

Somos **PERSOMAS**  
que **CUIDAN** de **PERSONAS**

 **MAPFRE**  
LA CENTRO AMERICANA

REPORTE ANUAL

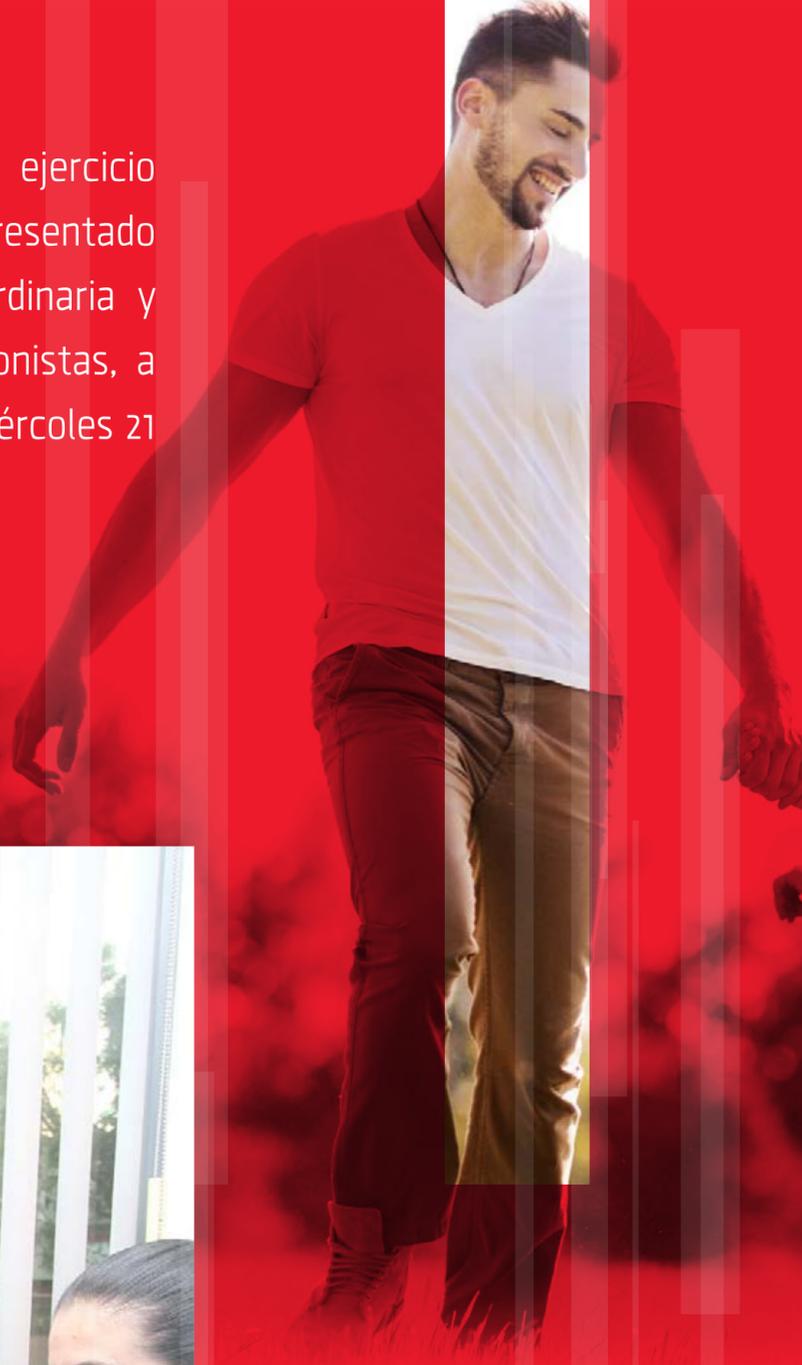
**2017**



**MAPFRE**

EL SALVADOR

Informe anual del ejercicio económico 2017 presentado a la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, a las 9:00 a.m. del día miércoles 21 de febrero de 2018.



**MAPFRE**  
EL SALVADOR

# Nuestra Visión

Ser la aseguradora global  
de confianza

# Nuestra 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.

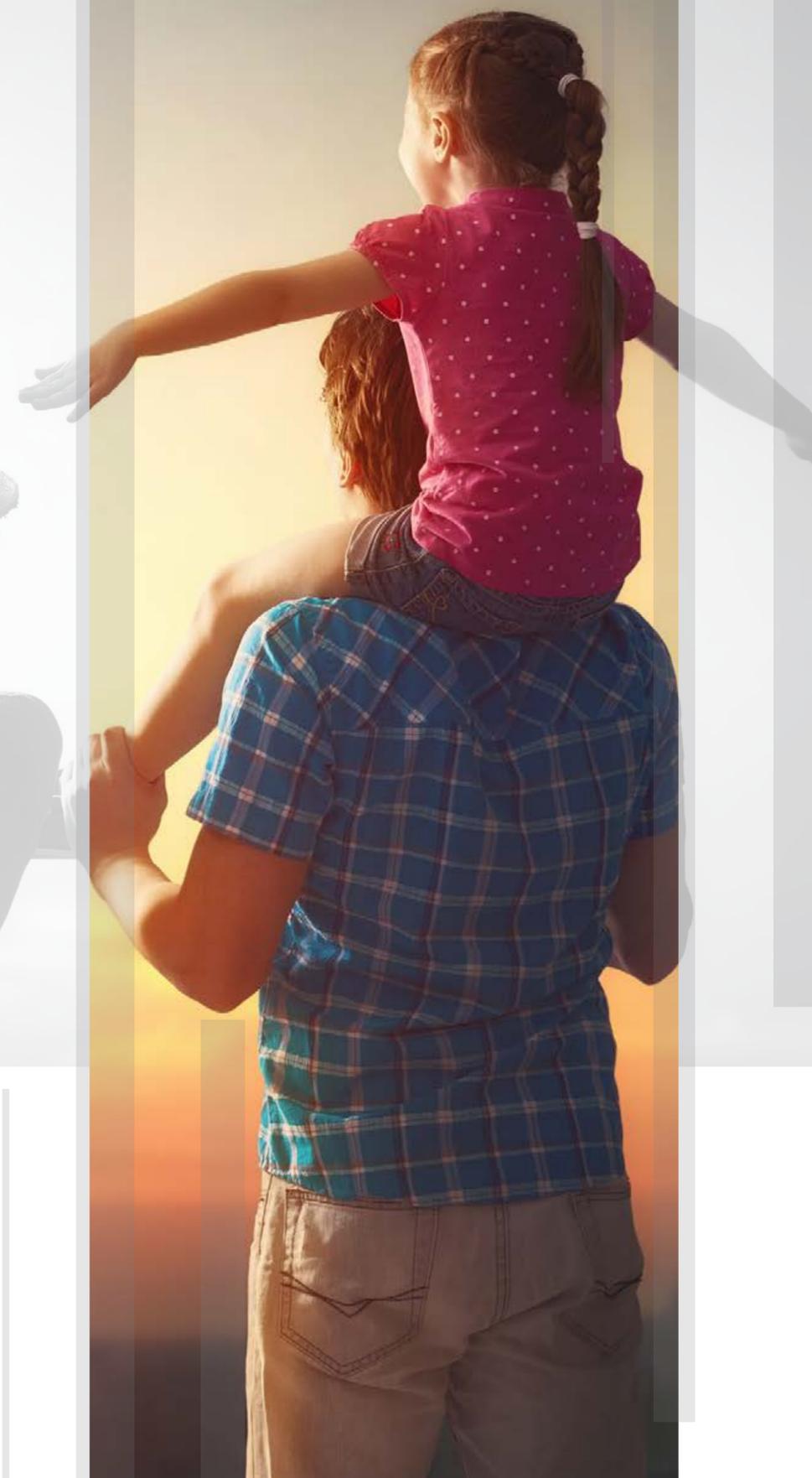
# Nuestros Valores

Solvencia  
Integridad  
Vocación de servicio  
Innovación para el liderazgo  
Equipo comprometido



# Contenido

- 06 Junta Directiva
- 07 Comité de Dirección
- 08 Mensaje del Presidente
- 12 Gestión de Negocios
- 27 Gestión de Tecnología y Procesos
- 31 Talento Humano
- 38 Responsabilidad Social Empresarial
- 43 Principales Indicadores Financieros
- 66 Informe de los Auditores Independientes





*Somos  
Solvencia*

 **MAPFRE**

# Junta Directiva

**NICOLÁS ANTONIO SALUME BABÚN**

Director Presidente

**CARLOS MARIANO RAMÍREZ-BLÁZQUEZ T.**

Director Secretario

**JOSÉ GERARDO SMART FLORES**

Director Vicepresidente Ejecutivo

**ORIEL ORLANDO HURTADO QUINTANA**

Primer Director Propietario

**SILVIA MARITZA CUÉLLAR DE PAREDES**

Segundo Director Propietario

**JOSÉ LUIS TRIGUEROS GÓMEZ - DÉGANO**

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



# Comité de Dirección

**JOSÉ GERARDO SMART FLORES**

Gerente General

**CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ**

Gerente de Finanzas y Administración

**DANIEL ACOSTA GONZÁLEZ**

Gerente Comercial

**MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ GÁLVEZ**

Gerente de Operaciones

**IRMA ESTELA TORRES GÚZMAN**

Gerente Técnico

**MIGUEL ÁNGEL LEÓN**

Gerente de Tecnología y Procesos

**MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA**

Gerente Legal

**NORMA CLARIVEL CERNA DE ROMERO**

Responsable de Recursos Humanos y Formación



# 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 2017. En principio y previo a presentar la gestión y resultados conseguidos por nuestra Compañía, es importante hacer notar sobre de la situación económica que ha experimentado nuestro país durante el ejercicio recién finalizado.

De acuerdo con las recientes publicaciones del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), el crecimiento económico del país para el 2017 fue de 2.4%, lo cual, nuevamente nos sitúa como el país que menos crece en la región.

El lento crecimiento de nuestra economía es afectado directamente por los elevados índices de violencia, los problemas fiscales y el clima de inversión desfavorable que aún resiente.

Las remesas familiares consideradas un pilar de la economía superaron los \$5,000 millones en 2017, siendo \$500,0 millones más que el año anterior. Esto significó un crecimiento del 9.7% según el Banco Central de Reserva.



A large graphic of the number '671' is centered on the page. The background of the number is a photograph of business professionals in a meeting. The '6' shows a man in a suit, the '7' shows a woman in a blue shirt, and the '1' shows a woman in a grey blazer. The number is white and stands out against the dark grey background.

**MILLONES DE  
PRIMAS NETAS  
EMITIDAS**

Por su parte, el Mercado Asegurador Salvadoreño decreció en 0.8% con respecto a 2016, al pasar de \$620,94 millones de primas netas emitidas a \$616,14 millones en 2017.

A pesar que, el entorno económico del país es poco alentador, es satisfactorio informarles que el resultado antes de impuesto de 2017 cerró en \$3,7 millones, el cual supone un incremento del 5.5% comparado con el año anterior que fue de \$3,5 millones.

En nuestro caso, en 2017 continuamos desarrollando nuestro Plan Estratégico está alineado a las iniciativas y políticas corporativas y de Latam Norte; así mismo, continuamos consolidando nuestros planes específicos en los distintos sectores de negocio aplicando políticas de suscripción y acciones para la contención de siniestros, gastos de adquisición y servicio, lo cual incidió favorablemente en nuestros resultados. Estas medidas, sumadas a otras de índole administrativas y comerciales, nos permitieron alcanzar un volumen de primas de \$67,1 millones, las cuales comparadas con los \$63,1 de 2016, nos generó un crecimiento de 6.38%; lo anterior en buena medida es el resultado de mejora de la gestión técnica y suscripción de pólizas.

El resultado técnico o de explotación retenido, pasó de \$1,4 millones en 2016 a \$1,5 en 2017, situación que evidencia lo acertado de los planes de gestión técnica implementados en los últimos años. A lo largo del año, como resultado de la puesta en marcha de estos planes estratégicos, el ratio combinado de la Compañía fue de

# 5.5%

**CRECIMIENTO  
UTILIDAD  
ANTES DE  
IMPUESTO**

95.84% (96.03% en 2016). Adicionalmente, los gastos de gestión interna y externa se ejecutaron de acuerdo a lo presupuestado manteniendo el mismo índice (22%) sobre el total de primas netas emitidas. Por su parte los ingresos financieros crecieron en 2%.

Como resultado de los planes implementados, y gracias al esfuerzo y empeño de todo el personal, me complace informar que la utilidad antes de impuestos en el 2017 cerró en \$3,670,998 frente a \$3,479,728 en 2016, lo cual representa un incremento del 5.50%; con este resultado se cumplió el presupuesto de utilidades antes de impuesto que era de \$3,164,301.

Para el 2018 el reto también es grande, pero confiamos que con el Plan Estratégico actualizado, la mejora de los servicios que brindamos y una estricta gestión del negocio, continuaremos creciendo en primas y mejorando la rentabilidad.

Quiero concluir este informe con un reconocimiento expreso a todo nuestro personal administrativo, técnico y comercial, lo mismo que a todos nuestros clientes distribuidores, por todo su apoyo y preferencia, también agradecer a nuestros accionistas por su confianza y respaldo, seguros de que dicha confianza será correspondida, pues nuestro principal objetivo continuará siendo crear valor para los accionistas, asegurados, clientes, empleados y la sociedad en general

**NICOLÁS ANTONIO SALUME BABÚN**

Director Presidente



*Somos  
Integridad*

 **MAPFRE**

# Gestión de Negocios

En el 2017, MAPFRE comenzó a escribir un nuevo capítulo en la historia de seguros en El Salvador bajo una nueva dirección en la gerencia general y comercial; se estableció una nueva filosofía de trabajo fundamentada en los cuatro pilares estratégicos corporativos, con ello, marcamos el 2017 como el año de la innovación.

Innovamos para generar nuevos negocios y facilitar la comercialización de planes de seguros, fortaleciendo la estructura comercial y mejorando los procesos.

Se mejoraron productos para brindar mayores beneficios a los clientes, un ejemplo de ello, fue la incorporación a la póliza de autos el beneficio de la Cobertura Dental, lo cual fue potenciado durante los eventos realizados con los corredores y agentes. Se elevó el nivel de atención al cliente brindando una mayor eficiencia mediante el uso de tecnología en los procesos, creando la unidad de Servicio de Atención al Cliente (SAC) y, además con el lanzamiento en WhatsApp del servicio de Asistencia.





Se adecuaron nuevas instalaciones con equipo informático, área de trabajo, acceso a internet, con el fin de facilitar la negociación de nuestros socios y agentes, estando con ello a la vanguardia en

el mercado.

Se desarrolló el Diplomado de Ramos Técnicos de Ingeniería para corredores y agentes independientes y así mismo, se impartieron capacitaciones para nuestra Red Afecta.

Continuando con el desarrollo de la Red Propia, se asignó un responsable para este canal y se dotó de los recursos necesarios para su crecimiento.

Por otra parte, se creó la Escuela de Formación Técnico Comercial de MAPFRE, para generar agentes profesionales e incorporarlos a la red.



# Gestión de Negocios



Contamos con la visita del Presidente de MAPFRE para Latinoamérica D. Aristóbulo Bausela Sánchez, como parte de su gira por los países de Latinoamérica en donde MAPFRE está presente; como respuesta a la estrategia corporativa y en la que tuvo la oportunidad de sostener una reunión muy importante con la Red Afecta de la Compañía, en la cual, manifestó su agradecimiento por ser parte fundamental del crecimiento de la empresa, y que son la fuerza que permite a MAPFRE consolidar su liderazgo.



# Gestión de Negocios

Pensando en nuestros socios comerciales, se realizaron mejoras importantes a los planes de bonificaciones e incentivos, permitiendo que más intermediarios tuvieran acceso a ellos; dicho plan fue dado a conocer a través de una cena en el Museo de Arte de EL Salvador, San Salvador con el lema Contigo Vamos Todos.



# Convención Regional Cartagena 2017



Como parte de la motivación e incentivos para quienes tienen como meta seguir creciendo con MAPFRE, se reconoció el esfuerzo, buenos resultados y fidelidad; por ello, muchos corredores y agentes fueron parte de la convención regional Cartagena 2017, la cual, fue una experiencia inolvidable para todos los asistentes.



# Gestión de Negocios

Además, se organizó el convivio por resultados de comercialización en Automotores, el cual se llevó a cabo en Hotel Royal Decameron Salinitas, El Salvador, cerrando el año con una fiesta navideña con temática mexicana realizada en el Hotel Crown Plaza, San Salvador, a la cual



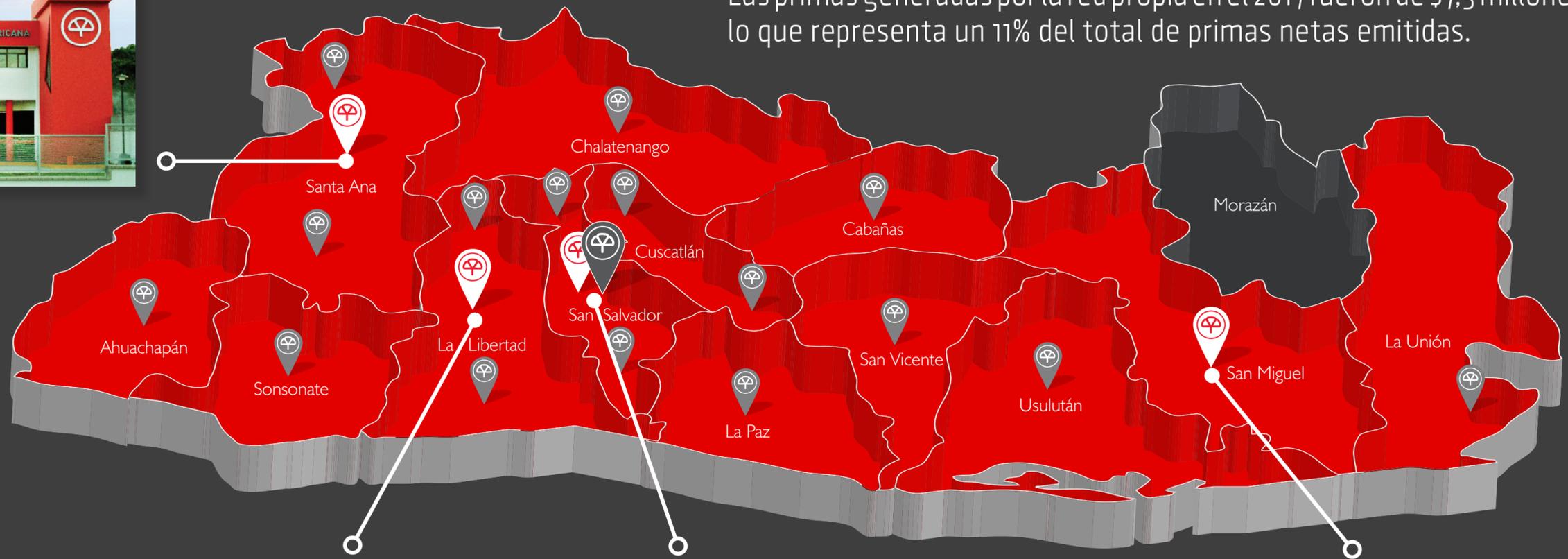
asistieron más de 200 agentes y corredores de seguros; también para la Red Propia se realizó una cena de gala en el Círculo Deportivo Internacional, San Salvador.

