentes independientes y agentes afectos, una vez creada la infraestructura tanto física como organizacional para tal efecto.

Se reforzó el plan de bonos e incentivos para la Red Propia, Agentes Independientes y Corredores. Además, se modificó de igual forma la estructura de incentivos para los empleados del área comercial con base en el cumplimiento de presupuestos, a fin de desarrollar la productividad y el crecimiento sostenido.

En cuanto a incentivos, en el mes de mayo, se realizó la primera Convención Regional, en Washington, Estados Unidos, evento que contó con la participación de más de 50 ganadores de los países de la región Latam Norte: México, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, y El Salvador. Por nuestra parte, hubo 11 ganadores, teniendo ésta una gran aceptación y agrado entre los participantes. Los ganadores por resultados del 2016, acudirán en abril del 2017 a la Convención en Cartagena, Colombia. lo cual ha generado gran expectativa en el medio.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

Respecto a cada uno de los diferentes canales de distribución, podemos comentar:

Oficinas Directas: Contamos con 3 agencias territoriales, localizadas en Santa Ana, San Miguel y Santa Elena, además de la agencia en la Oficina Central. Tenemos 5 grupos de ventas, con 110 agentes afectos. Para el 2017 se han establecido metas ambiciosas de crecimiento en la Red, para generar crecimiento de primas sostenidos de este canal. Las primas generadas de la Red Propia sobre el total de la Compañía se espera que en el 2020 superen el 15% sobre el total de primas.

En términos de primas, se incrementó la producción generada en el 2015, alcanzando los \$4.47 millones de primas netas, equivalente al 7.1% del total de primas de la Compañía; es importante comentar que este canal de ventas es muy rentable para la compañía.

Red Territorial: Compuesta por 16 Oficinas Delegadas, habiéndose generado una consolidación de los equipos en cada delegación, con una visión territorial, ampliación de funciones, metas más agresivas. Se ha determinado que la Red Territorial también es muy rentable, y por lo tanto los esfuerzos en torno a este canal serán los de una mayor potencialización de la misma para el 2017. Hemos modificado la estructura de la Red Propia, permitiendo que tanto los Agentes, como los Delegados, puedan tener a su vez Subagentes a su cargo, con la expectativa de incrementar sustancialmente las primas generadas. Cerramos el 2016 con una producción superior a los \$2.41 millones de primas netas, no obstante, de las condiciones por todos conocidas sobre la actualidad del país.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

Corredores y Agentes Independientes: Es el principal canal comercial de la Compañía con cerca de \$32 millones de primas netas al cierre del 2016 que equivale a un 50% del total de primas. No obstante lo anterior, se busca potencializar para el ejercicio 2017 la producción de nuevos negocios con nuestra cartera de corredores y agentes independientes.

Cartera Directa Central: Es el canal con mayor crecimiento porcentual en el 2016, y también es uno de los canales en donde se hicieron cambios sustantivos con resultados sobresalientes, pasando de \$15,7 millones de primas netas en el 2015, a \$18.8 millones al cierre del 2016, con un crecimiento del 20% aproximadamente.

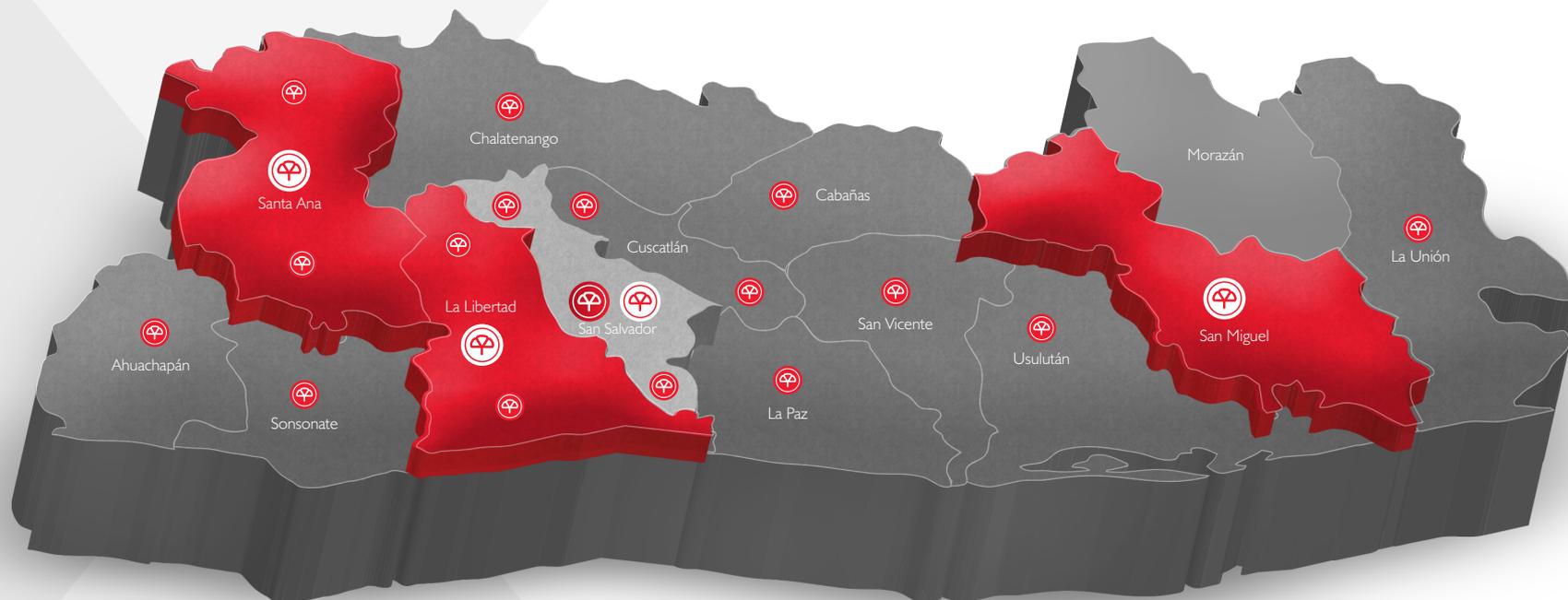
Para el 2017, además de centrarnos en el Plan Estratégico, se está trabajando en la creación de diferentes acciones puntuales para fortalecer el área comercial. Algunas de éstas son:

- Continuar con el Plan de Desarrollo de la Red Propia
- Continuar con Plan Comercial Masivos y Microseguros en conjunto con MAPFRE Asistencia.
- Continuar con el Plan Comercial Bancaseguros
- Modificar el Plan de Incentivos Comerciales con nuevas compensaciones, a fin de potenciar el desarrollo de negocios a través de redes de ventas no tradicionales y en conjunto con la unidad de Asistencia.
- Creación e implementación de un plan de comunicación integral para estar en mayor contacto con nuestros clientes, tanto consumidores como distribuidores.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

RED DE DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL



-  Oficinas centrales
-  Oficinas Directas
-  Oficinas Delegadas

SEGUROS DE PERSONAS

El 2016, fue un año lleno de retos y desafíos económicos, con un escaso dinamismo que afectó principalmente a las economías de la sociedad salvadoreña.

Dados los retos que se presentaron, fue necesario dar un enfoque nuevo a los Seguros Individuales destacando sus beneficios, así fue como obtuvimos la autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero para la comercialización de Seguro de Viaje “Viajeseguro”.

Se inició la comercialización de “Viajeseguro”, poniendo a disposición 7 planes: Diamond, Gold, Silver, Business, Weekend, Nacional y Estudiantil.

En los planes permanentes se destacaron las diferentes opciones de liquidación, haciendo énfasis en adquirir Seguros de Vida Individual con ahorro como un complemento al Fondo de Jubilación, dado la incertidumbre del actual sistema de pensiones en nuestro país. Se destacaron las opciones: Renta Mensual Vitalicia garantizando mínimo de 120 rentas, Póliza Saldada y Valor en Efectivo y la última Seguro Saldado.

En lo que respecta a los seguros médicos, se buscó el incremento de nuestra cartera de Seguros Individuales de Salud a través de nuestro plan “MEDISEGURO FAMILIAR”, y adoptamos una participación conservadora en nuevos seguros colectivos. Se continuaron enfocando los esfuerzos en un mejor servicio a nuestros asegurados.



VIAJESEGURO

SEGUROS DE PERSONAS

Los Seguros de Personas contribuyeron con \$36.5 millones de primas, que representan el 58% del total de primas de la Compañía. Es importante destacar que en el transcurso del año, se continuó con el Plan Técnico de Seguro Médico Hospitalario ofertando nuevos negocios colectivos conservadoramente. Para renovaciones se identificaron los factores sensibles en la siniestralidad: frecuencia, intensidad, diagnósticos, etc., los cuales han llevado a modificar condiciones tales como: ajustes de deducibles, modificación de coaseguros, limitaciones o exclusiones a padecimientos, limitar coberturas, suficiencia de primas, entre otras.

Se realizaron en conjunto con el área comercial capacitaciones para fortalecer los conocimientos del Seguro Médico y sus alcances para una mejor comercialización, así mismo se enfatizó la importancia de una correcta declaración de salud de los candidatos.

Todo lo anterior, permitió que los seguros de Gastos Médicos registrara un ratio de siniestralidad de 78.91% y siniestralidad retenida de 80.35%, logrando obtener un resultado técnico de \$178 mil y un resultado antes de impuesto de \$429 mil.

Dentro de la dinámica de Servicio, se activaron los procesos para conexión directa con proveedores, y las preautorizaciones en línea con los hospitales. Todo lo anterior ha sido gracias a Dios y al apoyo directo de cada uno de los colaboradores de nuestra Gerencia, así como al apoyo de las unidades complementarias de toda la Compañía.



SEGUROS GENERALES

Al cierre del ejercicio 2016 los ramos de Seguros Generales alcanzaron un ratio combinado de 77.83%. Entre las acciones que han contribuido a este resultado técnico, comentamos:

Robustecer el Plan de mejora en la gestión técnica, concentrándonos en cotizar la mayor cantidad de cuentas nuevas con perspectiva rentable, ajustes a cuentas de renovación deficitarias, realizar la mayor cantidad de inspecciones que según la política lo ameritan, incrementar la venta de salvamentos, liquidar los reclamos en el menor tiempo posible, fortalecer la relación con nuestros proveedores de servicio, convirtiéndolos en embajadores de MAPFRE, entre las más importantes.

