



MAPFRE

La aseguradora global de confianza

2018
REPORTE ANUAL



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

Junta Directiva > **04**

Comité de Dirección > **05**

Mensaje del Presidente > **06**

Gestión de Negocios > **09**

Gestión de Operaciones > **19**

Gestión de Tecnología y Procesos > **22**

Talento Humano > **24**

Responsabilidad Social Empresarial > **30**

Principales Indicadores Financieros > **34**

Estados Financieros > **52**

Informe de los Auditores Independientes > **59**

JUNTA DIRECTIVA



JOSÉ LUIS TRIGUEROS GÓMEZ - DÉGANO

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

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA

Director Suplente del Secretario

CAROLINA DEL SOCORRO ALDANA DE VELÁSQUEZ

Directora Suplente del Vicepresidente Ejecutivo

CARLOS GRANGEL LOIRA

Director Suplente del Primer Director Propietario

PEDRO ALEJANDRO MENDOZA CALDERÓN

Director Suplente del Segundo Director Propietario

DIRECCIÓN EJECUTIVA



JOSÉ GERARDO SMART FLORES

Director Ejecutivo

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 los miembros del Directorio reciban una cordial bienvenida a esta Junta General, en la cual presentamos el informe de la gestión y los resultados alcanzados en el ejercicio económico 2018.

Como ha venido siendo habitual, 2018 ha sido un año difícil y de bajo crecimiento económico para el país. El Banco Central de Reserva de El Salvador estima el crecimiento del PIB en un 2.6%, que a pesar de ser un nivel modesto, de cumplirse esta previsión, 2018 terminaría como el año en que más creció la economía durante este quinquenio.

En este entorno de bajo crecimiento económico, y las incertidumbres provocadas por un año previo a elecciones presidenciales, el mercado asegurador salvadoreño creció un 6.7% en Primas Netas Emitidas al cierre del ejercicio, el cual representa \$657,5 millones, versus \$616,1 de 2017.

El resultado antes de impuesto del mercado asegurador; sin embargo, disminuyó, al pasar de \$38,4 millones en 2017 a \$37,2 en 2018, lo que supone una disminución del 3.2%.

MENSAJE DEL DIRECTOR PRESIDENTE

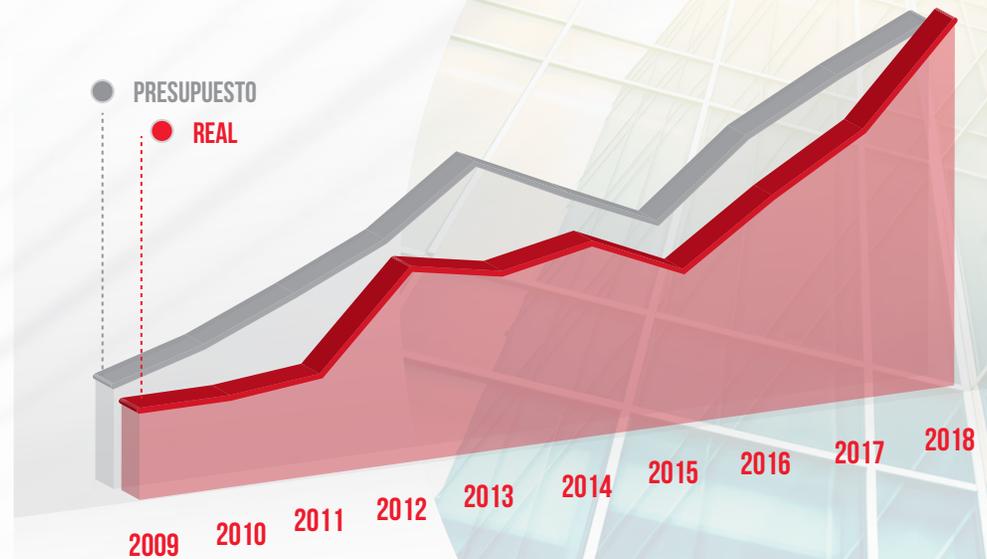
En el caso de MAPFRE El Salvador, como resultado de las iniciativas estratégicas, planes técnicos y de negocio, control de gastos y al esfuerzo y empeño de todo el personal, me complace informar que al cierre del ejercicio alcanzamos un volumen de primas netas emitidas de \$74,4 millones, el cual comparado con el año anterior que fue de \$67,1 millones supone un crecimiento del 11%. Es importante destacar en este apartado que el volumen de primas alcanzado, supera por primera vez en los últimos diez años el presupuesto del ejercicio.

La utilidad antes de impuestos se cerró en \$4,6 millones frente a \$3,7 en 2017, lo cual representa un significativo incremento del 25%. Con este resultado también se superó el presupuesto de utilidades que era de \$3,5 millones, y es la mayor utilidad antes de impuesto alcanzada por la compañía en su historia.

El resultado técnico o de explotación retenido, pasó de \$1,5 millones en 2017 a \$2,4 millones en 2018, situación que evidencia el buen trabajo del equipo gerencial, y lo acertado de la aplicación de los planes para la mejora de la gestión técnica implementados en los últimos años.

Con estos resultados se ratifica la evolución y tendencia positiva de los principales indicadores de la compañía de los últimos tres años, tales como ratios combinados y ratios de gastos internos y externos, entre otros.

EVOLUCIÓN PRIMAS NETAS EMITIDAS



MENSAJE DEL DIRECTOR PRESIDENTE



Para 2019 el reto también es grande, pero confiamos que con el Plan Estratégico 2019-2021, con una gestión del negocio como la que se ha venido realizando, orientada al cliente, a la excelencia en la gestión técnica operativa, y al desarrollo de una cultura de talento, continuaremos creciendo y mejorando la rentabilidad para la empresa y nuestros accionistas.

Quiero hacer un reconocimiento expreso al esfuerzo y especial apoyo que siempre nos brindó nuestro querido y muy recordado presidente, Don Nicolás Antonio Salume Babún, quien lamentablemente falleció el 9 julio de 2018. Sin duda alguna, Nicky como cariñosamente le llamábamos, es un artífice de los resultados que hoy presentamos.

Finalmente, en nombre de todos los miembros de la Junta Directiva y del mío propio, felicito al equipo de Dirección y a todo nuestro personal administrativo, técnico y comercial, por los excelentes resultados alcanzados. A nuestros clientes y distribuidores por su preferencia y apoyo; y a cada uno de nuestros accionistas por su confianza y respaldo, seguros de que dicha confianza seguirá siendo correspondida tal como se ha puesto de manifiesto este año, pues nuestro principal objetivo continuará siendo crear valor para los accionistas, asegurados, clientes, empleados y la sociedad en general.

José Luis Trigueros Gómez - Décano
Director Presidente



GESTIÓN DE NEGOCIOS



GESTIÓN DE NEGOCIOS

En el 2018, continuamos consolidando nuestra gestión comercial, innovando para generar nuevos negocios a través del fortalecimiento de la estructura comercial y mejorando los procesos.

Se fortaleció el canal de Corredores y Agentes Independientes contratando un Sub Director de canal. Además se impartieron 2 diplomados, uno de Vida Individual y otro de Ramos Técnicos, a los que asistieron 150 personas. Como resultado del diplomado de Vida se inició con el club TOP-50 personas, que consiste en premiar a los Intermediarios por la gestión en la comercialización de seguros de Vida Individual.

El canal de Corredores y Agentes Independientes es el principal canal comercial de la compañía. Al cierre del ejercicio de 2018, la producción alcanzó un 43% del total de primas netas emitidas.

Se realizaron distintas actividades comerciales, tales como el mundialito MAPFRE, en ocasión del mundial de futbol, campaña de verano, entre otras.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

Por otra parte, también se lanzó un nuevo esquema de incentivos acorde a cada canal, para promocionar el crecimiento del nuevo negocio.

Participamos en la convención regional crucero 2018 en Miami, en donde se reconoció el esfuerzo, buenos resultados y fidelidad de los Agentes y Corredores de seguros. A esta actividad asistieron 40 personas que alcanzaron su meta.

Cerramos el año con nuestra tradicional fiesta navideña realizada en el Hotel Crown Plaza a la que asistieron más de 200 agentes y corredores de seguros.



 **MAPFRE**



 **MAPFRE**

GESTIÓN DE NEGOCIOS

RED AGENCIAL EXCLUSIVA

Nuestra Red cuenta con 4 Oficinas Directas, localizadas en Santa Ana, San Miguel, La Libertad (Santa Elena, Antiguo Cuscatlán) y San Salvador donde además se ubican las oficinas centrales. Disponemos de 16 Oficinas Delegadas situadas en las principales cabeceras departamentales, siendo la oficina de la ciudad Santa Rosa de Lima la inaugurada en noviembre en 2018.

Con esta red de distribución territorial continuamos consolidando nuestro objetivo de acercar los servicios a clientes y asegurados, a través de nuestras oficinas y equipos de ventas situados por todo el territorio y que al cierre del ejercicio alcanzaron más de 175 agentes profesionales.

Continuamos capacitando a nuestros agentes afectos a través de diplomados, impartidos por las áreas técnicas de Vida Individual y Ramos Generales.

La Red Agencial en San Salvador se dotó de nuevas oficinas, y ahora se dispone de un espacio físico exclusivo debidamente equipado para el uso de los agentes de la red.

En Santa Ana y San Miguel, se lanzó la 1ª generación de la Escuela de Formación.

Por otra parte, en San Miguel se construyó un espacio para las inspecciones y peritos, además se remodelaron las instalaciones; asimismo, se reestructuró el área de atención comercial, incorporando un jefe y un ejecutivo de ventas.

En la oficina Directa de Santa Elena se creó un nuevo grupo de ventas, el cual surge a través de la Escuela de Formación 4a. generación de San Salvador.

Las primas netas emitidas que generó la Red Agencial Exclusiva alcanzó \$8,3 millones y representan el 11% del total de primas emitidas por la compañía.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