# Red de distribución territorial

Contamos con 4 Oficinas Directas, localizadas en Santa Ana, San Miguel y Santa Elena, además de la Oficina Central. Tenemos 5 grupos de ventas, con 154 agentes afectos.

Además tenemos 15 Oficinas Delegadas, habiéndose generado una consolidación de los equipos en cada delegación, con una visión territorial, ampliación de funciones, metas más agresivas. Para el año 2018, nos proyectamos aperturar al menos una delegación en la zona de oriente.

Las primas generadas por la red propia en el 2017 fueron de \$7,3 millones lo que representa un 11% del total de primas netas emitidas.



-  Oficinas centrales
-  Oficinas Directas
-  Oficinas Delegadas





*Somos*

*Innovación para  
el liderazgo*

 **MAPFRE**



## ESCUELA DE FORMACIÓN TÉCNICA COMERCIAL

La Red de distribución interna es la mejor forma de aproximar la oferta y el servicio al cliente, siendo esta una de las bases fundamentales que han sustentado las estrategias de implantación y desarrollo empresarial de MAPFRE. En tal sentido, y alineados a la estrategia corporativa y regional denominada Desarrollo del Negocio – Red Propia, en septiembre se inauguró la Escuela de Formación Técnica Comercial de MAPFRE, con el objeto de formar profesionales a través de un plan de carrera, para que posteriormente se incorporen a la red de distribución interna.

La escuela de formación está dotada de toda la infraestructura, recursos humanos y tecnológicos necesarios para desarrollar los distintos procesos de formación, tanto para agentes nuevos y en desarrollo.



La primera generación de Agentes Profesionales MAPFRE (APM) formó 33 personas. Para 2018 se ha proyectado formar a 3 grupos, con un promedio de 50 personas cada uno.

Somos la única aseguradora que dispone de toda una infraestructura de formación y desarrollo de agentes.





*Somos  
Vocación de Servicio*

 **MAPFRE**

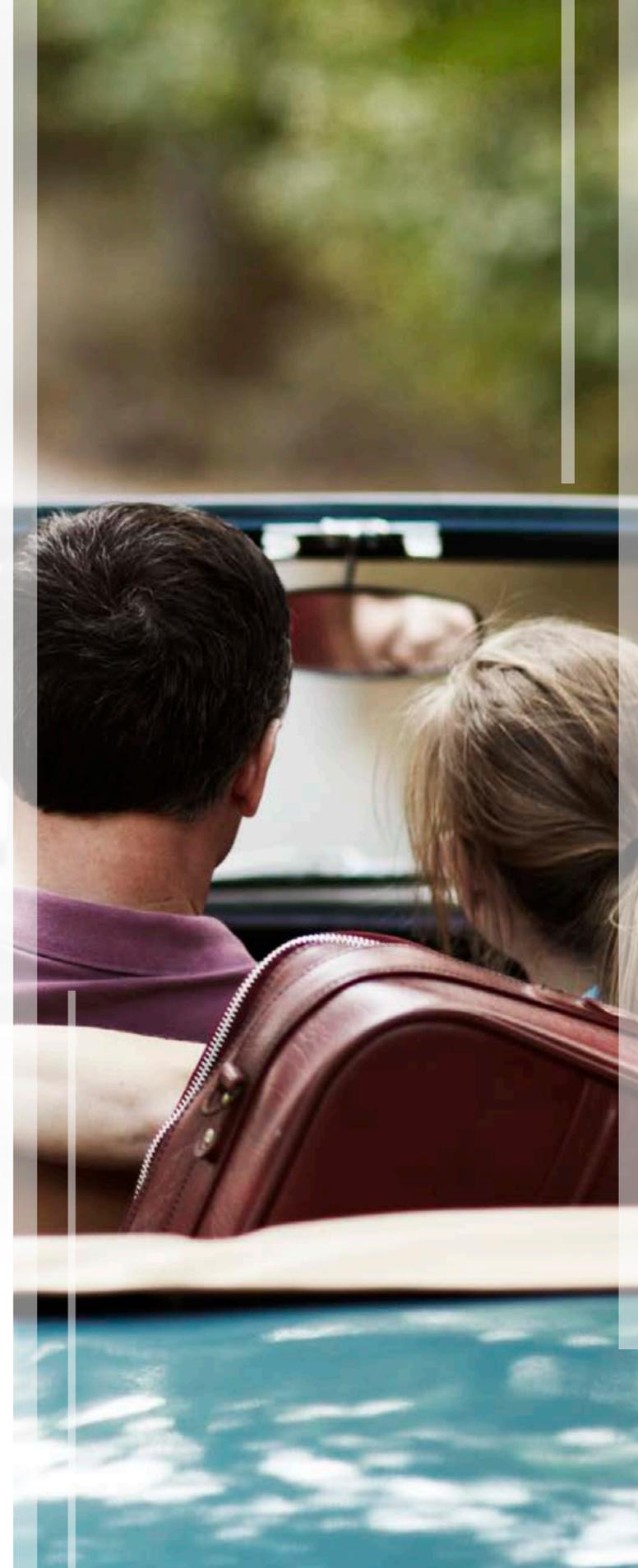
# Seguros de Automotores

Para 2017 el ramo de Autos se anticipó a la crisis que vive el sector automovilístico en El Salvador, focalizado en las principales ciudades, debido a la saturación del parque vehicular y la marcada imprudencia de los conductores, lo que trae como consecuencia más accidentes de tránsito.

Es así que, acorde con el Plan Técnico Comercial, cuyo lema es CRECER RENTABLEMENTE, se aplica con rigurosidad en la gestión de los siniestros, y robustecimiento en la suscripción de las pólizas.

Como consecuencia de lo anterior, se contuvo la frecuencia de siniestros y mejoró con respecto a 2016 en un 12%; en cuanto al indicador de hurtos y robos se robusteció la suscripción en zonas de incidencia mejorando con respecto a 2016 en un 38% en monto indemnizado.

Lo anterior se vio reforzado en el mes de julio con el relanzamiento de la póliza de Autos con un ajuste al alza en la prima y la incorporación del Plan de Emergencia Dental, convirtiendo a este producto en el único del mercado con ese beneficio, impulsando de esa forma la emisión de seguros de particulares. El año 2017 cierra con un crecimiento en primas del 6% y rentabilidad del 11%.



# Seguros de Personas

El sector experimentó una serie de cambios durante todo el año, principalmente con la creación y actualización de herramientas tecnológicas para nuestros principales clientes; dichas herramientas funcionan para la autogestión de las operaciones voluminosas en los seguros colectivos, especialmente de Salud, lo cual ha contribuido en la agilidad de los procesos de emisión y pago de siniestros.

Además, se revisaron e implantaron mejoras en el proceso de la gestión de los seguros colectivos, fortaleciendo la suscripción y proceso de emisión de ofertas y pólizas; así también, fueron revisados y actualizados los manuales de siniestros.

Así mismo, se contribuyó en conjunto con la Escuela de Formación, dar capacitaciones técnicas a la red comercial propia, con el fin de transmitir conocimiento y experiencia, especialmente en los productos de seguros individuales, mientras que el equipo técnico, recibió formación para una mejor selección y evaluación del riesgo, se intensificaron las medidas para continuar con la mejora técnica, ajustando las tarifas y coberturas de las



pólizas deficitarias, negociaciones con proveedores para mejorar las tarifas de los servicios y se tuvo también un importante avance en el desarrollo de productos masivos con el componente de Asistencia que se encuentran en proceso de autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Todo lo anterior, ha contribuido a una mejora en el resultado de explotación retenido obteniendo un ratio combinado para el 2017 del 100.27% versus el año anterior 103.19%, lo que significa que hubo un mejoramiento de 2.92% del ratio combinado, debido al robustecimiento del proceso de suscripción y reducción en la siniestralidad retenida. Es importante destacar la participación que tiene la cartera de personas respecto al total de primas de la entidad, representando el 58%, con primas netas emitidas de US \$ 39.2 millones.

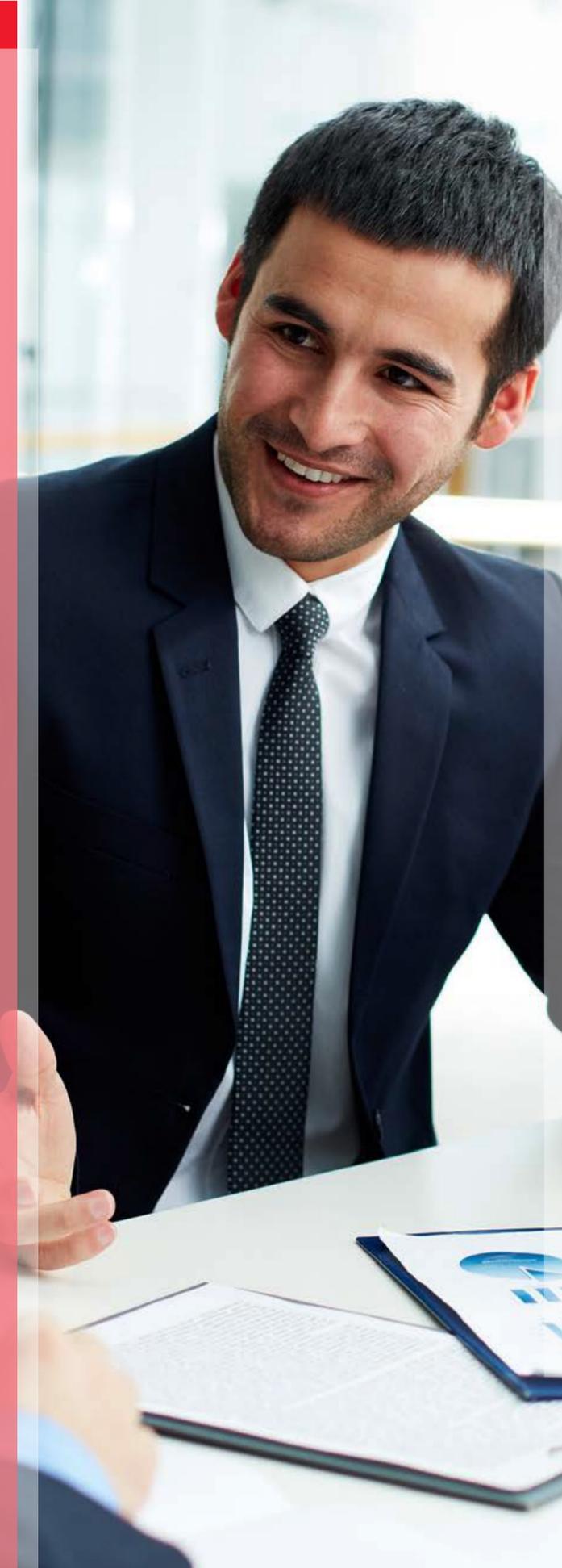


# Seguros de Daños

Este ha sido el sector que más contribuyó en el resultado de explotación retenido de la entidad, con el 94.5%, y un crecimiento de primas netas emitidas del 7.2%, sin embargo, el cumplimiento al presupuesto fue del 87%. Cabe resaltar que el área da seguimiento continuo del Plan Técnico Comercial, revisando y ajustando cuentas deficitarias, así también la comunicación constante con nuestros proveedores, inspecciones de nuevas cuentas y seguimiento a recomendaciones de las mismas, negociaciones favorables con reaseguradores, a fin de ser competitivos en el mercado.

Además, durante el año se revisaron y actualizaron los textos de las pólizas de Incendio (Property), con el fin de tener una mejor claridad en los beneficios que brinda la póliza, en una segunda etapa se revisarán lo concerniente a Transporte y Diversos, además se desarrollaron los productos del Seguro de Crédito Interno y Externo, mismos que fueron enviados a la SSF para su respectivo registro, confiados que en el año 2018 puedan ser comercializados.

Con el propósito de incrementar los negocios de Ingeniería, se apoyó al área comercial para impartir un curso de Ramos Técnicos, dirigido a la red externa, además se brindaron una serie de charlas en coordinación con la Escuela de Formación, dirigidos a la red propia en Productos de Particulares.





# Gestión Tecnología y Procesos

Durante el año 2017 se trabajó en uno de los pilares fundamentales enmarcados por la Dirección de Tecnología y Procesos Corporativos como es la lucha contra la obsolescencia, se planificó y priorizó aquellas herramientas de software, hardware y elementos de nuestro entorno que su vida útil había llegado a término, logrando sustituir por tecnología reciente, se hicieron cambios en el área de seguridad y servicios centrales para mantener los acuerdos de niveles de servicios en óptimas condiciones, actualizamos nuestra base de datos renovando toda la plataforma, se incrementó la capacidades en los servidores y dispositivos de almacenamiento, reemplazamos el equipo de los puestos de trabajo en las áreas técnica, operaciones, administración y finanzas, como también se realizaron cambios en los mecanismos de impresión centralizada, transformamos y continuamos ampliando la plataforma de virtualización de escritorio.

Apoyamos la iniciativa del plan de ahorro que impulsa el área de Administración y Finanzas, implementando mecanismos tecnológicos que permitan disminuir los costos de operación. Se cumplieron las expectativas del presupuesto siendo uno de los países con menor gasto de TI de la corporación.

Se inició la migración del core de seguros al sistema Tron Web | New Tron lo que permitirá una mayor integración con las aplicaciones de nuestro grupo, como también lograr un mayor grado de extensión en la Plataforma Tecnológica Corporativa.

Implementamos en conjunto con el área de Recursos Humanos los espacios corporativos y personas en la plataforma de intranet global de MAPFRE.

Se analizaron los procesos de la nueva área de Servicio de Atención al Cliente (SAC), con el objetivo de buscar la automatización y disminución en los tiempos de respuestas hacia los clientes, implementando una plataforma de medición de los principales procesos.

Colaboramos en la transformación del área Comercial, en la renovación de su infraestructura física como en su nueva escuela de formación técnica, apoyamos en el desarrollo de todo lo referente a los reportes analíticos de primas por sector de negocio, canales de distribución y bonificaciones.

Nos sumamos como una de las áreas de soporte común en el negocio de asistencia y seguros de MAPFRE, logrando la integración.



*Somos*  
*Equipo comprometido*

 **MAPFRE**



# Nueva Dirección

Este año 2017 tuvimos el ingreso a la Compañía de nuestro nuevo Gerente General y Gerente Comercial, sumando muchos éxitos y el alcance de objetivos estratégicos; a continuación, una breve reseña:

## **José Gerardo Smart Flores** **Gerente General**

Nacionalidad Hondureña, con más de 16 años de experiencia en el sector de seguros, con maestría en Administración de Empresas en Brigham Young University. Se distingue por su espíritu y liderazgo. Está orientado a mantener y crear un ambiente de motivación y proactividad.

## **Daniel Acosta González** **Gerente Comercial**

Nacionalidad Mexicana, con más de 15 años en área de ventas y comercialización. Licenciado en Administración de Empresas e Informática. Le apasiona la apertura y cierre de nuevos negocios, se distingue por su amabilidad y excelencia en la atención al cliente.



# Talento Humano

En MAPFRE nos encontramos inmersos en una importante etapa de cambios, es por ello que en este año se implantaron proyectos específicos alineados a las distintas Iniciativas Estratégicas para la consecución de los Objetivos Organizacionales, apoyándonos en 4 pilares estratégicos, el último pilar íntimamente relacionado con la Gestión de Recursos Humanos denominado: Cultura y Talento Humano.



# Talento Humano

Se realizaron capacitaciones en modalidad presencial y e-learning en aspectos técnicos, comerciales y de competencias, para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, las cuales alcanzaron un promedio de 4,824 horas invertidas, alcanzado un total de 804 participaciones de parte de nuestros colaboradores.



Como Compañía global nos interesamos en fortalecer al personal en la línea de los Valores MAPFRE, a través de un programa el cual incluye: Taller vivencial, Cursos intensivos sobre el Servicio al Cliente y constante comunicación de la Visión, Misión, Valores y la estrategia corporativa.

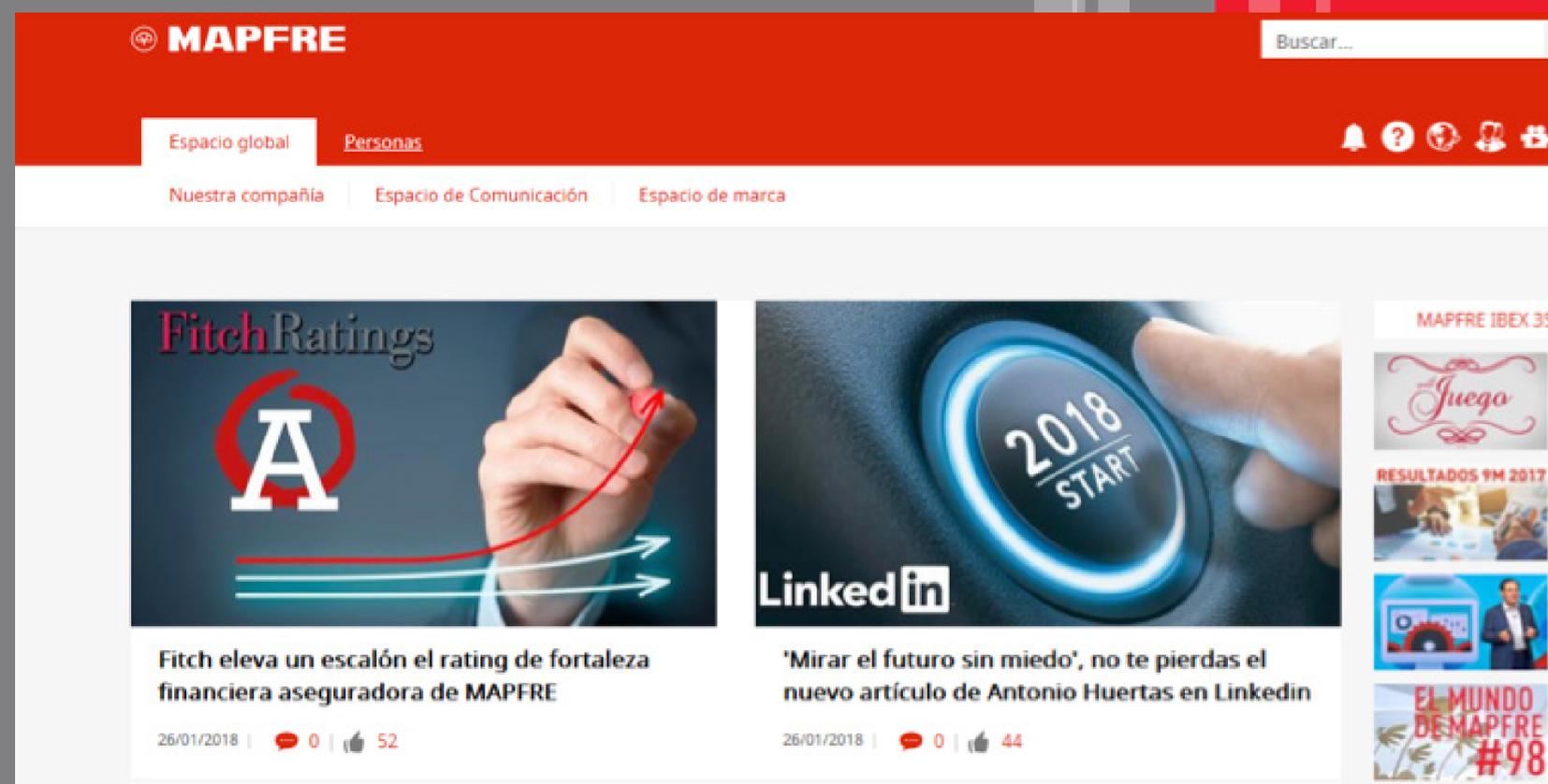
Entre las iniciativas lanzadas en este año están:

## Comunicación

Se creó en la intranet el Espacio Personas en donde podemos encontrar servicios y contenidos pertenecientes a Recursos Humanos. Está destinada a publicar noticias, información, políticas y normativas de interés para los colaboradores de la Compañía.

