



COMITÉ DE RIESGOS

 **MAPFRE** | EL SALVADOR

**INFORME DE GOBIERNO
CORPORATIVO**



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

En cumplimiento con lo dispuesto en el capítulo V “Transparencia de Información” y en el artículo 28 “Informe Anual de Gobierno Corporativo”, de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, en las que se detalla que las entidades deberán elaborar anualmente un informe de gobierno corporativo, a continuación, se describe las principales actividades de 2019 relativas al sistema de Gobierno Corporativo de nuestra Compañía.

I. INFORMACION GENERAL DE LA COMPAÑÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. ACCIONISTAS

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

MAPFRE es el principal accionista de MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A., y su participación en el capital accionario es del 78.10% al cierre del ejercicio.

Durante el año 2019 se celebró una sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas:

- Sesión realizada a las nueve horas del día veinte de febrero con un quórum de accionistas presentes y representados que alcanzó un porcentaje de asistencia de 84.23% equivalente a 701,911 acciones.

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

Durante el año 2019 se celebró una sesión de Junta General Extraordinaria de Accionistas:

- Sesión realizada a las nueve horas del día veinte de febrero con un quórum de accionistas presentes y representados que alcanzó un porcentaje de asistencia de 84.23% equivalente a 701,911 acciones.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha veinte de febrero de 2019, se nombró la Junta Directiva de la Sociedad, así:

- **Director Presidente:** Don José Luis Trigueros Gómez-Dégano.
- **Director Secretario:** Don Carlos Mariano Ramírez- Blázquez T.
- **Director Vicepresidente Ejecutivo:** Don José Gerardo Smart Flores.

- **Primera Directora Propietaria:** Doña Silvia Maritza Cuellar de Paredes.
- **Director Suplente del Presidente:** Don Pedro Alejandro Mendoza Calderón.
- **Director Suplente del Secretario:** Don Manuel Eduardo Pérez Quintanilla.
- **Director Suplente del Vicepresidente Ejecutivo:** Doña Carolina del Socorro Aldana de Velásquez.
- **Director Suplente del Primer Director Propietario:** Don Oriel Orlando Hurtado Quintana.

2. Número de sesiones celebradas durante el período

Durante el 2019 se realizaron 7 sesiones; así:

- ✓ 29 de enero a las 9:00 a.m.
- ✓ 20 de febrero a las 11:00 a.m.
- ✓ 26 de abril a las 9:00 a.m.
- ✓ 22 de julio a las 9:00 a.m.
- ✓ 09 de octubre a las 9:00 a.m.
- ✓ 22 de octubre a las 9:00 a.m.
- ✓ 11 de diciembre a las 9:00 a.m.

3. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de los miembros.

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, ningún consejero externo podrá permanecer en el mismo Consejo de Administración por más de tres mandatos consecutivos, con posibilidad excepcional de un cuarto mandato por razones justificadas a juicio del Consejo de Administración de MAPFRE S.A. Según el Código de Buen Gobierno y nuestro Pacto Social, todo Director cesará de todos los cargos que desempeñe en la Sociedad, al alcanzar la edad de 70 años: Cláusula Vigésimo Séptima del Pacto Social.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de Alta Gerencia y cambios durante el periodo

La alta Gerencia está conformada por:

CEO	Don José Gerardo Smart
Director Comercial	Don Daniel Acosta Gonzalez
Director Operaciones	Don Marco Rodriguez
Directora Técnica	Doña Irma Estela Torres
Director Legal	Don Manuel Eduardo Pérez
Directora de Administración y Finanzas	Doña Carolina de Velasquez
Director de Tecnología	Don Miguel Angel León

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

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

El Comité de Auditoría está conformado por:

Presidente: Don José Luis Trigueros Gómez-Dégano.

Primer Director Propietario: Doña Silvia Maritza Cuellar de Paredes.

Secretario: Don Mauricio Alfonso Sibrián.