ESCUELA DE FORMACIÓN

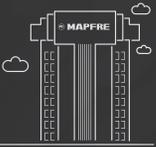
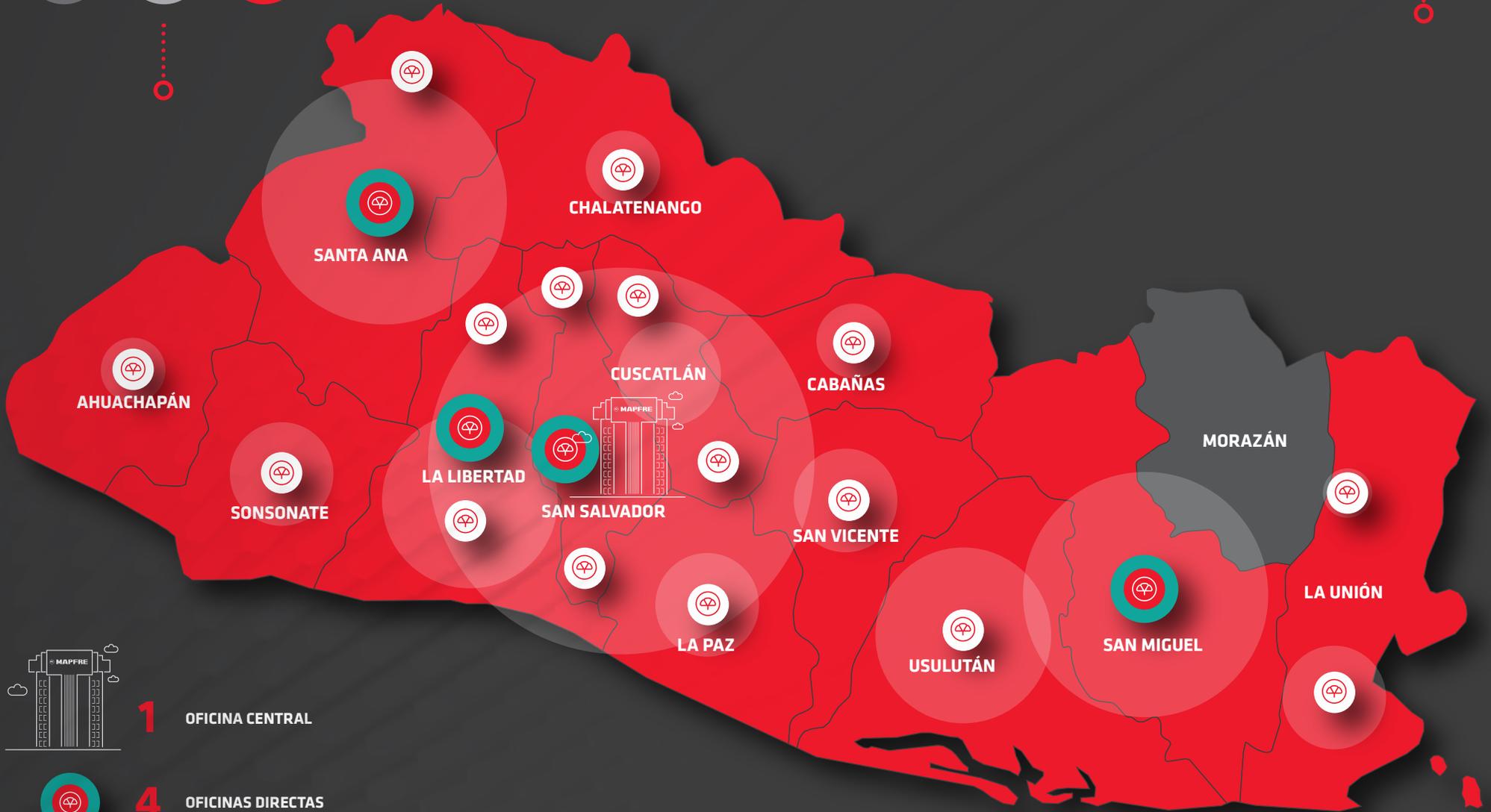
Continuamos desarrollando programas de formación de agentes. En San Salvador se realizaron 3 promociones, una en San Miguel y otra en Santa Ana, con más de 75 personas formadas en los principales productos de particulares que comercializa la compañía.

Es importante destacar que 4 alumnos de la escuela de formación fueron premiados con una plaza en la convención Chicago 2019 por su cumplimiento de metas.

La escuela de formación ha sido provista con toda la infraestructura, recursos humanos y tecnológicos necesarios para desarrollar los distintos procesos de formación que permitan la generación de agentes profesionales MAPFRE.



RED DE DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL



1 OFICINA CENTRAL



4 OFICINAS DIRECTAS



16 OFICINA DELEGADAS

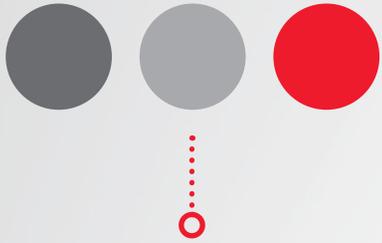
SEGUROS PERSONAS

Durante el año 2018, el sector fue fortalecido en la gestión técnica con la actualización de políticas enfocadas en rentabilizar los resultados, tanto para nuevos negocios como para los ya existentes. Las capacitaciones técnicas constantes han sido pieza fundamental para el fortalecimiento de la gestión y control técnico del sector.

Asimismo, durante el año se llevaron a cabo diplomados especializados en Vida Individual para corredores y agentes independientes, con el objetivo de promover la venta de nuestros productos, trayendo consigo un incremento relevante en la venta de seguro de Vida Individual a través de nuevos agentes independientes.

Adicionalmente, se están actualizando los términos y condiciones de los productos de Vida, Salud y Accidentes, con el objetivo de brindar mejores beneficios y coberturas para atraer a nuevos clientes.





SEGUROS PERSONAS

De la mano con la tecnología, se actualizó el sistema de gestión de ofertas a un ambiente Web más amigable y que permite mantener la calidad y agilidad al presentar una oferta a un cliente, agregando una propuesta de valor.

Las acciones antes mencionadas han dado como resultado el crecimiento en primas netas emitidas del 6% comparado con presupuesto y un crecimiento de 13% con el año anterior. El resultado de Explotación Retenido fue de \$343 mil, lo que significa un cumplimiento del 458% del presupuesto y un ratio combinado de 98.65% versus un 100.27% del año 2017.



SEGUROS GENERALES

En el área de Seguros Generales somos un equipo comprometido con vocación de servicio y crecimiento rentable.

Durante el ejercicio del 2018 se realizaron actividades de apoyo al área comercial, consistentes en cursos sobre el Seguro de Incendio y Transporte a nuestra red de agentes, apoyo técnico y acompañamiento a nuestros ejecutivos comerciales para el cierre de negocios.

Logramos un incremento en primas netas emitidas del 10% con respecto al 2017, cerrando al final del ejercicio con un monto de US\$20,6 millones y un ratio combinado del 75.20%, contribuyendo al crecimiento rentable de la compañía.

Además, durante el año se revisaron y actualizaron los condicionados generales y cláusulas especiales de las pólizas de Transporte y Diversos, revisión que tiene como objetivo una mejor claridad en coberturas y condiciones. Los textos fueron enviados a la SSF para su revisión y registro, esperando contar con su aprobación en el año 2019.



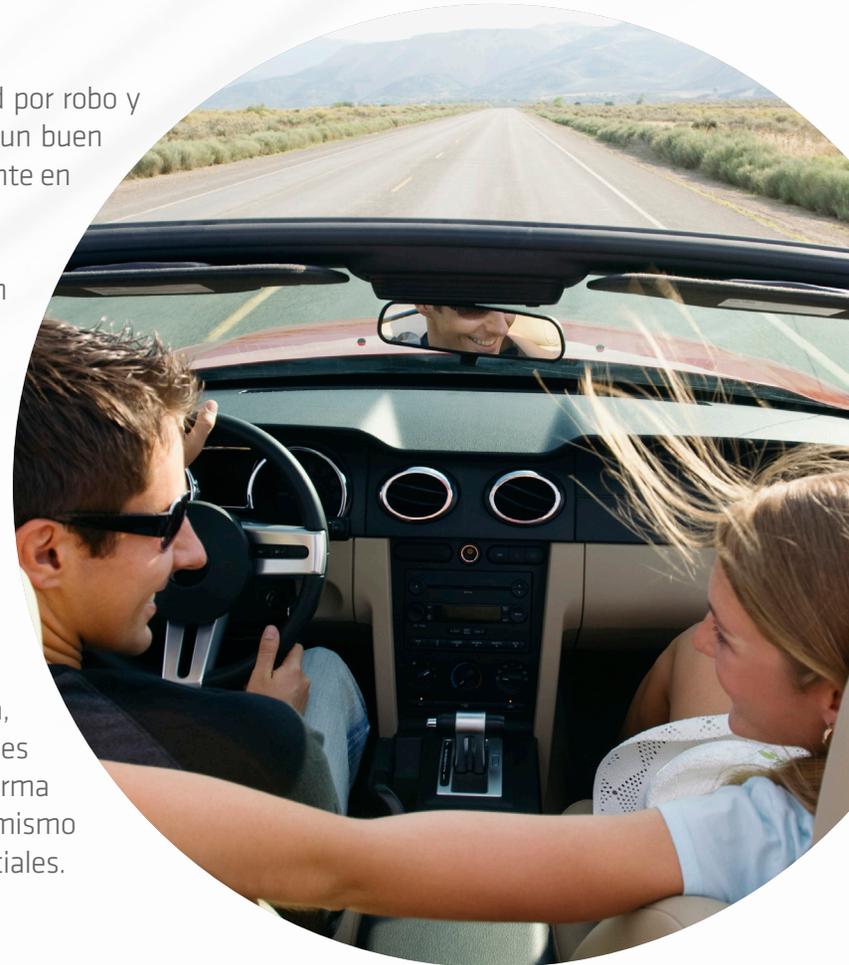
SEGUROS AUTOMOTORES

Durante el primer semestre de 2018 se tuvo un incremento en la siniestralidad por robo y severidad, este resultado nos hizo tomar medidas inmediatas para mantener un buen resultado técnico al cierre del ejercicio; dichas medidas nos apoyaron notablemente en el ratio combinado y los datos técnicos finales.

Se cambió la estructura organizativa, creando una Dirección Técnica y una Dirección de Operaciones, con la cual se ha mejorado el resultado técnico de los productos de seguros de automotores, así como también el apoyo al área Comercial para un crecimiento sostenible y rentable de la cartera.

El desarrollo tecnológico en el producto de Automotores se hizo presente para este año innovando con el proyecto de la emisión y renovación digital de pólizas, optimizando los tiempos de entrega y respuesta a nuestros Asegurados, así como el fortalecimiento y compromiso con el medio ambiente.

Se lanzaron nuevos beneficios para mejorar nuestra póliza de automotores, se robustecieron los lazos comerciales con nuestros talleres Embajadores de Marca, creando fidelidad y sinergia con nuestros proveedores; mejorando las relaciones comerciales y brindando de parte de los proveedores valores agregados de forma gratuita para todos nuestros Asegurados que hacen uso de los talleres de red, así mismo se hizo notar la presencia de publicidad de MAPFRE con nuestros aliados comerciales.





GESTIÓN DE OPERACIONES

GESTIÓN DE OPERACIONES

El 2018 marcó el punto de partida para la implementación de la Dirección de Operaciones, que tiene como principales objetivos mejorar la calidad en las gestiones de emisión y reclamos, así como los tiempos de respuesta.

La Dirección de Operaciones está formada por las siguientes áreas: Reclamos Automotores, Reclamos Salud, Emisión de Pólizas de Seguros de todos los ramos y Servicio al Cliente (SAC).

A lo largo del año se fueron trasladando las áreas para consolidarse todas en Operaciones, mientras se llevaban a cabo otros proyectos que contribuirían a un mejor desempeño de la gestión de Operaciones como fueron:

LANZAMIENTO DE PÓLIZAS DIGITALES. Se concretó la entrega digital de las pólizas de Autos, Familia Hogar Seguro, Mediseguro y Viaje.

ARCHIVOS DIGITALES. Se implementó el archivo digital de las pólizas de seguros individuales, permitiendo con esto trabajar en los escritorios sin papeles y facilitando el acceso digital a los expedientes de los asegurados.

ACUERDOS. Se formalizaron varios acuerdos de entendimiento con proveedores del área de Salud como Hospitales, clínicas y laboratorios, lo que permite una mejor calidad en el servicio para nuestros asegurados y mejor control de los costos de reclamo.





GESTIÓN DE OPERACIONES

INSPECCIÓN DIGITAL EN AUTOS. Esta iniciativa hace más eficiente el proceso de suscripción y mejora la comunicación con los ejecutivos comerciales e intermediarios.

RED MÉDICA. Se inició el proceso para la implementación de la Red Médica que tiene como principales objetivos mejorar la percepción de servicio de los clientes, tener mayor control de los reclamos y disminuir los costos de reclamos.