Con el fin de crecer en conocimiento, el equipo Comercial desarrolló un curso de Teoría General del Seguro en los ramos de Incendio, Transportes y Seguros de Ingeniería. Este curso tuvo una duración de 5 meses. En 2017 se continuará con los ramos de Interrupción de Negocios y Diversos.



SEGUROS GENERALES

Lanzamiento de 2 productos

a) **Familia Hogar Seguro Cobertura Total**, brindando la cobertura de Todo Riesgo, incluyendo Terrorismo y servicio de Asistencia para Mascotas entre otros.

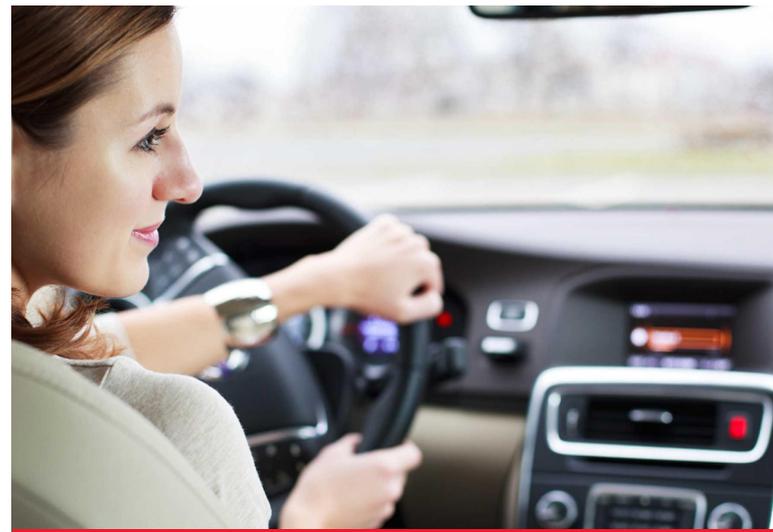


b) **Multirisgo Cobertura Total**, cuyo fin es asegurar el negocio en marcha para nuestros clientes, brindando cobertura de Todo Riesgo, incluyendo Terrorismo y servicio de Asistencia para Vehículos utilizados en la gestión del negocio, entre otros.



SEGUROS DE AUTOMOTORES

Como parte del Plan Técnico Comercial 2016, en el mes de marzo se hizo el lanzamiento de la póliza TODO RIESGO, formada con las fortalezas de los planes ELITE y AUTO SEGURO, que fueron discontinuados. El plan tuvo mucha aceptación entre los clientes distribuidores y consumidores, tal es el caso que la emisión de seguros de particulares creció un 30% respecto a 2015.



SEGURO
TODORIESGO

Un seguro de autos... ¡bien pensado!



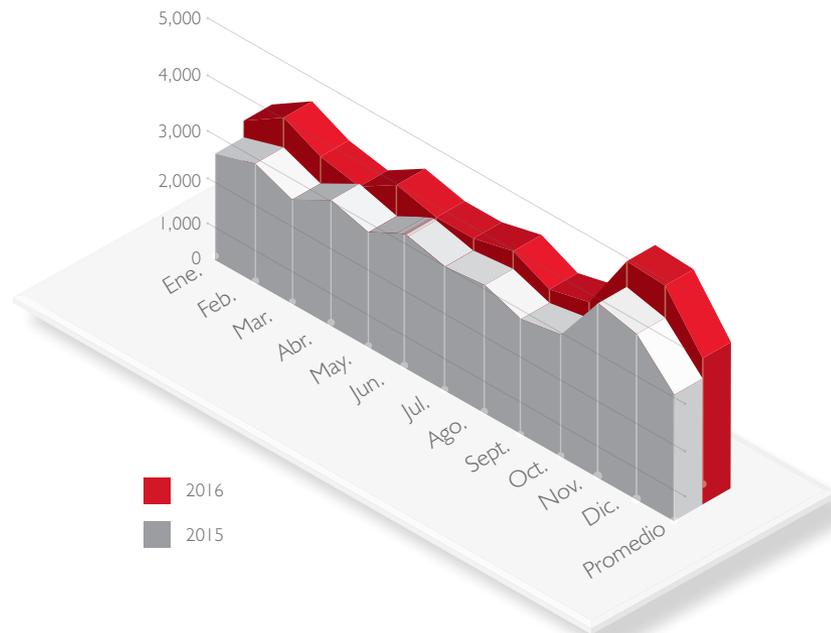
SEGUROS DE AUTOMOTORES

En el mes de junio se lanzó el nuevo plan SI AUTO que está dirigido a los vehículos importados de EEUU con daños previos severos. Este plan está estructurado de tal forma que es una opción para las personas que adquieren este tipo de vehículos que en el mercado asegurador no son aceptados.



En lo que corresponde a siniestralidad, el año inició con un importante incremento en los accidentes de tránsito a nivel nacional, como consecuencia de la saturación del parque vehicular y bajos costos de la gasolina, entre otros. Debido al incremento de los reclamos por accidentes, a partir de marzo se implementó un plan de choque para contener la siniestralidad, medida que dio resultados positivos a los pocos meses de implementada.

FRECUENCIA DE SINIESTRALIDAD





GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y
PROCESOS

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS

Un año de cambios y alineación a la estrategia global de tecnología que MAPFRE está llevando, de ahí que iniciamos el primer trimestre modificando la estructura del organigrama de Tecnología y Procesos, dividiéndola en cuatro pilares fundamentales: Soluciones Tecnológicas, Base de Datos y Producción, Infraestructura y el área de Procesos y Proyectos. Estandarizamos y renovamos la tecnología en toda nuestra red comercial de oficinas directas y delegadas; iniciamos el proyecto de virtualización de escritorios y consolidación de servidores generando una dinámica de ahorro energético, administración centralizada y securización de la información; se amplió el aspecto de movilidad dentro de las áreas comunes remodelando la red inalámbrica y la consolidación del dominio mapfre.com.sv.

A nivel de aplicaciones, se habilitó la nueva opción de pago de primas vía web; se incluyó el mecanismo de Tasa Cero en conjunto con una entidad financiera para dar facilidades con cero intereses en el fraccionamiento de la prima con tarjeta de crédito. Se concluyó la primera etapa del proyecto de reingeniería del Sistema de Emisión Colectivo de Personas; y del proyecto de integración y mejora del módulo de planilla de Recursos Humanos.



Equipo de Tecnología y Procesos

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS

También se desarrolló la póliza digital, donde clientes e intermediarios recibirán la documentación de sus pólizas por medios digitales, un proyecto avalado por la Superintendencia del Sistema Financiero; trabajamos en el gobierno del dato de nuestros clientes, desarrollando el nuevo módulo web de clientes.

Se inició la campaña de actualización de datos de clientes, permitiendo a la empresa tener la información comunicacional y legal al día, para establecer un proyecto de comunicación efectiva en la entrega de sus pólizas, atención a reclamos y cualquier otro tipo de información para el fortalecimiento de los servicios en pro de la orientación al cliente.

En el área de Procesos, hemos concluido la primera etapa de documentación, diagramación y mejora continua para la Gerencia de Automotores, se documentó todo el proceso de la póliza digital, se dio especial atención al proyecto de modernización y descentralización de la emisión en oficinas directas y delegadas.

Seguiremos avanzando para convertir la tecnología en un activo estratégico, tal como lo establece el nuevo modelo de negocios de MAPFRE.





GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En este año 2016 el talento y el compromiso de las personas que hacen MAPFRE son los ejes que marcan nuestra estrategia de recursos humanos. Nuestro nuevo concepto “Personas MAPFRE, Talento y Compromiso”, nos ayuda a transmitir mejor a todos los niveles de la organización nuestra estrategia y la manera en que desde Recursos Humanos contribuimos a la consecución de los objetivos estratégicos de MAPFRE.

Al cierre del ejercicio nuestra plantilla alcanzó 128 empleados (64 hombres y 64 mujeres), con una edad promedio de 36 años y una antigüedad promedio en la Compañía de 9 años. La experiencia, juventud y conocimiento del negocio son cualidades que caracterizan a nuestro recurso humano, el cual constantemente está en la búsqueda de mayor productividad y efectividad, esmerándose en ofrecer un servicio de mejor calidad, mejorando el desempeño de su trabajo y formándose profesionalmente.

El personal de dirección está integrado por 23 colaboradores, 14 hombres y 9 mujeres, lo que representa un 39% de mujeres en puesto de dirección, superando la meta establecida por el Corporativo que es del 33%.



Personas
MAPFRE
Talento y compromiso

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Siguiendo esta línea de acción, el 12 de julio de 2016 MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S. A. firma convenio con el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI) con el objetivo de brindar oportunidades a personas con capacidades especiales, de esta manera damos un claro ejemplo del cumplimiento de políticas corporativas y locales.

Entre otras iniciativas lanzadas en este año están:

El 23 de julio de 2016 en ocasión de celebrar un año más de fundación de MAPFRE La Centro Americana y el Día del Empleado, realizamos una actividad integradora para fomentar los valores MAPFRE, Equipo comprometido, vocación de servicio e innovación. Disfrutando además de un concurso de talento y ricos bocadillos, todo ello con la finalidad de fortalecer los lazos de unidad y colaboración.

La capacitación e-learning y presencial, es una de nuestras herramientas estratégicas para el desarrollo profesional de nuestro personal. Recibimos en promedio un total de 5,019 horas de capacitación en temas técnicos, comerciales y de competencias, alcanzando un total de 1,678 participaciones entre ambas modalidades.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Como Compañía global nos interesamos en fortalecer al personal en la línea de los Valores MAPFRE, a través de un programa el cual incluye:

- ▶ Talleres iniciales de conocimientos de Valores MAPFRE.
- ▶ Capacitación online sobre Valores MAPFRE
- ▶ Constante comunicación a través de afiches en lugares estratégicos de la Compañía sobre la Visión, Misión, Valores y la estrategia corporativa que necesitamos reforzar.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Como Compañía integral nos interesamos por la salud de nuestro personal, para lo cual desarrollamos Jornadas de Salud y campañas para mantener un buen estado físico; asimismo, apoyamos a nuestros colaboradores en el deporte participando en Torneos de Fútbol.



Campeón goleador del torneo Cámara Española.

Por otra parte también, desde el departamento de Recursos Humanos se desarrollaron actividades de Responsabilidad Social, financiadas por FUNDACIÓN MAPFRE, reporte que se presenta al final de este informe anual.