2. Número de Sesiones celebradas en el período

En el año 2019 se celebraron cinco reuniones del Comité de Auditoría en las siguientes fechas:

- ✓ 14 de enero
- ✓ 10 de abril
- ✓ 17 de Julio
- ✓ 15 de octubre
- ✓ 04 de diciembre

3. Principales funciones desarrolladas en el período

- ✓ Conocer los informes emitidos por Auditoría durante el período.
- ✓ Conocer los informes y otras situaciones relacionadas con procesos de auditorías, inspecciones y fiscalizaciones realizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Hacienda, auditores externos, entre otros.
- ✓ Conocer el seguimiento a observaciones derivadas de informes de Auditoría Interna, auditoría externa, Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Hacienda y de cualquier otra entidad fiscalizadora que lleve a cabo inspecciones en la Compañía.
- ✓ Ratificar las recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna.

- ✓ Conocer el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, así como realizar una evaluación del trabajo realizado por la unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Conocer la implementación de los planes de acción de las recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna conforme a los planes de acción elaborados por los responsables de las áreas auditadas.
- ✓ Conocer el cumplimiento de acuerdos tomados en Junta General de Accionistas y Junta Directiva.
- ✓ Informar a la DCGA el cumplimiento del Plan de Auditoría.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- ✓ Informes de auditorías realizadas en el período.
- ✓ Implementación de recomendaciones emitidas por la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Informe de seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna, grado de avance y fechas establecidas para su implementación.
- ✓ Nombramiento de auditores externos y fiscales de acuerdo a negociación realizada por el Servicio Internacional de Auditoría Interna de MAPFRE con KPMG, así como los honorarios pactados.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

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

Director Presidente: Doña Silvia Maritza Cuéllar de Paredes.

Primer Director Propietario: Don. José Luis Trigueros Gómez

Director Vicepresidente Ejecutivo: Don José Gerardo Smart.

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

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

2. Número de Sesiones en el período

En el año 2019 se celebraron cinco reuniones del Comité de Riesgos en las siguientes fechas:

- ✓ 22 de enero
- ✓ 10 de abril
- ✓ 17 de julio
- ✓ 15 de octubre
- ✓ 04 de diciembre

3. Principales funciones desarrolladas en el período

- ✓ Se dio a conocer al Comité sobre la inscripción y seguimiento al curso de Control Interno a todos los empleados de la entidad, a través de la herramienta corporativa Ecampus, dando como resultado que el 99.99% de las personas inscritas lo finalizaron exitosamente.
- ✓ El comité conoció de los programas de formación en los que ha participado el responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos de la entidad, en el cumplimiento a lo dispuesto en las Normas de Gestión Integral de Riesgos en lo relativo a la formación continua de las personas responsables de la gestión de los riesgos.
- ✓ Se dio a conocer al Comité de forma trimestral el Informe de Gestión de Riesgos para evidenciar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en las normas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✓ Se dio a conocer al Comité el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgo correspondiente al año 2018 en cumplimiento con las disposiciones establecidas en las Normas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NPB4-47).

4. Temas corporativos conocidos en el período

Monitorización de Riesgos y Controles 2019

Con la finalidad de conocer el impacto que los cambios significativos en los procesos de la entidad, pueden tener en la criticidad de los riesgos y en el grado de efectividad de los controles internos obtenidos en el ejercicio de Control de Riesgos anterior se realizó la Monitorización de Controles y Riesgos remitido a MAPFRE.

Las evaluaciones de la Monitorización se clasifican en áreas y tipos de riesgo y los resultados se analizan a través del Índice de Criticidad y el Grado de Efectividad de los Controles.

El índice de criticidad obtenido en base a las valoraciones dadas por los responsables de los procesos, se ha situado en un 60,95, encontrándose por debajo del nivel aceptable (68,3) establecido por MAPFRE.

Aprobación de Políticas y Normas de MAPFRE a nivel local

El Mapa Estratégico Corporativo del Grupo MAPFRE establece como uno de los objetivos estratégicos el Gobierno Corporativo con Gestión Descentralizada, y ese objetivo se concreta en la definición por la Alta dirección de MAPFRE de marcos de actuación corporativos, comunes a todas las regiones, que permitan a las áreas de negocio mejorar su desempeño y maximizar su resultado, adaptándose localmente de la mejor forma posible pero dentro del marco del modelo único MAPFRE.

