



Reporte Anual 2021



 **MAPFRE** | EL SALVADOR





NUESTRA VISIÓN

Ser la aseguradora global de confianza

NUESTRA MISIÓN

Somos 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.

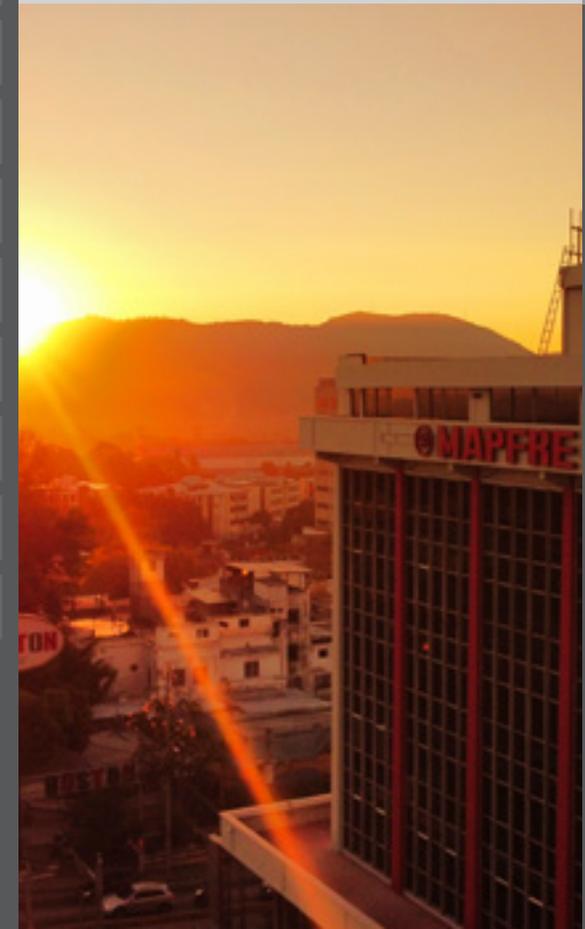
NUESTROS VALORES

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

Informe anual del ejercicio económico 2021 presentado a la Junta General Ordinaria de Accionistas, a las 9:00 a.m. del día miércoles 23 de febrero de 2022.

Contenido

- 04** Junta Directiva
- 05** Dirección Ejecutiva
- 06** Mensaje del Presidente
- 10** Gestión de Negocios
- 24** Gestión de Operaciones
- 27** Gestión de Tecnología y Procesos
- 30** Gestión de Recurso Humanos
- 33** Responsabilidad Social Empresarial
- 37** Principales Indicadores Financieros
- 56** Estados Financieros
- 60** Informe de los Auditores Independientes



Junta Directiva



JOSÉ LUIS TRIGUEROS GÓMEZ - DÉGANO

Director Presidente

CARLOS MARIANO RAMÍREZ-BLÁZQUEZ T.

Director Secretario

JOSÉ GERARDO SMART FLORES

Director Vicepresidente Ejecutivo

SILVIA MARITZA CUÉLLAR DE PAREDES

Primera Directora Propietaria

PEDRO ALEJANDRO MENDOZA CALDERÓN

Director Suplente del Presidente

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA

Director Suplente del Secretario

CAROLINA DEL SOCORRO ALDANA DE VELÁSQUEZ

Directora Suplente del Vicepresidente Ejecutivo

ORIEL ORLANDO HURTADO QUINTANA

Director Suplente del Primer Director Propietario

Dirección Ejecutiva



JOSÉ GERARDO SMART FLORES
CEO MAPFRE EL SALVADOR



CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ
Directora de Administración y Finanzas



MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ
Director de Operaciones



DANIEL ACOSTA GONZÁLEZ
Director Comercial

IRMA ESTELA TORRES
Directora Técnica

MIGUEL ÁNGEL LEÓN
Director de TI y Procesos

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA
Director Legal

NORMA CLARIVEL CERNA DE ROMERO
Directora de RR.HH y Formación

Mensaje del Director Presidente

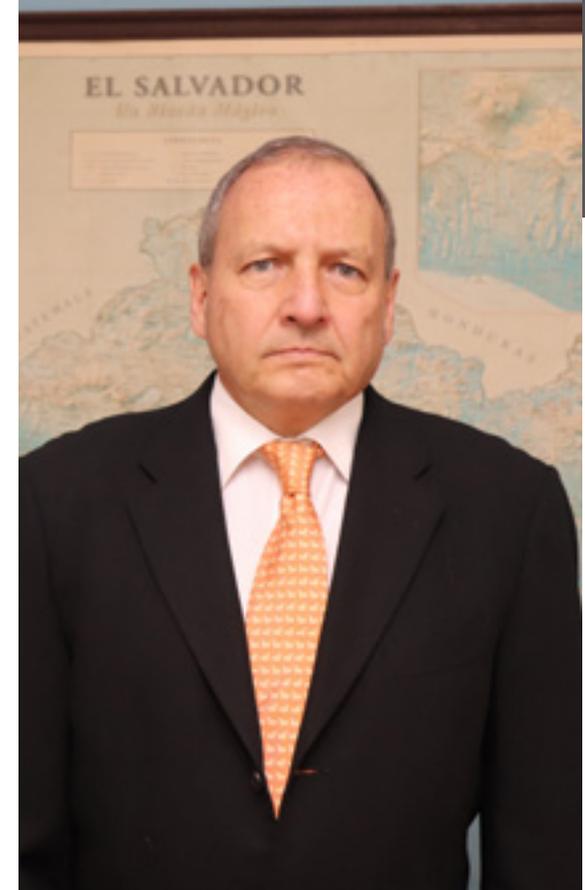
Estimados Accionistas:

En nombre de todos los miembros del Directorio reciban un cordial saludo de bienvenida a esta Junta General correspondiente al ejercicio económico 2021, en la cual presentamos el informe de la gestión y los resultados alcanzados.

En primera instancia pondré en contexto la situación económica que ha prevalecido en nuestro país durante el ejercicio recién finalizado, y que evidentemente condicionó el desarrollo de la actividad económica aun con efectos negativos por la pandemia.

De acuerdo con las proyecciones de crecimiento económico del Banco Central de Reserva, el país creció 10.3% en 2021, dato que es avalado por el Fondo Monetario Internacional. Este crecimiento según los organismos es impulsado por el aumento de las exportaciones de bienes y servicios dinamizando la producción industrial y el crecimiento del empleo, aunado al incremento importante de las remesas familiares y a la gestión positiva de la pandemia. Las remesas familiares alcanzaron un total de US\$7,517.14 millones, cifra superior en \$1,587.22 millones a la del 2020, lo que equivale a un crecimiento de 26.77%, nunca antes visto en nuestra historia.

La economía salvadoreña se recuperó durante el año 2021 superando las cifras previas a la pandemia de COVID, lo cual es un desarrollo positivo para el país y



ha contribuido a apoyar el buen desempeño de la empresa en este periodo. Es importante, sin embargo, destacar que durante este mismo periodo, la situación fiscal y política del país ha sufrido un marcado y preocupante deterioro que incide negativamente en las expectativas de negocio para los próximos ejercicios. El endeudamiento público ha alcanzado niveles difícilmente sostenibles y las evaluaciones de crédito del país reflejan graves preocupaciones que han resultado en un mal desempeño de los bonos de El Salvador que en el transcurso del año cayeron en promedios de 30% y 40%; y han dejado de ser atractivos para algunos inversionistas. La situación se complica aún más por una aparente falta de entendimiento para un acuerdo con el Fondo Monetario Internacional, una pausa en las relaciones diplomáticas con nuestro principal socio político y económico EEUU, y polémicas generadas entorno a la aprobación de la Ley Bitcoin, situaciones que han llevado a que la calificación del país descienda a CCC en la escala de Fitch Ratings.

Se espera que para 2022 la economía mantenga una perspectiva estable de crecimiento que rondará en un 3% ó 4% según organismos internacionales y el mismo Banco Central de Reserva. Por su parte, el Mercado Asegurador Salvadoreño creció un 14% en primas netas emitidas, alcanzando la cifra de \$824,59 millones, versus \$721,64 millones de 2020. Asimismo, el resultado antes de impuesto del mercado asegurador disminuyó, al pasar de \$24,47 millones en 2020 a \$19,02 millones en 2021, lo que supone una reducción del 22.3%.

En nuestro caso particular y pese a todos los efectos negativos que ha supuesto la pandemia en la actividad económica y puntualmente en el negocio asegurador, me complace informar que al cierre del ejercicio alcanzamos por primera vez en la historia de la Compañía un volumen de primas netas emitidas de \$100,8 millones, el cual comparado con



el año anterior que fue de \$83,8 millones representa un crecimiento de un 20%. Este resultado histórico es producto de una efectiva ejecución de iniciativas estratégicas, planes técnicos y de negocio, control de gastos y sobre todo el esfuerzo y empeño de todo nuestro personal.

La utilidad antes de impuesto fue de \$6,0 millones frente a \$5,6 en 2020, lo cual representa un incremento del 7%. El resultado técnico o de explotación retenido, pasó de \$3,3 millones en 2020 a \$3,4 en 2021, y representa un aumento del 2%.

Con estos resultados y pese a las dificultades del entorno económico producto de la pandemia, se ratifica la evolución y tendencia positiva de los principales indicadores de la compañía, tales como ratios combinados y ratios de gastos internos y externos, entre otros.

Es importante comentar que continuamos implementando planes de contingencia para salvaguardar la salud de los empleados, mantenemos habilitados los escritorios virtuales para el trabajo en remoto, medidas de bioseguridad en todas las instalaciones y monitoreo a la salud de nuestro personal.



Para 2022 enfrentamos un gran reto, que es superar el resultado anterior condicionado aún por los efectos negativos de la pandemia que no terminan, pero confiamos que, con la puesta en marcha de los planes estratégicos, con una gestión del negocio orientada a la nueva realidad y con la mejora de los procesos y operaciones, continuaremos creciendo y mejorando la rentabilidad para la empresa y nuestros accionistas.

Quiero terminar dando un especial agradecimiento en nombre de todos los miembros de la Junta Directiva y del mío propio, al equipo de Dirección y a todo nuestro personal administrativo, técnico y comercial, por los excelentes resultados alcanzados. Nuestro éxito es posible gracias a su dedicación y compromiso para con la compañía y asegurados. Agradecemos también a nuestros Intermediarios por su preferencia; y a cada uno de nuestros accionistas por su confianza, la cual continuará siendo correspondida tal como se ha puesto de manifiesto este año, comprometidos en la creación de valor para los accionistas, asegurados, clientes, empleados y la sociedad en general.

JOSÉ LUIS TRIGUEROS GÓMEZ - DÉGANO

Director Presidente



Gestión de Negocios

Gestión de Negocios

El año recién finalizado fue de grandes retos y desafíos, especialmente porque la pandemia del Covid-19, a pesar de haber iniciado en el año 2019, aún sigue afectando a nivel mundial, con nuevas variantes de las cuales hemos conocido y seguido las experiencias de otros países, que nos permitió tomar decisiones a fin de que nuestros asegurados pudieran gozar de todos los beneficios que ofrecen nuestros diferentes planes de protección.

Uno de los beneficios que impactó favorablemente a nuestros clientes de Seguros de Particulares y con alguna selección de clientes Colectivos, fue la atención médica coordinada y gratuita del CENTRO MEDICO MAPFRE (CMM), generando valor mediante la atención de consultas virtuales y presenciales, así como, en el suministro de algunos medicamentos primarios.

Asimismo, se impartieron una serie de charlas por parte del área de Reaseguro a todo el personal técnico, para potenciar el conocimiento y lograr una mejor sensibilidad en cuanto al cumplimiento de requerimientos de nuestros reaseguradores. Para este 2022, esta iniciativa se hará extensiva al área comercial.



Gestión de Negocios

SEGUROS COLECTIVOS

Durante el 2021, comprometidos con el servicio a nuestros clientes continuamos mejorando la gestión técnica, utilizando nuevos cotizadores de Salud, Vida y Accidentes Personales, lo cual facilitó el análisis de los nuevos negocios.

También, en la búsqueda por mantener la continuidad del negocio ante los incrementos de casos de Covid-19 a nivel regional, se establecieron nuevos controles en la suscripción de nuevos negocios con el objetivo de mejorar las buenas prácticas de selección y suscripción de riesgos ante la pandemia.