PRINCIPALES INDICADORES
FINANCIEROS / 2016



 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA

PRIMAS NETAS EMITIDAS

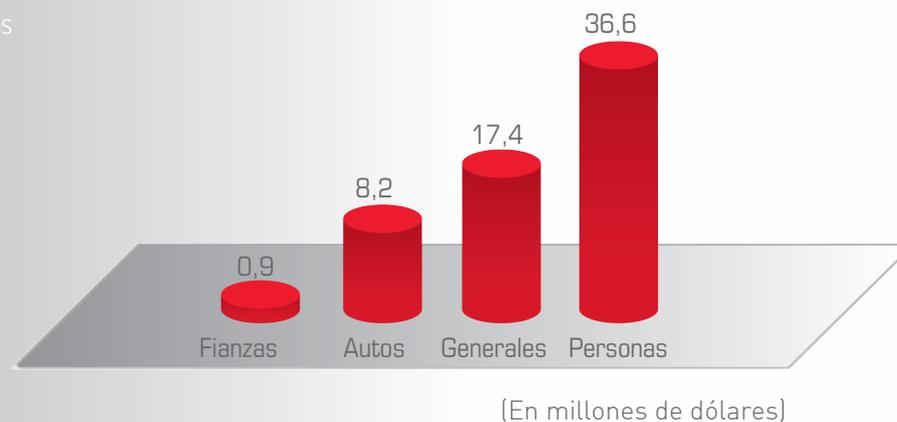
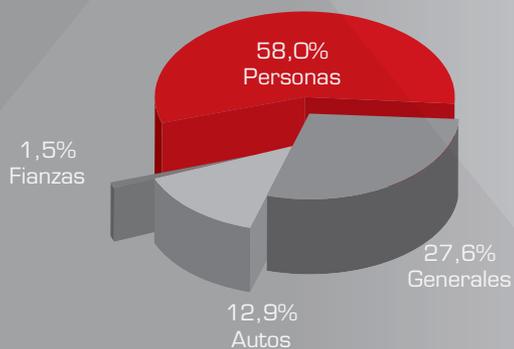
(En millones de dólares)

Durante el ejercicio 2016 potenciamos la acciones comerciales y continuamos aplicando rigor en la suscripción de riesgos. Estas acciones contribuyeron a que las primas netas emitidas alcanzaran un total \$63,1 millones de dólares, representando un incremento del 8.18% respecto al año anterior, con lo cual la emisión de primas vuelve a mostrar una tendencia hacia el crecimiento.



PRIMAS NETAS EMITIDAS POR SECTORES Y COMPOSICIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA

La cartera de primas netas distribuida por sectores de negocios quedó establecida de la siguiente manera: Fianzas \$0,9 millones, Seguro de Automotores \$8,2 millones, Seguro de Ramos Generales \$17,4 millones y Seguro de Personas (Vida, Salud, deuda y Accidentes) \$36,6 millones.

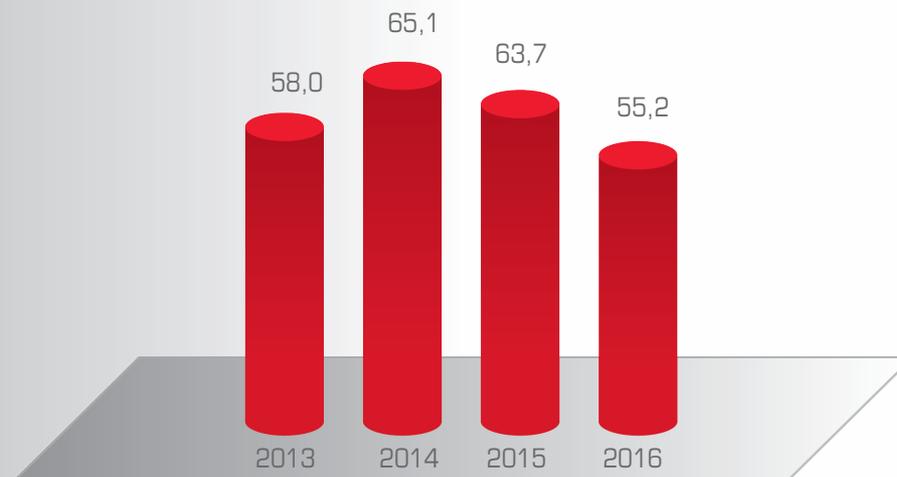


SINIESTRALIDAD INCURRIDA

(En porcentaje)

La siniestralidad incurrida alcanzó un 55.2% sobre las primas netas emitidas y representa una disminución de 8.5 puntos porcentuales en comparación con el ratio de 2015 que fue de 63.7%.

Esta mejora es el resultado de planes técnicos y contención de siniestralidad, cuya implementación se inició en 2014 y continuó en 2015 y 2016.

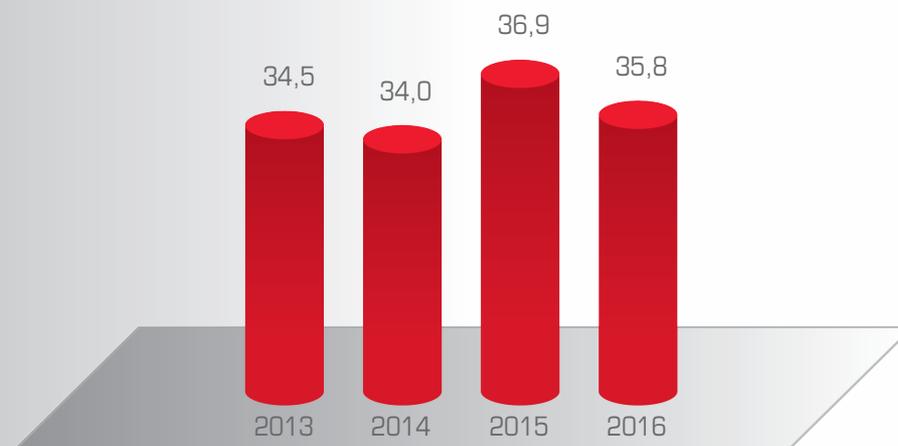


SINIESTRALIDAD INCURRIDA POR SECTOR SEGUROS GENERALES

(En porcentaje)

La siniestralidad del sector de Seguros Generales alcanzó un ratio de 35.8% sobre el total de primas netas emitidas, y representa una disminución de 1.1 puntos porcentuales comparados con 2015 que tuvo un ratio de 36.9%.

Este ratio es el resultado de la aplicación de medidas técnicas en la suscripción adoptadas desde 2015 y a que en el 2016 los eventos meteorológicos presentaron una disminución respecto a años anteriores.

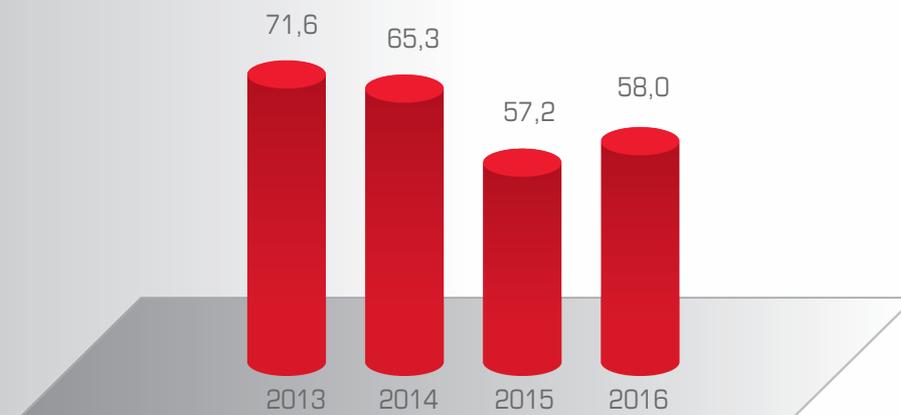


SINIESTRALIDAD INCURRIDA POR SECTOR SEGUROS DE AUTOMOTORES

(En porcentaje)

El Seguro de Automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 58.0% sobre las primas netas emitidas, el cual supone un incremento de sólo 0.8 puntos porcentuales en relación a 2015, que fue de 57.2%.

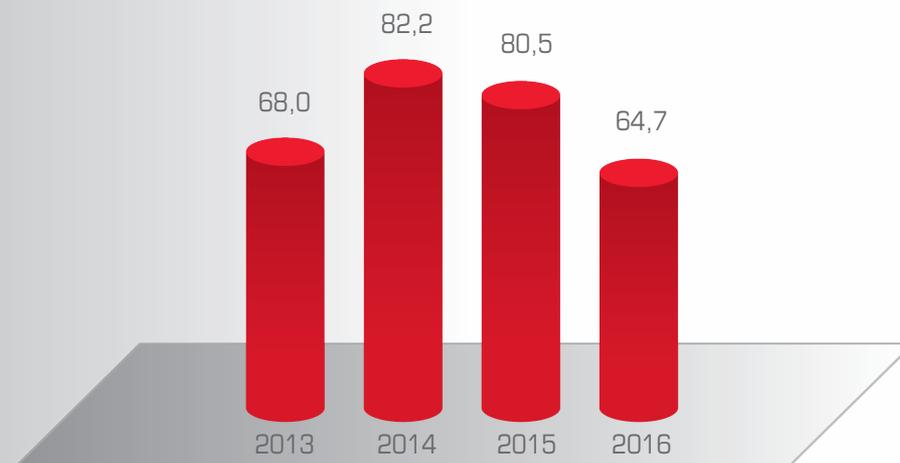
No obstante el incremento de accidentes de tránsito durante 2016, la rigurosidad en la ejecución de acciones para contener la siniestralidad, dieron como resultado que se mantuviera controlada por segundo año consecutivo, y así se espera que continúe, dado las medidas implementadas.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA POR SECTOR SEGUROS DE PERSONAS