## Pasantías

Poseemos un Proyecto de Becarios o Pasantes, el cual da oportunidad a los jóvenes talento de integrarse, conocer el sector asegurador y la vida laboral. Los jóvenes becarios pueden tener la oportunidad de ser parte de la Compañía al demostrar sus habilidades, competencias y excelencia en el desempeño.



MAPFRE trabaja constantemente por crear un excelente clima laboral para que esta satisfacción y seguridad sea trasladada a nuestros clientes y proveedores, a continuación, se presentan actividades que contribuyen a crear dichas condiciones:

## Reconocimientos

Trimestralmente cada Gerencia selecciona colaboradores que muestren los valores de responsabilidad y compromiso. Se otorga a los ganadores un reconocimiento especial por su actuación. El personal de dirección también es premiado por sus habilidades de liderazgo y reconocimiento a sus colaboradores, entregándoles un reconocimiento por su labor. En total fueron premiados 25 colaboradores entre administrativos y jefaturas.



# Integración y compañerismo

Dando seguimiento a nuestra estrategia de Gestión de Talento, en MAPFRE estamos comprometidos con la integración y compañerismo para el alcance de nuestros objetivos, bajo esta filosofía, celebramos nuestro día del empleado MAPFRE en el que todos los colaboradores ponen en manifiesto los valores: Equipo Comprometido y Vocación de Servicio, dejando evidencia de nuestras competencias laborales y personales.



# Días especiales

En MAPFRE compartimos los días festivos, uniendo lazos de compañerismo, amistad y solidaridad, convertimos las jornadas de trabajo en momentos para compartir con nuestros colaboradores, clientes y proveedores, ambientes festivos y alegres.



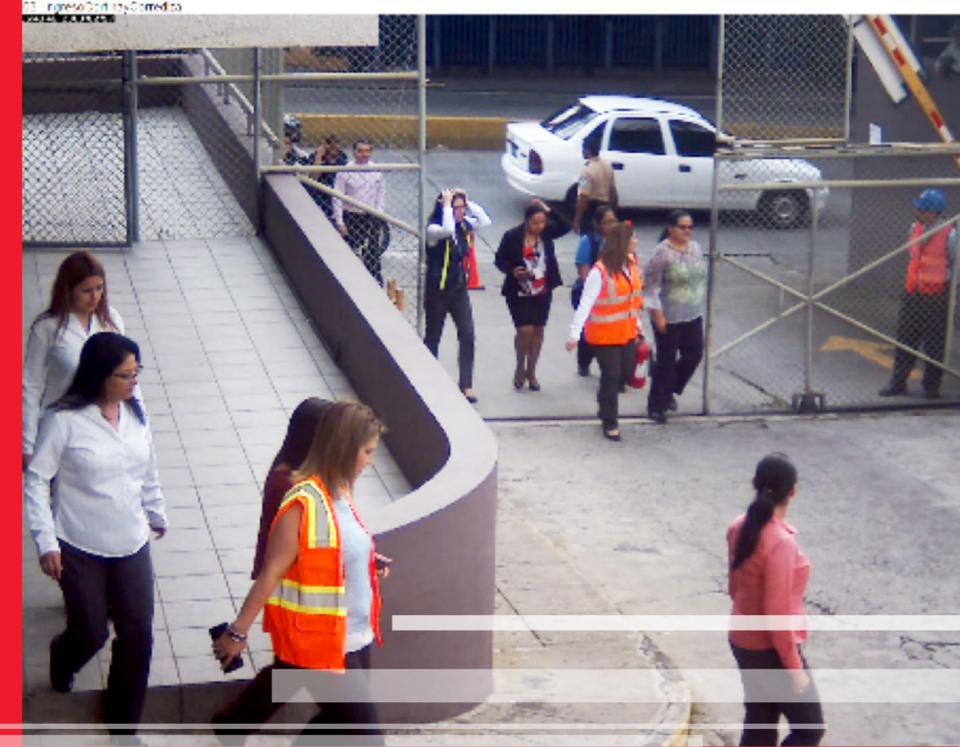
# Deportes

Continuamos fomentando el deporte en nuestros colaboradores, siendo parte del Torneo de Fútbol 2017 organizado por la Cámara Española, en el cual, nuestros deportistas mostraron sus talentos futbolísticos, logrando el título de subcampeón del torneo.



# Prevención

Afirmamos nuestra responsabilidad en cuidar la integridad física de todos nuestros colaboradores e inquilinos, llevando a cabo un simulacro de evacuación en todo el edificio MAPFRE obteniendo una respuesta positiva y comprometida de todos los participantes, lo que nos permitió recibir una acreditación del Cuerpo de Bomberos de El Salvador, quienes estuvieron vigilantes que se cumplieran todas las medidas de seguridad lo que nos convierte en un lugar seguro para trabajar.



# Salud

Resaltamos nuestro compromiso con todos nuestros colaboradores, desarrollando jornadas de salud y campañas para mantener un buen estado físico, brindando muchos beneficios, información para la prevención de enfermedades y los buenos resultados que genera en la salud en general.

# Responsabilidad Social Empresarial

## CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL 2017

A lo largo del año 2017 se realizaron diferentes acciones en concepto de seguridad vial que son las siguientes:

Como parte de los programas que Fundación MAPFRE desarrolla en educación vial, se continuó ejecutando la Campaña Escolar de Educación Vial denominada “Ciudad Vial Fundación MAPFRE” con niños entre 6 y 12 años de edad, con el objetivo de educar a los más pequeños del hogar con instrucciones directamente de la Policía Nacional Civil y el Viceministerio de Transporte. Con estas acciones se pretende concientizar a la población de la importancia de adoptar en definitiva un cambio de actitud y un manejo responsable al conducir, ser pasajero o peatón, a fin de reducir los altos índices de muertes y accidentes en nuestro país.



# Fundación MAPFRE



En El Salvador, cada año crece el número de Voluntarios MAPFRE y el 2017 representa un punto de inflexión para poder ayudar a muchas más personas, las actividades que a lo largo del año se realizaron fueron las siguientes:

Donación de víveres de primera necesidad, prendas de vestir y artículos de limpieza al hogar Hermano Pedro Betancourt ubicado en el municipio de Ilobasco y el hogar San Vicente de Paul que se encuentra en el municipio de Sensuntepeque.



Reforestación de zona protegida San Andrés, Los voluntarios MAPFRE colaboraron en una ardua jornada en la siembra de más de 100 arbolitos de diferentes especies con la finalidad de poder contribuir con la reforestación de nuestro medio ambiente.



Limpieza de playa La Costa del Sol en el día mundial del Voluntariado MAPFRE, se recogieron desechos sólidos que no contribuyen a la conservación de nuestras playas.



Ayudemos Corriendo, es el lema utilizado año con año para donar, en esta oportunidad al Hospital Divina Providencia, con más de 1,200 corredores fue un éxito total la realización de este evento, alcanzando un donativo de equipo sofisticado al hospital y camas para que puedan atender más pacientes.



# Fundación MAPFRE



Dibujando sonrisas en navidad donando juguetes y diversión a niños huérfanos y abandonados del hogar de niños San Vicente de Paul, llevando diversión, juguetes y muchas sonrisas para estos niños en navidad.

**EN ESTA ÉPOCA DE DAR Y RECIBIR...**

**APADRINA UN NIÑO ABANDONADO**

**y dibujemos sonrisas en niños abandonados con una mañana alegre**

Cada niño recibirá un juguete, refrigerio, dulces, galletas, algodón de azúcar, sorbete, en una mañana alegre con la animación de un payaso, figuras con globos y juegos inflables.

Valor: \$5.00  
Lugar: Hogar de Niños San Vicente de Paul (San Jacinto)  
Fecha: Domingo 3 de diciembre  
Hora: de 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

**Formas de apadrinar:**  
Descuento en planilla (empleados)  
Descuento en comisiones (productores de seguros)  
Efectivo en Dpto. de Recursos Humanos

Esperamos contar con tu colaboración a más tardar el viernes 1 de diciembre.

Para mayor información, contactar a:  
Patricia Ramírez o Norma de Romero al 2257-6666

**Hacemos extensiva la invitación para que nos acompañes a llevar ésta alegría a cada uno de los niños apadrinados.**

**VOLUNTARIOS**  
Fundación MAPFRE



A background image showing a business meeting. Two people in dark suits are seated at a table. One person's hands are clasped together, while the other is holding a tablet. On the table, there are several documents, including one with a bar chart and another with a pie chart. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

*Principales  
indicadores 2017*

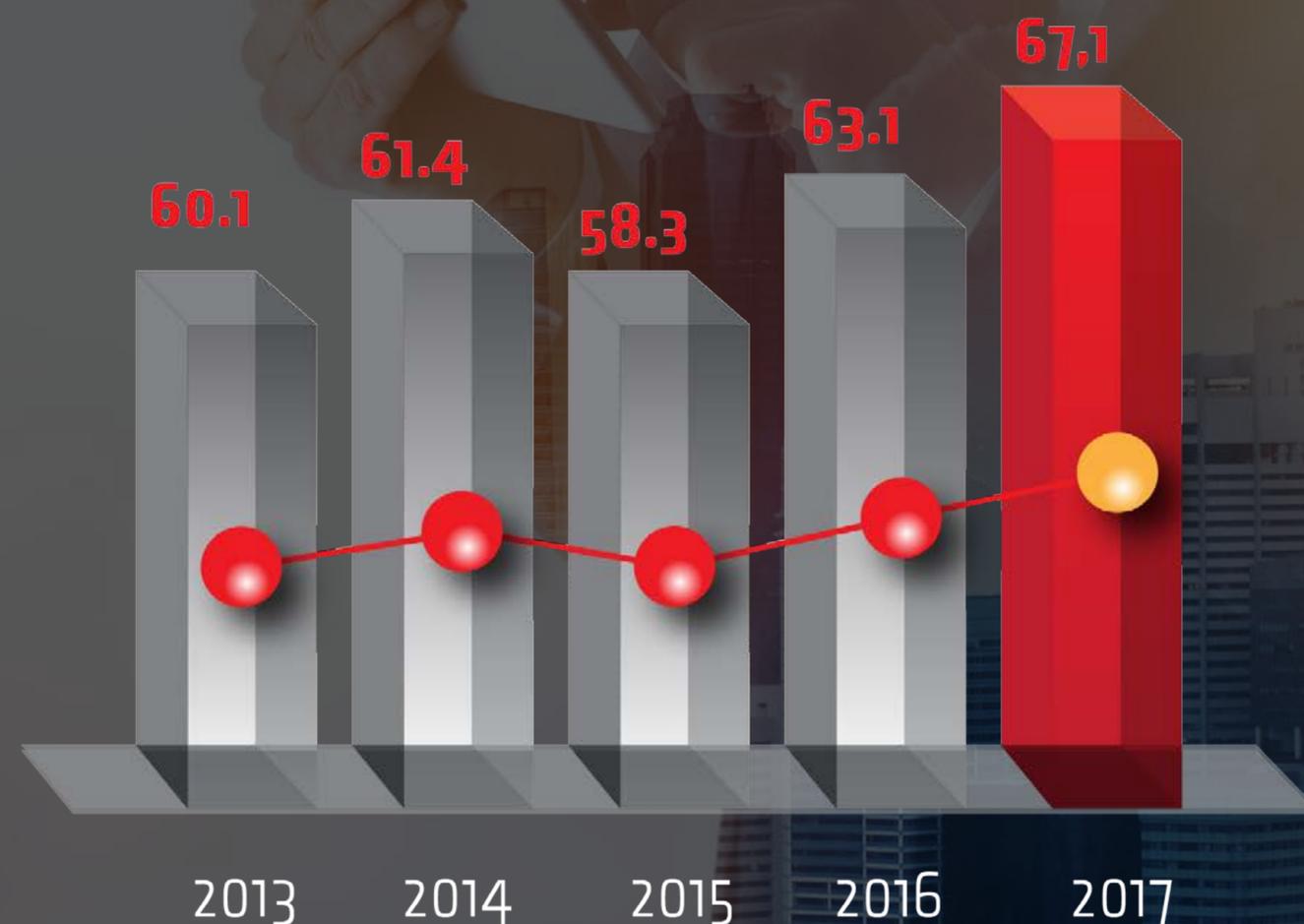
 **MAPFRE**

# Primas Netas Emitidas

Durante el ejercicio 2017 potenciamos las acciones comerciales y continuamos aplicando rigor en la suscripción de riesgos. Estas acciones contribuyeron a que las primas netas emitidas alcanzaran un total \$67,1 millones de dólares, representando un incremento del 6.4% respecto al año anterior, con lo cual la emisión de primas vuelve a mostrar una tendencia importante de crecimiento.

Este crecimiento se vuelve mucho más significativo dado que el mercado asegurador decreció en 0.8%.

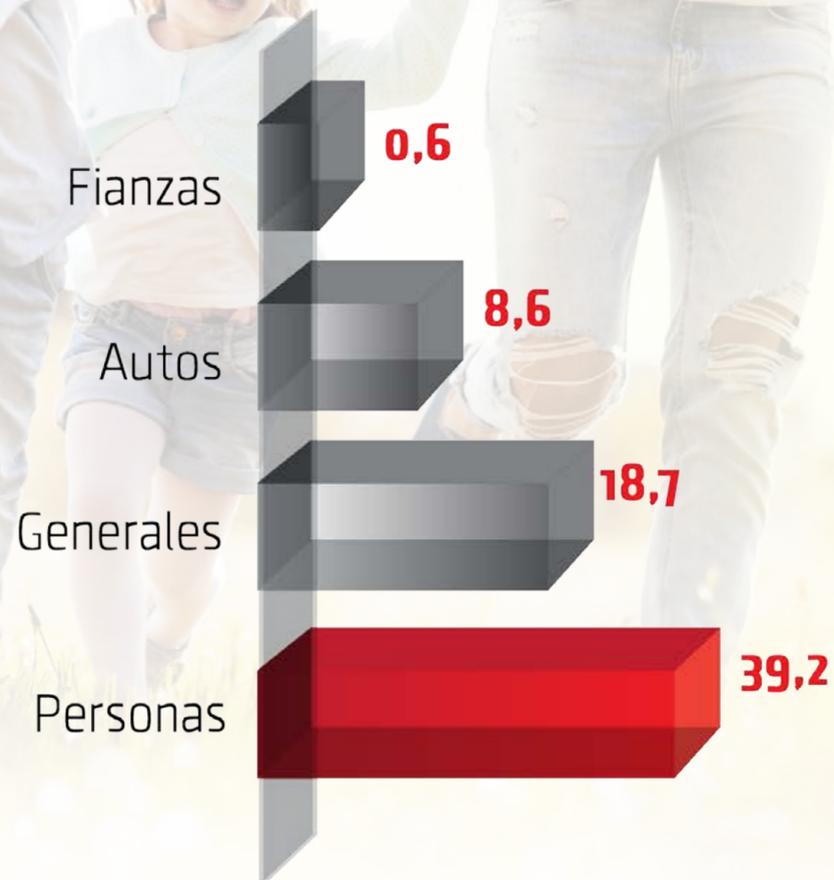
## PRIMAS NETAS EMITIDAS (EN MILLONES DE DÓLARES)



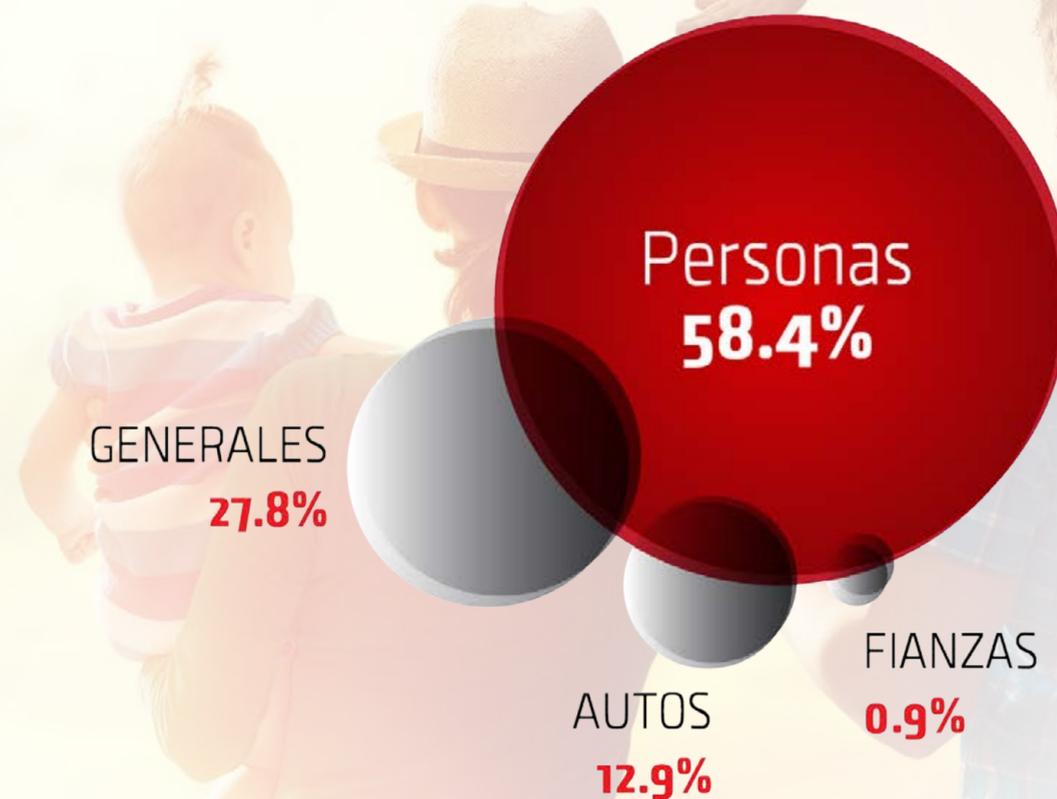
# Primas Netas Emitidas

La cartera de primas netas distribuida por sectores es de la siguiente manera: Fianzas \$0,6 millones, Seguro de Automotores \$8,6 millones, Seguro de Ramos Generales \$18,7 millones y Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$39,2 millones.