MODELO OPERATIVO DE SINIESTROS: A partir del mes de julio inició el proyecto del modelo operativo en Reclamos Autos, que tiene entre sus mayores beneficios el contacto y comunicación con el asegurado, además de volver más eficiente y ágil el trámite de los reclamos.

EMBAJADORES DE MARCA. Se implementó el concepto de Embajador de Marca con los principales proveedores de reclamos de autos, que tienen como primordiales objetivos mejorar la experiencia del cliente al momento de la reparación de su vehículo a través de beneficios especiales, rapidez en la gestión del reclamo, imagen de marca y permite tener mejor control del costo medio de los reclamos.

CATEGORIZACIÓN DE PROVEEDORES. En Reclamos de automotores se implementó la categorización de los proveedores de reparación de vehículos lo que permite tener controlado el costo medio y el nivel de servicio de los mismos, las categorías son además de Embajador de Marca, recomendado y conocido.





GESTIÓN DE TI Y PROCESOS



GESTIÓN TI Y PROCESOS

El 2018 fue un año de transformación y actualización de los principales elementos dentro de nuestra plataforma tecnológica corporativa, iniciamos un proceso intenso de configuración y migración hacia el core de seguros corporativo buscando la visión de homologación de sistemas con el grupo MAPFRE, actualizamos la plataforma de comercialización masiva con un refrescamiento en todo su frontal web, a mediados del año implementamos el CRM corporativo con una visión 360 del cliente y usando una de las mejores herramientas del mercado.

La empresa trazó un nuevo objetivo en su red de ventas fortaleciendo los pilares de nuestra red afecta, modernizamos el sistema de comisiones para brindar nuevas alternativas a los clientes distribuidores.

A nivel de infraestructura nos mantenemos en constante actualización de las plataformas de

virtualización, llevándola a las últimas versiones y estandarizando la estructura, se certificó nuestra red tanto en oficina central y las agencias.

En la Gestión por procesos ampliamos nuestro radio de acción alineando los procesos a la nueva estructura técnica y operativa, dando un mayor soporte y control a nuestro departamento de Servicio Atención al Cliente.

Buscando cumplir con nuestros principales desafíos en la transformación digital y el cuidado del medio ambiente, seguimos avanzando con la entrega de pólizas digitales en los ramos particulares, culminamos con la construcción del portal de gestión de archivos.

2018 fue un año de muchos retos y satisfacciones, ya que trabajamos muy enfocados en las estrategias tanto corporativa como locales, agregando valor al negocio.





GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GESTIÓN TALENTO HUMANO



Para MAPFRE uno de sus objetivos estratégicos en Recursos Humanos es desarrollar las capacidades y conocimientos técnicos de todo el personal, por ello se han realizado programas de capacitación en los diversos ramos.

No. DE ASISTENCIAS	2018
Formación E-learning.	412
Formación mixta.	58
Formación presencial.	182
No. TOTAL DE ASISTENCIAS	652

No. DE HORAS POR TEMÁTICAS	2018
Formación Comercial.	64
Formación Transversal.	2,718
Formación Técnica.	872
No. TOTAL DE HORAS	3,654

Debido a que nuestros clientes son siempre prioridad, por eso innovamos en su atención enfocándonos en las acciones y actitudes con el cliente. Realizando la capacitación presencial en el área transversal en el tema SELLO MAPFRE.



Nuestro CEO Gerardo Smart presentó el plan estratégico 2018 a todo el equipo de dirección, con el objetivo de alcanzar los objetivos trazados para el nuevo año.

GESTIÓN TALENTO HUMANO

INTEGRACIÓN Y COMPAÑERISMO

Como parte de la celebración de nuestro aniversario de MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, en el mes de julio, celebramos nuestro tradicional convivio de integración y compañerismo, trazando objetivos que fortalezcan la comunicación y valores dentro de la organización, a través de diferentes actividades que nos orientaron a emplear nuestro mejor esfuerzo para el alcance de objetivos y así, replicarlos en la vida real para el cumplimiento de las metas y objetivos de la compañía.





GESTIÓN TALENTO HUMANO

INTEGRACIÓN Y COMPAÑERISMO

A lo largo del año se llevaron a cabo diferentes actividades para que los empleados puedan compartir entre sí:

- ▶ Entrega de un detalle de parte de MAPFRE a cada colaborador en conmemoración del día de la amistad.
- ▶ Apoyo a los colaboradores en forma integral.
- ▶ Se realizaron capacitaciones en prevención de cáncer de mama y próstata, nutricionales y se hicieron exámenes médicos preventivos a los empleados.
- ▶ Conmemoración del día de la independencia, se realizó una decoración dentro de las instalaciones y se compartieron platillos típicos y vestimentas conmemorativas a las fiestas patrias.
- ▶ Se llevó a cabo la celebración de bienvenida a la navidad, en el que fueron incluidos los hijos del personal de la compañía con la tradicional fiesta infantil.





GESTIÓN TALENTO HUMANO

INTEGRACIÓN Y COMPAÑERISMO

Como parte de nuestra cultura de compañerismo, integración y fomentando el deporte en la empresa , se realizó un torneo de fútbol a nivel de departamentos, con diferentes equipos de fútbol, en el cual, se compartió momentos de entusiasmo, trabajo en equipo y competencia.





GESTIÓN TALENTO HUMANO

RECONOCIMIENTO GREAT PLACE TO WORK (GPTW)

En el 2018, fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar como Empresa Multinacional en Centro América por parte de Great Place To Work (GPTW), esto debido al fortalecimiento de la cultura, clima laboral y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.





RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Fundación MAPFRE

En coordinación con FUNDACION MAPFRE se realizarón grandes proyectos:

“Atención educativa y nutricional integral a 375 niños y jóvenes de 2 a 15 años de edad los municipios de Soyapango y Mejicanos” en colaboración de la Fundación CINDE.



“Programa de Atención Integral para personas con graves discapacidades y otros síndromes, ‘Hogar Mensajeros de La Paz’ de la Asociación Mensajeros de la Paz.

“Educación vial infantil”

en diferentes Centros Educativos del municipio de San Salvador, con una participación de 3,962 escolares.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Los Voluntarios de Fundación MAPFRE seguimos realizando diferentes actividades, incluyendo a familiares, becarios y personal vinculado mediante contrato mercantil.

Visitando a nuestros adultos mayores:

Acompañamiento, colecta y entrega de alimentos a 150 adultos mayores, en el Hogar Reina de la Paz ubicado en el municipio de San Marcos.



Limpieza de Playas:

Comprometidos con el medio ambiente, los Voluntarios de Fundación MAPFRE en El Salvador realizaron en conjunto con FUNDA ZONTE, la limpieza de la playa El Zonte, recogiendo plástico, vidrios, basura, entre otros; de la misma manera, se llevó a cabo una charla con el personal para no utilizar ni tirar en las playas materiales plásticos o algún tipo de desecho.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Entrega de donativo:

Durante el mes de octubre, el país fue afectado por lluvias torrenciales que afectaron a todo el territorio nacional; en especial el área costera. Los colaboradores de MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR llevaron a cabo recolección de víveres, ropa y artículos de primera necesidad que, fueron entregados a familias afectadas directamente por la situación climatológica, acompañados por representantes de la Dirección General de Protección Civil en el departamento de Sonsonate.



Carrera Ayudemos Corriendo:

Ayudemos corriendo es una carrera organizada por los Voluntarios Fundación MAPFRE en El Salvador, en su cuarta edición y por segundo año consecutivo se realizó con el objetivo de brindar una ayuda al Hospital Divina Providencia de San Salvador.





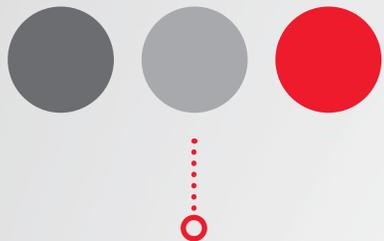
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PRIMAS NETAS EMITIDAS

En 2018 continuamos potenciando las acciones comerciales aplicando rigor en la suscripción de riesgos. Estas acciones permitieron que las primas netas emitidas alcanzaran un total de \$74,4 millones de dólares, representando un crecimiento del 11% respecto al año anterior, lo cual muestra una tendencia importante de incremento.



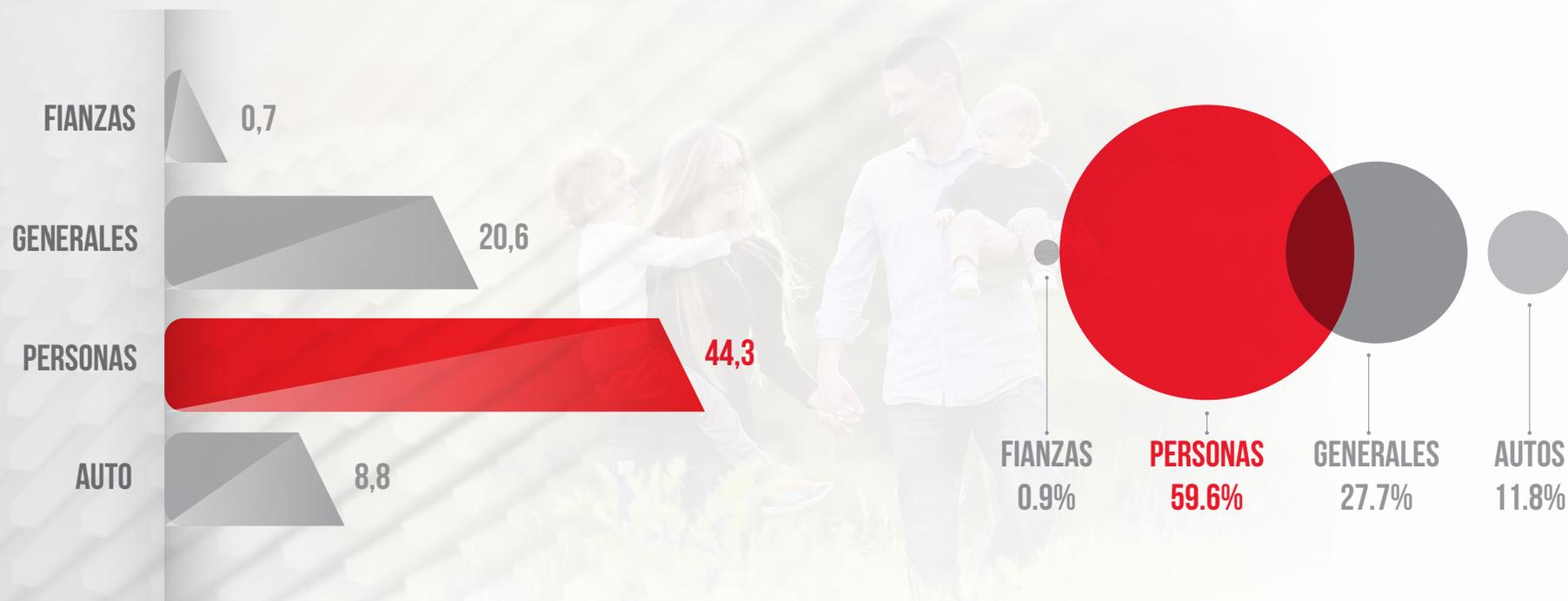
(En millones de dólares)



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

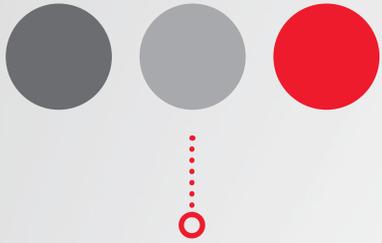
PESO DE LA CARTERA POR SECTORES

La cartera de primas netas distribuida por sectores es la siguiente: Fianzas \$0,7 millones, Seguro de Automotores \$8,8 millones, Seguro de Ramos Generales \$20,6 millones y Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$44,3 millones.