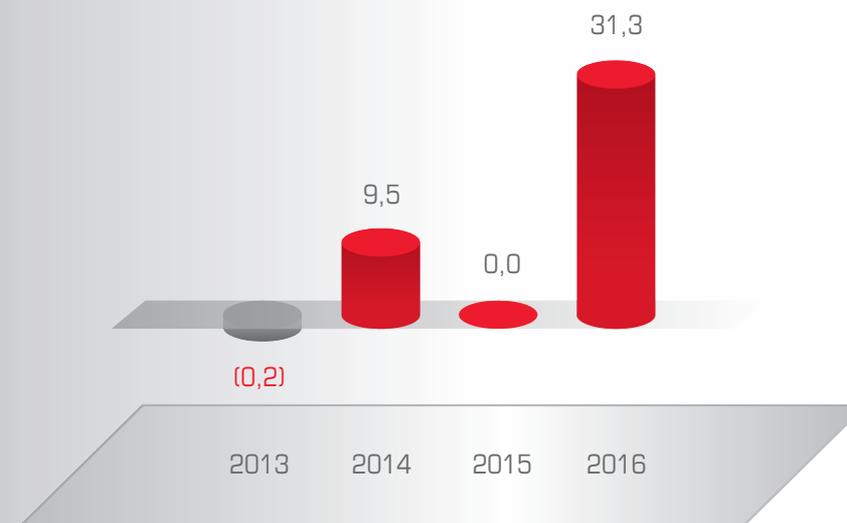
(En porcentaje)

El sector de Seguros de Personas cerró con un ratio de siniestralidad del 64.7%, representando un decrecimiento de 15.8 puntos porcentuales comparados con el ratio de 2015, que fue de 80.5%. Esta importante mejora es producto principalmente de la reducción de siniestralidad en los seguros de Colectivo de Vida, Deuda y en los seguros de Gastos Médicos.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA POR SECTOR
FIANZAS
(En porcentaje)

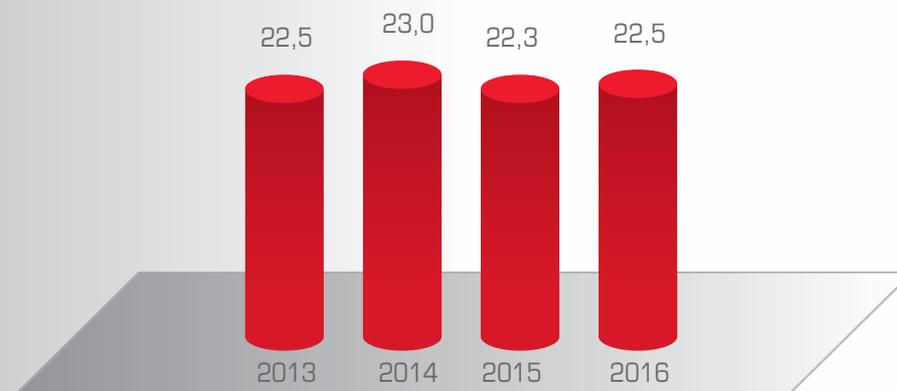
Este sector mostró una siniestralidad incurrida de 31.3%, y es resultado de dos siniestros presentados en el ejercicio, los cuales finalmente no afectaron el resultado del ramo porque los mismos fueron recuperados de los clientes.



EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS TOTALES

(En porcentaje)

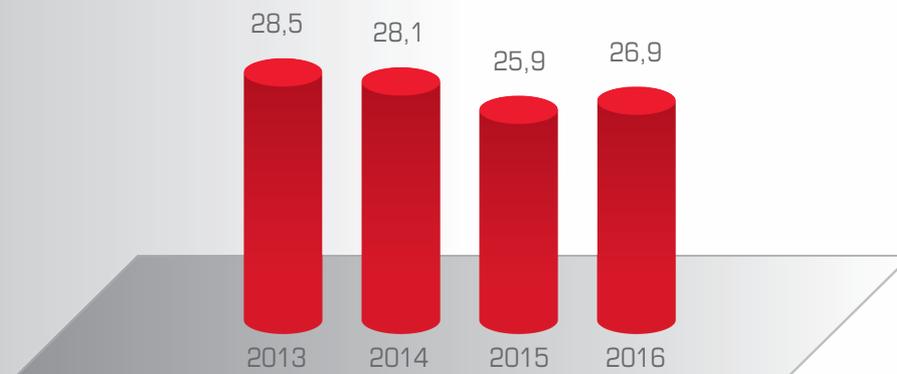
El ratio de Gastos, importante fortaleza de la Compañía, fue de 22.5% el cual se mantuvo estable comparado con el ratio de 2015 que fue de 22.3%.



RESERVAS DE RIESGOS EN CURSO Y MATEMÁTICAS

(En millones de dólares)

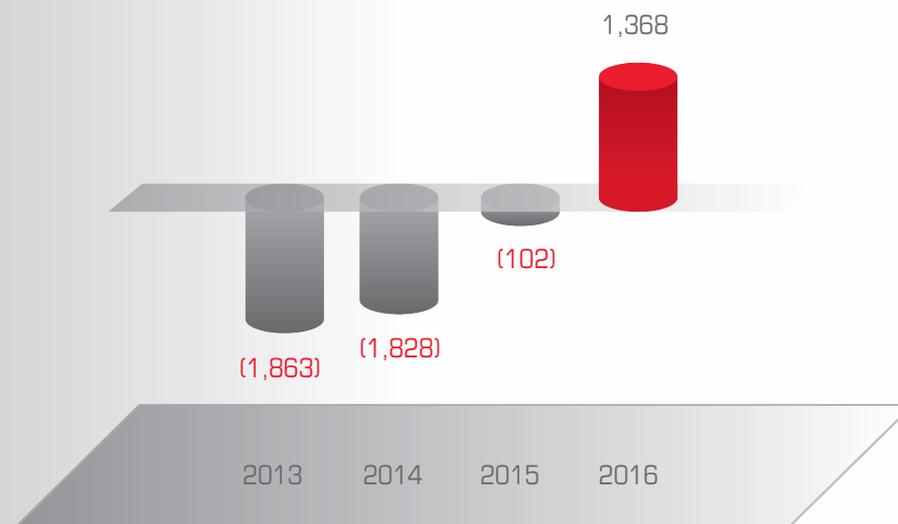
Una de las principales fortalezas de nuestra Compañía es la importante cobertura de Reservas de Riesgos en Curso y Matemáticas. Al cierre del ejercicio, estas reservas ascendieron a \$26,9 millones de dólares, importe que experimentó un crecimiento de \$1,0 millones de dólares comparado con 2015 que fue de \$25,9 millones de dólares.



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO

(En miles de dólares)

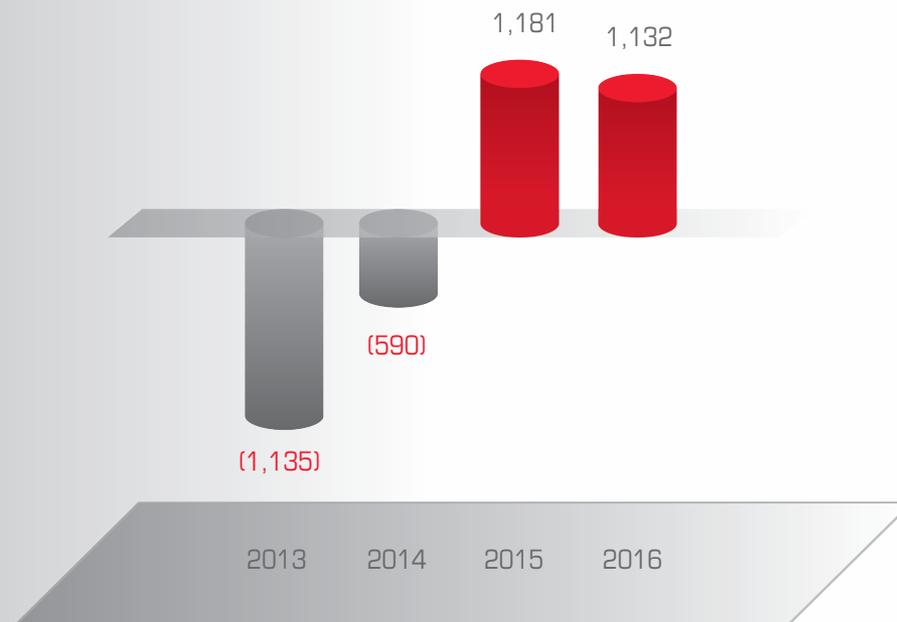
El Resultado de Explotación Retenido fue de \$1,368 y representa una significativa mejora comparado con el obtenido en los últimos ejercicios; y una importante evolución respecto al cierre 2013 que se obtuvo un resultado negativo de (\$1,863).



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO POR SECTOR SEGUROS GENERALES

(En miles de dólares)

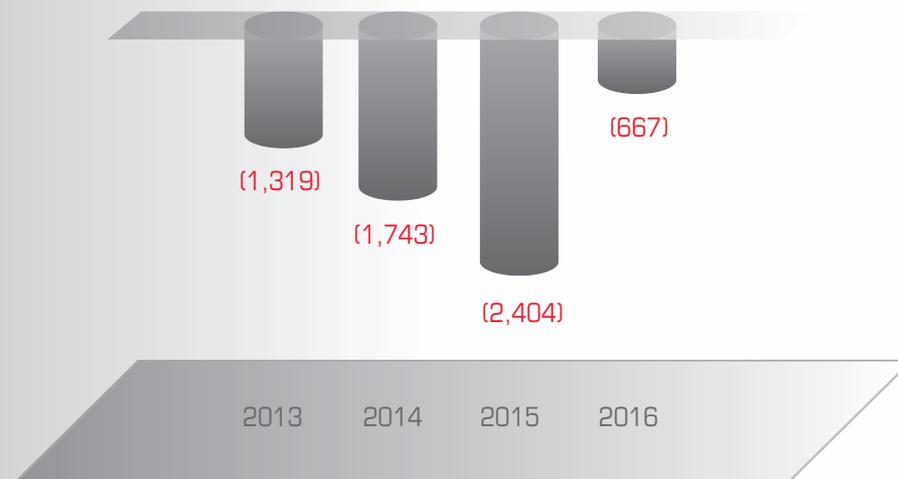
El Resultado de Explotación fue de \$1,132, lo cual supone un pequeño decremento del 4.1% comparado con el del año anterior que fue de \$1,181. Este resultado es producto de la excelente gestión técnica que se ha venido realizando desde el 2014, de ahí la buena evolución de los últimos 3 años del resultado en este sector.



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO POR SECTOR SEGUROS DE PERSONAS

(En miles de dólares)

El Resultado de Explotación fue de (\$667,0) lo cual supone una mejora importante al compararlo con el alcanzado en 2015 que fue de (\$2,404). Esta mejora se origina principalmente por la buena gestión técnica en los seguros de Gastos Médicos y de Colectivo de Vida.