Asimismo, se aunaron esfuerzos con el equipo Comercial para comprender mejor las necesidades de nuestros clientes, buscar la sostenibilidad de la cartera, ajustando tarifas, sugiriendo cambios en condiciones de aseguramiento y ofreciendo otros beneficios en pro de la relación comercial, lo cual se refleja en el crecimiento obtenido en la cartera a lo largo del año.



Gestión de Negocios

SEGUROS DE PARTICULARES

Los seguros de Salud Individual presentaron un incremento por el ingreso de nuevos negocios, crecimiento en primas del 140% respecto al año 2020, lo cual deja entrever el interés de los salvadoreños por proteger su salud y la de su familia ante riesgos como la pandemia.

También con el fin de reafirmar el conocimiento a nuestras fuerzas de ventas y en conjunto con el equipo Comercial, se lanzó en el último trimestre del año, el programa de capacitaciones denominado “Universidad MAPFRE”, el cual inició con la capacitación sobre el producto de Mediseguro Familiar.

En la siguiente tabla podemos verificar el incremento importante en cada uno de los meses del año 2021.

EMISIONES INDIVIDUALES SALUD

Mes por mes en US\$



Comparado con el año 2020, el promedio mensual de primas facturadas fue de 13,2 mil, por lo que resulta un crecimiento importante.

Gestión de Negocios

Se espera continuar revisando y refrescando el producto de Mediseguro Familiar mediante la ampliación de nuevos beneficios como: controles prenatales en la Cobertura de maternidad, vacunas y control de niño sano, cobertura para hernias, cirugía de tercera molares, entre otros; con ellos se estaría fortaleciendo el producto para llevarlo a un nivel más alto de competitividad, sin perder de vista la adecuada selección y el criterio experto en la suscripción.



Gestión de Negocios

SEGUROS DE VIDA

Se realizó un análisis de los productos individuales, determinando que se cuenta con productos muy competitivos en el mercado; es por ello que, con el fin de potenciar aún más la venta de éstos, hemos actualizado el producto del “Plan Cuatro por Uno”, que pasó a denominarse “Plan MultiAhorro”, lo cual ha contribuido a llamar el interés de nuestros clientes, por conocer más sobre los beneficios que ofrece.

Los beneficios con los que cuenta el producto son: Invalidez Total y Permanente, Enfermedades Graves, Muerte y Desmembramiento Accidental, Gastos Funerarios, etc., son “son adición” a la suma básica y no descontadas de esta.



Gestión de Negocios

SEGUROS DE AUTOS

Para el cierre anual del año 2021, en el ramo de Automotores, tuvo un incremento de primas netas emitidas equivalentes al 19.38%, el cual es el mejor crecimiento obtenido en los últimos 7 años; asimismo, los siniestros retenidos tuvieron una disminución de un 3.42%; debido a una combinación de factores como disminución de severidades por accidente, robo; estos resultados fueron atribuibles a una combinación de medidas técnicas y comerciales, realizadas con el propósito de estabilizar la cartera; lo anterior generó una notable mejora en el ratio combinado y resultados en este sector.

En cuanto a la implementación de novedades en el sector de Automotores, se implementó el Core de Seguros Tron Web que utiliza MAPFRE a nivel mundial; asimismo, la activación de las coordinaciones digitales en caso de accidentes, las cuales son 100% digitales, optimizando los tiempos de respuesta y atención para nuestros asegurados, el fortalecimiento y compromiso con el medio ambiente, consumo de combustibles fósiles, entre otros.

Se mantiene un control riguroso en los gastos internos y de gestión, con el propósito de optimizar recursos, reinvirtiéndolos en nuevas tecnologías, así como una mejora continua en el servicio prestado a nuestros asegurados.

MAPFRE | EL SALVADOR

Ahora en MAPFRE el reporte de accidentes leves es

100% DIGITAL

Reporta tu accidente leve a:

CALL CENTER ASISTENCIA 24/7
2537-6666

o a nuestro

WHATSAPP 7933-0939

*Restricciones aplican

Gestión de Negocios

SEGUROS GENERALES

Los Seguros Generales en el año 2021, tuvieron un excelente resultado técnico, ya que al cierre del ejercicio se tuvo un cumplimiento del 106% de presupuesto en primas netas emitidas y un ratio combinado del 59.88%, resultado que ha sido posible debido al trabajo en equipo y la suscripción técnica enfocada en una perspectiva rentable, con apoyo a nuestra área comercial, así como la atención esmerada a nuestros asegurados en la tramitación de sus siniestros y sus indemnizaciones..

También se trabajó en un nuevo módulo para inspecciones digitales del ramo de Incendio, con el apoyo de la dirección de Tecnología y Procesos, el cual se implementará a partir de enero de 2022. Nuestro inspector contará con la herramienta de Tablet /Laptop que le permitirá la toma de datos y fotografías en el sitio de inspección, información que se cargará automáticamente en el sistema. El módulo le permitirá al inspector generar reportes con información técnica más completa del riesgo como por ejemplo, geolocalización del riesgo, reportería con información estadística de inspecciones, así ayudará a mejorar los tiempos de respuestas.



Gestión de Negocios

Red Agencial Exclusiva



El 2021 fue un año importante, marcando altas y bajas en el proceso de ventas; una de las principales acciones realizadas en el primer trimestre fue la apertura del Centro Médico MAPFRE, que marca la diferencia en el mercado asegurador del país. Adicionalmente instalamos en el Centro Médico una nueva Oficina Delegada orientada al ramo de Vida y Salud, la cual significa nuestra décima octava delegación, lo cual se enmarca dentro de un objetivo específico que es la diversificación de la Red Agencial, asimismo, como parte de nuestros planes estratégicos lanzamos la Red Específica de Vida y Salud, lo cual ayudó a que las primas netas emitidas de estos productos tuvieran un incremento del 27%

Otra acción importante de destacar es que, en prima de negocio nuevo sobrepasamos la meta definida alcanzando un 107%, a pesar del recelo que aún existe frente a una pandemia; un factor clave de este alcance, es el incremento en la capacidad instalada a través del desarrollo de 3 generaciones de APM's promovidos por nuestra escuela de formación técnica comercial la cual aportó durante el año a 40 nuevos aliados.

Gestión de Negocios

Red Agencial Exclusiva

Continuamos con la capacitación técnica de nuestros agentes con un diplomado de Daños, capacitaciones en ramos particulares y el apoyo financiero/comercial en la creación de diferentes campañas para el incremento en las ventas.

Y cerrando con broche de oro realizamos este año nuestra convención en la Riviera Maya.



Gestión de Negocios Canal Externo

Durante 2021 continuamos consolidando el crecimiento y desarrollo de este canal, tal es así, que alcanzamos un incremento de 10% de primas netas emitidas con respecto al año anterior. Este significativo aumento corresponde principalmente a la generación de negocios seguro de Vida Colectivo, Autos y Generales.

En sintonía con los retos del 2021, se desarrollaron diferentes estrategias e iniciativas, todas conectadas a nuestro objetivo de generar más primas. La productividad del canal fue gracias al incansable esfuerzo del equipo comercial y al trabajo coordinado con los agentes independientes y corredores. Este equipo visualizó nuevas oportunidades de negocio, mantuvo cercanía con los mediadores y conquistamos el cierre de importantes negocios.

Como es tradición, en enero realizamos nuestro evento de lanzamiento de incentivos, esta vez en formato virtual y con alta participación de asesores. Alegrementemente reconocimos la valiosa actividad de los asesores y premiamos a los mejores productores del 2020. Luego, en junio reforzamos nuestros





incentivos con un evento realizado en Cinemark, en un ambiente decorado al estilo Las Vegas y alusivo al destino de la Convención Regional de MAPFRE a realizarse en el 2022. Con este evento logramos motivar a más de 200 mediadores, para que con la generación de primas ganen un cupo en dicha Convención. Además de resaltar nuestro esquema de incentivos, también promovimos los beneficios de nuestro Centro Médico MAPFRE.

Durante todo el año se llevaron a cabo muchas actividades de relacionamiento con los mediadores, celebrando fechas especiales: día de la madre, día del padre, día de cumpleaños y el día del asesor de seguros. Mensualmente, también anunciamos en redes sociales a los mejores 10 asesores, para felicitarlos y reconocer su labor. Para aumentar la comunicación con mediadores, se crearon los perfiles empresariales en Instagram del equipo comercial.

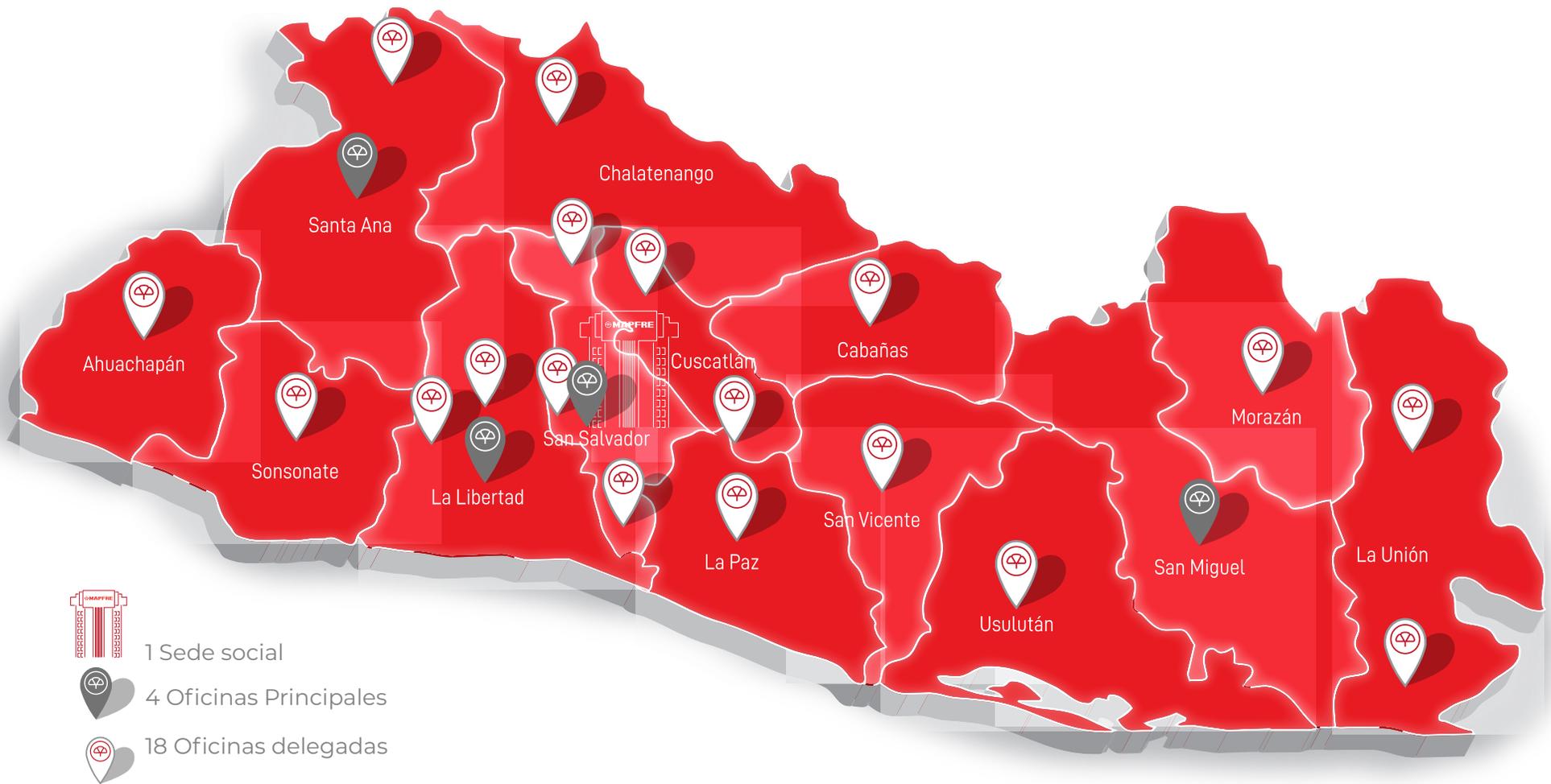
Uno de los eventos más disfrutados por nuestros mediadores fue la Convención Regional MAPFRE, realizada en octubre del 2021 en la Riviera Maya de México. El grupo de 30 convencionistas del Canal Externo, estuvo conformado por los mejores productores del 2019 y el premio por trayectoria fue otorgado a TECNISEGUROS, S.A. Todos nuestros convencionistas pudieron recrearse con las diferentes actividades realizadas, todas orientadas a que los mediadores compartieran con importantes directivos y colaboradores de MAPFRE El Salvador y demás países.