Con dicha finalidad, las políticas y normas corporativas aprobadas a nivel de Grupo deberán ser aplicadas por los órganos de gobierno. En tal sentido, en la Junta Directiva aprobaron las siguientes políticas y normas corporativas:

Normas y Políticas aprobadas en Junta Directiva celebrada a las 09:00 horas del día 26 de abril de 2019:

1. Política Medioambiental.
2. Política Corporativa de Seguridad y Privacidad.
3. Plan de Inversiones Mobiliarias e Inmobiliarias 2019
4. Política de Control Interno
5. Política de Gestión de Riesgos
6. Estatuto del Área de Gestión de Riesgos
7. Política de Apetito de Riesgo
8. Política de Gestión de Riesgo de Crédito

9. Política de Cálculo de Capital de Solvencia
10. Política de Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia
11. Política de Gestión de Activos y Pasivos
12. Política de Gestión del Riesgo de Liquidez
13. Política de Riesgo Operacional
14. Política de Valoración de Activos y Pasivos
15. Política de Suscripción
16. Política de Continuidad de Negocio
17. Política Actuarial
18. Política de Constitución de Provisiones Técnicas
19. Política Adecuación de la Información
20. Política de Aptitud y Honorabilidad
21. Política de Cumplimiento
22. Política de Reaseguro
23. Política de Remuneraciones
24. Autoevaluación de la calidad y eficiencia del funcionamiento de la Junta Directiva de la Sociedad
25. Nuevo modelo de Declaración de Cargos de Alta Representación y Alta Dirección

Normas y Políticas aprobadas en Junta Directiva celebrada a las 9:00 horas del día 22 de julio de 2019:

1. Política de Distribución de Riesgos.
2. Manual de Personal.

Normas y Políticas aprobadas en Junta Directiva celebrada a las 9:00 horas del día 09 de octubre de 2019:

1. Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
2. Estatuto Área de Oficialía de Cumplimiento

Normas y Políticas aprobadas en Junta Directiva celebrada a las 9:00 horas del día 22 de octubre de 2019:

1. Código de Ética y de Conducta
2. Política de Operaciones Fronting

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

Al 31 de diciembre de 2019 no se han realizado cambios al Código de Gobierno Corporativo.

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

Los principales cambios realizados durante el 2019 fueron:

- Adición en apartado 7 “Cumplimiento del Código de Ética y de Conducta” posibilitar que se formulen denuncias anónimas en materia de prevención del blanqueo, siempre y cuando la legislación aplicable en el país de que se trate imponga a la entidad la obligación de permitir que las denuncias se formulen de forma anónima.
- Ampliación en el apartado 7 “Cumplimiento del Código de Ética y de Conducta” introducir el correo electrónico (canaldedenuncias@mapfre.com) como nuevo canal de comunicación de consultas y denuncias.

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

Al 31 de diciembre del 2019 no se han presentado posibles conflictos de interés en las distintas áreas y ámbitos del desarrollo de las actividades de la entidad.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

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

- ✓ Página web.

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

2. Principales hechos relevantes de la entidad.

- a. Con fecha 28 de enero de 2019, en cesión N° CD-02/2019, el Consejo Directivo de esta sociedad, calificó favorablemente aumento de capital social por US\$4,999.9 proveniente de las utilidades distribuibles de los ejercicios 2011 al 2016, por lo tanto, el nuevo capital social asciende a US\$15,000.0, representado y dividido en un millón doscientas cincuenta mil acciones comunes y nominativas de doce dólares cada una.
- b. Con fecha 7 de febrero de 2019 la Superintendencia del Sistema Financiero calificó favorablemente modificación del Pacto Social, el cual fue autorizado por el Consejo Directivo de esta sociedad en cesión N° CD-02/2019 de fecha 28 de enero de 2019.
- c. La Junta General de Accionistas celebrada el 20 de febrero de 2019 acordó distribuir dividendos por US\$1,813.3.
- d. Con fecha 17 de octubre de 2019, la calificadora de riesgo Fitch Ratings, ha calificado a la Aseguradora como emisor AA (slv) con perspectiva estable.