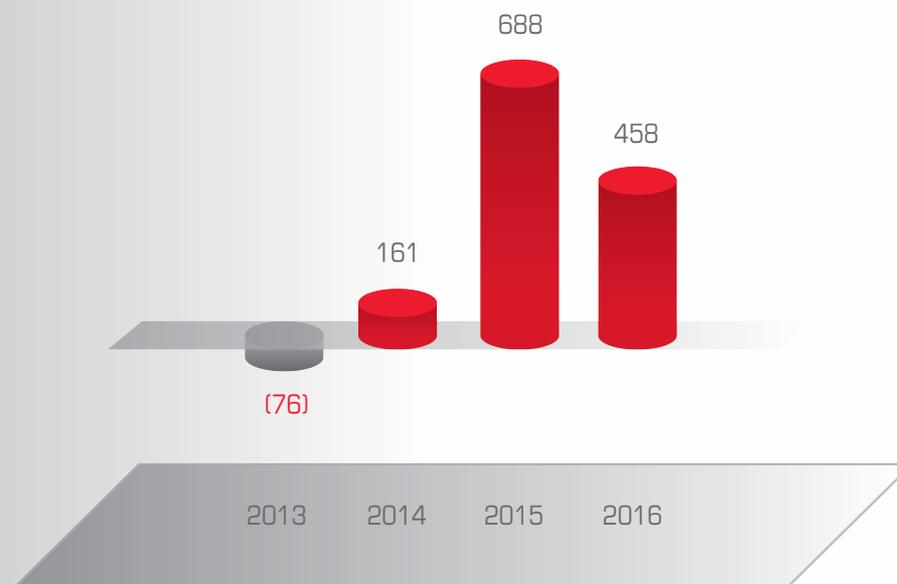


RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO POR SECTOR SEGUROS DE AUTOMOTORES

(En miles de dólares)

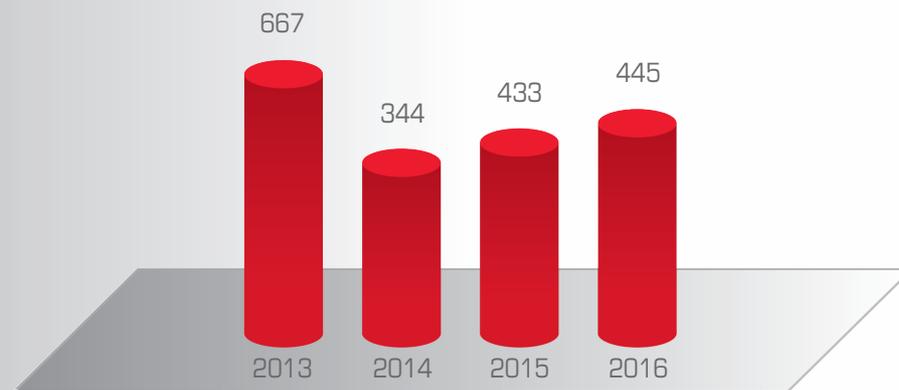
El Resultado de Explotación fue de \$458, lo cual supone un decrecimiento del 33.4% comparado con el del año anterior que fue de \$688.

Pese a que las primas y siniestros incurridos tuvieron un comportamiento similar al de 2015, la liberación de reserva de riesgos tuvo una diferencia entre 2015 y 2016 de \$559, lo cual tiene como consecuencia que el resultado técnico se vea disminuido, en todo caso se observa que este sector ha alcanzado en los dos últimos años una estabilidad al alza en el resultado técnico.



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO POR SECTOR
FIANZAS
(En miles de dólares)

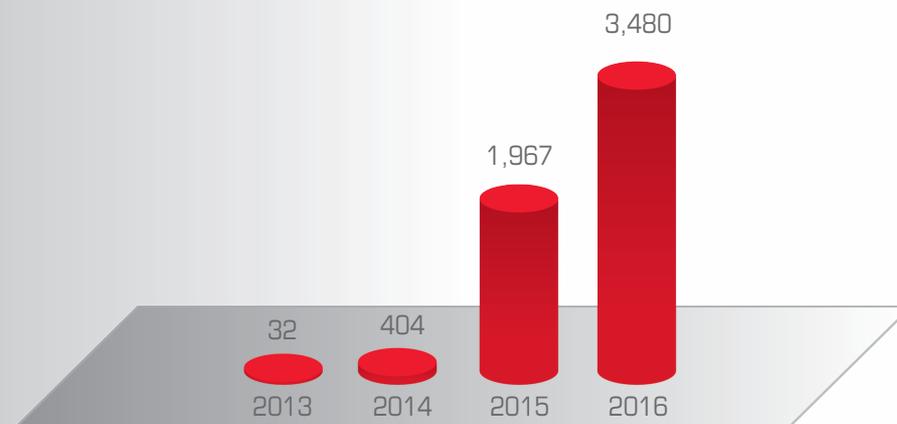
El Resultado de Explotación de este sector nuevamente demuestra su excelente gestión al alcanzar \$445 de resultado técnico, lo cual supone un crecimiento del 2.7% comparado con el del año anterior que fue de \$433.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

(En miles de dólares)

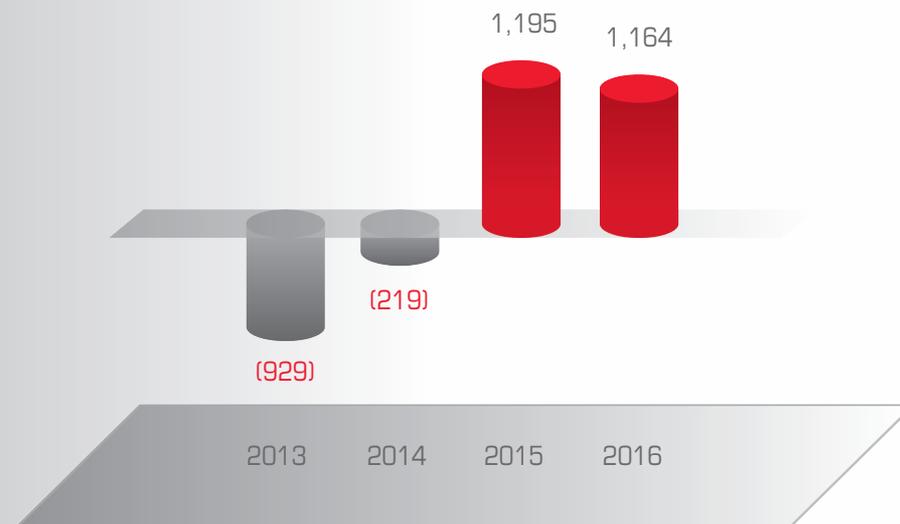
La gráfica muestra claramente la evolución positiva de la utilidad de la Compañía a partir del año 2014; con el resultado \$3,480 del 2016, 76.9% de incremento sobre 2015, no sólo se ratifica la evolución creciente, sino también, se vuelve a los niveles de utilidad del quinquenio 2006 - 2010, siendo la mayor utilidad alcanzada hasta ahora por la Compañía.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO POR SECTOR
SEGUROS GENERALES

(En miles de dólares)

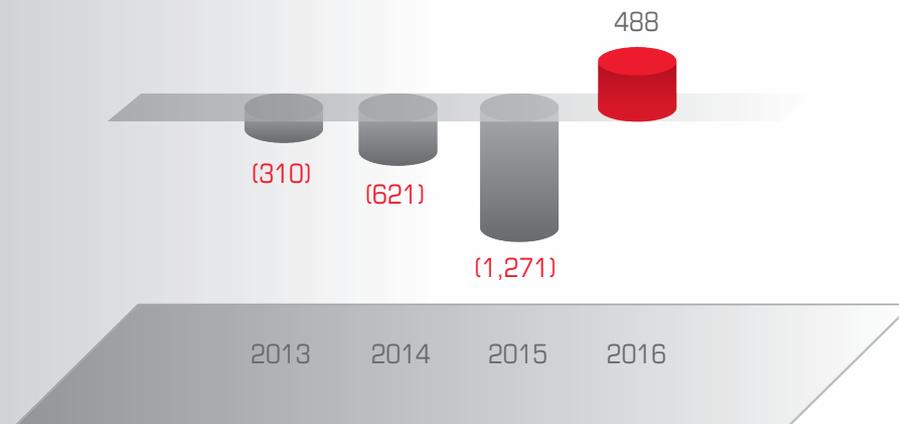
El resultado antes de impuesto fue de \$1,164 y representa una disminución del 2.6% comparado con en el ejercicio anterior que fue de \$1,195.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO POR SECTOR SEGUROS DE PERSONAS

(En miles de dólares)

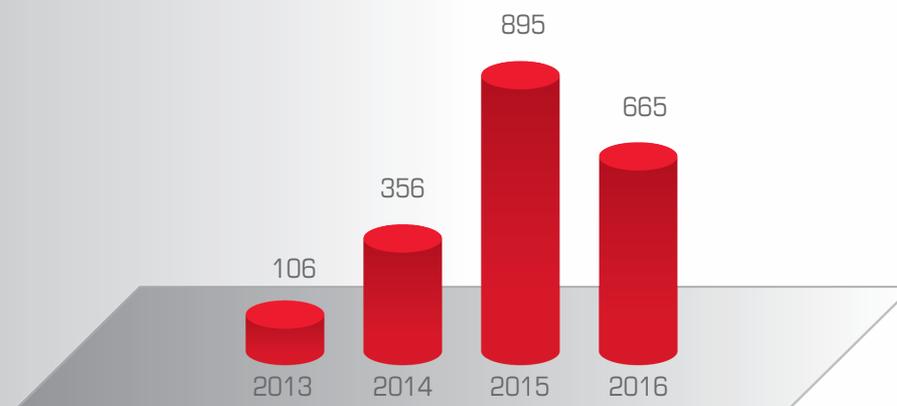
El resultado antes de impuesto fue de \$488 y representa un destacado crecimiento del 138.4% comparado con el ejercicio anterior que fue de (\$1,271).