Siempre orientados a la formación de nuestros mediadores, en octubre dimos inicio a la Universidad MAPFRE, cuyo primer ciclo se enfocó en el conocimiento especializado del producto Mediseguro Familiar. El objetivo de las sesiones, fue ofrecer un ambiente de estudio al estilo universitario, con catedráticos dando clases según el respectivo pensum y evaluando el conocimiento con exámenes. El éxito de este proyecto fue graduar a la primera promoción de 25 asesores.

El 2021 fue año de crecimiento para el Canal Externo, no solo a nivel de primas, sino a nivel de número de nuevos asesores (un 30% más que en el 2020) y a nivel de número de mediadores que se volvieron productivos (un incremento del 15%). Destacando también el aumento de conocimiento en relación a nuestros productos y valores agregados.



Red de Distribución Territorial





Gestión de Operaciones

Gestión de Operaciones

La Dirección de Operaciones es la responsable de la gestión de los negocios, es decir, emitir las pólizas y pagar los siniestros en sus diferentes ramos: Automotores, Vida, Salud y Ramos Generales, teniendo como principal premisa el fortalecimiento de la experiencia de los intermediarios y asegurados. Asimismo, coordina con las Direcciones Comercial y Técnica, las diferentes particularidades que cada negocio pueda tener para cumplir con los tiempos y expectativas prometidas.

Durante 2021 continuamos mejorando la gestión operativa y avanzamos en los siguientes aspectos:

NPS Transaccional

Nos permite medir la satisfacción del asegurado y conocer si el cliente recomienda a MAPFRE y sus Proveedores, lo cual nos permite ser oportunos en la toma de decisiones para corregir posibles desviaciones.

MOE y MOS

En el 2021, implementamos los Modelo Operativo de Emisión (MOE) y Modelo Operativo de Reclamos (MOS), su objetivo es efficientar y homologar los procesos y objetivos a nivel corporativo, además de permitir incidir en la experiencia cliente.





SLA

Implantación de acuerdos de servicio entre las diferentes áreas, liderado por el área de Operaciones, vigila el cumplimiento de tiempos de respuesta de las gestiones derivadas del negocio, en función de la expectativa de tiempos de respuesta y calidad del mercado.

Plataforma Integral de Siniestros

Herramienta que nos permite dar seguimiento y comunicar a los asegurados acerca del trámite de su reclamo, funciona gestionando llamadas y contactando a asegurados para informarle acerca del trámite de su reclamo.

Descentralización

Continuamos mejorando la eficiencia de nuestra red territorial descentralizando el proceso de emisión de pólizas de particulares. Ahora ya son 8 Oficinas Delegadas, las que gestionan directamente la emisión de pólizas.

Centro de Conservación de Cartera (CCC)

Como parte de la políticas de retención, implementamos el Centro de Conservación de Cartera (CCC), cuyo objetivo es fidelizar la cartera de asegurados, contactándolos directamente para conocer su experiencia con la compañía y ofreciendo servicios adicionales según sea el caso.



Gestión de TI y Procesos

Gestión TI y Procesos

Siendo consecuente con los principales retos tecnológicos de nuestra empresa y buscando la visión de homologación del grupo MAPFRE, hemos puesto en producción el Core de seguros corporativo Tron Web, que ha sido autorizado por de la Superintendencia del Sistema Financiero y un estricto cumplimiento y seguimiento del proyecto por parte de Auditoría Interna y el Área de Riesgos y Control Interno, colocando 2 de nuestros productos y seguiremos avanzando en el futuro.

Se renovaron todos los enlaces nacionales e internacionales de comunicación fortaleciendo toda la infraestructura, rutas y utilizando la tecnología de punta de nuestro proveedor.

Realizamos la migración a Espacio MAPFRE, mudando nuestro centro de procesamiento de datos a unos de los centros en que MAPFRE destina para concentrar a los países cercanos a él, consiguiendo mayor robustez en el manejo de la operación, monitorización y respaldo de todos los servidores que El Salvador cuenta en este espacio; así mismo, la Superintendencia del Sistema Financiero brindo su autorización tras cumplir la documentación señalada en las normas emitidas por el Banco Central de Reserva con vigencia a partir de Julio 2020.





Gestión de Recursos Humanos

Gestión Recursos Humanos

Este año 2021 nos estrenamos con el Modelo de Escucha y Medición de la Experiencia del Empleado que tiene como objetivo hacer de MAPFRE un excelente lugar para trabajar, con el fin de atraer y fidelizar al talento que necesita nuestra organización y así incrementar nuestra competitividad.

Este modelo, se configura como un nuevo proceso de Recursos Humanos. La pregunta central para obtener este índice es ¿en qué medida recomendarías tu empresa a un amigo como lugar para trabajar? obteniendo un resultado del 68% que se interpreta como excelente, es decir, un porcentaje bastante alto recomienda MAPFRE como lugar para trabajar.

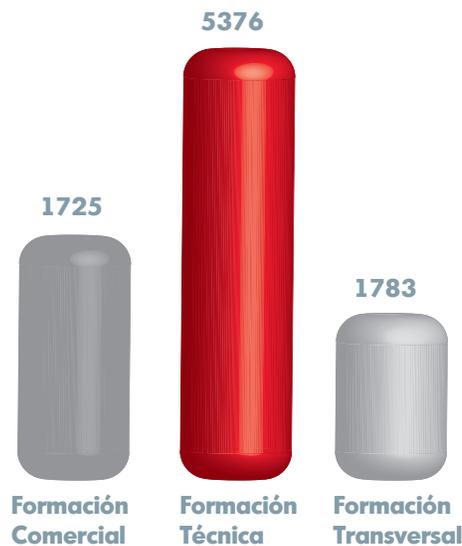
eNPS



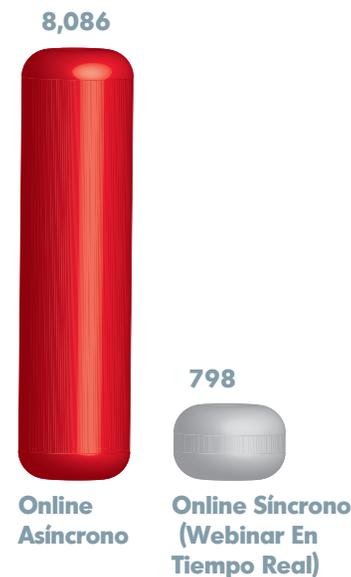
En recursos humanos nos interesa el ambiente laboral en el cual los (as) colaboradores(as) se desempeñan, por lo cual una de las actividades realizadas en el transcurso del año fue crear el viernes diferente: cada viernes nos disfrazábamos de una modalidad diferente dependiendo del mes en que estábamos por ejemplo agosto día de disfraz de playa, septiembre viernes vestimenta azul y blanco, octubre disfraces del día del niño, esta dinámica dotaba de alegría y entusiasmo entre los(as) compañeros(as).



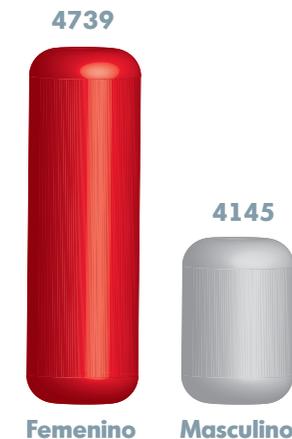
Formación del personal MAPFRE 2021 (Horas)



Tipo de formación



Formato de capacitación



Genero del personal

Gestión Recursos Humanos

Formación continua

Basados en la necesidad y las exigencias del conocimiento se realizó un concurso para premiar al departamento que cumplieran la meta de capacitación asignada por trimestre.

Los departamentos más destacados en cumplir son:

- Suscripción Autos
- Riesgo y Control Interno
- Dirección Técnica
- Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Así mismo, se realizó un reconocimiento al colaborador(a) que se inscribía por iniciativa propia a capacitaciones necesarias en su área de trabajo y los primeros lugares ganadores fueron: Patricia Ramírez; Nancy González y Sandra Vaquero.

Formación Técnica: 418.25 Hrs.
Formación Comercial: 40 Hrs.
Total de horas 428.25



**Patricia Elizabeth
Ramirez**

Formación Técnica: 88.2 Hrs.
Formación Comercial: 22.6 Hrs.
Total de horas 110.8



**Nancy Ivonne
Gonzalez**

Formación Técnica: 95 Hrs.
Formación Comercial: 40 Hrs.
Total de horas 105 Hrs



**Sandra Elizabeth
Vaquero
Primer Lugar**



voluntarios

Fundación MAPFRE

El voluntariado no fue la excepción; con precauciones y controles, comenzamos a realizar las actividades de responsabilidad social empresarial que siempre nos han caracterizado, rebasando la media de actividades por año que en años anteriores teníamos. Se solían realizar 4 actividades al año y el 2021 cerró con 9 actividades, 38 voluntarios entre empleados y familiares, 124 participaciones, un promedio de 3.5 participaciones por voluntario.

De las actividades más emblemáticas que podemos destacar son las siguientes 4:

Compartiendo ilusión

Fue una actividad que contó con dos etapas en su desarrollo, la primera etapa fue la RECOLECCIÓN de dinero y juguetes realizada el 1 de octubre 2021 y la segunda etapa fue la fiesta para celebrar el día del niño para 120 infantes entre las edades de 5 a 6 años que están en la guardería social de la Fundación CINDE realizada el 6 de octubre 2021, lugar donde reciben clases y también alimentación básica. En la primera etapa se recolectaron 120 juguetes nuevos, y también fondos suficientes para comprar piñatas, un refrigerio y bolsas con dulces; al estilo de una celebración de cumpleaños. En la segunda etapa se entregaron todos los juguetes, se realizaron juegos entre los niños, se les entregó el refrigerio y el grupo de voluntarios pasó un tiempo especial con los niños, quienes al unísono agradecieron con un fuerte "Gracias voluntarios MAPFRE".





Comprometidos con el medio ambiente

El 24 de abril 2021, diez voluntarios viajaron hacia la playa San Diego del departamento de La Libertad, con el fin de sumarse a la ardua labor de mantener limpio nuestro medio ambiente. En conjunto con FUNZEL, se coordinó una jornada de sensibilización del cuidado de nuestro planeta y de limpieza de la playa que tuvo una duración de 1 hora y media. Logrando despojar la playa de 200 libras de materiales que no son biodegradables.