## PRIMAS NETAS EMITIDAS (EN MILLONES DE DÓLARES)



## PRIMAS NETAS EMITIDAS (EN PORCENTAJE)

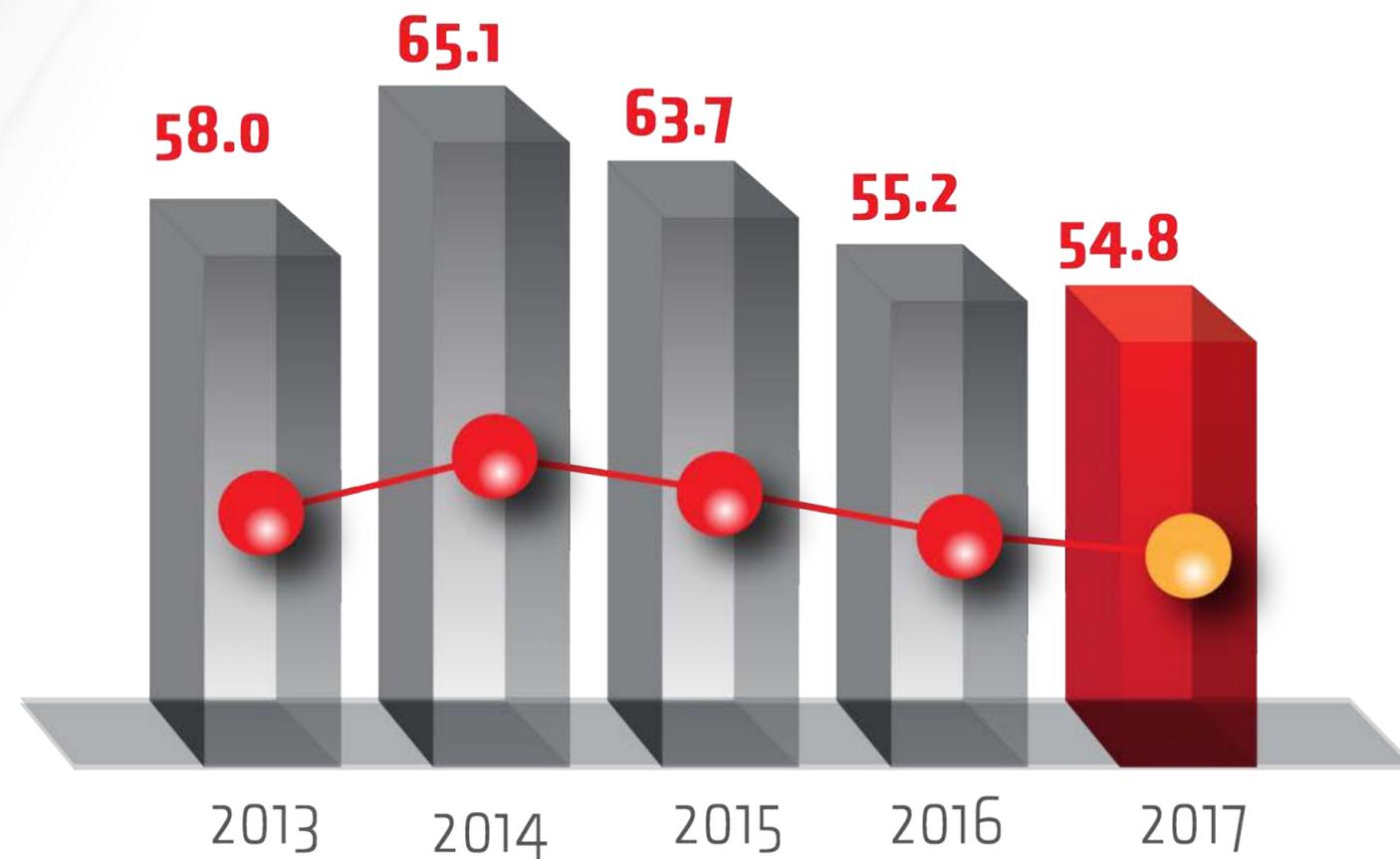


# Siniestralidad Incurrida

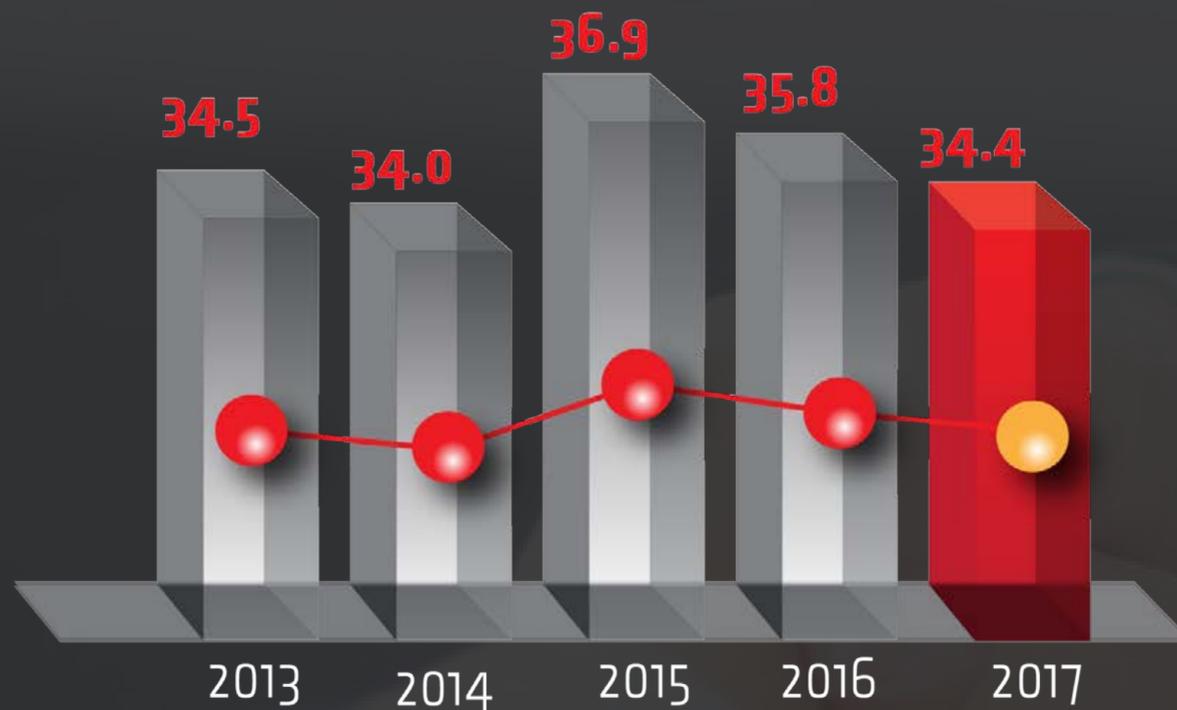
La siniestralidad incurrida alcanzó un 54.8% sobre las primas netas emitidas y representa una disminución de 0.4 puntos porcentuales en comparación con el ratio de 2016 que fue de 55.2%.

Esta mejora es el resultado de la aplicación directa de los planes técnicos y contención de siniestralidad, implementado en los últimos años.

## SINIESTRALIDAD INCURRIDA (EN PORCENTAJE)



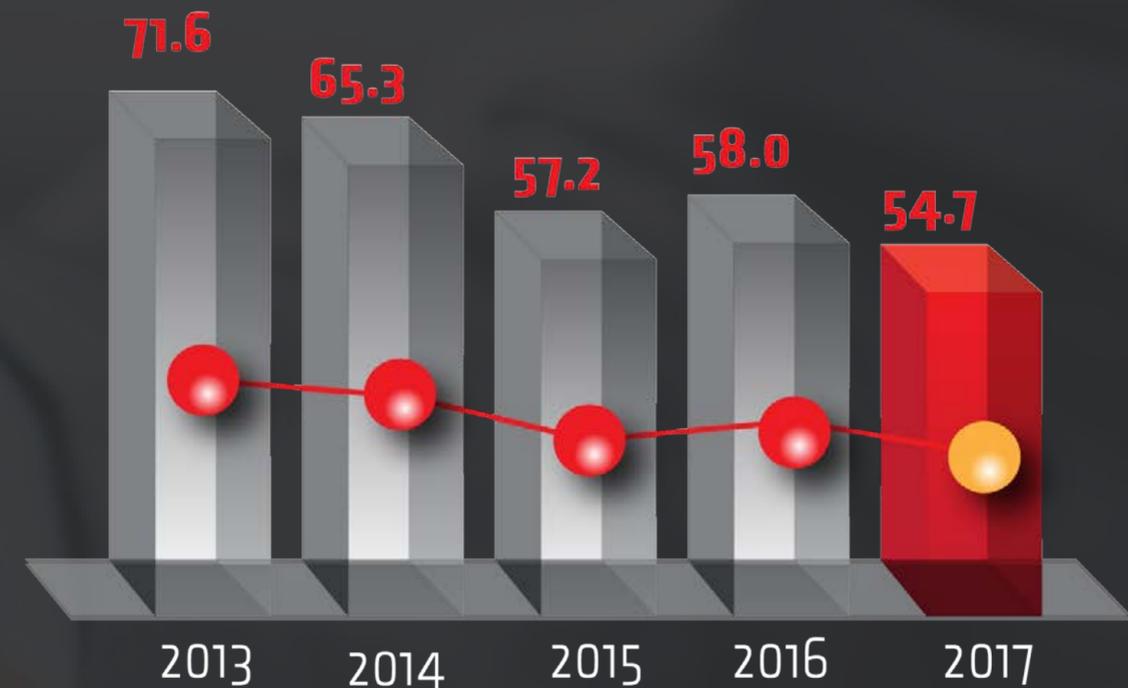
## SINIESTRALIDAD INCURRIDA SEGUROS GENERALES (EN PORCENTAJE)



La siniestralidad del sector de Seguros Generales alcanzó un ratio de 34.4% sobre el total de primas netas emitidas, y representa una disminución de 1.4 puntos porcentuales comparados con 2016 que tuvo un ratio de 35.8%.

El ratio es el resultado del robustecimiento del proceso de suscripción de riesgos, los cuales se han venido ejecutando en los últimos años, así mismo, los eventos meteorológicos fueron menores a años anteriores.

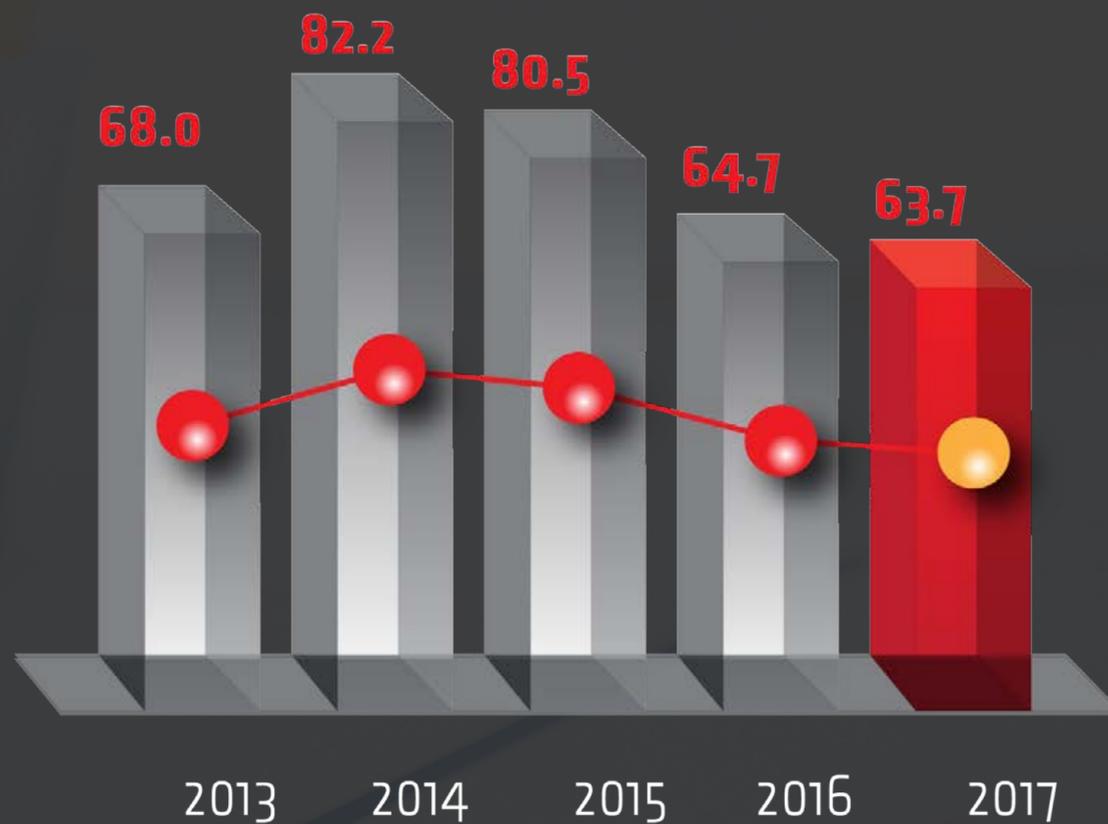
## SINIESTRALIDAD INCURRIDA SEGUROS AUTOMOTORES (EN PORCENTAJE)



El Seguro de Automotores alcanzó un ratio de siniestralidad incurrida del 54.7% sobre las primas netas emitidas, lo cual supone una disminución de 3.3 puntos porcentuales en relación a 2016, que fue de 58.0%.

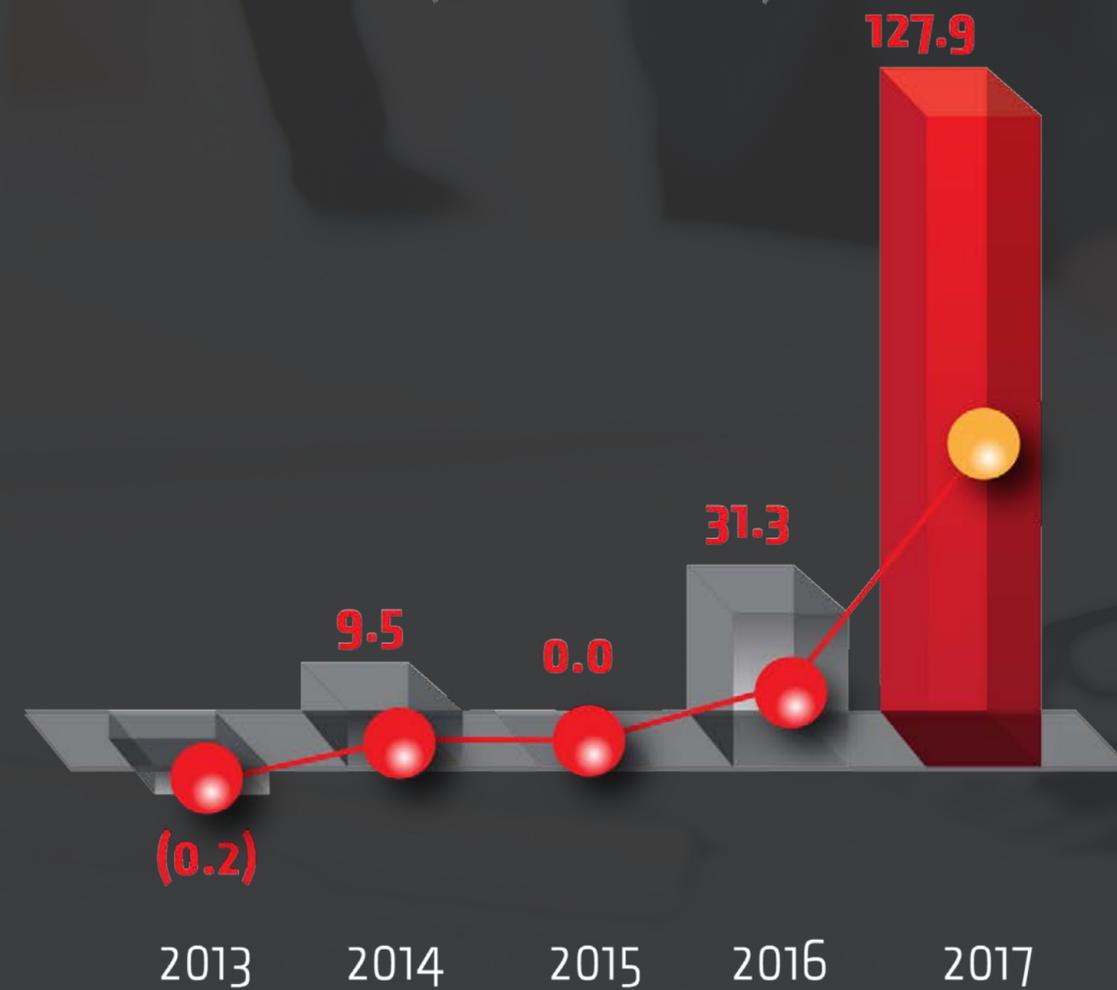
Esta disminución es el resultado del robustecimiento del Plan Técnico Comercial, aplicando rigurosidad en la gestión de siniestros, robustecimiento en el proceso de suscripción de pólizas colectivas.

## SINIESTRALIDAD INCURRIDA SEGUROS PERSONAS (EN PORCENTAJE)



El sector de Seguros de Personas cerró con un ratio de siniestralidad del 63.7%, representando un decrecimiento de 1 punto porcentual comparado con el periodo 2016, que fue de 64.7%. Esta mejora es resultado del robustecimiento en la suscripción de riesgos y depuración de cuentas deficitarias.

## SINIESTRALIDAD INCURRIDA FIANZAS (EN PORCENTAJE)

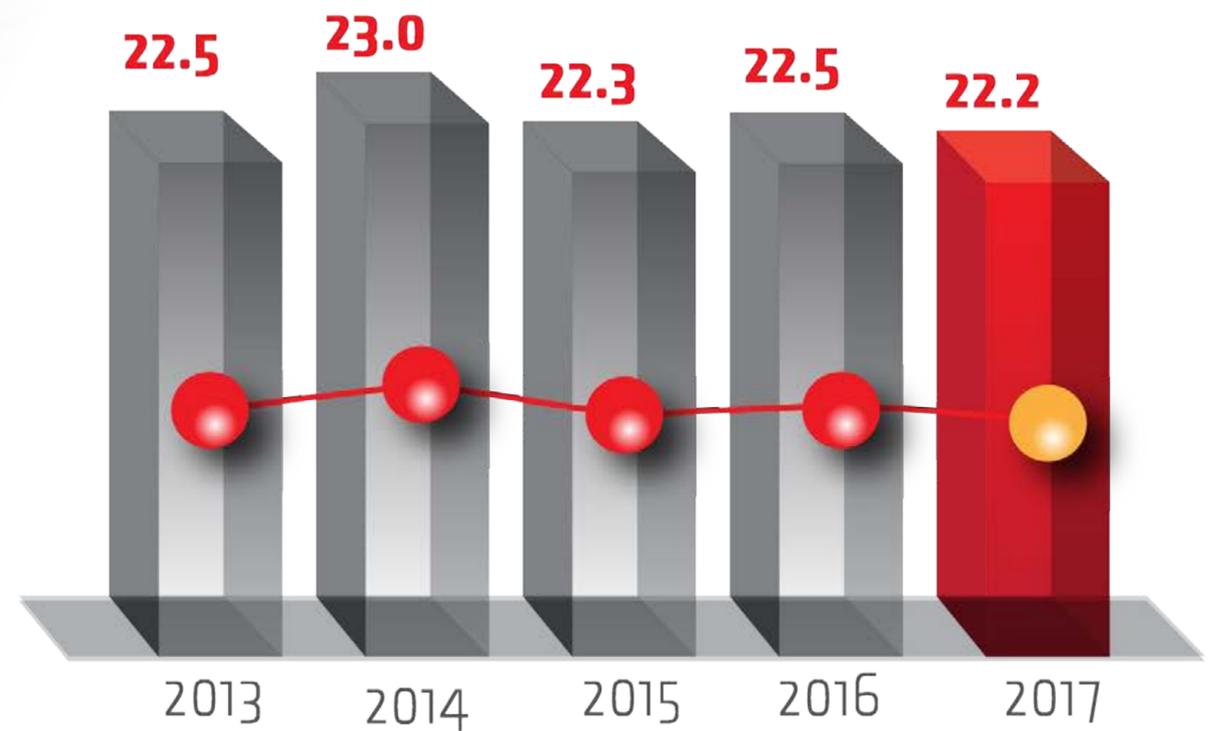


Este sector alcanzó una siniestralidad incurrida de 127.9%, debido a la constitución de reserva por reclamo en trámite, el cual se encuentra en el proceso legal correspondiente.

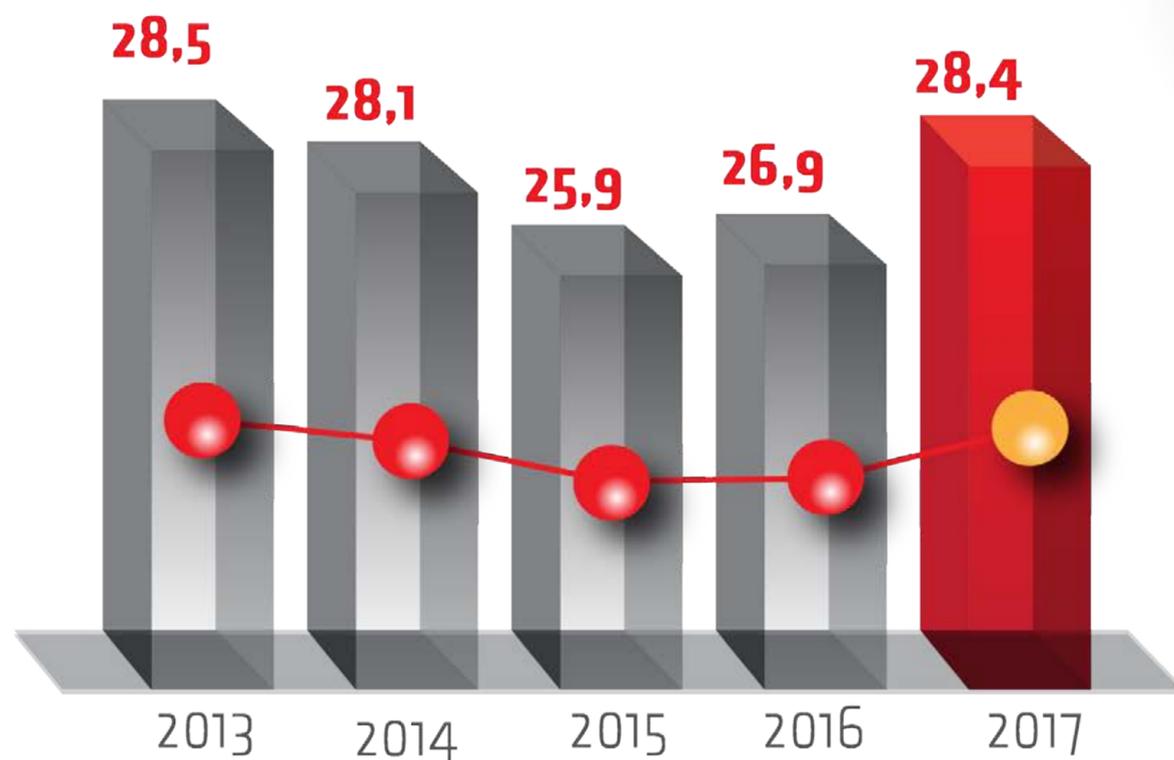
# Evolución de los Gastos totales

El ratio de Gastos totales para el ejercicio de 2017 fue de 22.2% el cual se mantiene estable comparado con los últimos tres años.

## EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS TOTALES (EN PORCENTAJE)



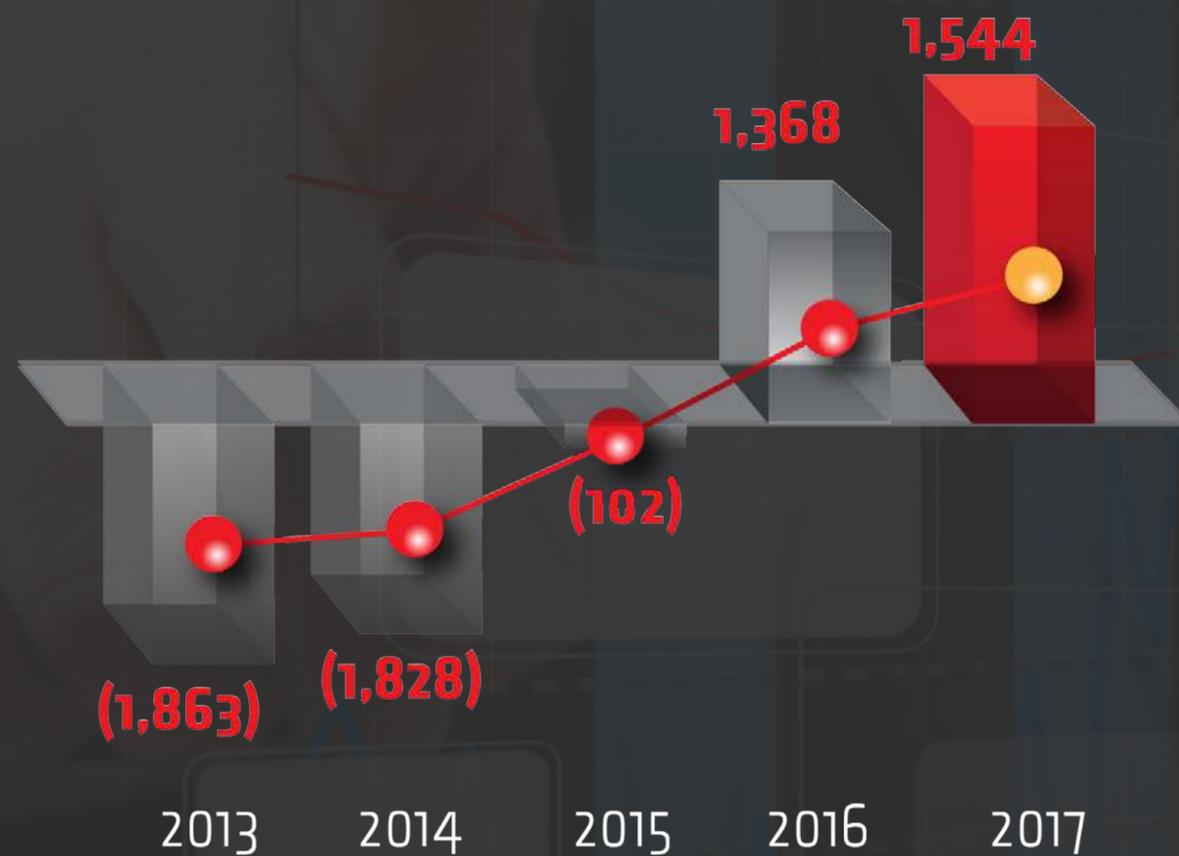
## RESERVAS DE RIESGOS EN CURSO Y MATEMÁTICAS (EN MILLONES DE DÓLARES)



## Reservas de Riesgos en Curso y Matemáticas

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 \$28,4 millones de dólares, importe que experimentó un crecimiento de \$1.5 millones de dólares comparado con 2016 que fue de \$26,9 millones de dólares.

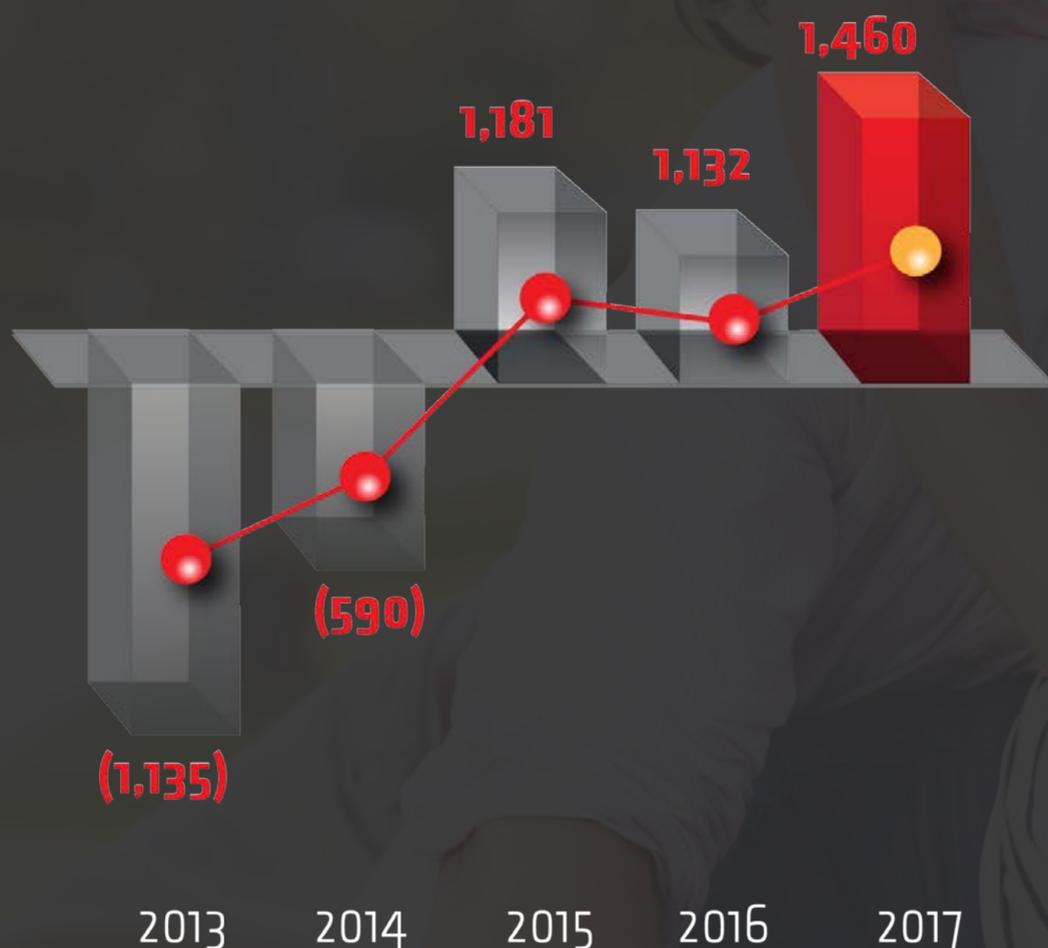
## RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO (EN MILES DE DÓLARES)



## Resultado de Explotación Retenido

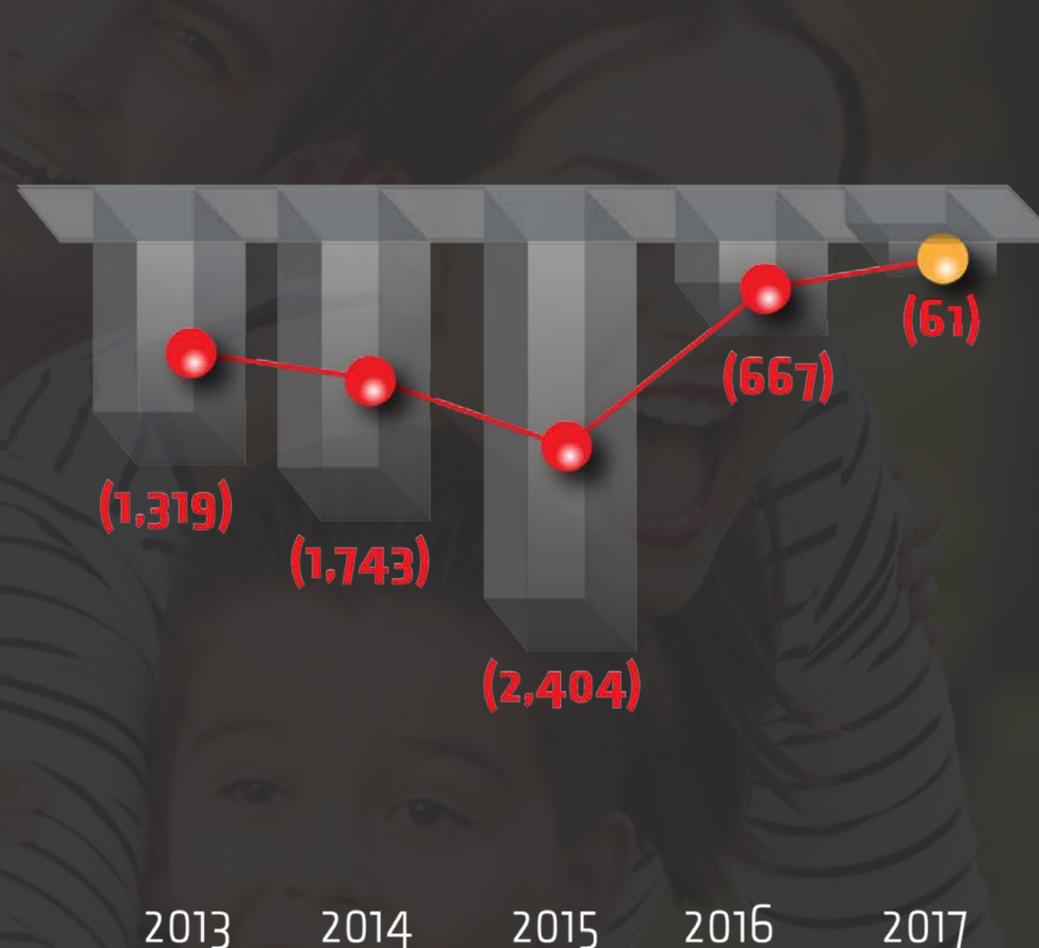
El Resultado de Explotación Retenido fue de \$1,544 y representa una importante mejora comparada con los ejercicios anteriores. En valores absolutos crecimos en \$176 mil comparados con el año anterior.

## RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS GENERALES (EN MILES DE DÓLARES)



El Resultado de Explotación fue de \$1,460, lo cual supone un aumento del 29% comparado con el del año anterior que fue de \$1,132. Este resultado es producto de la excelente gestión técnica ejercida en los últimos años.

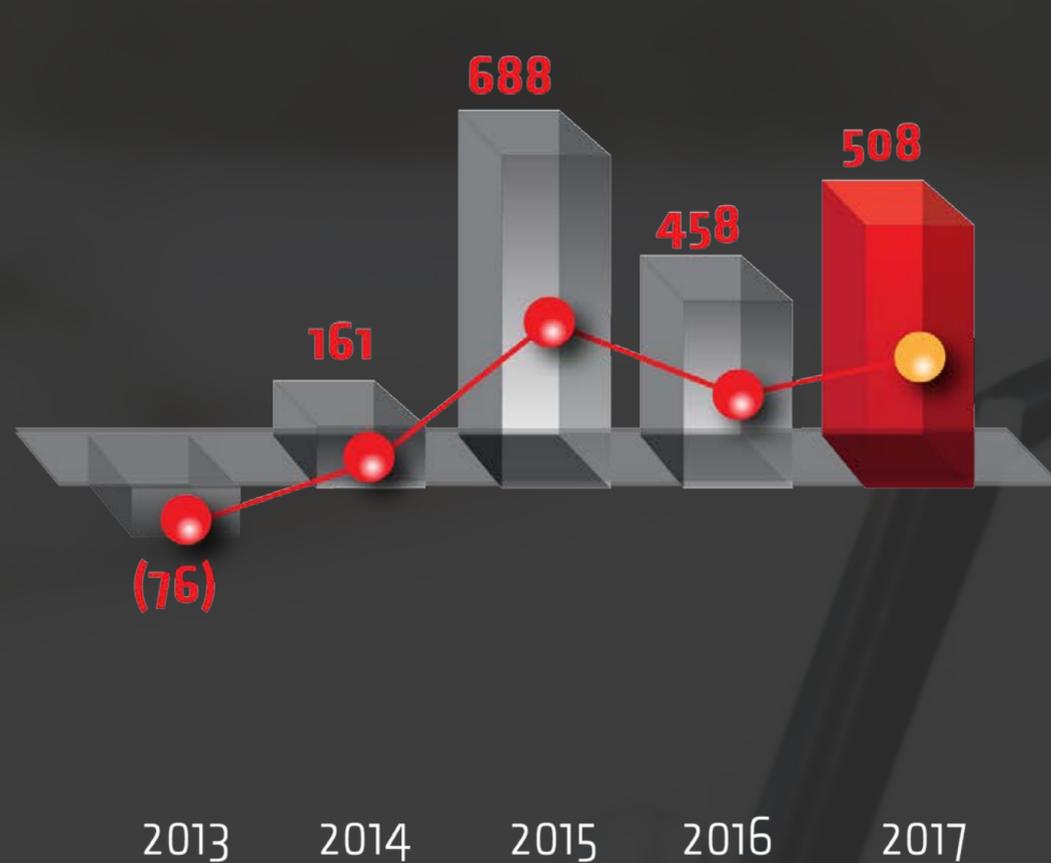
## RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS DE PERSONAS (EN MILES DE DÓLARES)



El Resultado de Explotación fue de (\$61,0) lo cual supone una mejora importante al compararlo con el alcanzado en 2016 (\$667,0). Esta mejora se origina principalmente por la buena gestión técnica en los seguros Médico Hospitalario y de Colectivo de Vida.

## RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS DE AUTOMOTORES

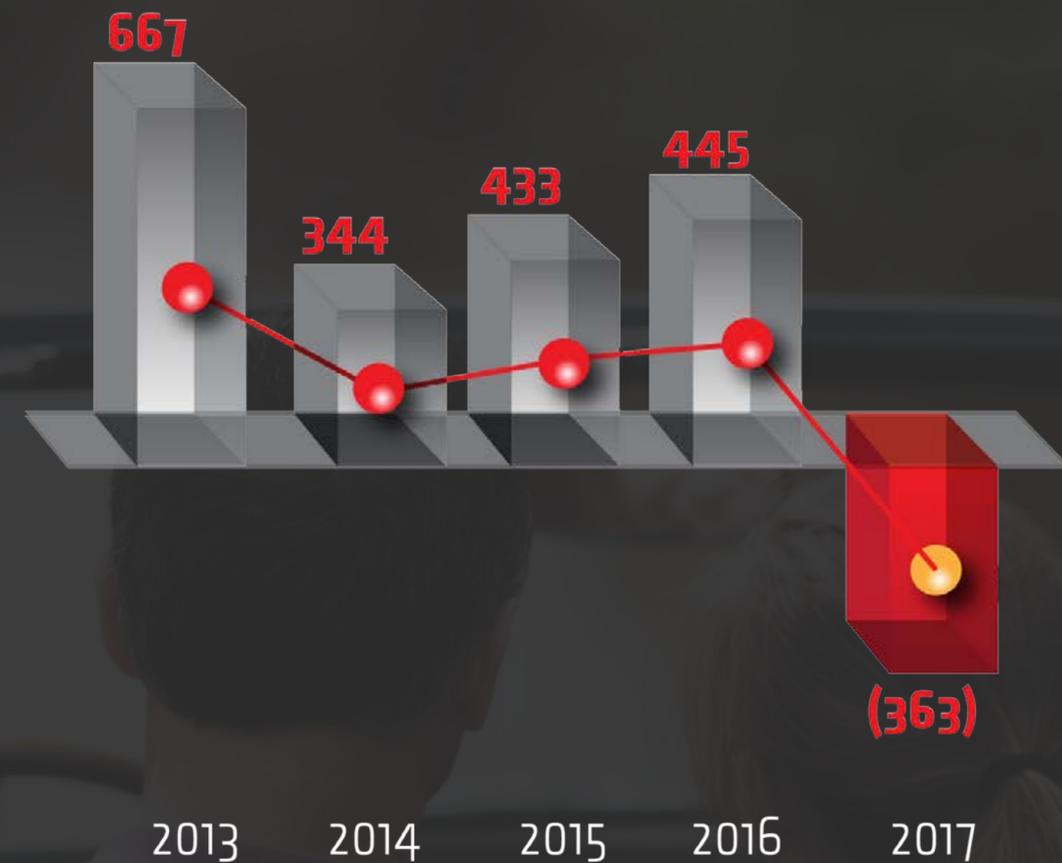
(EN MILES DE DÓLARES)



El Resultado de Explotación fue de \$508, lo cual supone un crecimiento del 11% comparado con el del año anterior que fue de \$458, producto de la aplicación rigurosa en la gestión de siniestros, depuración y no contratación de pólizas colectivas deficitarias. Además del aumento del 6% de las primas netas emitidas comparadas con el año anterior.

## RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO FIANZAS

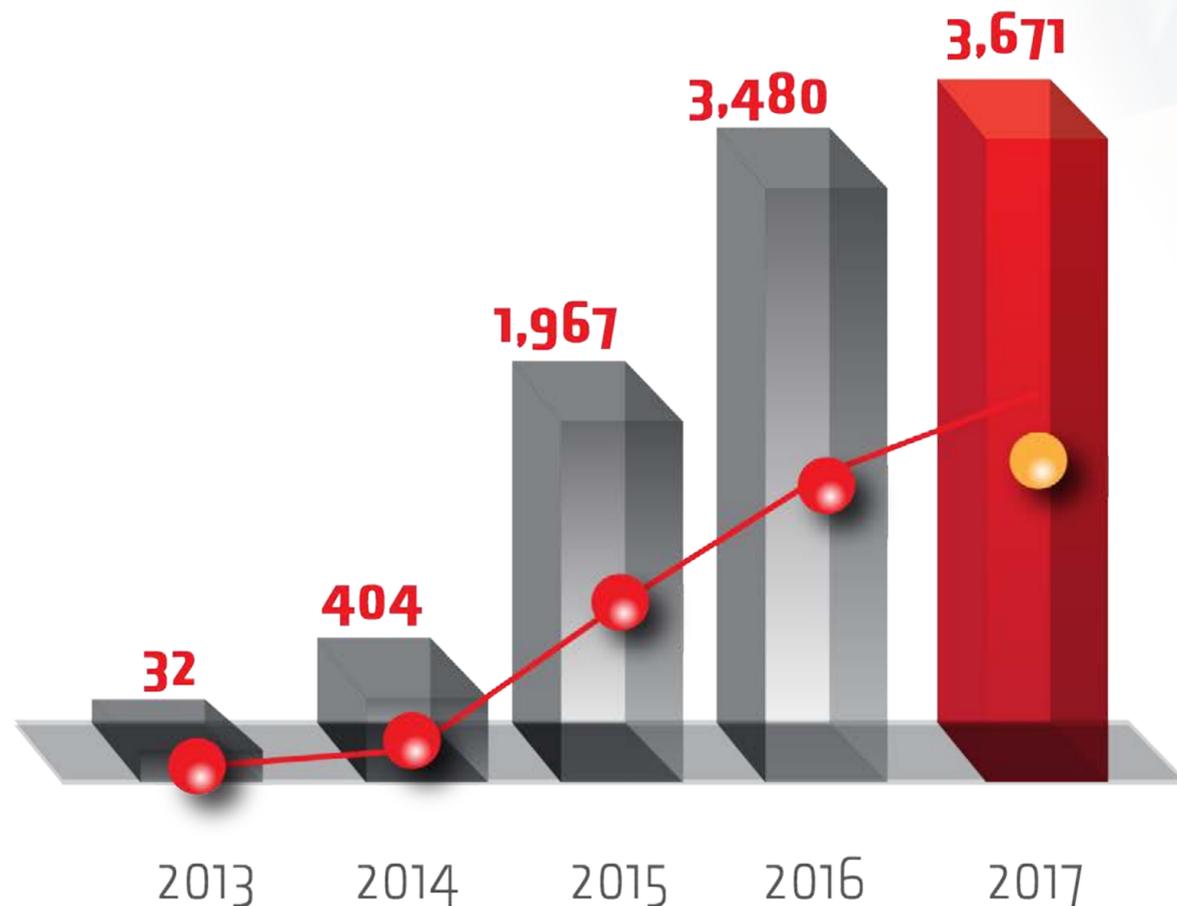
(EN MILES DE DÓLARES)



El Resultado de Explotación de este sector se ve afectado debido a la constitución de reserva por reclamo en trámite el cual se encuentra en el proceso legal correspondiente.

## RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

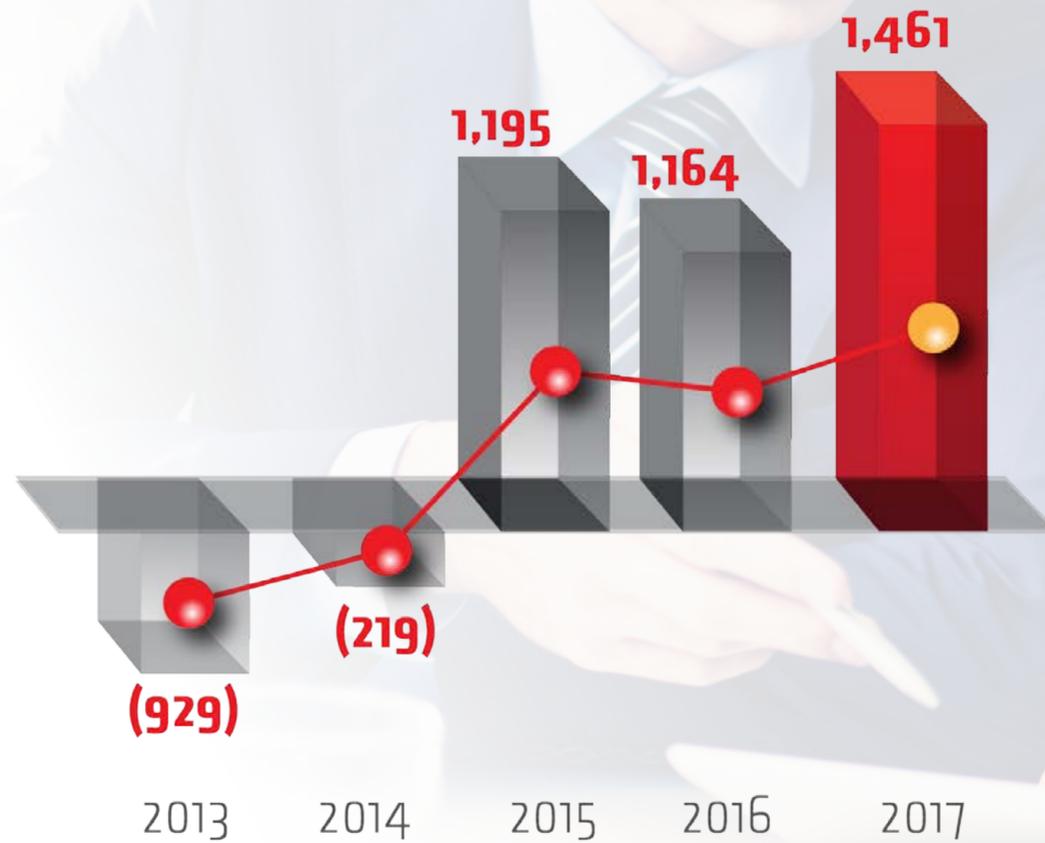
(EN MILES DE DÓLARES)



## Resultado antes de impuesto

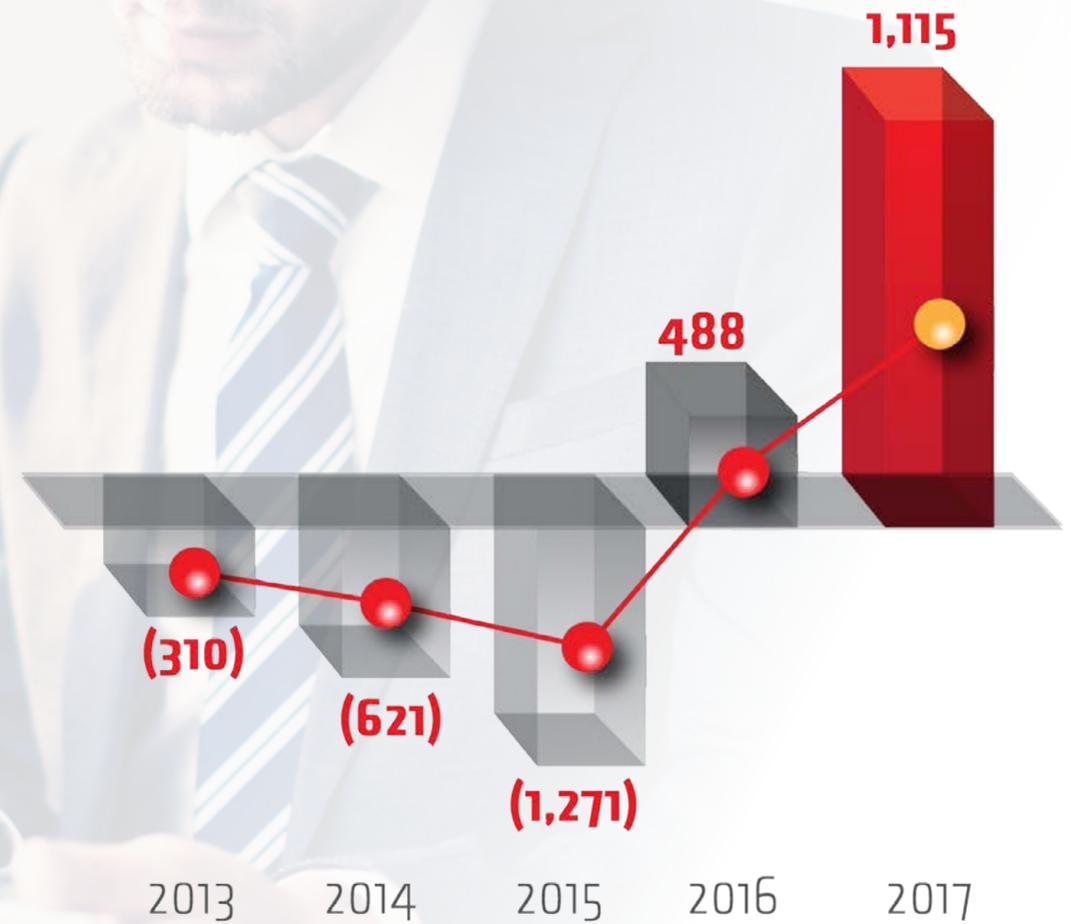
La gráfica refleja claramente la constante evolución positiva de la utilidad de la Compañía en los últimos años; con un resultado de \$3,671 para el 2017, que supone un incremento del 5.5% sobre 2016, no sólo se ratifica la evolución creciente, sino también es la mayor utilidad alcanzada hasta ahora por la Compañía.

## RESULTADO ANTES DE IMPUESTO **SEGUROS GENERALES** (EN MILES DE DÓLARES)



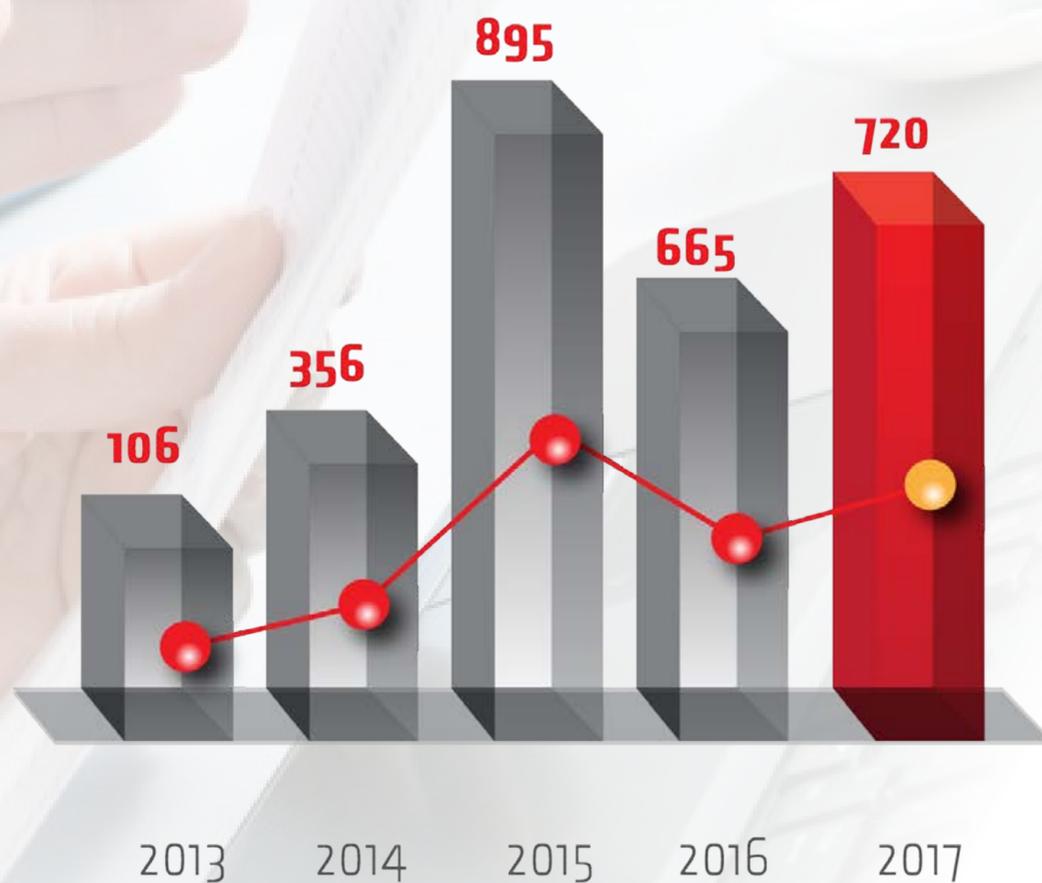
El resultado antes de impuesto fue de \$1,461 y representa un aumento del 26% comparado con el año anterior que fue de \$1,164.

## RESULTADO ANTES DE IMPUESTO **SEGUROS DE PERSONAS** (EN MILES DE DÓLARES)



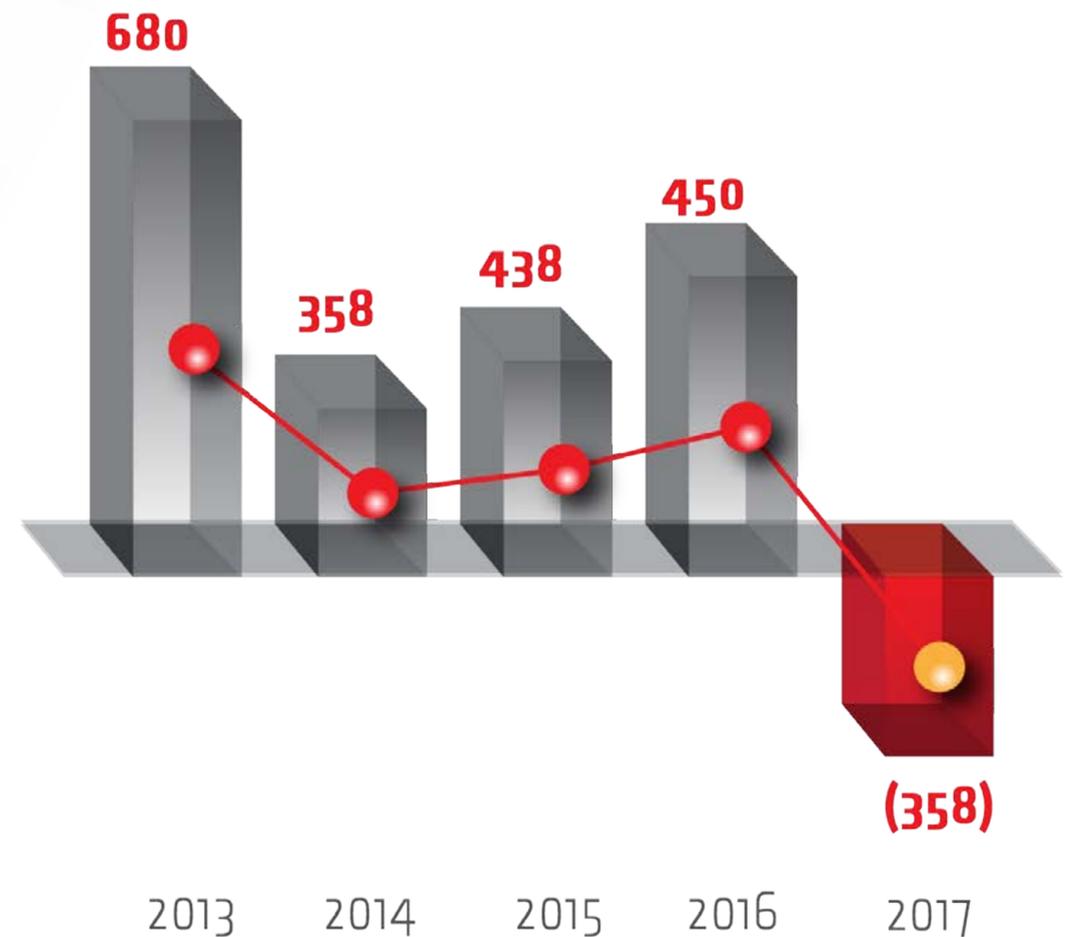
El resultado antes de impuesto fue de \$1,115 y representa un destacado crecimiento del 129% comparado con el año anterior que fue de \$488,0.