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO POR SECTOR
SEGUROS DE AUTOMOTORES

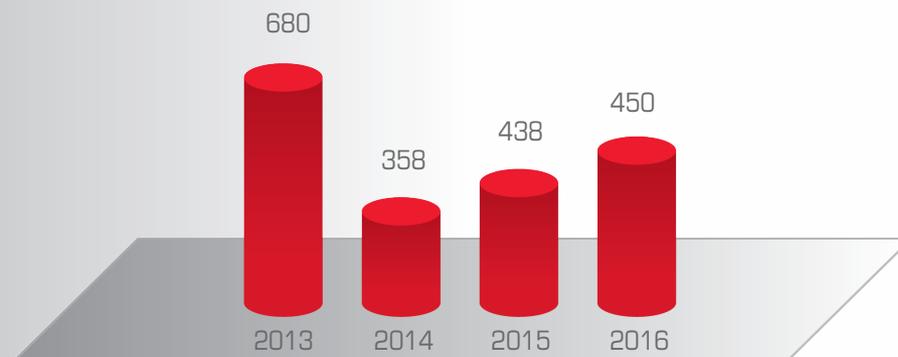
(En miles de dólares)

El resultado antes de impuesto fue de \$665 y representa una disminución del 25.7% comparado con el ejercicio anterior que fue de \$895.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO POR SECTOR
FIANZAS
(En miles de dólares)

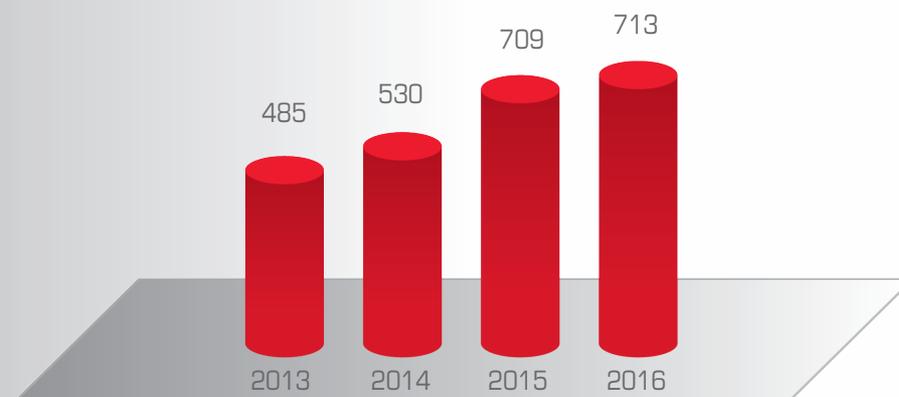
El resultado antes de impuesto fue de \$450 y representa un crecimiento de 2.8% comparado con el ejercicio anterior que fue de \$438.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO POR SECTOR NO TÉCNICO

(En miles de dólares)

El resultado antes de impuesto fue de \$713 y representa un crecimiento de 1.0% comparado con en el ejercicio anterior que fue de \$709; este resultado se origina en la rentabilidad financiera del capital social de la Compañía y que equivale a un 7.1% del mismo.

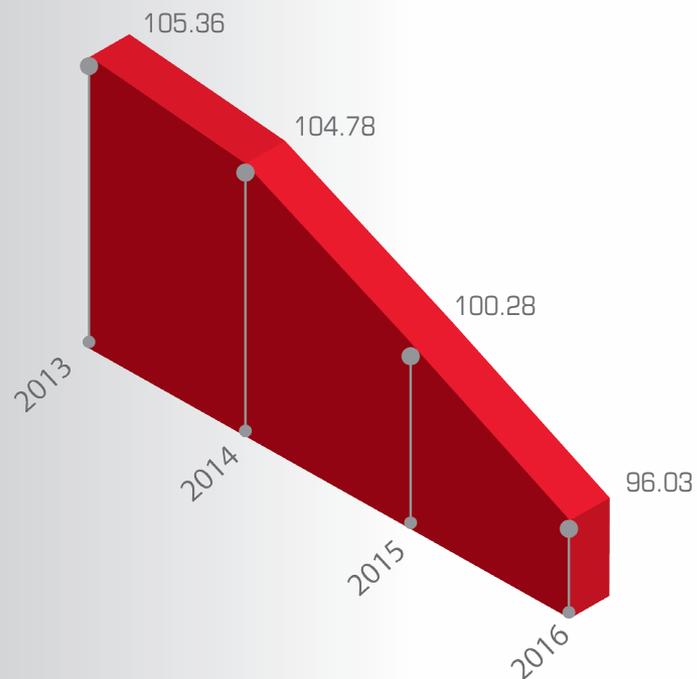


EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO - COMPAÑÍA

(En porcentaje)

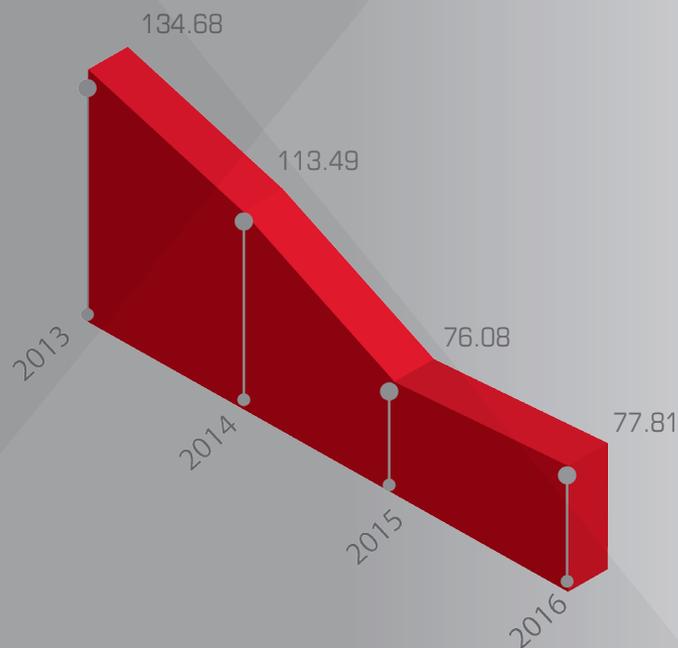
El ratio combinado está diseñado para medir la rentabilidad técnica con precisión, es decir, permite conocer la salud financiera de una compañía de seguros. Cuanto menor sea el porcentaje del ratio combinado, más resultado técnico obtiene la compañía y por ende, provee mayor aporte al resultado general.

La gráfica refleja la tendencia positiva del ratio combinado alcanzado por la Compañía en el período reflejado.

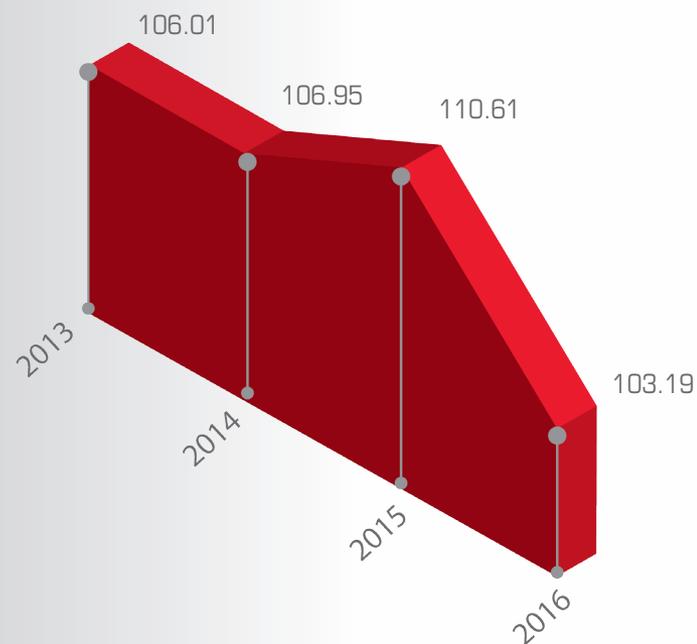


EVOLUCIÓN DE RATIO COMBINADO
(En porcentaje)

SEGUROS GENERALES



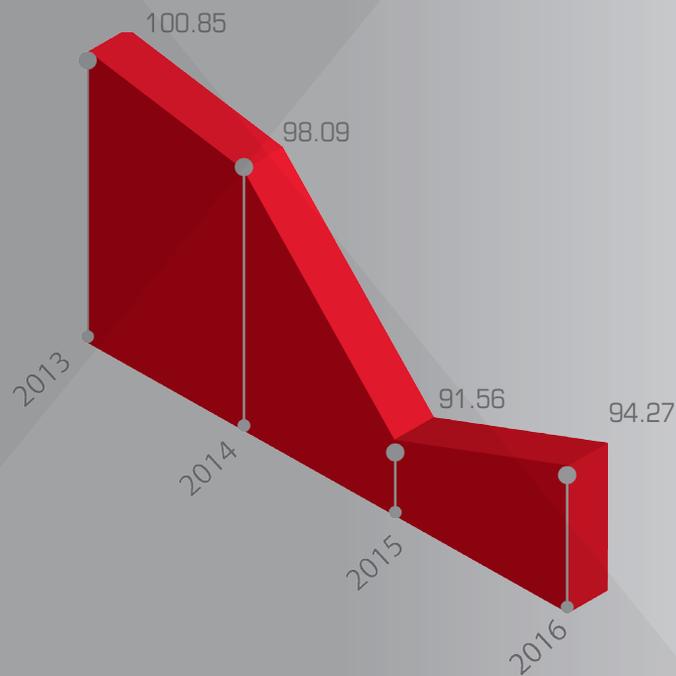
SEGUROS DE PERSONAS



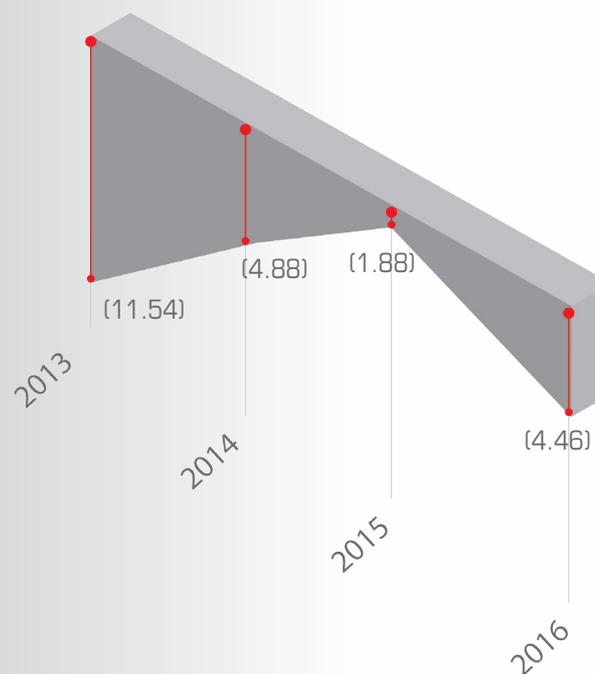
EVOLUCIÓN DE RATIO COMBINADO

(En porcentaje)