Alimentos con corazón

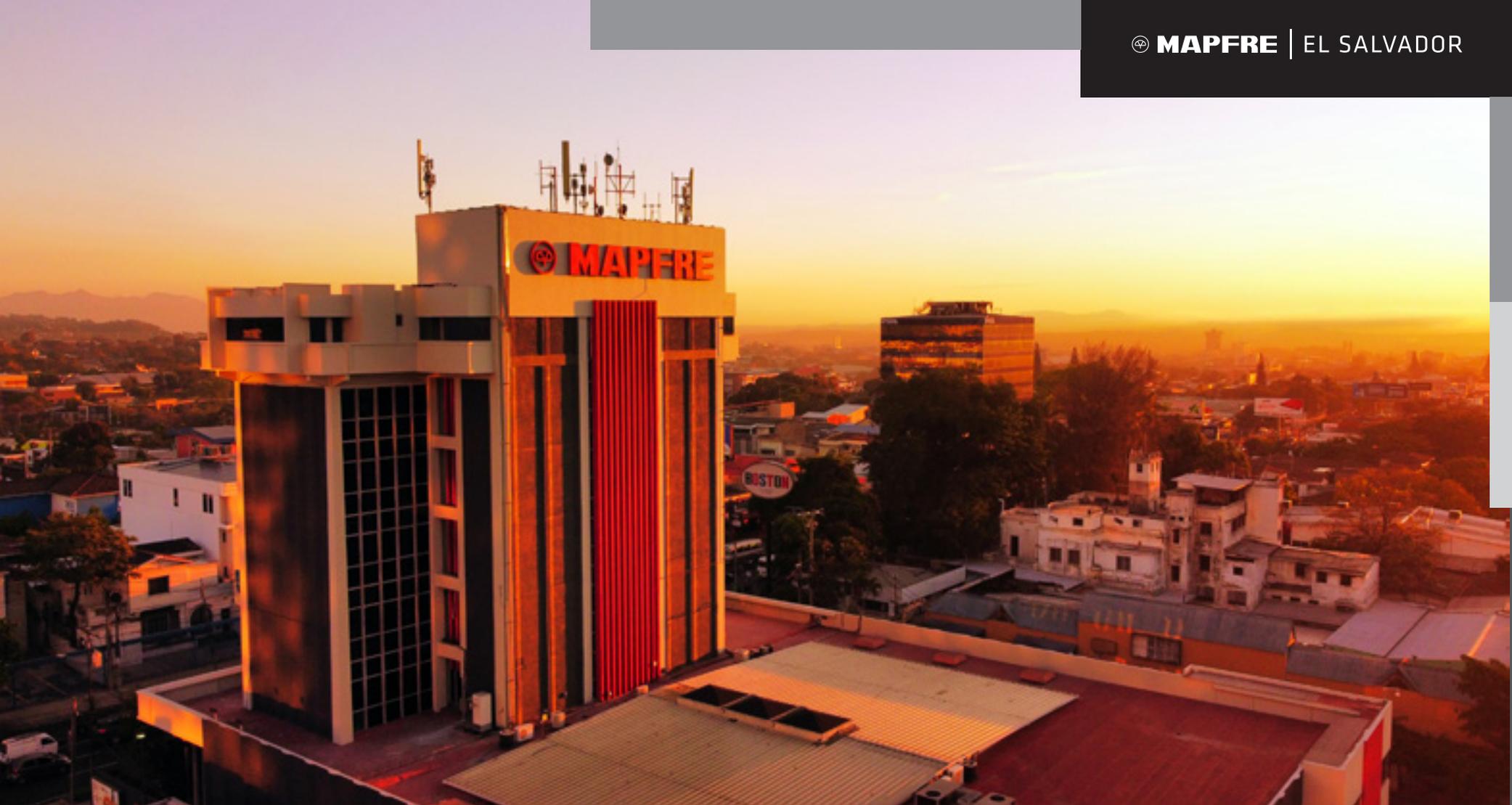
Fue la última actividad realizada en el año, esta se llevó a cabo el 16 de octubre 2021 en la ciudad de Santa Ana, participando 13 Voluntarios en la elaboración y entrega de alimentos a personas necesitadas que visitan el comedor social de la Fundación Dei Verbum. Los fondos utilizados para la compra de ingredientes y alimentos fueron donados por los empleados y voluntarios de MAPFRE. En esa ocasión los Voluntarios viajaron hacia la ciudad de Santa Ana brindando 170 almuerzos a personas de bajos recursos.



Liberación de tortugas

El 25 de septiembre 2021, se llevó a cabo la segunda edición de la esperada Liberación de Tortugas. En esta ocasión tuvimos la participación de 12 Voluntarios quienes viajaron a la playa San Diego del departamento de La Libertad para recibir una charla de prevención del medio ambiente, impartida de la Fundación Zoológica de El Salvador. Se apadrino un nido de quelonios, equivalente a 30 neonatos de la especie Tortuga Golfina, para la preservación de la especie en nuestro país y el mundo.



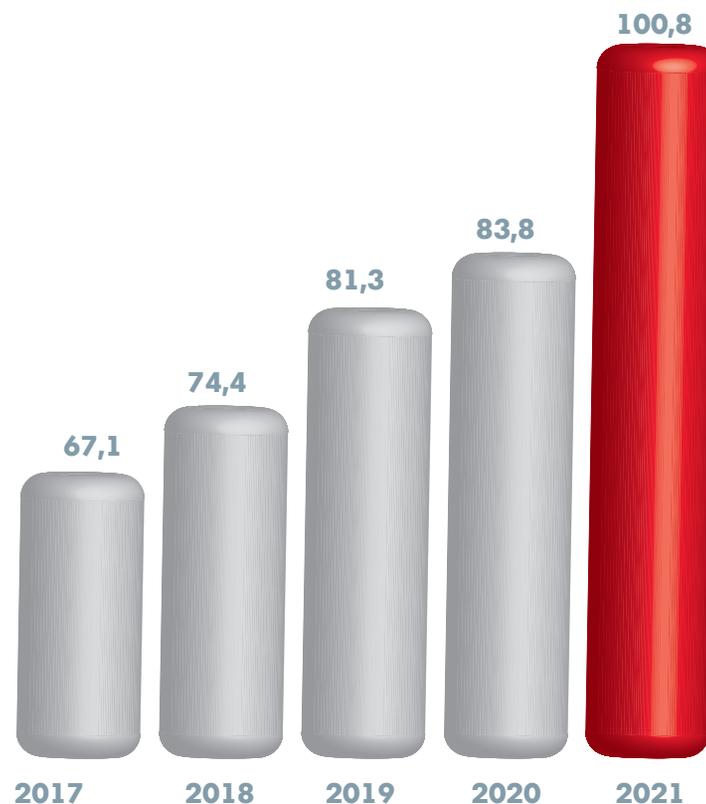


Principales Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PRIMAS NETAS EMITIDAS

El 2021 quedará marcado como un ejercicio histórico en la generación de primas netas emitidas, logrando una producción de \$100,8 millones superando con creces la meta establecida, objetivo trazado desde 2017. Este logro supone un incremento del 20% respecto a 2020, y es el resultado directo de las acertadas estrategias comerciales y el rigor técnico en la suscripción de riesgos y en la retención de cartera.

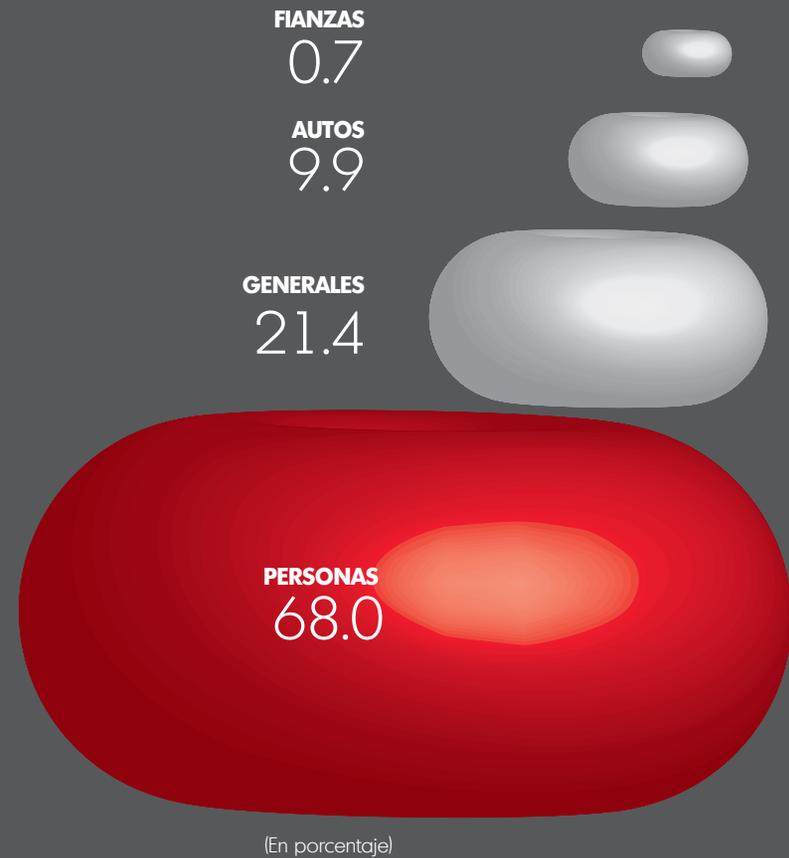


(En millones de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PESO DE LA CARTERA POR SECTORES

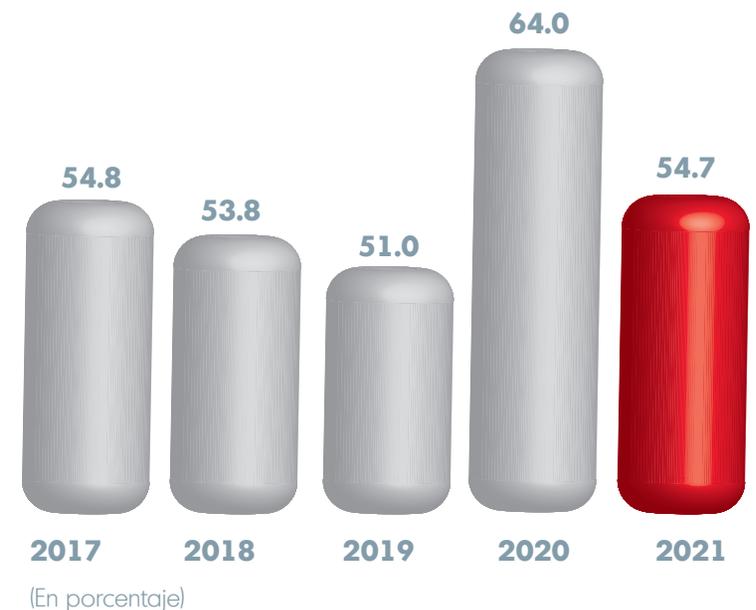
La cartera de primas netas distribuida por sectores es la siguiente: Fianzas \$0,7 millones, Seguro de Automotores \$9,9 millones, Seguro de Ramos Generales \$21,6 millones y Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$68,5 millones.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA

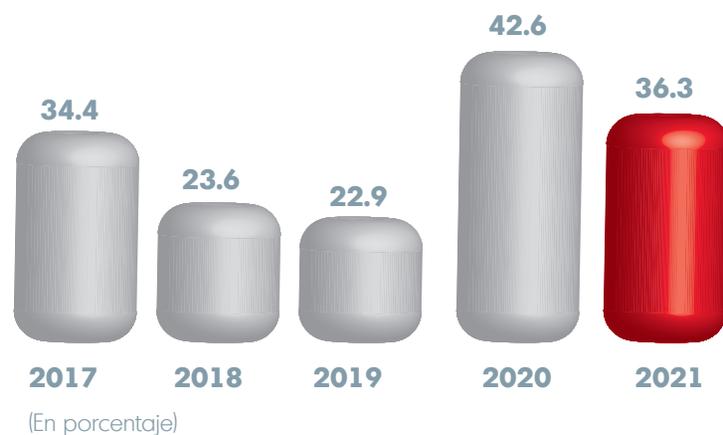
La siniestralidad incurrida alcanzó 54.7% sobre las primas netas emitidas y representa una reducción de 9.3 puntos porcentuales comparado con el ratio del año 2020 que fue de 64.0%. Esta disminución se concentra principalmente en los ramos de seguros generales.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA RAMOS GENERALES

La siniestralidad de este sector alcanzó una ratio de 36.3% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución de 6.3 puntos porcentuales comparados con 2020 que fue 42.6%.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA AUTOS

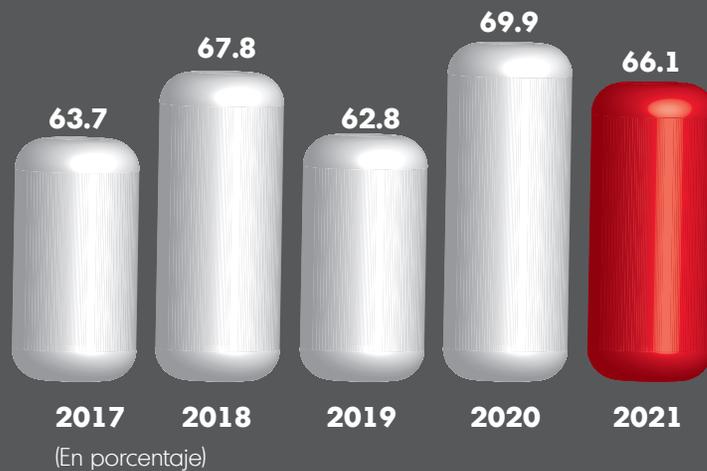
La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 47.5% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución de 0.2 puntos porcentuales comparados con 2020 que fue 47.7%.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