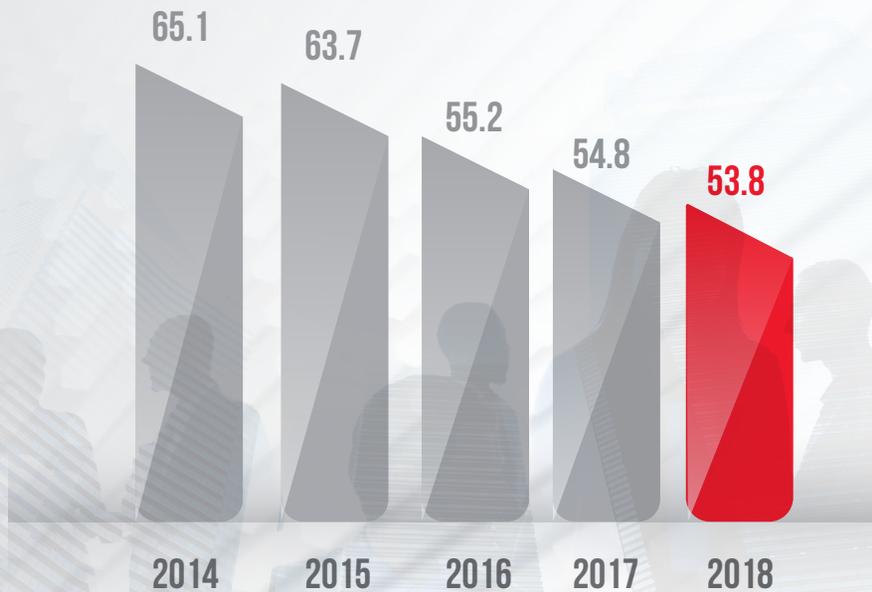


(En millones de dólares)

(En porcentaje)



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS



(En porcentaje)

SINIESTRALIDAD INCURRIDA

La siniestralidad incurrida alcanzó 53.8% sobre las primas netas emitidas y representa una disminución de un punto porcentual en comparación con el ratio de 2017 que fue de 54.8%.

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

SINIESTRALIDAD INCURRIDA RAMOS GENERALES

La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 23.6% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución significativa de 10 puntos porcentuales comparados con 2017 que fue 34.4%.



(En porcentaje)

SINIESTRALIDAD INCURRIDA AUTOS

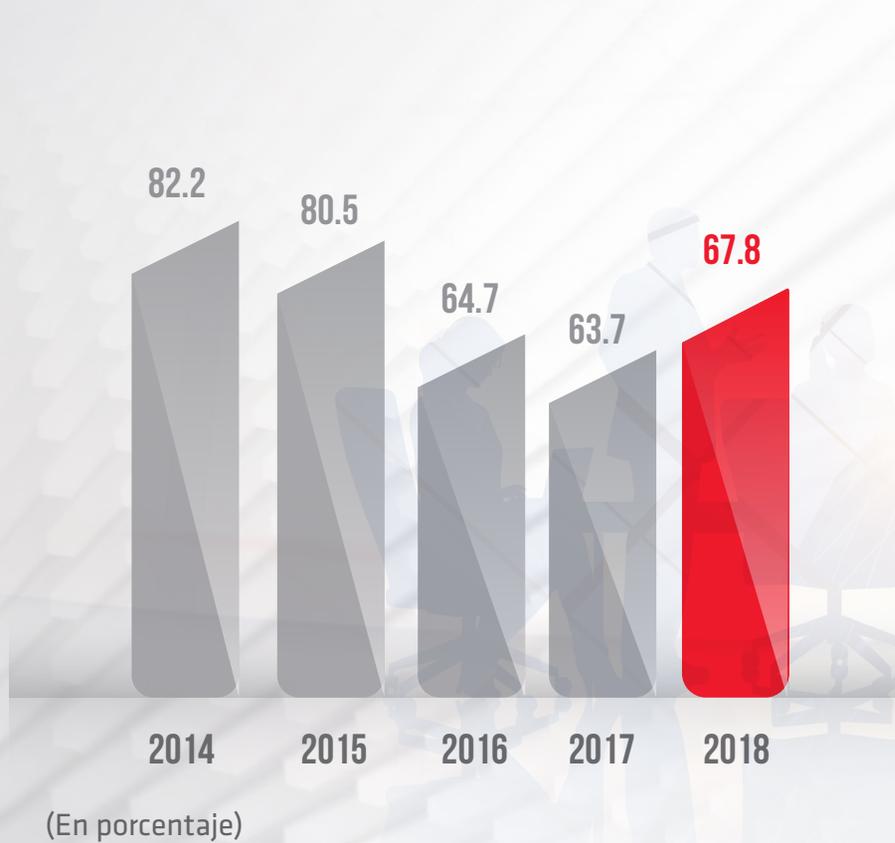
La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 59.2% sobre el total de primas netas emitidas y representa un aumento de 4.5 puntos porcentuales comparados con 2017 que fue 54.7%. Este incremento es producto de importantes eventos de robo y siniestros de intensidad.



(En porcentaje)

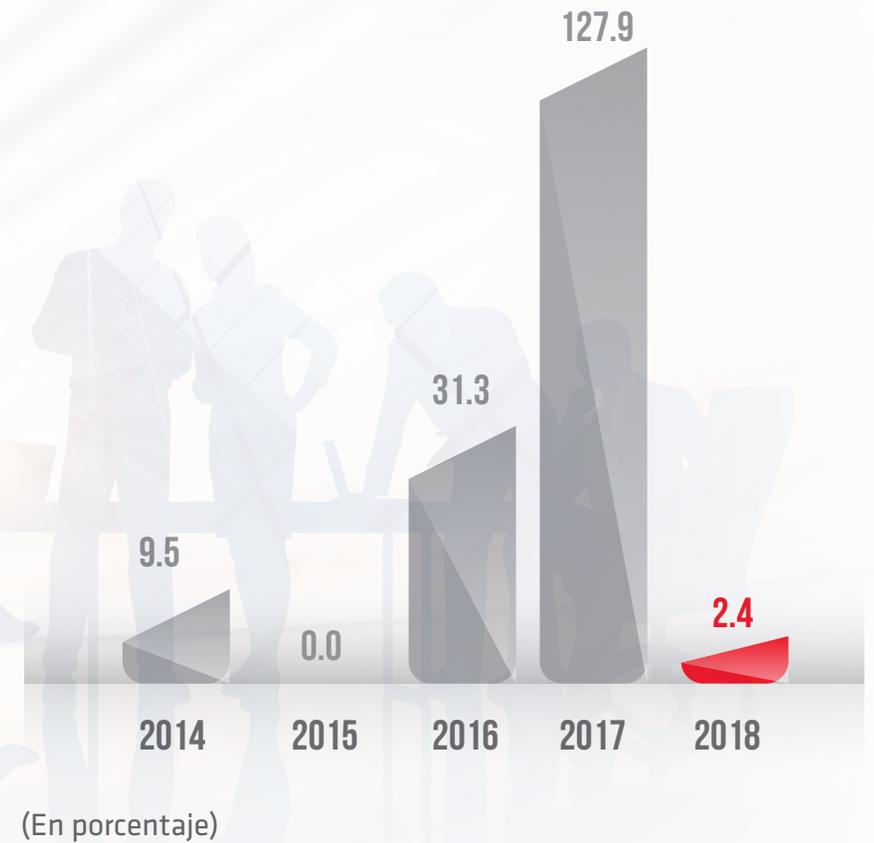
SINIESTRALIDAD INCURRIDA PERSONAS

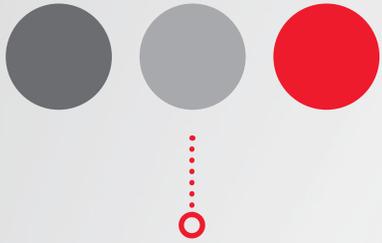
La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 67.8% sobre el total de primas netas emitidas y representa un aumento 4.1 puntos porcentuales comparados con 2017 que fue 63.7%. El incremento se debe principalmente a la siniestralidad de seguro Colectivo de Vida.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA FIANZAS

Este sector alcanzó una siniestralidad incurrida de 2.4% muy por debajo de alcanzado en 2017 que fue de 127.92%, por siniestros que a la fecha continúan pendientes de pago y formando parte de las reservas de reclamos en trámite.



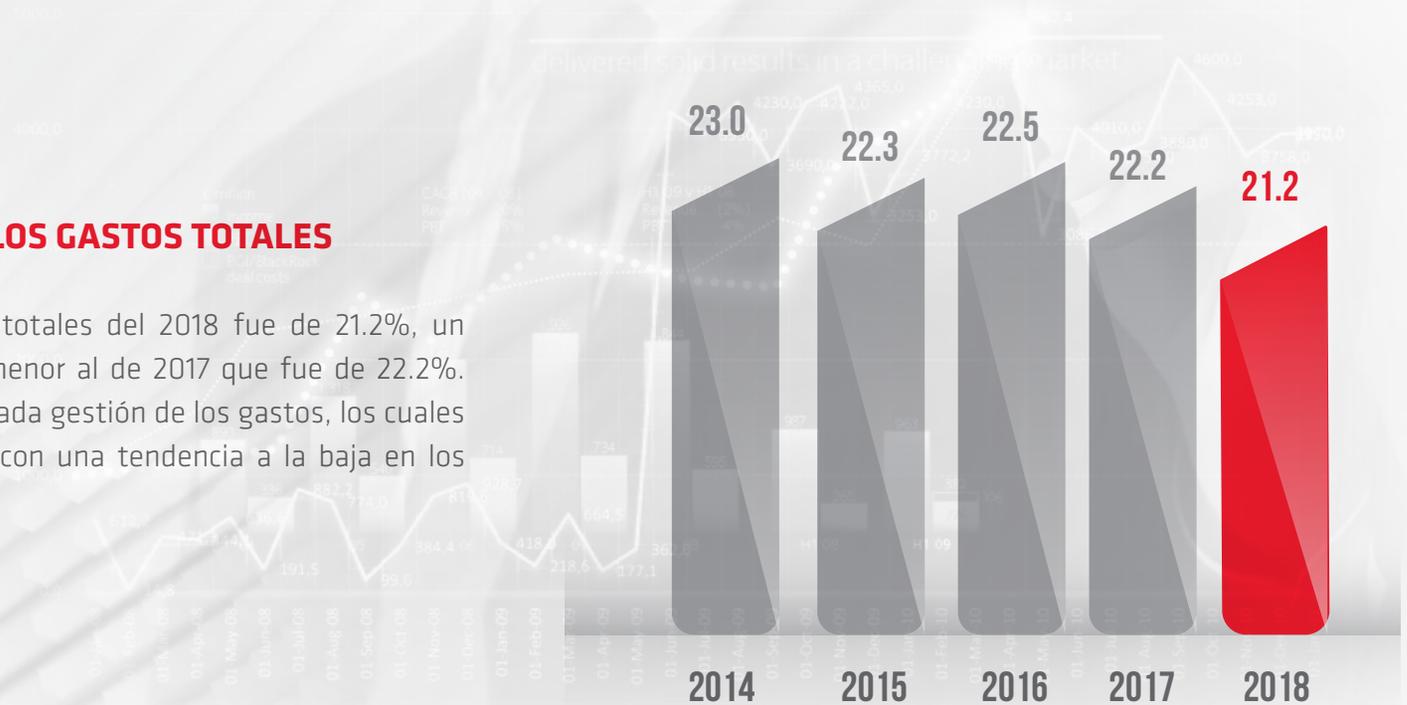


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS TOTALES

El ratio de gastos totales del 2018 fue de 21.2%, un punto porcentual menor al de 2017 que fue de 22.2%. Esto refleja la acertada gestión de los gastos, los cuales se han mantenido con una tendencia a la baja en los últimos años.