SEGUROS DE AUTOMOTORES



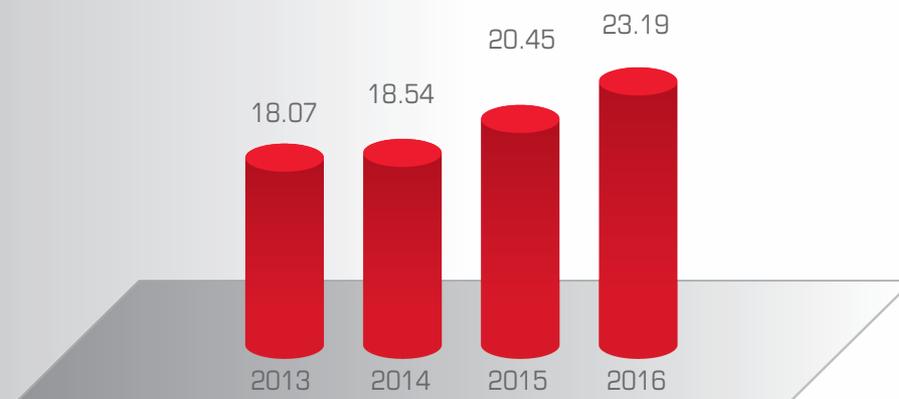
FIANZAS



VALOR CONTABLE POR ACCIÓN

(En dólares)

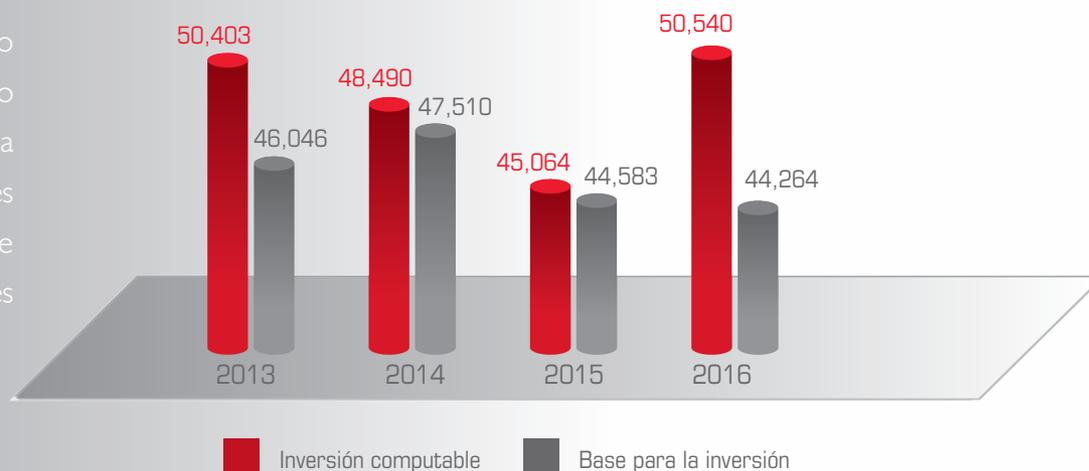
Esta gráfica representa la evolución positiva del valor contable de las acciones en los últimos ejercicios, al pasar de \$18.07 el valor por acción al cierre de 2013 a \$23.19 en 2016, lo cual significa un crecimiento de 28.33% en tres años, alcanzado a través del crecimiento en los resultados y la no distribución de dividendos durante dicho período.



SUFICIENCIA DE INVERSIÓN

(En miles de dólares)

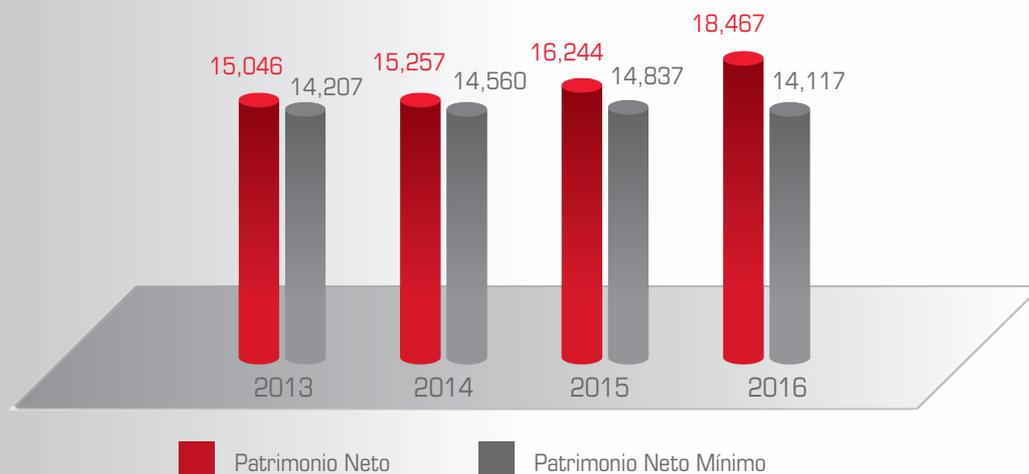
El comportamiento de los excedentes de inversión ha sido bastante irregular en los últimos ejercicios, se ha trabajado fuertemente en estabilizar los niveles de liquidez, eliminar la dependencia de financiamiento externo y disminuir los niveles de excedente en algunas inversiones. A partir de marzo de 2016 se ha logrado estabilizar este índice en niveles superiores al 10%.



PATRIMONIO NETO Y PATRIMONIO NETO MÍNIMO

(En miles de dólares)

Los niveles de suficiencia patrimonial se han venido incrementado año con año, para ello fue necesario implementar a partir de 2014 la política de no distribución de dividendos que, sumado a la mejora en el nivel de utilidades obtenido, ha dado como resultado una suficiencia patrimonial al cierre de 2016 de un 30.8% versus. el 3.9% del 2013.





ESTADOS FINANCIEROS / 2016

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA

ACTIVO	2016	2015	Variación	%
Activos del giro				
Caja y bancos	\$ 1,673.4	\$ 911.4	\$ 762.0	83.6
Efectos de cobro inmediato	3.3	7.4	(4.1)	(55.4)
Inversiones Financieras, neto	31,297.9	28,962.0	2,335.9	8.1
Cartera de Préstamos, neto	5,948.2	6,272.5	(324.3)	(5.2)
Primas por cobrar, neto	19,318.0	18,362.9	955.1	5.2
Deudores por Seguros y Fianzas	3,239.5	1,377.8	1,861.7	135.1
	\$ 61,480.3	\$ 55,894.0	\$ 5,586.3	10.0
Otros activos				
Bienes recibidos en pago, neto	\$ 0.0	\$ 130.0	\$ (130.0)	(100.0)
Inversiones Permanentes	563.5	551.0	12.5	2.3
Diversos, neto	2,468.8	4,659.4	(2,190.6)	(47.0)
	\$ 3,032.3	\$ 5,340.4	\$ (2,308.1)	(43.2)
Activo fijo				
Bienes inmuebles, muebles y otros neto	\$ 1,397.5	\$ 1,621.5	\$ (224.0)	(13.8)
Total activos	\$ 65,910.1	\$ 62,855.9	\$ 3,054.2	4.9
PASIVO Y PATRIMONIO				
Pasivos del giro				
Obligaciones con asegurados	\$ 1,943.6	\$ 1,838.5	\$ 105.1	5.7
Obligaciones financieras	0.0	749.2	(749.2)	(100.0)
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	6,955.6	6,374.9	580.7	9.1
Obligaciones con intermediarios y agentes	1,960.1	1,889.4	70.7	3.7
	\$ 10,859.3	\$ 10,852.0	\$ 7.3	0.1
Otros pasivos				
Cuentas por pagar	\$ 1,519.0	\$ 1,822.1	\$ (303.1)	(16.6)
Provisiones	587.6	467.9	119.7	25.6
Diversos	3,472.6	2,929.6	543.0	18.5
	\$ 5,579.2	\$ 5,219.6	\$ 359.6	6.9
Reservas técnicas				
Reservas Matemáticas	\$ 15,483.5	\$ 15,566.8	\$ (83.3)	(0.5)
Reservas de riesgos en curso	11,496.8	10,348.8	1,148.0	11.1
	\$ 26,980.3	\$ 25,915.6	\$ 1,064.7	4.1
Reservas por siniestros				
Reportados	\$ 1,960.5	\$ 2,754.1	\$ (793.6)	(28.8)
No reportados	1,206.1	1,076.5	129.6	12.0
	\$ 3,166.6	\$ 3,830.6	\$ (664.0)	(17.3)
Total pasivos	\$ 46,585.4	\$ 45,817.8	\$ 767.6	1.7
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS				
Capital social pagado	\$ 10,000.0	\$ 10,000.0	\$ 0.0	0.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	9,324.7	7,038.1	2,286.6	32.5
Total patrimonio	\$ 19,324.7	\$ 17,038.1	\$ 2,286.6	13.4
Total pasivos y patrimonio	\$ 65,910.1	\$ 62,855.9	\$ 3,054.2	4.9