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO  
**SEGUROS DE AUTOMOTORES**  
 (EN MILES DE DÓLARES)



El resultado antes de impuesto fue de \$720 y representa un aumento del 8% comparado con el año anterior que fue de \$665.

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO  
**FIANZAS**  
 (EN MILES DE DÓLARES)



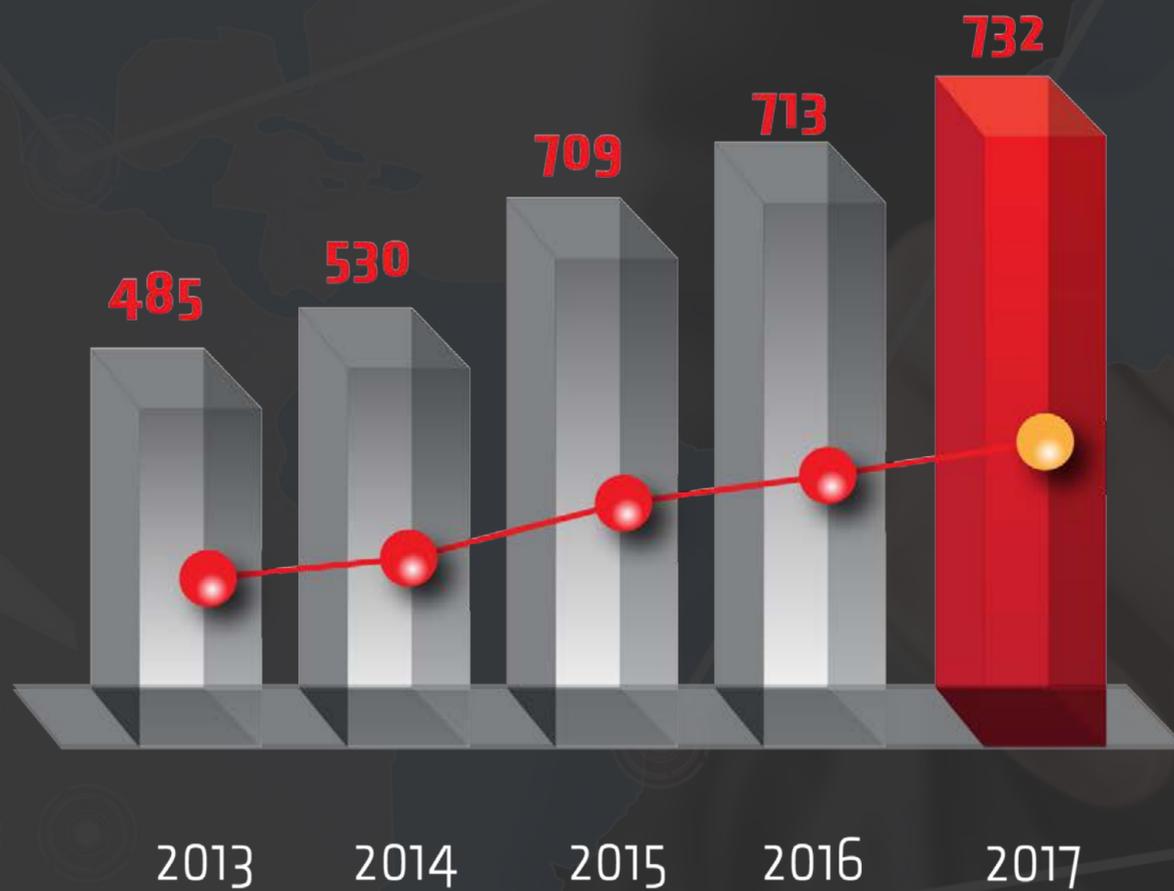
El resultado antes de impuesto fue una pérdida de (\$358) y representa una disminución del 180% comparado con el año anterior que fue de \$450.

## RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

### **NO TÉCNICO** (EN MILES DE DÓLARES)

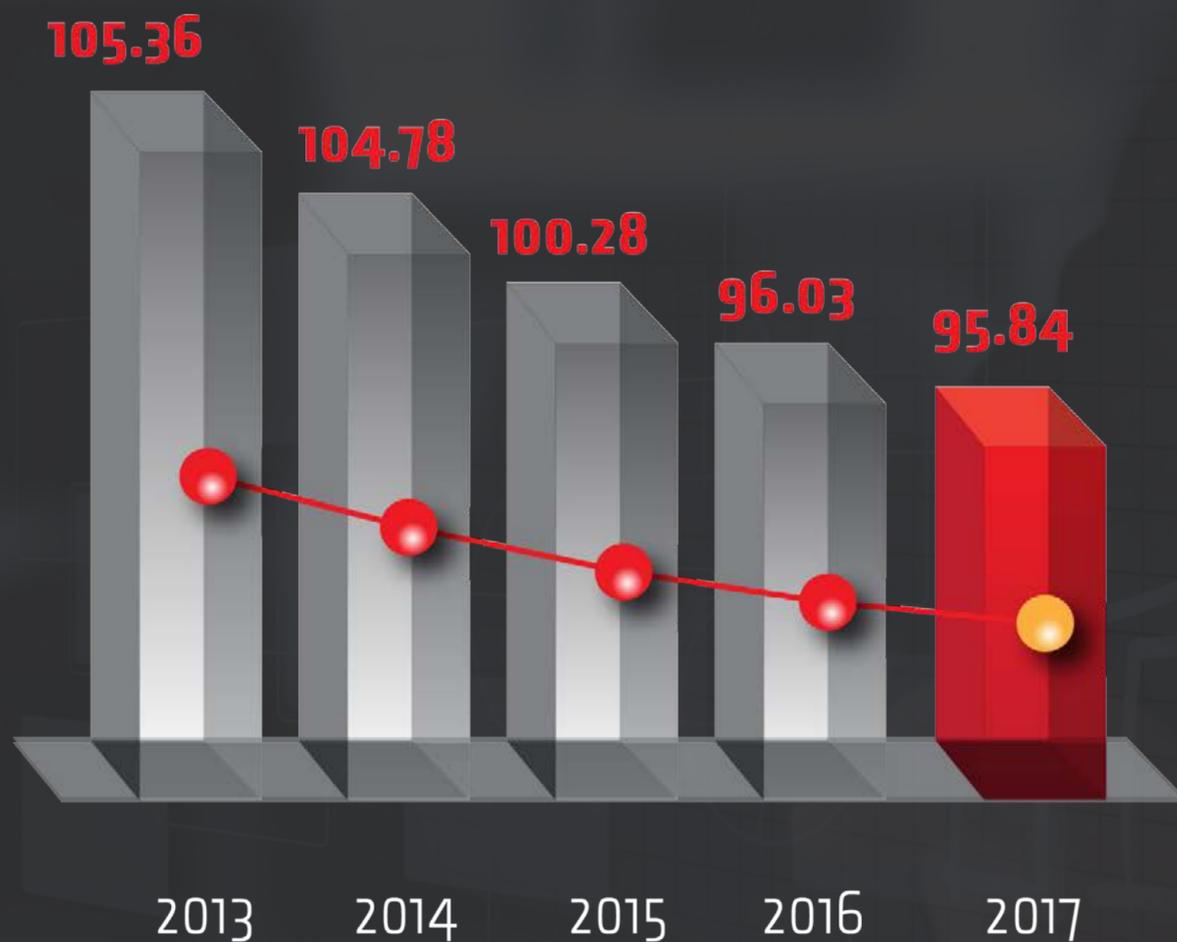
## *Resultado antes de impuesto No técnico*

El resultado antes de impuesto fue de \$732 y representa un crecimiento de 3.0% comparado con el año anterior que fue de \$713, este resultado corresponde a la rentabilidad de las inversiones del patrimonio neto y las reservas técnicas del Compañía.



## EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO COMPAÑÍA (EN PORCENTAJE)

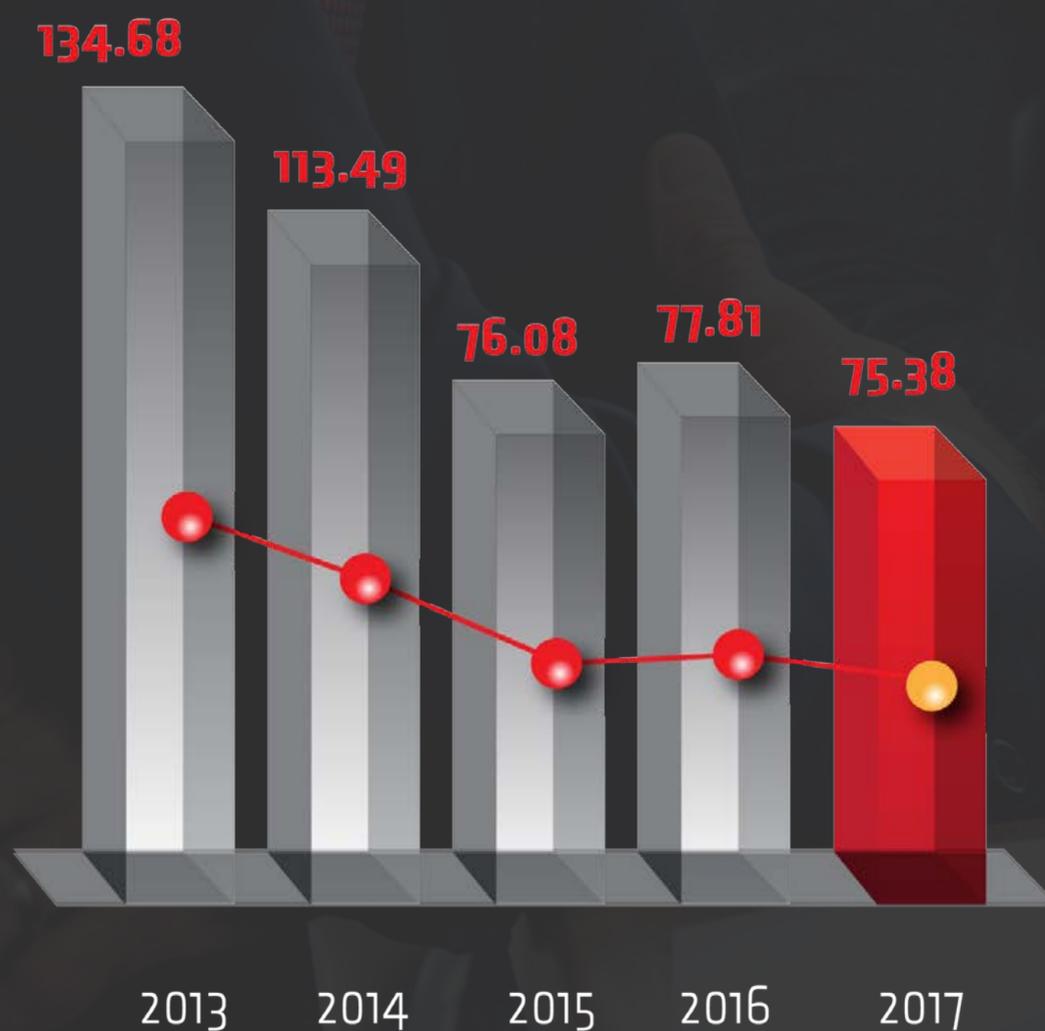
## *Evolución del Ratio Combinado*



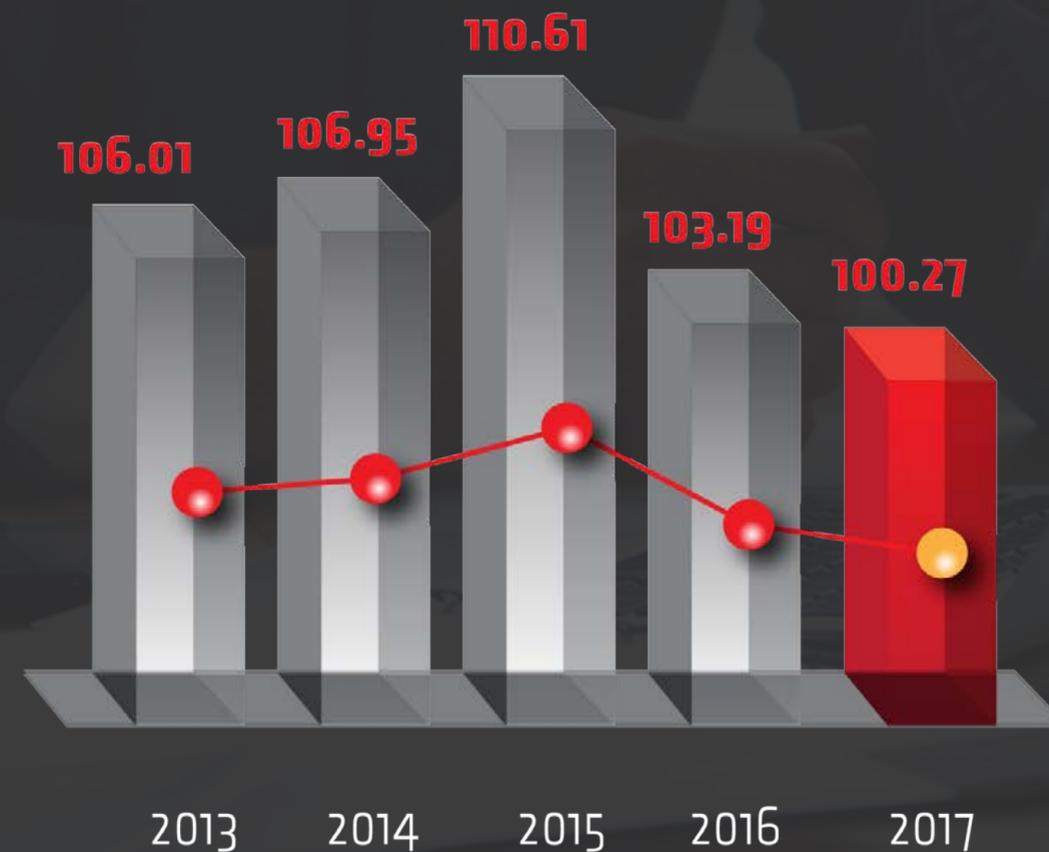
El ratio combinado está diseñado para medir la rentabilidad técnica con precisión; es decir, permite conocer la salud financiera de una compañía de seguros. Cuanto menor sea el porcentaje del ratio combinado, es mayor el resultado técnico que obtiene la compañía y por ende, provee mayor aporte al resultado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

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

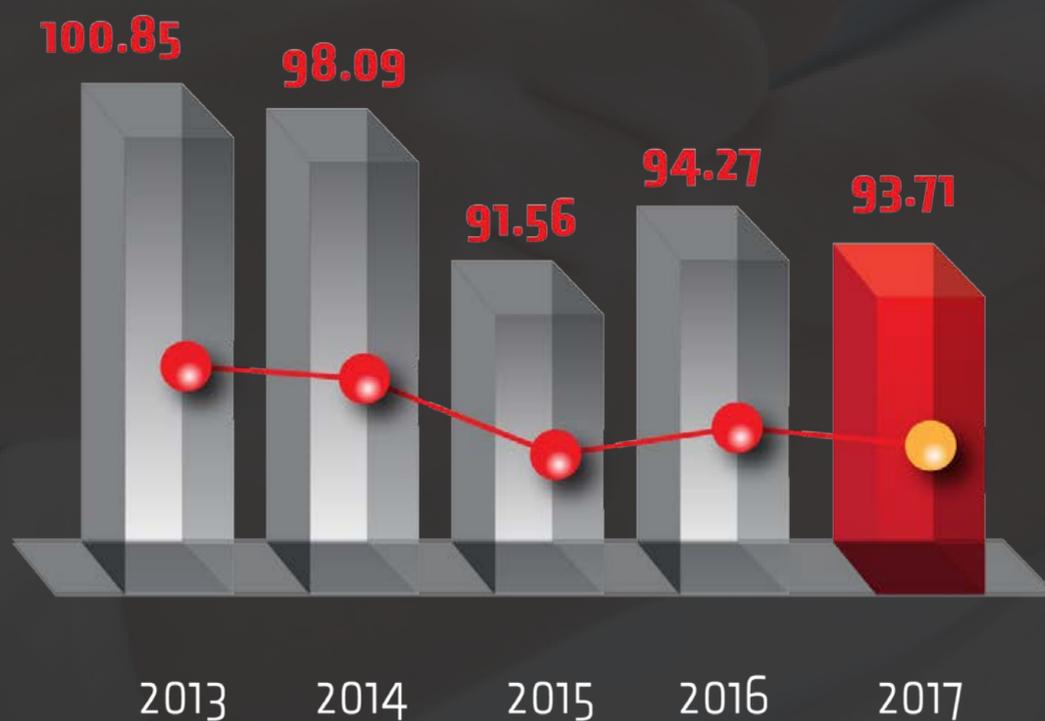
## EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS GENERALES (EN PORCENTAJE)