delivered solid results in a challenging market

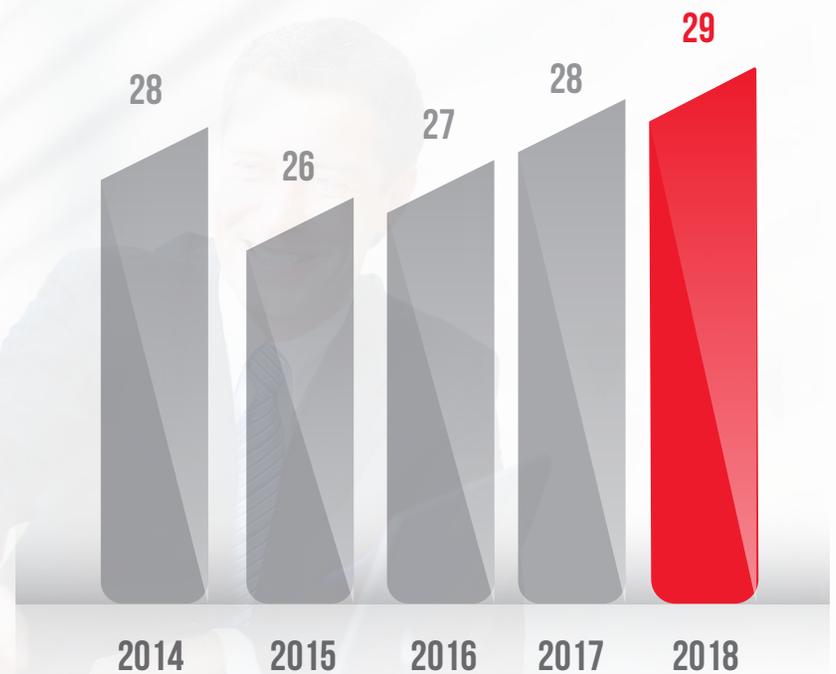


(En porcentaje)

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 2018 ascendieron a \$29 millones y representa en valores absolutos un aumento de \$300 mil.



(En millones de dólares)



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO

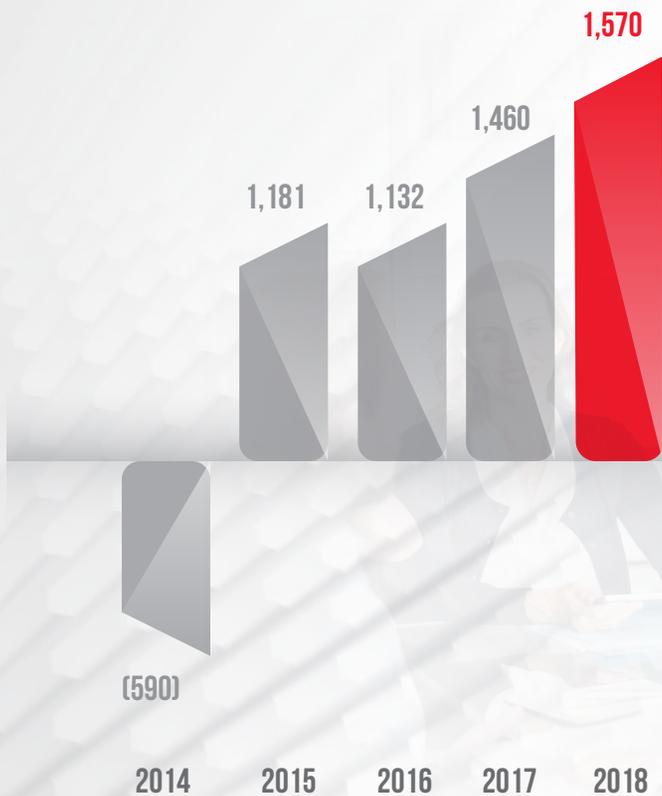
El Resultado de Explotación Retenido fue de \$2,376 y representa una importante mejora comparada con los ejercicios anteriores. En valores absolutos crecimos en \$832 mil comparados con el año anterior.



(En miles de dólares)

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS GENERALES

El Resultado de Explotación fue de \$1,570, lo cual supone un aumento del 8% comparado con el del año anterior que fue de \$1,460. Este resultado es producto de la excelente gestión técnica ejercida en los últimos años.



(En miles de dólares)

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS PERSONAS

El Resultado de Explotación fue de \$343 mil, lo cual supone una mejora importante al compararlo con el alcanzado en 2017 (\$61 mil). Esta mejora se origina principalmente por la buena gestión técnica en los seguros de Gastos Médicos y de Colectivo de Vida.

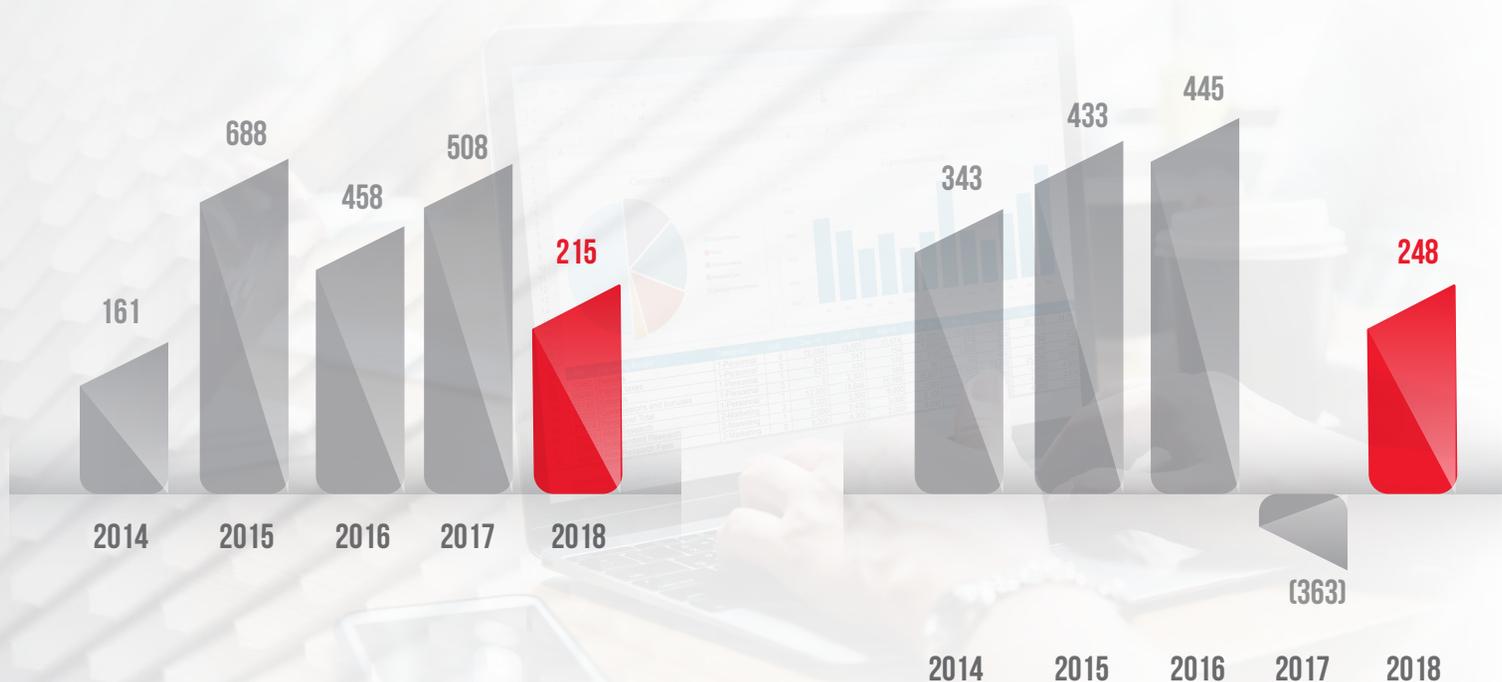


(En miles de dólares)

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS AUTOMOTORES

El Resultado de Explotación fue de \$215, lo cual supone una disminución del 58% comparado con el del año anterior que fue de \$508, producto de importantes eventos de robo y severidad.

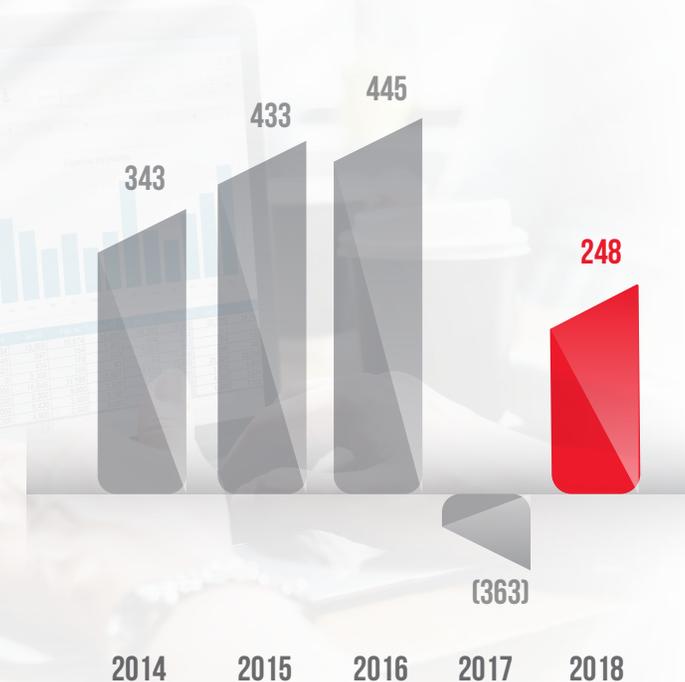
Continuamos aplicando acciones rigurosas en la gestión de siniestros, depuración y no contratación de pólizas colectivas deficitarias.



(En miles de dólares)

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO FIANZAS

El Resultado de Explotación de este sector mejoró significativamente comparado con año anterior, al pasar de (\$363) mil en 2017 a \$248 en 2018.