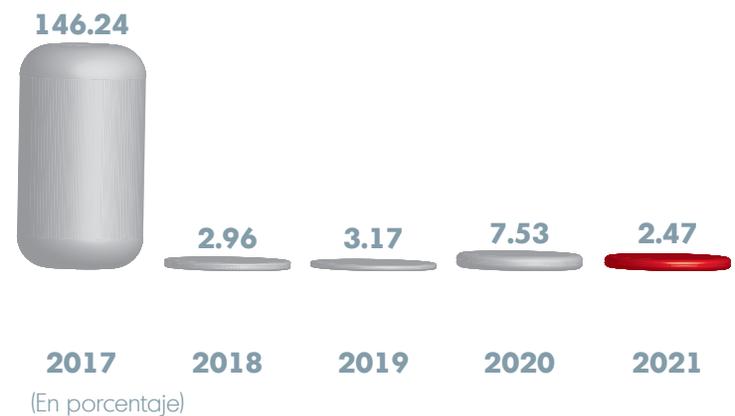
SINIESTRALIDAD INCURRIDA PERSONAS

La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 66.1% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución de 3.8 puntos porcentuales comparados con 2020 que fue 69.9%. Esta disminución se debe principalmente a la contribución del crecimiento en primas de Vida Riesgo del 82.15% y del 4.68% en Salud y Hospitalización.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA FIANZAS

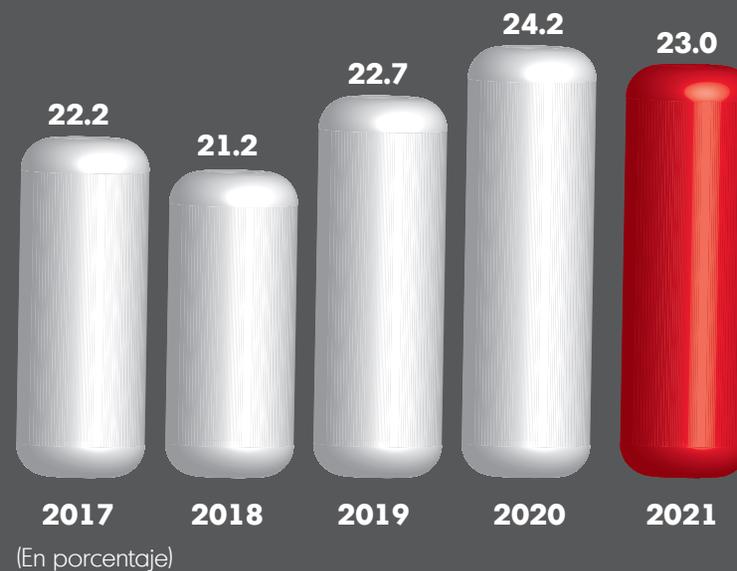
Este sector alcanzó una siniestralidad incurrida retenida de 2.47% por arriba de lo alcanzado en 2020 que fue de 7.53%, por siniestros que a la fecha continúan pendientes de pago y formando parte de las reservas de reclamos en trámite.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS TOTALES

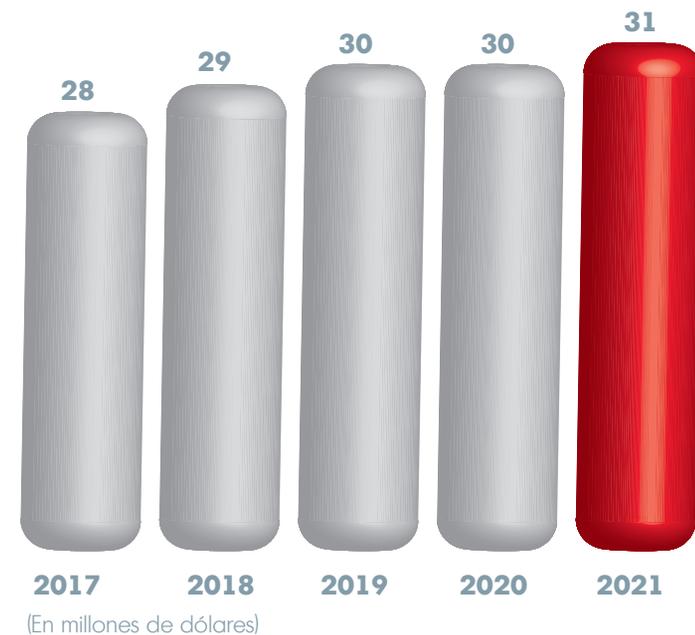
El ratio de los gastos totales del 2021 fue de 23.0%, 1.2 puntos porcentuales menor que 2020 que fue de 24.2%. Aunque en valores absolutos hay un crecimiento de los gastos, el ratio se mantiene controlado debido a que está asociado al crecimiento de primas.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESERVAS DE RIESGOS EN CURSO Y MATEMÁTICAS

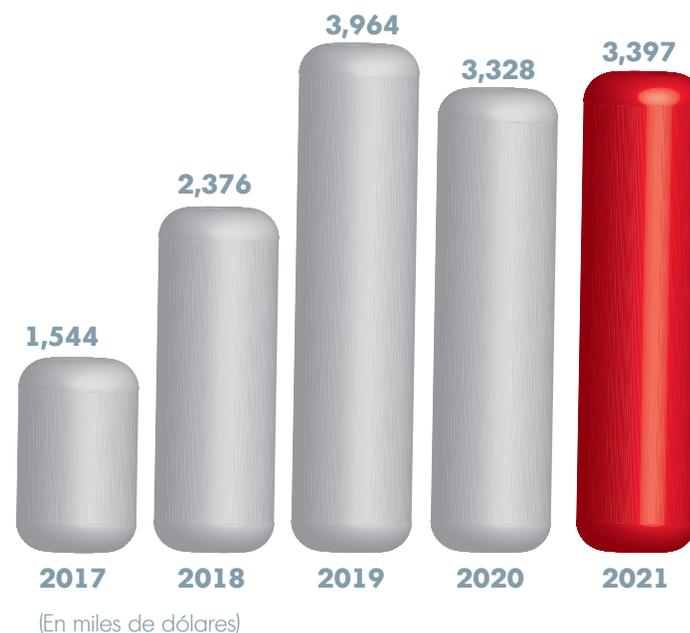
Una de nuestras principales fortalezas es la importante cobertura de reservas de Riesgos en Curso y Matemáticas, las cuales al cierre del ejercicio 2021 ascendieron a \$31 millones, y representa un 5.1% de crecimiento con respecto a 2020.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO

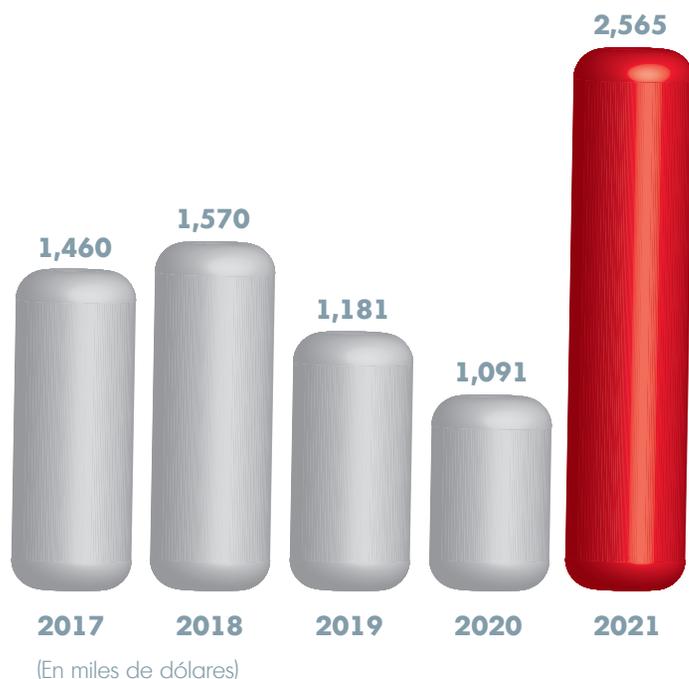
El Resultado de Explotación Retenido fue de \$3,397 y representa un incremento del 2% con relación al año anterior; sin embargo, el resultado es sumamente destacable considerando que este año se continuaron afrontando aún más los efectos de la pandemia.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

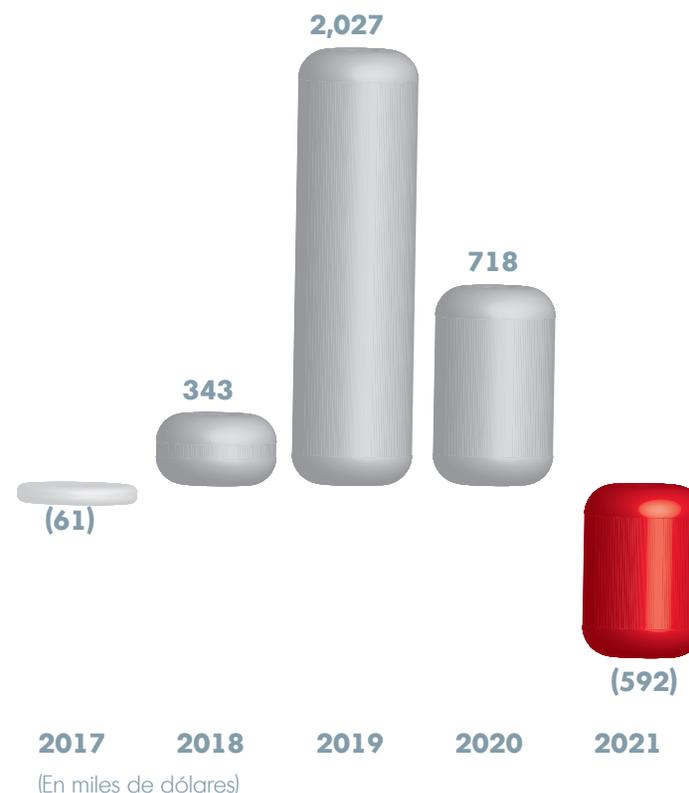
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS GENERALES

El Resultado de Explotación fue de \$2,565 lo cual supone un incremento del 135% comparado con el del año anterior que fue de \$1,091. Este excelente resultado refleja la acertada gestión técnica ejercida en los últimos años, a pesar de los efectos derivados de la pandemia.



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS PERSONAS

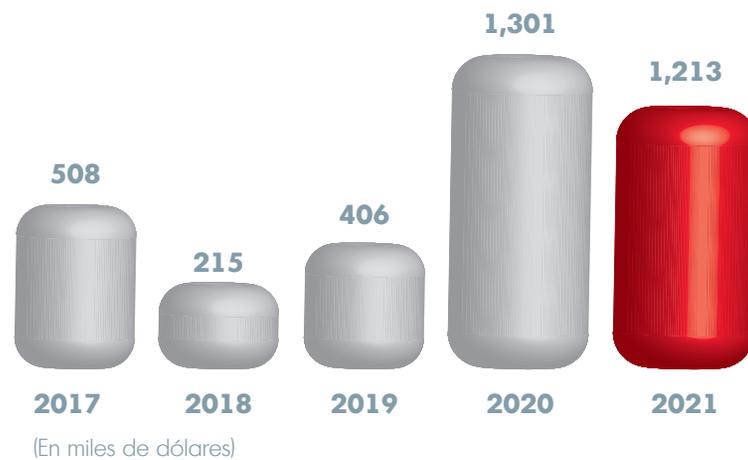
El Resultado de Explotación fue de \$(592), lo cual supone una disminución del 182% con relación a 2020 que fue de \$718. Este resultado está directamente relacionado con el importante incremento de siniestros atendidos en los ramos de seguros de Vida Individual, Gastos Médicos y Colectivo de Vida.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

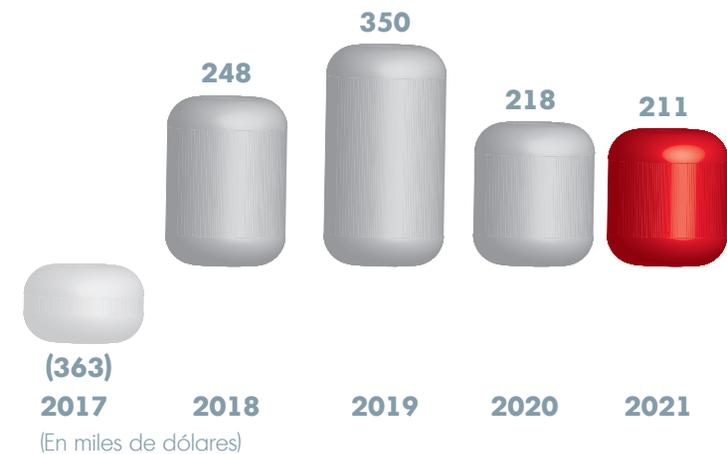
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS AUTOMOTORES

El Resultado de Explotación fue de \$1,213 lo cual supone decremento del 7% con respecto al del 2020 que fue de \$1,301. Continuamos aplicando rigor en la gestión de siniestros y en la suscripción de riesgos.



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO FIANZAS

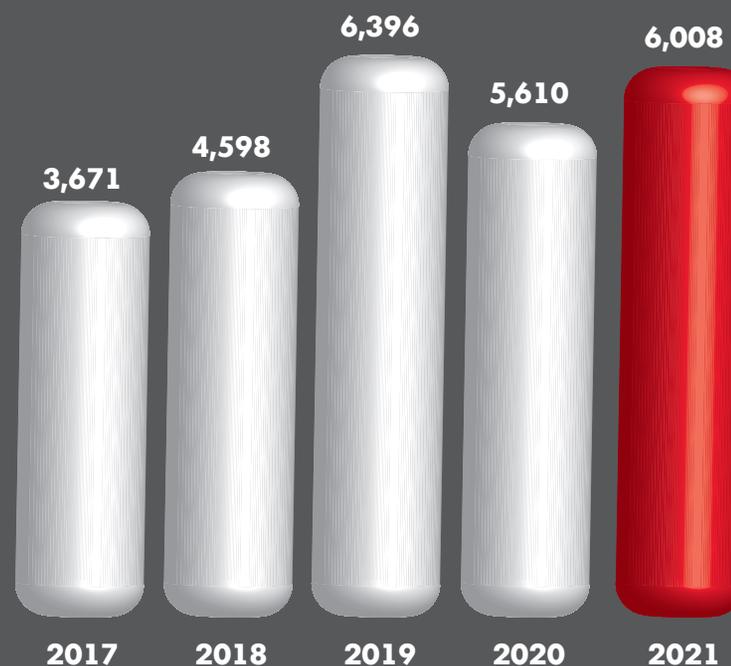
El Resultado de Explotación de este sector decreció un 3% con respecto al año anterior, al pasar de \$218 mil en 2020 a \$211 mil en 2021.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

La utilidad antes de impuesto ha tenido un constante crecimiento en los últimos cinco años. Para el ejercicio 2021 a pesar de que continuamos afrontando los efectos de la crisis de salud y económica que ha supuesto la pandemia Covid-19, la utilidad antes de impuesto fue de \$6,008, un 7% mayor a la del año anterior.

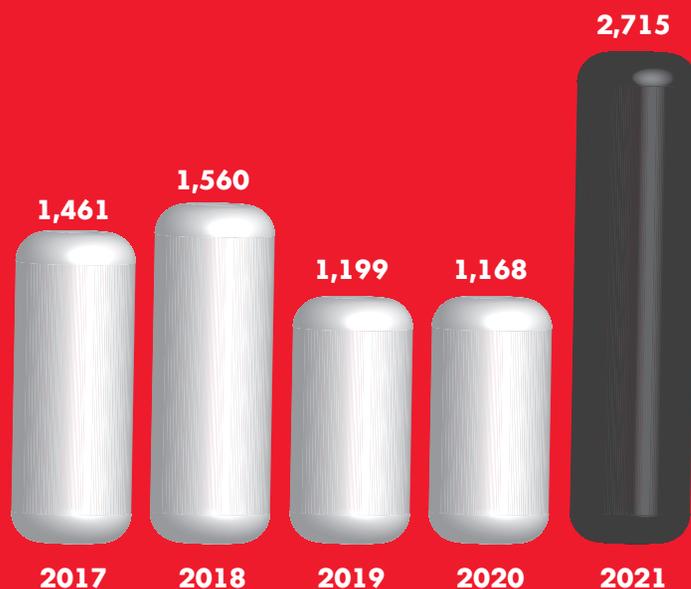


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS GENERALES

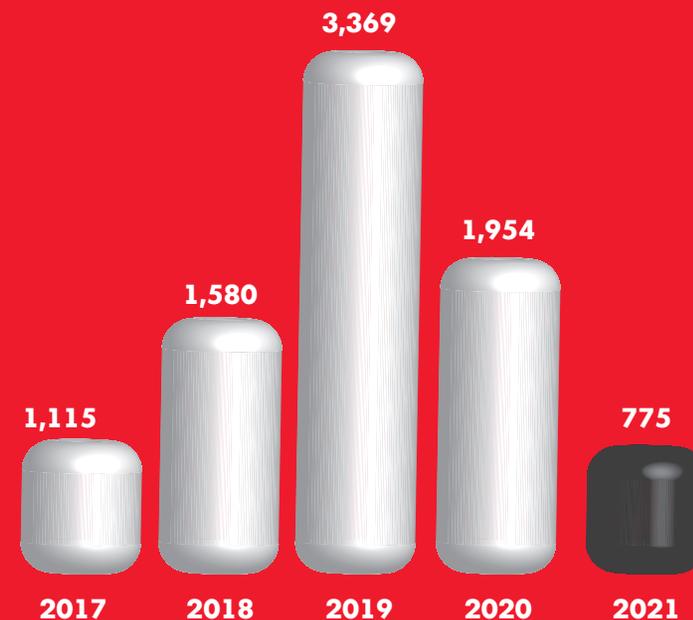
El resultado antes de impuesto fue de \$2,715 el cual comparado con el año anterior que fue de \$1,168 representa un importante crecimiento del 132%



(En miles de dólares)

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGURO DE PERSONAS

El resultado antes de impuesto fue de \$775 y representa una disminución del 60% comparado con el año anterior que fue de \$1,954.

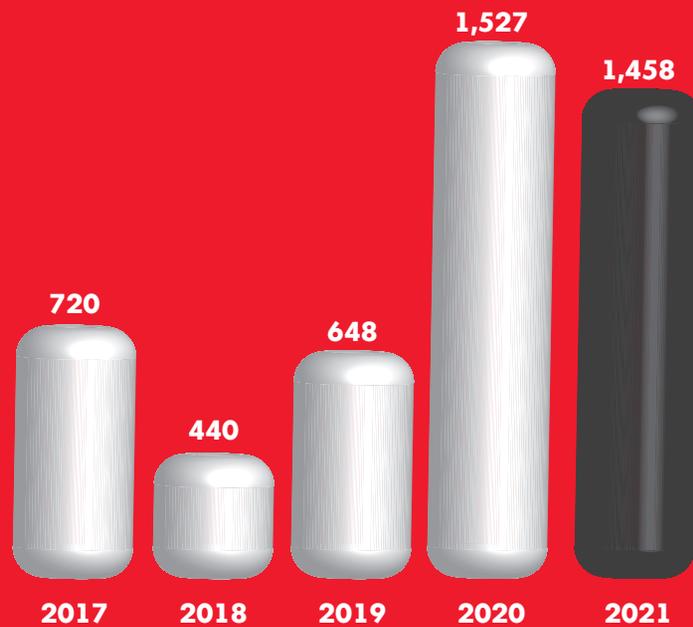


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS AUTOMOTORES

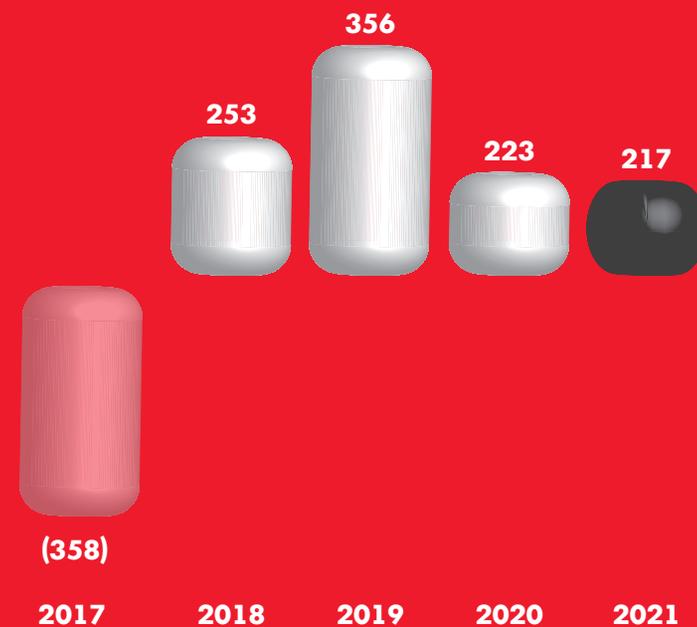
El resultado antes de impuesto fue de \$1,458 y representa un decremento del 5% comparado con el año anterior que fue de \$1,527.



(En miles de dólares)

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO FIANZAS

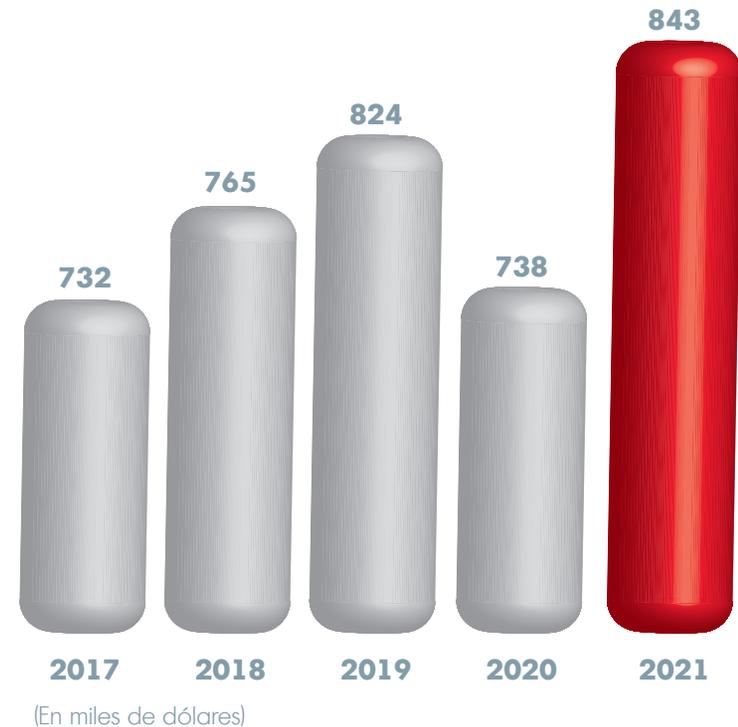
El resultado antes de impuesto fue de \$217 y representa una disminución del 3% con relación al período anterior que fue \$223.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO NO TÉCNICO

El resultado antes de impuesto no técnico fue de \$843 y representa un crecimiento del 14% comparado con el año anterior que fue de \$738. Este resultado corresponde a la rentabilidad de las inversiones del patrimonio neto y de las reservas técnicas de la Compañía.

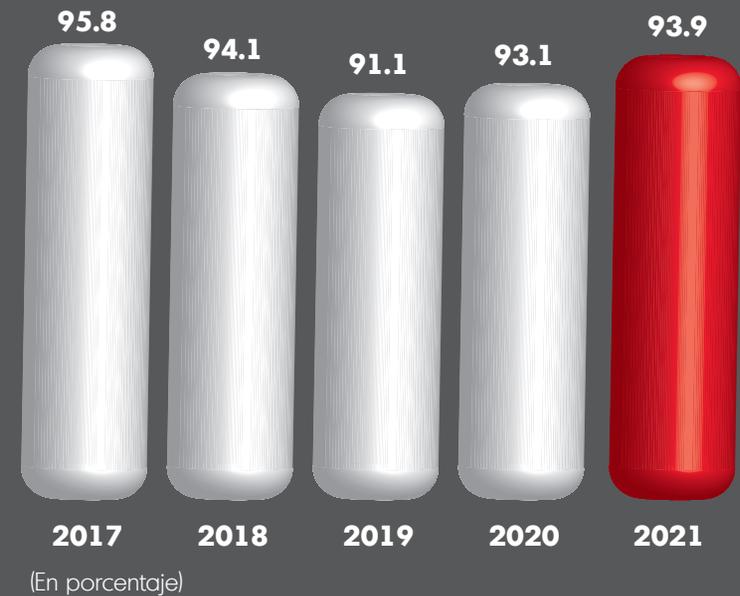


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO

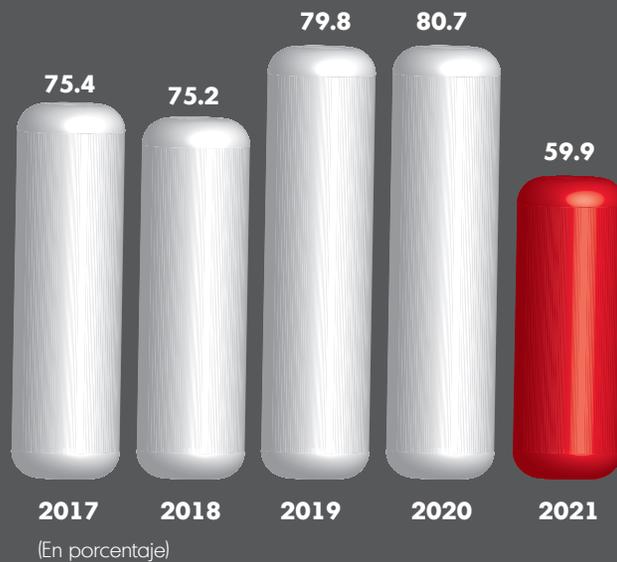
El ratio combinado mide la rentabilidad técnica con precisión, es decir, permite conocer la salud financiera de una compañía de seguros. Cuanto menor es el ratio combinado, mayor es el resultado técnico y en consecuencia aporta más al resultado general.

La gráfica refleja la tendencia positiva del ratio en los últimos cinco años.

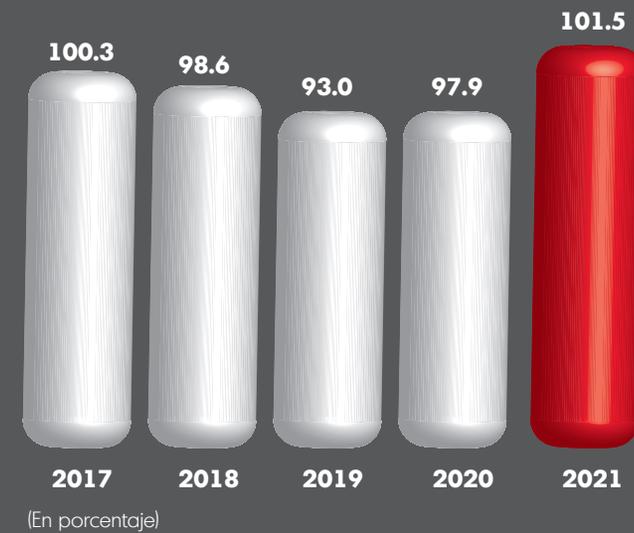


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS GENERALES

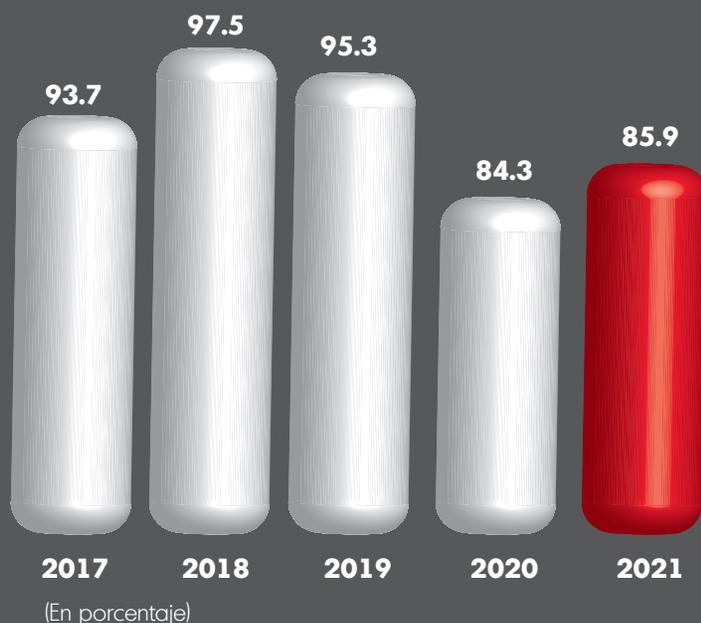


EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE PERSONAS

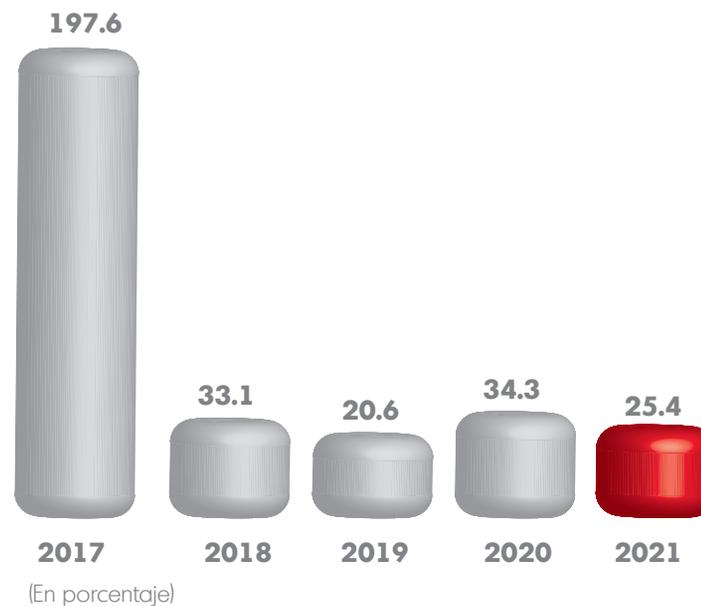


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE AUTOMOTORES



EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO FIANZAS



RANKING MAPFRE PAÍSES 2021

El grupo MAPFRE periódicamente mide la gestión de sus empresas en cada uno de los países de acuerdo a tres grupos establecidos (Core, Estratégicos y Challenger), determinando un ranking y reconociendo al final de cada ejercicio el primer lugar según los resultados alcanzados de acuerdo con las bases y métricas establecidas

GRUPOS

CORE (3): Brasil, España y Estados Unidos.

ESTRATÉGICOS (6): Alemania, Italia, México, Perú, Puerto Rico y Turquía.

CHALLENGERS (18): Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominicana, Ecuador, Filipinas, Guatemala, Honduras, Indonesia, Malta, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Portugal, El Salvador, Uruguay y Venezuela.

CINCO INDICADORES VALORADOS: CRECIMIENTO (1) Y RENTABILIDAD (4)

Primas Retenidas: Primas Retenidas de Negocio Directo y Reaseguro Aceptado en moneda local acumuladas a cierre del periodo.

Ratio Combinado Automóviles (%): Ratio Combinado de Seguros de Automóviles a cierre del periodo.

Resultado Atribuido: Resultado Después de Impuestos y Minoritarios en moneda local acumulados a cierre del periodo.

ROE (%): % del Resultado Atribuido de los últimos 12 meses s/ media simple del Patrimonio de la entidad al principio y final de dicho periodo.

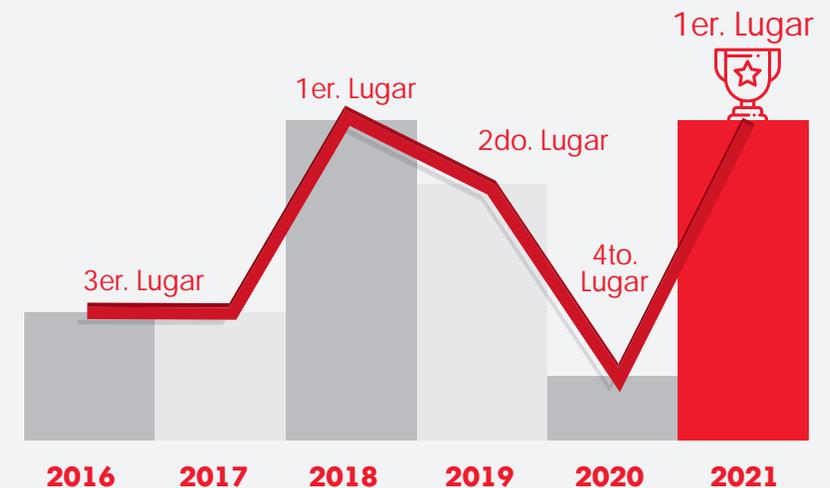
Dividendos s/ Resultado Atribuido (%): Importe de los Dividendos abonados a la matriz (criterio de caja) dividido entre el Resultado Atribuido acumulado a cierre del periodo.

MÉTRICAS PARA CADA INDICADOR:

Primas Retenidas: % Cobertura Presupuesto y % Variación sobre año anterior en moneda local. **Ratio Combinado:** Mejor Ratio Combinado y Mejoría sobre el Presupuesto en puntos porcentuales. **Resultado Atribuido:** % Cobertura Presupuesto y % Variación sobre año anterior en moneda local. **ROE (%):** Mejor ROE descontado el Coste de Capital 2021 y Mejoría sobre el Presupuesto a 31.12.2021 en puntos porcentuales. **Dividendos s/ Resultado Atribuido (%):** Mejoría sobre el % del año anterior en puntos porcentuales.



Al cierre de 2021 ha sido MAPFRE El Salvador el país que obtuvo el primer lugar del ranking, lo que significa la acertada gestión del negocio y la constante de mantenernos en los primeros lugares de dicho ranking en los últimos años.



MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(En miles de dólares)

	2021	2020	VARIACIÓN	%
Activo				
Activos del giro				
Caja y bancos	\$ 3,207.3	\$ 5,124.7	\$ (1,917.4)	(37.4)
Efectos de cobro inmediato	0.3	25.5	(25.2)	(98.8)
Inversiones financieras, neto	42,873.1	44,534.6	(1,661.5)	(3.7)
Cartera de préstamos, neto	4,982.6	4,982.6	0.0	0.0
Primas por cobrar, neto	25,684.5	23,844.9	1,839.6	7.7
Deudores por seguros y fianzas	1,821.4	3,086.7	(1,265.3)	(41.0)
	<u>78,569.2</u>	<u>81,599.0</u>	<u>(3,029.8)</u>	<u>(3.7)</u>
Otros activos				
Inversiones permanentes	350.3	356.2	(5.9)	(1.7)
Diversos, neto	7,757.8	6,950.4	807.4	11.6
	<u>8,108.1</u>	<u>7,306.6</u>	<u>801.5</u>	<u>11.0</u>
Activo fijo				
Bienes inmuebles, muebles y otros, neto				
	<u>1,889.0</u>	<u>1,195.3</u>	<u>693.7</u>	<u>58.0</u>
Total activos	<u>\$ 88,566.3</u>	<u>\$ 90,100.9</u>	<u>\$ (1,534.6)</u>	<u>(1.7)</u>
Pasivo y patrimonio				
Pasivos del giro				
Obligaciones con asegurados	\$ 2,519.8	\$ 3,532.1	\$ (1,012.3)	(28.7)
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	6,397.8	8,935.3	(2,537.5)	(28.4)
Obligaciones con intermediarios y agentes	4,224.3	5,057.9	(833.6)	(16.5)
	<u>13,141.9</u>	<u>17,525.3</u>	<u>(4,383.4)</u>	<u>(25.0)</u>
Otros pasivos				
Cuentas por pagar	3,269.1	3,247.1	22.0	0.7
Provisiones	114.5	148.5	(34.0)	(22.9)
Diversos	4,865.8	4,502.3	363.5	8.1
	<u>8,249.4</u>	<u>7,897.9</u>	<u>351.5</u>	<u>4.5</u>
Reservas técnicas				
Reservas matemáticas	15,640.9	15,245.5	395.4	2.6
Reservas de riesgos en curso	15,541.7	14,421.7	1,120.0	7.8
	<u>31,182.6</u>	<u>29,667.2</u>	<u>1,515.4</u>	<u>5.1</u>
Reservas por siniestros				
Reportados	5,587.2	7,108.3	(1,521.1)	(21.4)
No reportados	2,063.2	1,357.6	705.6	52.0
	<u>7,650.4</u>	<u>8,465.9</u>	<u>(815.5)</u>	<u>(9.6)</u>
Total pasivos	<u>\$ 60,224.3</u>	<u>\$ 63,556.3</u>	<u>\$ (3,332.0)</u>	<u>(5.2)</u>
Patrimonio de los accionistas				
Capital social pagado	\$ 15,000.0	\$ 15,000.0	\$ 0.0	0.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	13,342.0	11,544.6	1,797.4	15.6
	<u>\$ 28,342.0</u>	<u>\$ 26,544.6</u>	<u>\$ 1,797.4</u>	<u>6.8</u>
Total patrimonio	<u>\$ 28,342.0</u>	<u>\$ 26,544.6</u>	<u>\$ 1,797.4</u>	<u>6.8</u>
Total pasivos y patrimonio	<u>\$ 88,566.3</u>	<u>\$ 90,100.9</u>	<u>\$ (1,534.6)</u>	<u>(1.7)</u>

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

ESTADOS DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(En miles de dólares)

	2021	2020	VARIACIÓN	%
Ingresos de operación	\$ 154,141.8	\$ 127,170.4	\$ 26,971.4	21.2
Primas netas de devoluciones y cancelaciones	\$ 100,790.0	\$ 83,844.6	\$ 16,945.4	20.2
Ingresos por decremento de reservas técnicas	19,803.2	20,060.4	(257.2)	(1.3)
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos	20,496.0	13,023.8	7,472.2	57.4
Reembolsos de gastos por cesiones	10,166.2	7,598.4	2,567.8	33.8
Ingresos financieros y de inversión	2,886.4	2,643.2	243.2	9.2
Costos de operación	\$ 139,173.8	\$ 112,998.8	\$ 26,175.0	23.2
Siniestros	\$ 58,226.2	\$ 43,216.5	\$ 15,009.7	34.7
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos	43,488.4	36,352.2	7,136.2	19.6
Gastos por incremento de reservas técnicas	20,503.1	21,643.8	(1,140.7)	(5.3)
Gastos de adquisición y conservación	16,956.1	11,786.3	5,169.8	43.9
Reservas de saneamiento	\$ 1,591.7	\$ 1,382.4	\$ 209.3	15.1
Utilidad antes de gastos	\$ 13,376.3	\$ 12,789.2	\$ 587.1	4.6
Gastos de operación	\$ 10,267.1	\$ 9,293.0	\$ 974.1	10.5
Financieros y de inversión	\$ 68.0	\$ 85.0	\$ (17.0)	(20.0)
De administración	\$ 10,199.1	\$ 9,208.0	\$ 991.1	10.8
Utilidad de operación	\$ 3,109.2	\$ 3,496.2	\$ (387.0)	(11.1)
Otros ingresos y gastos (neto)	\$ 2,899.4	\$ 2,114.1	\$ 785.3	37.1
Utilidad antes de impuesto	\$ 6,008.6	\$ 5,610.3	\$ 398.3	7.1
Impuesto sobre la renta	\$ (1,561.1)	\$ (1,475.3)	\$ 85.8	(5.8)
Contribución especial grandes contribuyentes	0.0	(231.6)	(231.6)	100.0
Utilidad neta	\$ 4,447.5	\$ 3,903.4	\$ 544.1	13.9

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(En miles de dólares)

	Saldos al 31 de diciembre de 2020	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 de diciembre de 2021
Patrimonio				
Capital social pagado	\$ 15,000.0	\$ 0.0	\$ 0.0	\$ 15,000.0
Reserva legal	2,695.8	304.2	0.0	3,000.0
Utilidad distribuible	8,271.0	5,025.3	(3,540.8)	9,755.5
	<u>\$ 25,966.8</u>	<u>\$ 5,329.5</u>	<u>\$ (3,540.8)</u>	<u>\$ 27,755.5</u>
Patrimonio Restringido				
Utilidad no distribuible	\$ 577.8	\$ 586.5	\$ (577.8)	\$ 586.5
Total Patrimonio	<u>\$ 26,544.6</u>	<u>\$ 5,916.0</u>	<u>\$ (4,118.1)</u>	<u>\$ 28,342.0</u>
Valor contable de las acciones	<u>\$ 21.24</u>			<u>\$ 22.67</u>
(En Dólares de los Estados Unidos de América)				

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

(En miles de dólares)

	2021	2020	VARIACIÓN	%
VIDA				
PERMANENTE	\$ 2,257.70	\$ 2,107.80	\$ 150	7.1
PLAN A.V.E.	786.40	787.5	(1)	(0.1)
COLECTIVO	8,460.50	5,706.9	2,754	48.3
TEMPORALES	300.10	242.2	58	23.9
ACCIDENTES	546.90	586.5	(40)	(6.8)
SALUD Y HOSPITALIZACION	25,362.40	23,341.1	2,021	8.7
DEUDA	22,405.20	13,131.1	9,274	70.6
TOTAL	\$ 60,119.20	\$ 45,903.1	\$ 14,216	31.0
DAÑOS Y FIANZAS				
INCENDIO Y LA.	\$ 13,876.80	\$ 12,773.9	\$ 1,103	8.6
AUTOMOTORES	9,879.40	8,288.1	1,591	19.2
TRANSPORTE	1,709.30	1,542.9	166	10.8
DIVERSOS	5,239.10	5,254.2	(15)	(0.3)
FIANZAS	704.60	699.3	5	0.8
TOTAL	\$ 31,409.20	\$ 28,558.4	\$ 2,851	10.0
REAFIANZAMIENTO TOMADO	\$ 0.00	\$ 26.3	\$ (26)	
REASEGURO TOMADO	9,261.60	9,356.8	(95)	(1.0)
TOTAL GENERAL	\$ 100,790.00	\$ 83,844.6	\$ 16,945	20.2



Dictamen del Auditor Externo



KPMG, S.A.
Calle Loma Linda N° 206,
Colonia San Benito
San Salvador, El Salvador
Teléfono: (503) 2213-8400
Fax: (503) 2245-3070
kpmg.com

Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas de
MAPFRE Seguros El Salvador, S.A.:

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de MAPFRE Seguros El Salvador, S.A. ("la Aseguradora"), que comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los periodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y por los periodos terminados en esas fechas han sido preparados, en todos sus aspectos importantes, 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 Aseguradora 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 de la Aseguradora han sido preparados de conformidad con Normas Contables para Sociedades de Seguros 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 a la nota de Reaseguradores, que describe que la Aseguradora 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.

Estos asuntos no afectan nuestra opinión sobre los estados financieros.

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 2021 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. Los asuntos son los siguientes:

1. Saldos y transacciones con compañías reaseguradoras y reafianzadoras (véase notas a los estados financieros relacionadas a sociedades deudoras y acreedoras de seguros y fianzas).

Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2021, las cuentas de sociedades deudoras por seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 1,821.4 miles, las cuentas de sociedades acreedoras de seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 6,397.8 miles, y el estado de resultados muestra ingresos por siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos de US\$ 20,496.0 miles, ingresos por reembolsos de gastos por cesiones de US\$ 10,166.2 miles, y gastos por primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos por US\$ 43,488.4 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.

Estos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias y de acuerdo con los respectivos contratos con reaseguradores y reafianzadores, existiendo diversidad de clases de contratos y participaciones, y en caso de errores en la determinación de los mismos pueden tener 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

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 compañías reaseguradoras al cierre del período, incluyendo obtención de evidencia de terceros durante el período.
- Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.

2. Reservas técnicas y por siniestro (véase notas a los estados financieros relacionadas a reservas técnicas y por siniestros).

Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2021, las reservas de riesgos en curso tienen un saldo de US\$ 15,541.7 miles, las reservas matemáticas tienen un saldo de US\$ 15,640.9 miles, y las reservas por siniestros tienen un saldo de US\$ 7,650.4 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.

Dichos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias de conformidad con las diferentes clases de productos de seguros y condiciones de las pólizas, y en caso de errores en la determinación de los mismos pueden tener 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

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:

- Pruebas sobre los controles internos relativos a la determinación de los saldos de dichas 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 las reservas por siniestro 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 2021 de la Aseguradora, 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 los 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 2021, en caso de 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 de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador, 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 Aseguradora 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 o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

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

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 entidad 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 entidad deje de ser un negocio en marcha.

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 Seguros El Salvador, S.A., determinamos los que han sido más significativos en la auditoría de los estados financieros del periodo 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.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

De conformidad con la NRP-018, *Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa*, hemos emitido informes que contienen nuestra opinión con esta misma fecha y por separado sobre el cumplimiento de ciertas disposiciones legales y regulatorias aplicables y de control interno de la entidad. También, nuestra auditoría sobre los estados financieros incluyó el examen del conjunto de créditos relacionados según se describen en las notas a los estados financieros relativas a Personas Relacionadas y Créditos Relacionados.

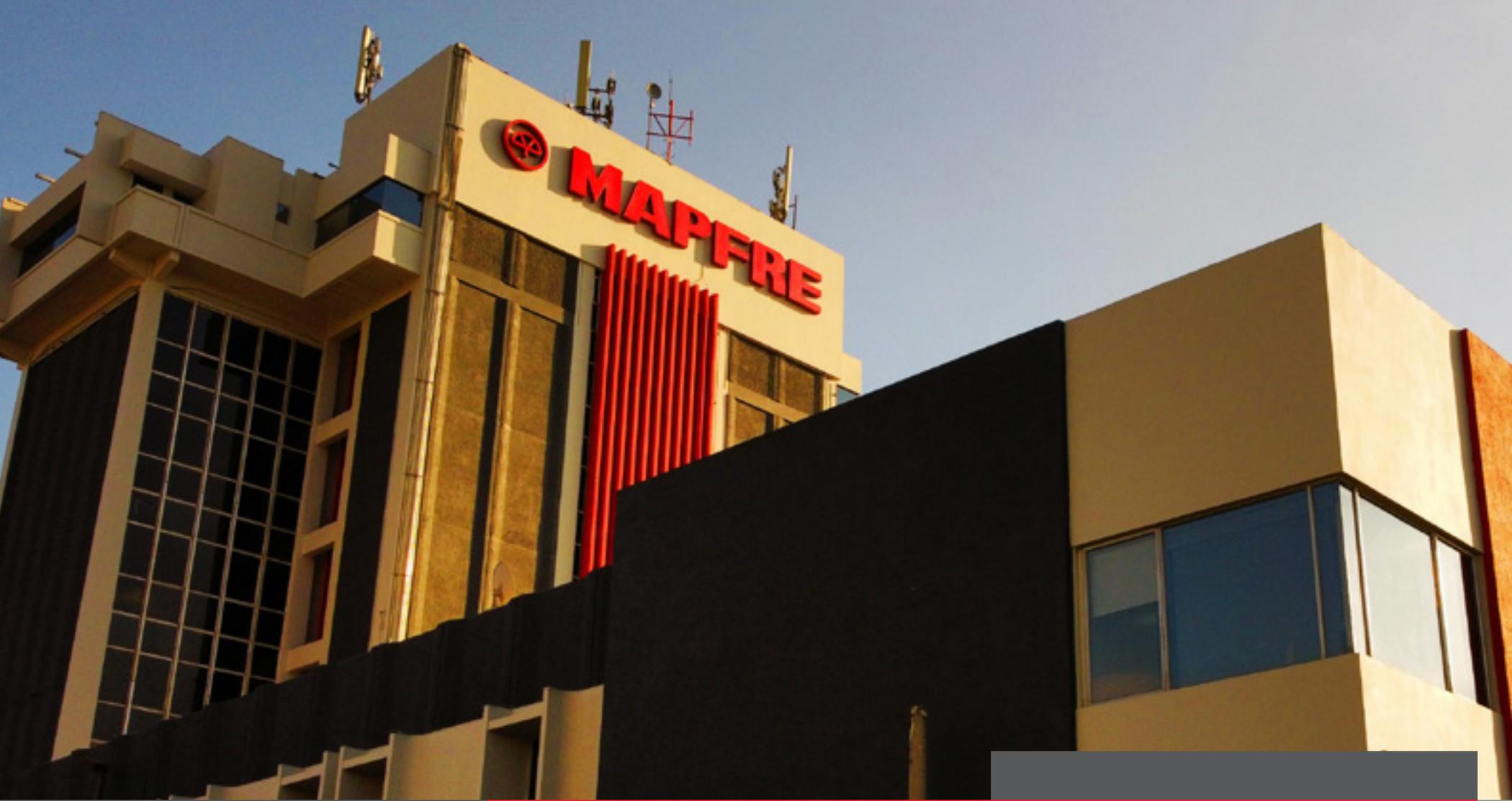

KPMG, S.A.
Registro N° 422
Ciro Rómulo Mejía González
Representante Legal




Enmanuel de Jesús Merlos Herrera
Director Encargado de la Auditoría
Registro N° 3591

San Salvador, El Salvador
16 de febrero de 2022





© **MAPFRE** | EL SALVADOR