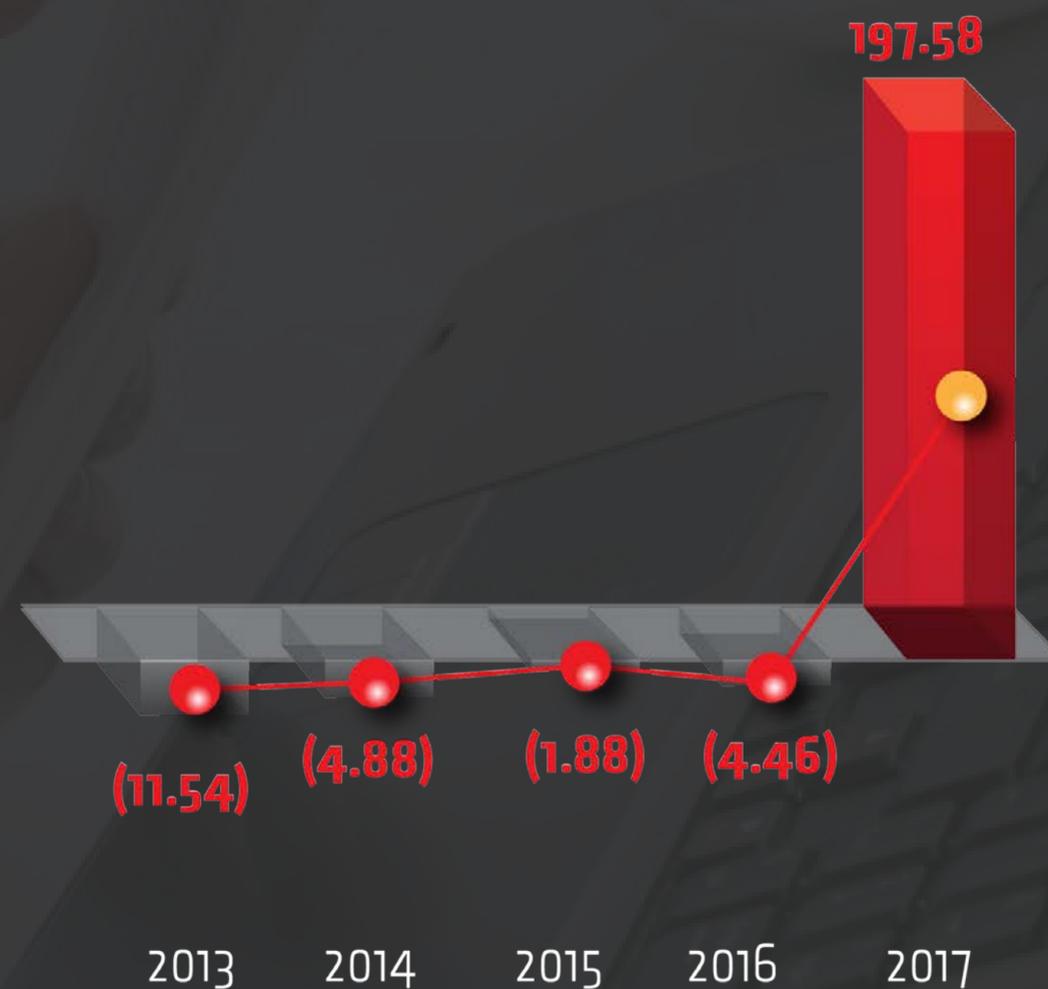
## EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS PERSONAS (EN PORCENTAJE)



EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO  
**SEGUROS DE AUTOMOTORES**  
 (EN PORCENTAJE)



EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO  
**FIANZAS**  
 (EN PORCENTAJE)



A person in a dark suit and light-colored tie is drawing a white line graph and a bar chart on a grid background. The line graph shows an upward trend, and the bar chart has four bars of increasing height. The person's hands are visible, holding a pen and drawing the lines. The background is a blurred office setting with windows and other people.

# *Estados Financieros 2017*

 **MAPFRE**

**MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S. A.**  
**Balance General al 31 de diciembre de 2017-2016**  
(En miles de dólares)

<b>ACTIVO</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVOS DEL GIRO</b>				
Caja y bancos	\$ 3,389.6	\$ 1,673.4	\$ 1,716.2	102.56
Efectos de cobro inmediato	2.1	3.3	(1.2)	(36.36)
Inversiones Financieras, neto	33,661.1	31,297.9	2,363.2	7.55
Cartera de Préstamos, neto	5,683.0	5,948.2	(265.2)	(4.46)
Primas por cobrar, neto	21,449.7	19,318.0	2,131.7	11.03
Deudores por Seguros y Fianzas	1,132.8	3,239.5	(2,106.7)	(65.03)
	<b>\$ 65,318.3</b>	<b>\$ 61,480.3</b>	<b>\$ 3,838.0</b>	<b>6.24</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>				
Inversiones Permanentes	\$ 557.6	\$ 563.5	\$ (5.9)	(1.05)
Diversos, neto	2,903.6	2,468.8	434.8	17.61
	<b>3,461.2</b>	<b>3,032.3</b>	<b>428.9</b>	<b>14.14</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>				
Bienes inmuebles, muebles y otros neto	\$ 1,491.2	\$ 1,397.5	\$ 93.7	6.70
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 70,270.7</b>	<b>\$ 65,910.1</b>	<b>\$ 4,360.6</b>	<b>6.62</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVOS DEL GIRO</b>				
Obligaciones con asegurados	\$ 1,711.2	\$ 1,943.6	\$ (232.4)	(11.96)
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	6,690.8	6,955.6	(264.8)	(3.81)
Obligaciones con intermediarios y agentes	2,359.7	1,960.1	399.6	20.39
	<b>\$ 10,761.7</b>	<b>\$ 10,859.3</b>	<b>\$ (97.6)</b>	<b>(0.90)</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>				
Cuentas por pagar	\$ 2,083.8	\$ 1,519.0	\$ 564.8	37.18
Provisiones	50.2	587.6	(537.4)	(91.46)
Diversos	3,476.6	3,472.6	4.0	0.12
	<b>\$ 5,610.6</b>	<b>\$ 5,579.2</b>	<b>\$ 31.4</b>	<b>0.56</b>
<b>RESERVAS TÉCNICAS</b>				
Reservas Matemáticas	\$ 15,476.4	\$ 15,483.5	\$ (7.1)	(0.05)
Reservas de riesgos en curso	12,922.9	11,496.8	1,426.1	12.40
	<b>\$ 28,399.3</b>	<b>\$ 26,980.3</b>	<b>\$ 1,419.0</b>	<b>5.26</b>
<b>RESERVAS POR SINIESTROS</b>				
Reportados	\$ 3,130.2	\$ 1,960.5	\$ 1,169.7	59.66
No reportados	1,351.7	1,206.1	145.6	12.07
	<b>\$ 4,481.9</b>	<b>\$ 3,166.6</b>	<b>\$ 1,315.3</b>	<b>41.54</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 49,253.5</b>	<b>\$ 46,585.4</b>	<b>\$ 2,668.1</b>	<b>5.73</b>
<b>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>				
Capital social pagado	\$ 10,000.0	\$ 10,000.0	\$ 0.0	0.00
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	11,017.2	9,324.7	1,692.5	18.15
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 21,017.2</b>	<b>\$ 19,324.7</b>	<b>\$ 1,692.5</b>	<b>8.76</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 70,270.7</b>	<b>\$ 65,910.1</b>	<b>\$ 4,360.6</b>	<b>6.62</b>

**MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S. A.**  
**Estados de Resultados Al 31 de diciembre de 2017-2016**

(En miles de dólares)

<b>INGRESOS DE OPERACIÓN</b>	2017	2016	Variación	%
Primas netas de devoluciones y cancelaciones	\$ 67,139.7	\$ 63,115.1	\$ 4,024.6	6.4
Ingresos por decremento de reservas técnicas	9,731.3	9,377.2	354.1	3.8
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento	9,435.0	10,391.1	(956.1)	(9.2)
Reembolsos de gastos por cesiones	4,846.1	4,960.9	(114.8)	(2.3)
Ingresos financieros y de inversión	2,412.4	2,349.2	63.2	2.7
	<b>\$ 93,564.5</b>	<b>\$ 90,193.5</b>	<b>\$ 3,371.0</b>	<b>3.7</b>
<b>COSTOS DE OPERACIONES</b>				
Siniestros	\$ 33,606.3	\$ 34,947.1	\$ (1,340.8)	(3.8)
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos	28,694.0	27,613.5	1,080.5	3.9
Gastos por incremento de reservas técnicas	12,465.6	9,778.0	2,687.6	27.5
Gastos por adquisición y conservación	8,084.8	7,688.2	396.6	5.2
	<b>\$ 82,850.7</b>	<b>\$ 80,026.8</b>	<b>\$ 2,823.9</b>	<b>3.5</b>
<b>RESERVAS DE SANEAMIENTO</b>	<b>\$ 1,374.2</b>	<b>\$ 949.0</b>	<b>\$ 425.2</b>	<b>44.8</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE GASTOS</b>	<b>\$ 9,339.6</b>	<b>\$ 9,217.7</b>	<b>\$ 121.9</b>	<b>1.3</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>				
Financieros y de inversión	\$ 55.7	\$ 72.7	\$ (17.0)	(23.4)
De Administración	7,295.9	7,170.8	125.1	1.7
	<b>\$ 7,351.6</b>	<b>\$ 7,243.5</b>	<b>\$ 108.1</b>	<b>1.5</b>
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 1,988.0</b>	<b>\$ 1,974.2</b>	<b>\$ 13.8</b>	<b>0.7</b>
<b>OTROS INGRESOS, NETOS</b>	<b>\$ 1,683.0</b>	<b>\$ 1,505.8</b>	<b>\$ 177.2</b>	<b>11.8</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 3,671.0</b>	<b>\$ 3,480.0</b>	<b>\$ 191.0</b>	<b>5.5</b>
Impuesto sobre la renta	\$ (896.1)	\$ (981.2)	\$ 85.1	(8.7)
Contribución especial grandes contribuyentes	(224.9)	(212.2)	(12.7)	6.0
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 2,550.0</b>	<b>\$ 2,286.6</b>	<b>\$ 263.4</b>	<b>11.5</b>

**MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S. A.**  
**Estado de Cambios en el Patrimonio**  
**del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017-2016**  
(En miles de dólares)

<b>PATRIMONIO</b>	<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</b>	<b>AUMENTOS</b>	<b>DISMINUCIONES</b>	<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>
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	6,753.2	2,594.0	(857.5)	8,489.7
	<b>\$ 18,753.2</b>	<b>\$ 2,594.0</b>	<b>\$ (857.5)</b>	<b>\$ 20,489.7</b>
PATRIMONIO RESTRINGIDO				
UTILIDAD NO DISTRIBUIBLE	\$ 571.5	\$ 527.5	\$ (571.5)	\$ 527.5
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 19,324.7</b>	<b>\$ 3,121.5</b>	<b>\$ (1,429.0)</b>	<b>\$ 21,017.2</b>
<b>VALOR CONTABLE DE LAS ACCIONES</b>	<b>\$ 23.19</b>			<b>\$ 25.22</b>

**MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S. A.**  
**Composición de Primas Netas al 31 de diciembre de 2017-2016**  
(En miles de dólares)

	2017	2016	Variación	%
<b>VIDA</b>				
PERMANENTE	\$ 1,911.0	\$ 1,884.7	\$ 26.3	1.4
PLAN A.V.E.	886.0	936.1	(50.1)	(5.4)
COLECTIVO	4,544.0	3,711.6	832.4	22.4
TEMPORALES	198.2	167.6	(30.6)	(18.3)
ACCIDENTES	845.0	983.4	(138.4)	(14.1)
SALUD Y HOSPITALIZACION	18,234.6	16,000.5	2,234.1	14.0
DEUDA	9,872.5	9,558.1	314.4	3.3
<b>TOTAL VIDA</b>	<b>\$ 36,491.3</b>	<b>\$ 33,242.0</b>	<b>\$ 3,249</b>	<b>9.8</b>
<b>DAÑOS</b>				
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	\$ 10,453.2	\$ 9,856.1	\$ 597.1	6.1
AUTOMOTORES	8,560.7	8,058.0	502.7	6.2
TRANSPORTE	1,339.0	1,362.3	(23.3)	(1.7)
DIVERSOS	5,531.9	4,942.7	589.2	11.9
<b>TOTAL DAÑOS</b>	<b>\$ 25,884.80</b>	<b>\$ 24,219.1</b>	<b>\$ 1,665.7</b>	<b>6.9</b>
<b>FIANZAS</b>				
FIANZAS	\$ 541.3	\$ 868.9	\$ (327.6)	(37.7)
<b>TOTAL FIANZAS</b>	<b>\$ 541.3</b>	<b>\$ 868.9</b>	<b>\$ (328)</b>	<b>(37.7)</b>
<b>REASEGURO</b>				
REAFIANZAMIENTO TOMADO	\$ 33.2	\$ 75.0	\$ (41.8)	(55.7)
REASEGURO TOMADO	4,189.3	4,710.0	(520.7)	(11.1)
<b>TOTAL REASEGURO TOMADO</b>	<b>\$ 4,222.5</b>	<b>\$ 4,785.0</b>	<b>\$ (562.5)</b>	<b>(11.8)</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 67,139.9</b>	<b>\$ 63,115.0</b>	<b>\$ 4,025</b>	<b>6.4</b>

A background image showing a close-up of a person in a blue suit and striped tie, holding a pen over a document. The image is partially obscured by a red overlay on the left side.

*Informe de los  
Auditores Independientes*

 **MAPFRE**



**KPMG, S.A.**  
Calle Loma Linda N° 266,  
Colonia San Benito  
San Salvador, El Salvador  
Teléfono: (503) 2213-8400  
Fax: (503) 2245-3070  
kca.kpmg.com

### **Informe de los Auditores Independientes**

A los Accionistas de  
MAPFRE La Centro Americana, S.A.:

#### *Opinión*

Hemos auditado los estados financieros de MAPFRE La Centro Americana, S.A. ("la Compañía"), que comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2017 y 2016, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 y 2016, y notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de MAPFRE La Centro Americana, S.A. al 31 de diciembre de 2017 y 2016, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 y 2016 de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador.

#### *Bases de la Opinión*

Efectuamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas Normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

#### *Asuntos de Énfasis*

- Base de contabilidad: Llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros, la cual describe las bases de contabilidad. Los estados financieros y sus notas han sido preparados de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador, cuyas diferencias con las Normas Internacionales de Información Financiera se detallan en las notas a los estados financieros.
- Compañías afiliadas y relacionadas: Llamamos la atención al hecho que MAPFRE La Centro Americana, S.A. es miembro de un grupo de compañías afiliadas y relacionadas que están bajo una misma dirección y control, existiendo transacciones con las mismas, siendo la operación principal las operaciones de reaseguros. En consecuencia, es posible que las condiciones bajo las cuales se llevan a cabo las transacciones no sean las mismas que resultarían de ser éstas con entidades independientes.
- Procesos pendientes: Llamamos la atención a la nota a los estados financieros relativa a Hechos Relevantes y Subsecuentes, que en su literal (d) describe cierta incertidumbre relacionada con el resultado final de procesos iniciados contra la Aseguradora.

Estos asuntos no afectan nuestra opinión sobre los estados financieros.

KPMG, S.A., una sociedad anónima salvadoreña y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.



### Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros al 31 de diciembre de 2017 y por el año terminado en esa fecha. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre esos asuntos. Estos asuntos son los siguientes:

#### 1. Saldos y transacciones con compañías reaseguradoras y reafianzadoras

##### Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2017, las cuentas deudoras por seguros y fianzas tienen un saldo de US\$1,132.8, las cuentas acreedoras de seguros y fianzas tienen un saldo de US\$6,690.8, y el estado de resultados muestra ingresos por siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos de US\$9,435.0, ingresos por reembolsos de gastos por cesiones de US\$4,846.1, y gastos por primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos por US\$28,694.0, saldos que son significativos para los estados financieros.

Estos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias y de acuerdo a los respectivos contratos con reaseguradores y reafianzadores, existiendo cierta diversidad de contratos y participaciones, y en caso de errores en la determinación de los mismos puede tenerse un efecto importante en los estados financieros. En consecuencia, estos elementos se consideraron como significativos en nuestra auditoría.

#### 2. Reservas técnicas y por siniestros

##### Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2017 la reserva de riesgos en curso tiene un saldo de US\$12,922.90, las reservas matemáticas tienen un saldo de US\$15,476.4, y las reservas por siniestros tienen un saldo de US\$4,481.9, saldos que son significativos para los estados financieros.

Dichos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias de conformidad a las diferentes clases de productos de seguros y condiciones de las pólizas, y en caso de errores en la determinación de los mismos puede tenerse un efecto importante en los estados financieros. En consecuencia, estos elementos se consideraron como significativos en nuestra auditoría.

##### Cómo el asunto fue abordado en la auditoría

Para satisfacernos de la razonabilidad de estos saldos y lograr nuestra conclusión general sobre los estados financieros, nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:

- Pruebas sobre los controles internos relativos a las transacciones con compañías reaseguradoras y reafianzadoras.
- Pruebas sobre la razonabilidad de los saldos a favor y a cargo de dichas compañías al cierre del período incluyendo obtención de evidencia de terceros.
- Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.

##### Cómo el asunto fue abordado en la auditoría

Para satisfacernos de la razonabilidad de estos saldos y lograr nuestra conclusión general sobre los estados financieros, nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:

- Pruebas sobre los controles internos relativos a la determinación de los saldos de las reservas y su efecto en los resultados.
- Pruebas de las reservas técnicas por medio de la inspección de las bases de datos usados para los cálculos y los parámetros de los mismos, incluyendo la comparación de la composición de la reserva de reclamos con documentación de soporte.
- Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.



#### *Otra Información*

La dirección es responsable por la otra información. La otra información comprende la memoria de labores de 2017 de la Compañía, la cual se espera que esté disponible para nosotros después de la fecha de nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre ésta.

En conexión con nuestra auditoría de estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información identificada arriba cuando esté disponible para nosotros, y de esa forma, considerar si la otra información es significativamente inconsistente con los estados financieros y nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si parece presentar inconsistencias significativas.

Cuando leamos la memoria de labores de 2017, en caso que concluyamos que la misma contiene inconsistencias significativas, se nos requiere reportar este hecho a los encargados del gobierno de la entidad.

#### *Responsabilidades de la Dirección y los Encargados del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros*

La dirección es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o equivocación.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha, revelando según corresponda los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si se tiene la intención de liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno de la entidad también tienen la responsabilidad de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

#### *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros*

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o equivocación, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte errores significativos cuando existen. Los errores pueden deberse a fraude o equivocación y se consideran significativos si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.



Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o equivocación, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a equivocación, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de negocio en marcha, y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyéramos que existe una incertidumbre significativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los encargados del gobierno de la entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los encargados del gobierno de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado a ellos acerca de todas las relaciones y demás asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.



Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación a los encargados del gobierno de MAPFRE La Centro Americana, S.A., determinamos los que han sido más significativos en la auditoría de los estados financieros del período actual y que son, en consecuencia, los asuntos clave de la auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente dichos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

KPMG, S.A.  
Registro N° 422



Ciro Rómulo Mejía González  
Socio Encargado de la Auditoría  
Registro N° 2234

San Salvador, El Salvador  
13 de febrero de 2018

 **MAPFRE**  
LA CENTRO AMERICANA

  
**MAPFRE**  
EL SALVADOR