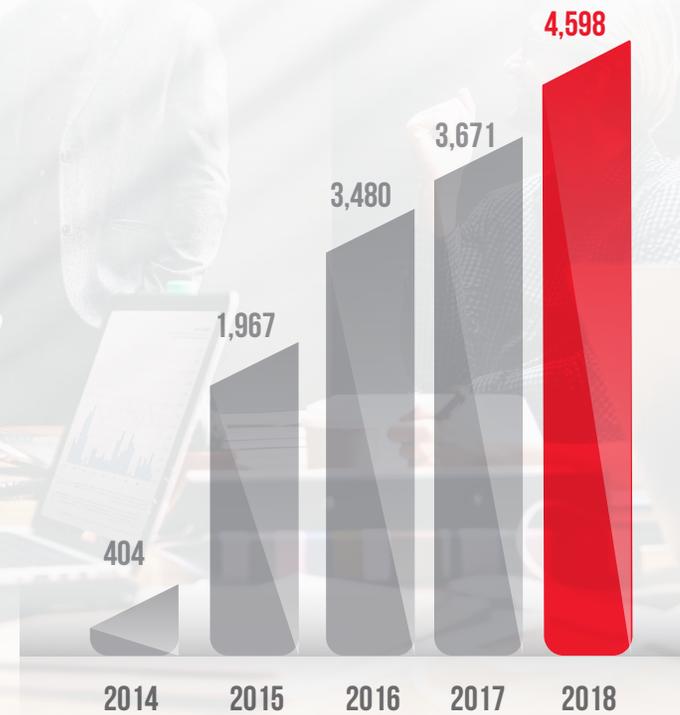


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

La utilidad antes de impuesto ha tenido una evolución positiva en los últimos años. Para el ejercicio 2018 la utilidad antes de impuesto fue de \$4,598, lo cual refleja un incremento del 25% sobre 2017, no sólo se ratifica la evolución creciente, sino también es la mayor utilidad alcanzada hasta ahora por la compañía.



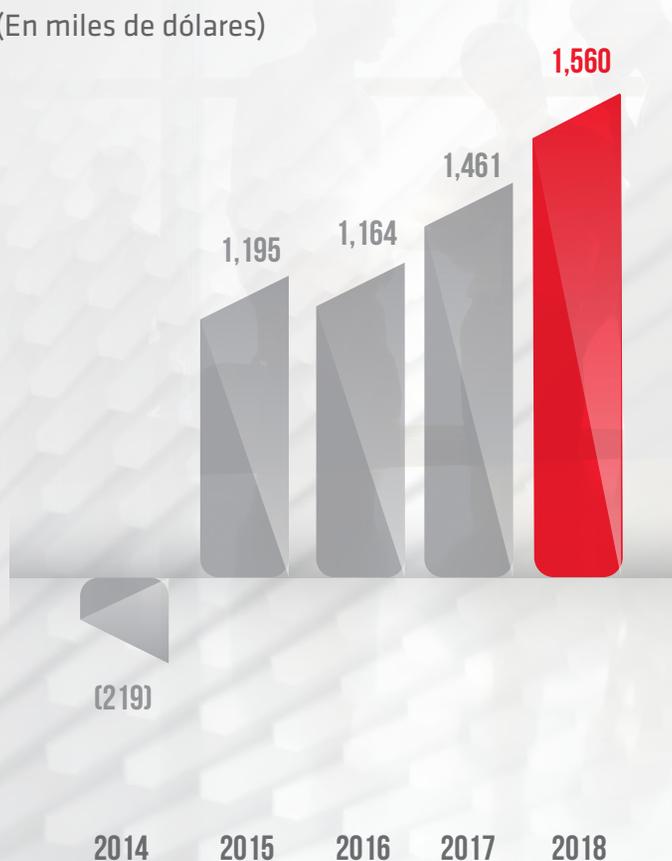
(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS GENERALES

El resultado antes de impuesto fue de \$1,560 y representa un aumento del 7% comparado con el año anterior que fue de \$1,461.

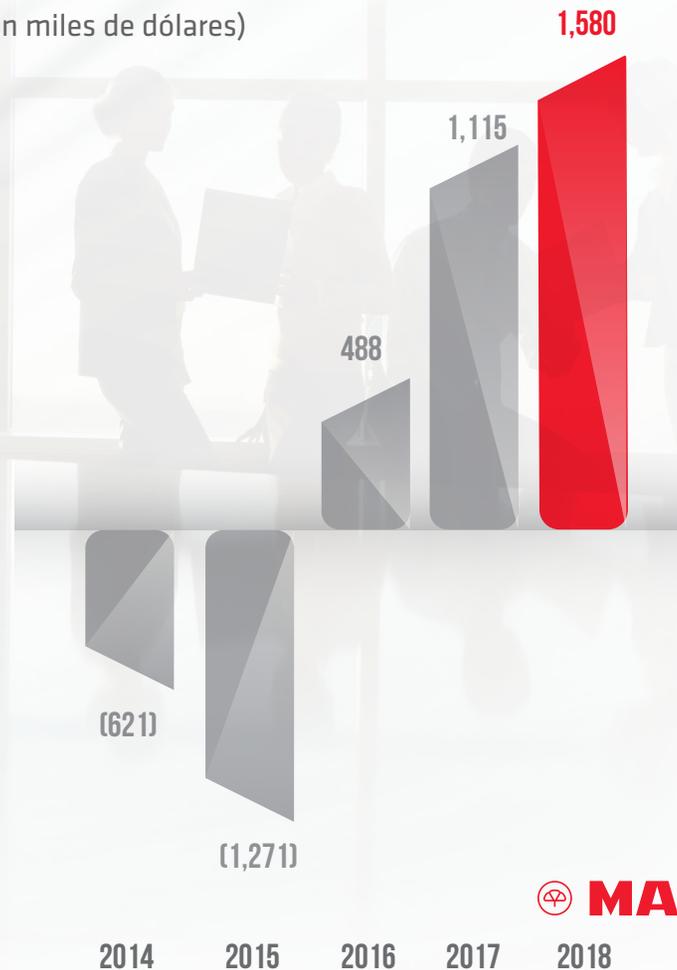
(En miles de dólares)



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGURO DE PERSONAS

El resultado antes de impuesto fue de \$1,580 y representa un destacado crecimiento del 42% comparado con el año anterior que fue de \$1,115.

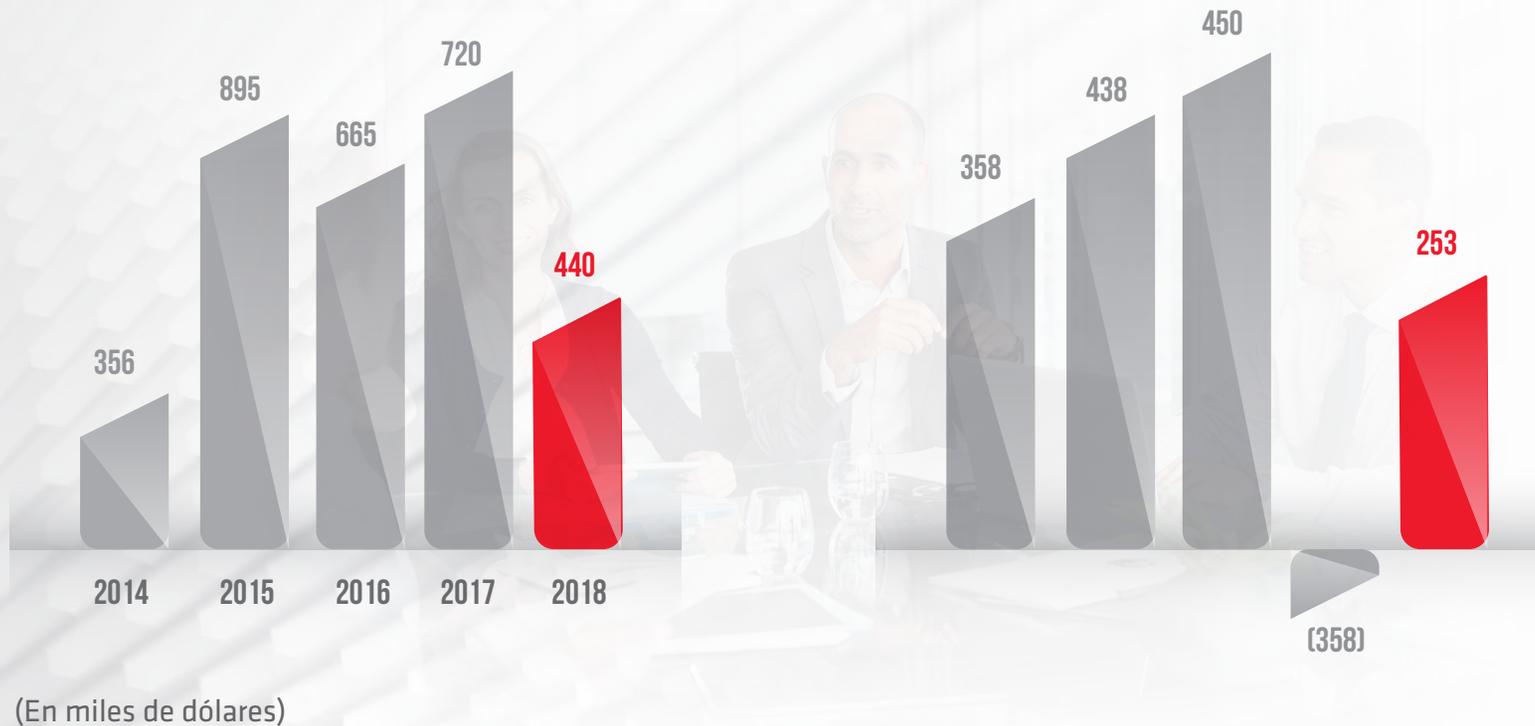
(En miles de dólares)



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

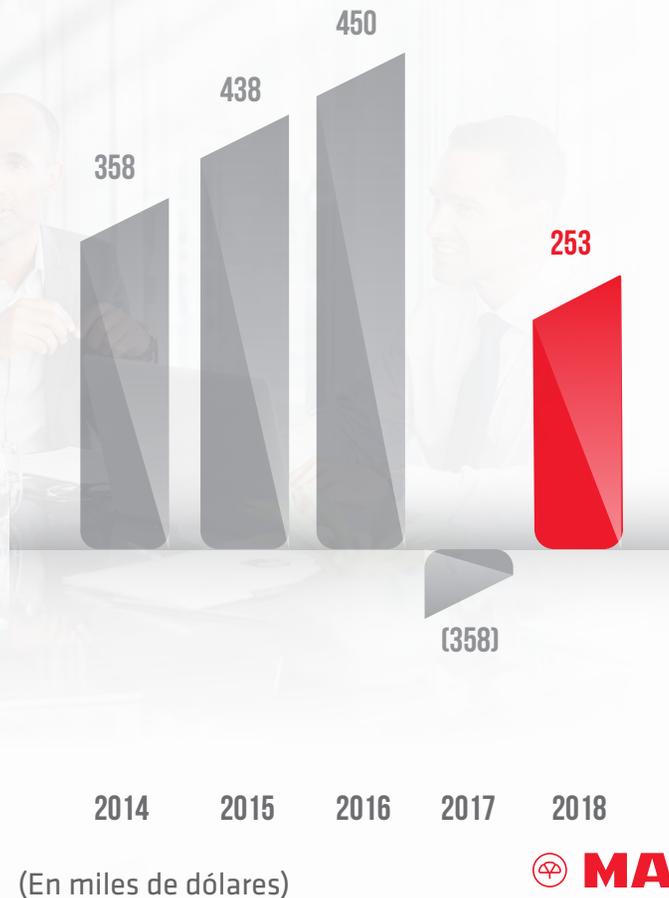
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS AUTOMOTORES

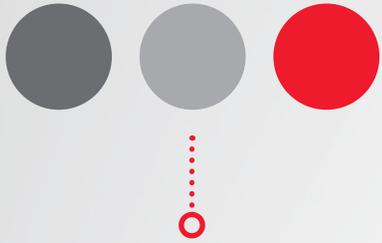
El resultado antes de impuesto fue de \$440 y representa una disminución del 39% comparado con el año anterior que fue de \$720. Este resultado es producto de eventos de robo y severidad.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO FIANZAS

El resultado antes de impuesto fue de \$253 y representa un aumento del 171% con relación al período anterior. En 2017 este sector registró una pérdida de \$(358).

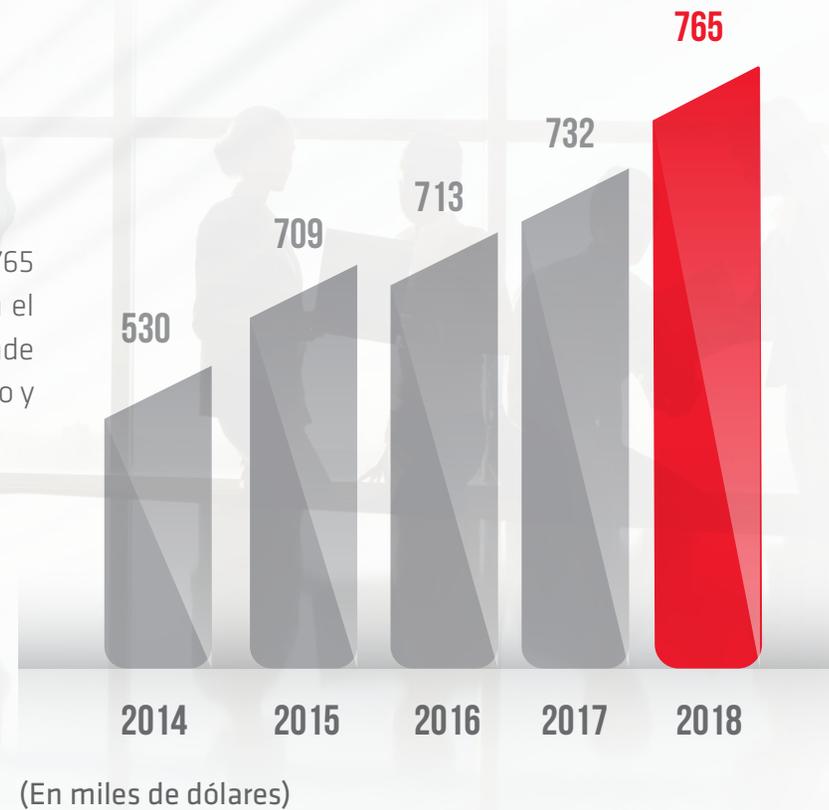




PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO NO TÉCNICO

El resultado antes de impuesto no técnico fue de \$765 y representa un crecimiento de 5.0% comparado con el año anterior que fue de \$732. Este resultado corresponde a la rentabilidad de las inversiones del patrimonio neto y de las reservas técnicas de la compañía.

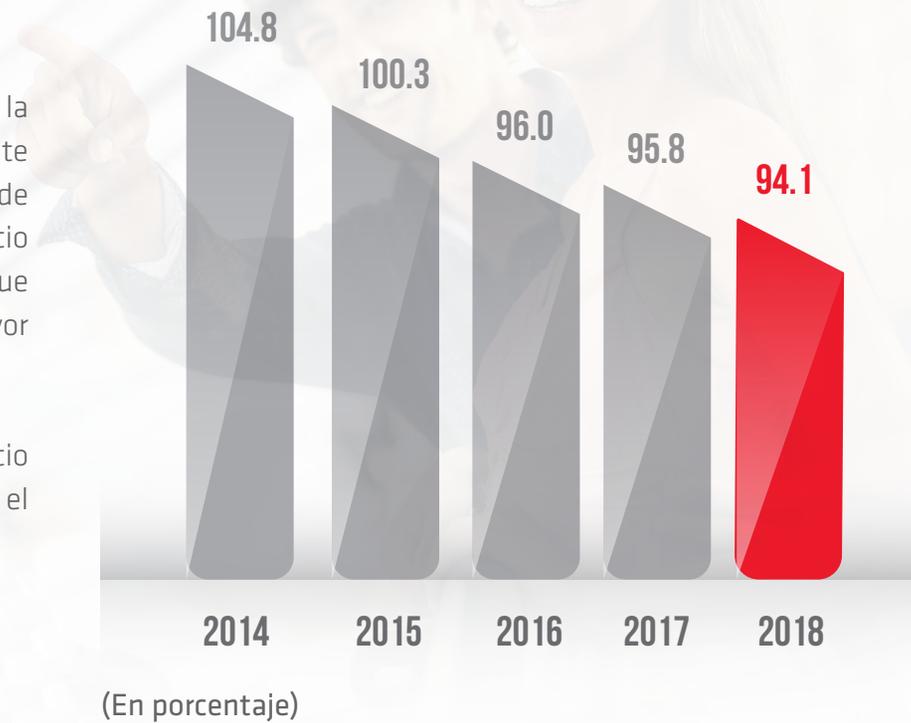


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO

El ratio combinado 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.

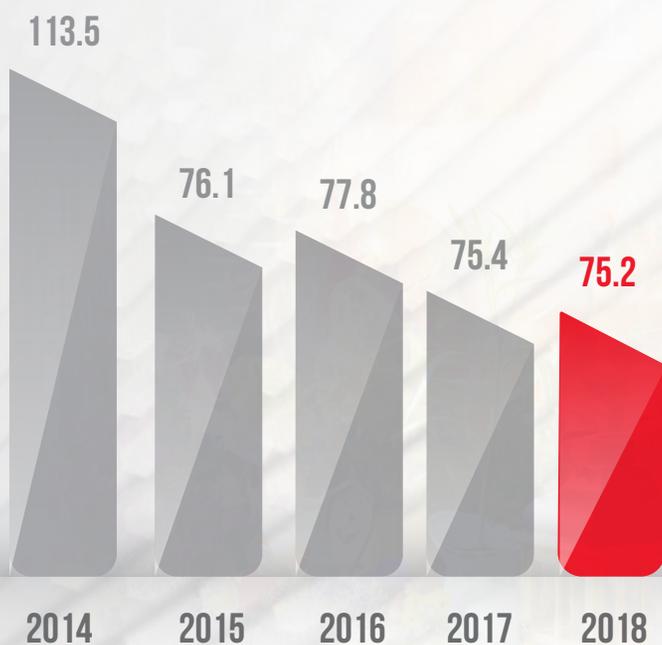
La gráfica refleja la tendencia positiva del ratio combinado alcanzado por la compañía en el período reflejado.





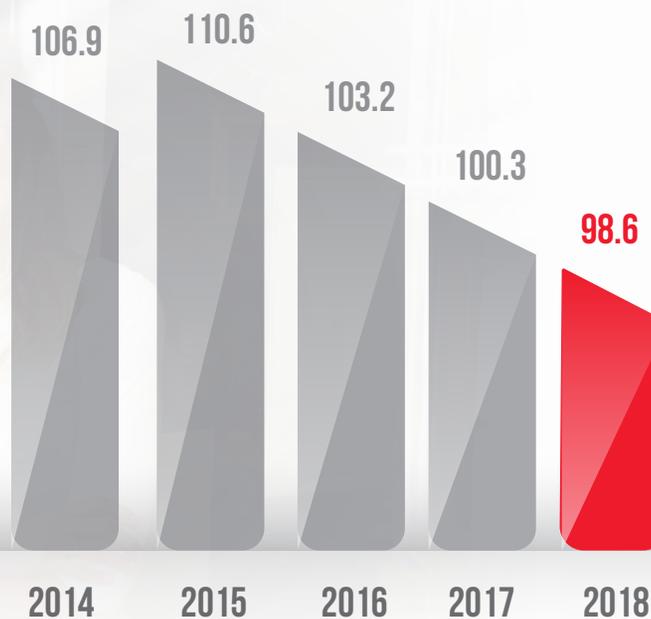
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

**EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO
SEGUROS GENERALES**



(En porcentaje)

**EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO
SEGUROS DE PERSONAS**

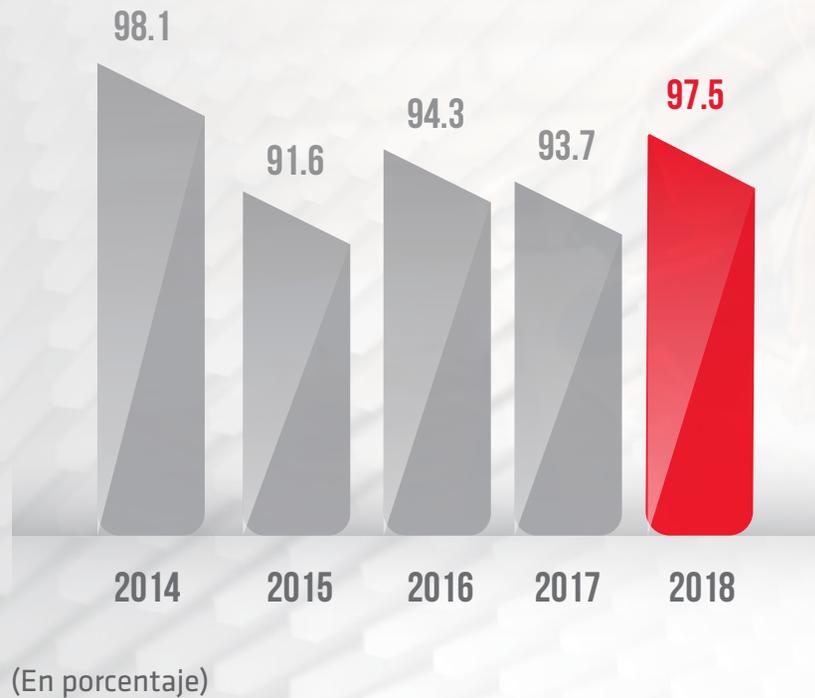


(En porcentaje)

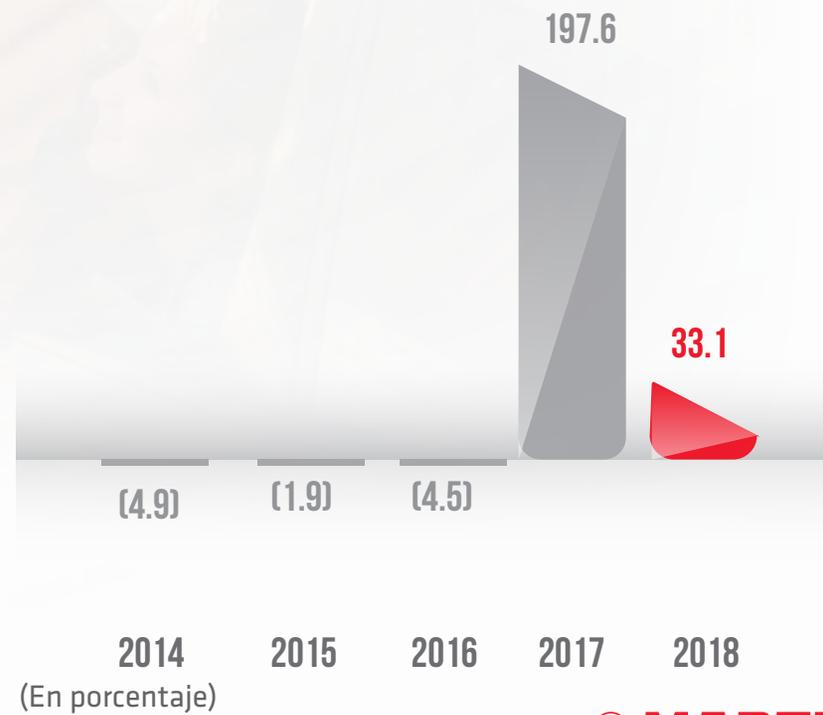


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE AUTOMOTORES



EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO FIANZAS



ESTADOS FINANCIEROS



MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

Balance General al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En miles de dólares)

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Activo				
Activos del giro:				
Caja y bancos	\$ 2,741.9	\$ 3,389.6	\$ (647.7)	(19.1)
Efectos de cobro inmediato	1.8	2.1	(0.3)	(14.3)
Inversiones financieras, neto	36,854.5	33,661.1	3,193.4	9.5
Cartera de préstamos, neto	5,654.0	5,683.0	(29.0)	(0.5)
Primas por cobrar, neto	23,339.9	21,449.7	1,890.2	8.8
Deudores por seguros y fianzas	2,981.9	1,132.8	1,849.1	163.2
	\$ 71,574.0	\$ 65,318.3	\$ 6,255.7	9.6
Otros activos:				
Inversiones permanentes	\$ 551.7	\$ 557.6	\$ (5.9)	(1.1)
Diversos, neto	3,181.8	2,903.6	278.2	9.6
	\$ 3,733.5	\$ 3,461.2	\$ 272.3	7.9
Activo fijo:				
Bienes inmuebles, muebles y otros, neto	\$ 1,374.8	\$ 1,491.2	\$ (116.4)	(7.8)
Total activos	\$ 76,682.3	\$ 70,270.7	\$ 6,411.6	9.1
Pasivo y patrimonio				
Pasivos del giro:				
Obligaciones con asegurados	\$ 3,659.0	\$ 1,711.2	\$ 1,947.8	113.8
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	7,603.1	6,690.8	912.3	13.6
Obligaciones con intermediarios y agentes	2,366.5	2,359.7	6.8	0.3
	\$ 13,628.6	\$ 10,761.7	\$ 2,866.9	26.6
Otros pasivos:				
Cuentas por pagar	\$ 2,380.2	\$ 2,083.8	\$ 296.4	14.2
Provisiones	56.9	50.2	6.7	13.3
Diversos	3,719.8	3,476.6	243.2	7.0
	\$ 6,156.9	\$ 5,610.6	\$ 546.3	9.7
Reservas técnicas:				
Reservas matemáticas	\$ 15,281.1	\$ 15,476.4	\$ (195.3)	(1.3)
Reservas de riesgos en curso	13,428.6	12,922.9	505.7	3.9
	\$ 28,709.7	\$ 28,399.3	\$ 310.4	1.1
Reservas por siniestros:				
Reportados	\$ 3,759.2	\$ 3,130.2	\$ 629.0	20.1
No reportados	1,330.3	1,351.7	(21.4)	(1.6)
	\$ 5,089.5	\$ 4,481.9	\$ 607.6	13.6
Total pasivos	\$ 53,584.7	\$ 49,253.5	\$ 4,331.2	8.8
Patrimonio de los accionistas:				
Capital social pagado	\$ 10,000.0	\$ 10,000.0	\$ -	-
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	13,097.6	11,017.2	2,080.4	18.9
Total patrimonio	\$ 23,097.6	\$ 21,017.2	\$ 2,080.4	9.9
Total pasivos y patrimonio	\$ 76,682.3	\$ 70,270.7	\$ 6,411.6	9.1

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

Estados de Resultados Al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En miles de dólares)

	2018	2017	VARIACIÓN	%
Ingresos de operación:	\$ 104,684.0	\$ 93,564.5	\$ 11,119.5	11.9
Primas netas de devoluciones y cancelaciones	\$ 74,403.8	\$ 67,139.7	\$ 7,264.1	10.8
Ingresos por decremento de reservas técnicas				
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos	10,711.8	9,731.3	980.5	10.1
Reembolsos de gastos por cesiones	11,310.2	9,435.0	1,875.2	19.9
Ingresos financieros y de inversión	5,829.8	4,846.1	983.7	20.3
	2,428.4	2,412.4	16.0	0.7
Costos de operación:	\$ 93,000.1	\$ 84,224.9	\$ 10,149.4	11.4
Siniestros	\$ 39,361.3	\$ 33,606.3	\$ 5,755.0	17.1
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos	33,511.0	28,694.0	4,817.0	16.8
Gastos por incremento de reservas técnicas	11,629.8	12,465.6	(835.8)	(6.7)
Gastos de adquisición y conservación	8,498.0	8,084.8	413.2	5.1
Reservas de saneamiento	795.1	1,374.2	(579.1)	(42.1)
Utilidad antes de gastos	\$ 10,888.8	\$ 9,339.6	\$ 1,549.2	16.6
Gastos de operación	\$ 7,948.8	\$ 7,351.6	\$ 597.2	8.1
Financieros y de inversión	\$ 47.8	\$ 55.7	\$ (7.9)	(14.2)
De administración	7,901.0	7,295.9	605.1	8.3
Utilidad de operación	\$ 2,940.0	\$ 1,988.0	\$ 952.0	47.9
Otros ingresos y gastos (neto)	\$ 1,658.6	\$ 1,683.0	\$ (24.4)	(1.4)
Utilidad antes de impuesto	\$ 4,598.6	\$ 3,671.0	\$ 927.6	25.3
Impuesto sobre la renta	\$ (1,321.9)	\$ (896.1)	\$ (425.8)	47.5
Contribución especial grandes contribuyentes	(185.0)	(224.9)	39.9	(17.7)
Utilidad neta	\$ 3,091.7	\$ 2,550.0	\$ 541.7	21.2

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

Estados de Cambios en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En miles de dólares)

	2017	AUMENTOS	DISMINUCIONES	2018
PATRIMONIO				
Capital social pagado	\$ 10,000.0	\$ -	\$ -	\$ 10,000.0
Reserva legal	2,000.0	-	-	2,000.0
Utilidad distribuable	8,489.7	3,619.2	(1,512.5)	10,596.4
	\$ 20,489.7	\$ 3,619.2	\$ (1,512.5)	\$ 22,596.4
PATRIMONIO RESTRINGIDO				
Utilidad no distribuable	\$ 527.5	\$ 501.2	\$ (527.5)	\$ 501.2
TOTAL PATRIMONIO	\$ 21,017.2	\$ 4,120.4	\$ (2,040.0)	\$ 23,097.6
VALOR CONTABLE DE LAS ACCIONES	\$ 25.22			\$ 27.72

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

Composición de primas netas al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En miles de dólares)

	2018	2017	VARIACIÓN	%
VIDA				
PERMANENTE	\$ 2,036	\$ 1,911	\$ 125	6.5
PLAN A.V.E.	908	886	22	2.5
COLECTIVO	3,201	4,544	(1,343)	(29.6)
TEMPORALES	130	198	(68)	(34.5)
ACCIDENTES	794	845	(51)	(6.0)
SALUD Y HOSPITALIZACION	22,841	18,235	4,606	25.3
DEUDA	11,254	9,873	1,382	14.0
TOTAL	\$ 41,163	\$ 36,492	\$ 4,673	12.8
DAÑOS Y FIANZAS				
INCENDIO Y L.A.	\$ 11,262	\$ 10,453	\$ 809	7.7
AUTOMOTORES	8,704	8,561	143	1.7
TRANSPORTE	1,486	1,339	147	11.0
DIVERSOS	6,113	5,532	581	10.5
FIANZAS	708	541	167	30.9
TOTAL	\$ 28,273	\$ 26,426	\$ 1,847	7.0
REAFIANZAMIENTO TOMADO	\$ -	\$ 33	\$ (33)	(100.0)
COASEGURO TOMADO	3	-	3	-
REASEGURO TOMADO	4,964	4,189	745	17.6
TOTAL GENERAL	\$ 74,403	\$ 67,140	\$ 7,263	10.8

Que logramos en 2018?

1

Superamos el presupuesto de primas

META	REAL	
\$73,700	\$74,406	\$706 mil

2

Superamos el Resultado Técnico

META	REAL	
\$1,708	\$2,376	\$668 mil

3

Pasamos el presupuesto de Ingresos financieros

META	REAL	
\$1,900	\$2,368	\$468 mil

4

Sobrepasamos el presupuesto de RAI

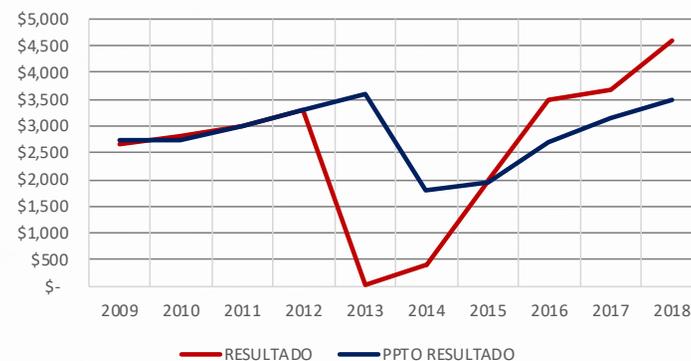
META	REAL	
\$3,488	\$4,598	\$1,1 millones

Evolución PNE



1er año superando presupuesto de PNE

Evolución del RAI



El mejor RAI de los últimos 10 años

Otros logros 2018

-  **GPTW**, 85 puntos. Crecimos 6
 - Potenciamos la **Red Agencial Exclusiva**
- 
 - ❖ Escuela de Formación
 - ❖ Nueva Oficina Delegada
 - ❖ Nuevo equipo de venta
-  Consolidación del **área comercial**
 - ❖ Atención a Corredores y Agentes Independientes
 - ❖ Mejora en el pago de comisiones
-  **Nueva estructura** Técnica y de Operaciones
 - ❖ Dirección Técnica
 - ❖ Dirección de Operaciones





DICTAMEN DEL AUDITOR EXTERNO

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 2018 y 2017, 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 2018 y 2017, 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 SEGUROS EL SALVADOR, S.A. al 31 de diciembre de 2018 y 2017, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y 2017 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, con el Código de Ética del IESBA y con el Código de Ética Profesional para Auditores y Contadores emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría en El Salvador. 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 SEGUROS EL SALVADOR, 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 (g) describe cierta incertidumbre relacionada con el resultado final de procesos iniciados contra la Aseguradora.

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 2018 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 2018, las cuentas deudoras por seguros y fianzas tienen un saldo de US\$2,981.9, las cuentas acreedoras de seguros y fianzas tienen un saldo de US\$7,603.1, y el estado de resultados muestra ingresos por siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos de US\$11,310.2, ingresos por reembolsos de gastos por cesiones de US\$5,829.8, y gastos por primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos por US\$33,511.0, 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 diversidad de contratos y participaciones, y 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

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.

2. Reservas técnicas y por siniestros

Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2018 la reserva de riesgos en curso tiene un saldo de US\$13,428.6, las reservas matemáticas tienen un saldo de US\$15,281.1, y las reservas por siniestros tienen un saldo de US\$5,089.5, 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 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

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.

2

Otra Información

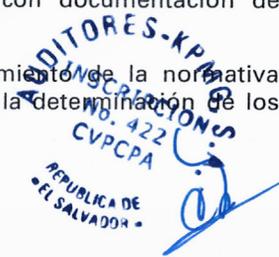
La dirección es responsable por la otra información. La otra información comprende la memoria de labores de 2018 de la Aseguradora, la cual se espera que esté disponible para nosotros después de la fecha de nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros.

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 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 2018, 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 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 la Aseguradora 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 Aseguradora 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 Aseguradora 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.

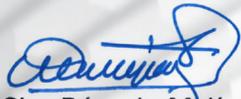
Comunicamos a los encargados del gobierno de la entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de 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 SEGUROS EL SALVADOR, 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 2019



MAPFRE

La aseguradora global de confianza