Ingresos de Operación	2016	2015	Variación	%
Primas netas de devoluciones y cancelaciones	\$ 63,115.1	\$ 58,342.3	\$ 4,772.8	8.2
Ingresos por decremento de reservas técnicas	9,377.2	12,889.0	(3,511.8)	(27.3)
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento	10,391.1	10,488.1	(97.0)	(0.9)
Reembolsos de gastos por cesiones	4,960.9	4,050.1	910.8	22.5
Ingresos financieros y de inversión	2,349.2	2,246.5	102.7	4.6
	\$ 90,193.5	\$ 88,016.0	\$ 2,177.5	2.5
Costos de operaciones				
Siniestros	\$ 34,947.1	\$ 39,576.7	\$ (4,629.6)	(11.7)
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos	27,613.5	24,031.1	3,582.4	14.9
Gastos por incremento de reservas técnicas	9,778.0	9,685.7	92.3	1.0
Gastos por adquisición y conservación	7,688.2	6,699.7	988.5	14.8
	\$ 80,026.8	\$ 79,993.2	\$ 33.6	0.0
Reservas de Saneamiento	\$ 949.0	\$ 178.7	\$ 770.3	431.1
Utilidad antes de gastos	\$ 9,217.7	\$ 7,844.1	\$ 1,373.6	17.5
Gastos de Operación				
Financieros y de inversión	\$ 72.7	\$ 105.9	\$ (33.2)	(31.4)
De Administración	7,170.8	7,021.9	148.9	2.1
	\$ 7,243.5	\$ 7,127.8	\$ 115.7	1.6
Utilidad (Pérdida) de operación	\$ 1,974.2	\$ 716.3	\$ 1,257.9	175.6
Otros Ingresos, netos	\$ 1,505.8	\$ 1,251.4	\$ 254.4	20.3
Utilidad antes de impuestos	\$ 3,480.0	\$ 1,967.7	\$ 1,512.3	76.9
Impuesto sobre la renta	\$ (981.2)	\$ (370.9)	\$ (610.3)	164.6
Contribución especial grandes contribuyentes	(212.2)	(9.4)	(202.8)	2157.5
Utilidad neta	\$ 2,286.6	\$ 1,587.4	\$ 699.2	44.1

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 (EN MILES DE DÓLARES)

PATRIMONIO	Saldos al 31 de diciembre de 2015	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 de diciembre de 2016
CAPITAL SOCIAL PAGADO	\$ 10,000.0	\$ 0.0	\$ 0.0	\$ 10,000.0
RESERVA LEGAL	2,000.0	0.0	0.0	2,000.0
UTILIDADES DISTRIBUIBLES	4,359.7	2,393.5	0.0	6,753.2
	\$ 16,359.7	\$ 2,393.5	\$ 0.0	\$ 18,753.2
PATRIMONIO RESTRINGIDO				
UTILIDAD NO DISTRIBUIBLE	\$ 678.4	\$ 571.5	\$ (678.4)	\$ 571.5
TOTAL PATRIMONIO	\$ 17,038.1	\$ 2,965.0	\$ (678.4)	\$ 19,324.7
VALOR CONTABLE DE LAS	\$ 20.45			\$ 23.19

	2016	2015	Variación	%
VIDA				
PERMANENTE	\$ 1,884.7	\$ 1,834.6	\$ 50.1	2.7
PLAN A.V.E.	936.1	915.0	21.1	2.3
COLECTIVO	3,711.6	3,808.8	(97.2)	(2.6)
TEMPORALES	167.6	227.0	(59.4)	(26.2)
ACCIDENTES	983.4	1,126.0	(142.6)	(12.7)
SALUD Y HOSPITALIZACION	16,000.5	15,884.5	116.0	0.7
DEUDA	9,558.1	5,732.6	3,825.5	66.7
TOTAL VIDA	\$ 33,242.0	\$ 29,528.5	\$ 3,713.5	12.6
DAÑOS				
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	\$ 9,856.1	\$ 10,555.8	\$ (699.7)	(6.6)
AUTOMOTORES	8,058.0	7,558.9	499.1	6.6
TRANSPORTE	1,362.3	1,506.1	(143.8)	(9.5)
DIVERSOS	4,942.7	3,810.4	1,132.3	29.7
TOTAL DAÑOS	\$ 24,219.1	\$ 23,431.2	\$ 787.9	3.4
FIANZAS				
FIANZAS	\$ 868.9	\$ 984.9	\$ (116.0)	(11.8)
TOTAL FIANZAS	\$ 868.9	\$ 984.9	\$ (116.0)	(11.8)
REASEGURO				
REAFIANZAMIENTO TOMADO	\$ 75.0	\$ 3.7	\$ 71.3	-
REASEGURO TOMADO	4,710.0	4,393.6	316.4	7.2
TOTAL REASEGURO TOMADO	\$ 4,785.0	\$ 4,397.3	\$ 387.7	8.8
TOTAL GENERAL	\$ 63,115.0	\$ 58,341.9	\$ 4,773.1	8.2



INFORME DE LOS AUDITORES
INDEPENDIENTES

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA

PENDIENTE
INFORME DE LOS AUDITORES
INDEPENDIENTES

PENDIENTE
INFORME DE LOS AUDITORES
INDEPENDIENTES

PENDIENTE
INFORME DE LOS AUDITORES
INDEPENDIENTES



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Como todos los años desde el 2000, son varias la líneas de actuación que se desarrollaron, así:

Campaña Seguridad Vial 2016

La campaña de Seguridad Vial para 2016 incluyó diferentes actividades, entre las cuales comentamos:

Campaña Infantil Circuito Vial Ciudad MAPFRE. Como parte de este esfuerzo en materia de Seguridad Vial se ha colaborado a través de los años, con instituciones como el Ministerio de Educación y Policía Nacional Civil, en la edición y publicación de material educativo para estudiantes de primero a sexto grado de educación básica, así como con el Viceministerio de Transporte, contribuyendo a la manutención del Parque de Educación Vial y diferentes campañas de concientización vial.

También y de manera simultánea se desarrolló la campaña “Objetivo Cero Accidentes de Tránsito”, la cual a través del uso de banners se intenta concientizar a

Fundación MAPFRE



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Fundación MAPFRE

los conductores sobre los graves efectos de conducir en estado de ebriedad y el consumo de drogas, así como, las diferentes distracciones al volante, las cuales ponen en peligro no sólo la seguridad de quien conduce, sino también ponen en riesgo las vidas de sus acompañantes y del resto de conductores que circulan en la vía. Por último, se realizó una difusión de Buenas Prácticas a través de los diferentes medios de comunicación, la cual se ejecutó a finales de 2016.

Con todas estas acciones, se pretende año con año concientizar a la población de la importancia de adoptar un cambio de actitud y un manejo responsable de automotores, a fin de reducir los altos índices de muertes y accidentes viales en nuestro país.



Entrega de premios de la 3ª. Edición del Concurso de cuentos “El futuro en Nuestras Manos”

Un año más, Fundación MAPFRE puso en marcha una nueva edición del Concurso Latinoamericano de Cuentos, “El futuro en Nuestras Manos”, una iniciativa dirigida a niños y jóvenes de entre seis y dieciocho años de edad, que tuvo como objetivo hacerlos reflexionar acerca de su futuro y sobre la importancia de la educación y los valores.

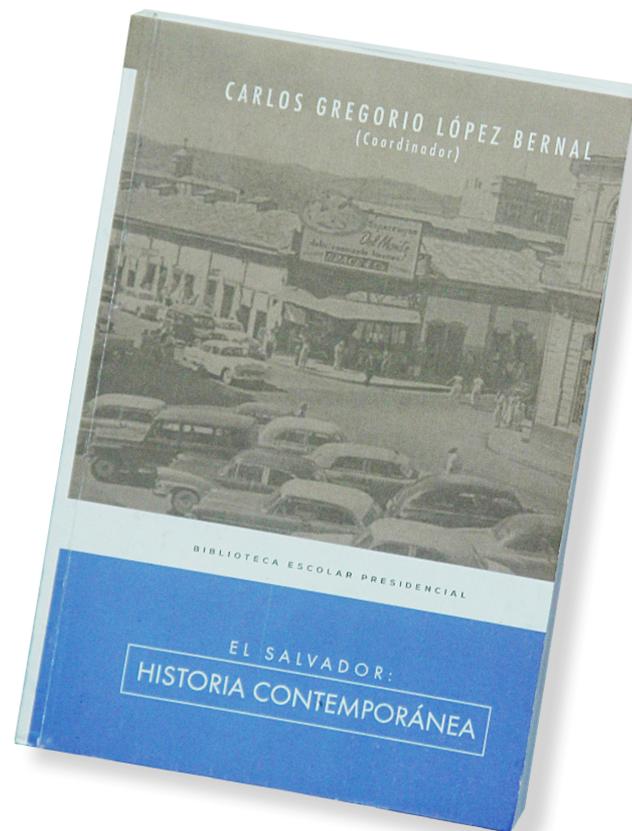
Fue así que una vez elegidos los ganadores se procedió a la entrega de premios a los dos jóvenes que en nuestro país resultaron triunfadores de este concurso.



Donación de Fundación MAPFRE al Ministerio de Educación

El Ministerio de Educación recibió de Fundación MAPFRE el derecho de publicación del libro: El Salvador, Historia Contemporánea, para su distribución entre estudiantes de bachillerato, como parte del programa presidencial "Lectura para la Vida"; la investigación histórica, escritura, edición y publicación original fue patrocinada por Fundación MAPFRE, con ocasión de la celebración del primer centenario de fundación de nuestra Compañía.

Durante la presentación se realizó una entrega simbólica a los alumnos del Complejo Educativo Dr. Humberto Romero Albergue, de San Salvador. Esta obra literaria forma parte de una segunda entrega de libros de escritores salvadoreños que lleva a cabo este Ministerio y será un total de 100,000 ejemplares los que serán distribuidos a estudiantes de primer año de bachillerato de todo el sistema educativo público del país.



Fundación MAPFRE



A continuación, algunas de las actividades más relevantes de los voluntarios MAPFRE:

1. Entrega de material didáctico y refrigerio en los siguientes Centros Educativos: Escuela de Educación Parvularia Antiguo Cuscatlán, Centro Escolar San Antonio Abad, Centro Escolar Chapupo Rodríguez y Escuela Juan Ramón Ramírez.
2. Visita y donación de artículos de aseo, higiene y alimentos a Hogar de Ancianos San Vicente de Paul y Asilo Sara Zaldívar, beneficiando a más de 417 personas de la edad adulta.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3. 2da. Carrera, Ayudemos Corriendo, a beneficio de “Cuna de Cartón” para familias de escasos recursos con bebés recién nacidos, lográndose la donación de 100 cunas. Esta carrera se realizó en el mes de noviembre, el cual fue instituido por FUNDACIÓN MAPFRE como el mes de la solidaridad; en dicha actividad participaron niños, jóvenes, hombres y mujeres, tanto empleados como familiares colaborando para esta noble causa.



Alameda Roosevelt 3107,
San Salvador, El Salvador, C.A.
Apdo Postal 527

PBX: (503) 2257-6666

FAX: (503) 2223-2687

info@mapfre.com.sv

 **MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA