

Más
unIDOS
que nunca



MAPFRE
EL SALVADOR



Reporte Anual

Wendy's



100%
Compromiso

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



Contenido

- 04** Junta Directiva
- 05** Dirección Ejecutiva
- 06** Mensaje del Presidente
- 10** Gestión de Negocios
- 21** Gestión de Operaciones
- 23** Gestión de Tecnología y Procesos
- 27** Talento Humano
- 33** Responsabilidad Social Empresarial
- 35** Principales Indicadores Financieros
- 52** Estados Financieros



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



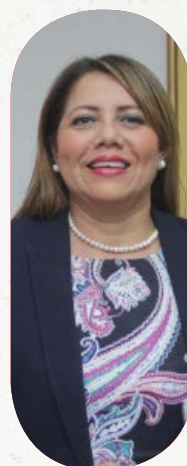
MIGUEL ÁNGEL LEÓN

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

Respetables Accionistas:

En nombre de todos los miembros del Directorio, reciban un cordial saludo de bienvenida a esta Junta General correspondiente al ejercicio económico 2020, 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 y en el mundo durante el ejercicio recién finalizado, y que evidentemente condicionó el desarrollo de la actividad económica.

EL 2020 quedará marcado en la historia universal, por la mayor crisis sanitaria y económica generada por la pandemia de Covid-19 y que ha supuesto la peor recesión desde la segunda guerra mundial; este deterioro acelerado de la economía, hace prever que el PIB mundial sufra una reducción del -4.2%.

En el balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe, la CEPAL prevé una contracción promedio de -7.7% para 2020 la mayor en 120 años y una proyección positiva para 2021 de 3.7%. Por su parte América Central caería -6.5% en el ejercicio 2020 y se expandiría 3.8% en el 2021.





Las estimaciones económicas por país según la CEPAL, sitúan a El Salvador como el más afectado con -8.6%, seguido de Nicaragua con -8.3%. Panamá decrece -6.5%, Honduras -6.1%, Costa Rica -5.5% y Guatemala con -4.1%.

De acuerdo con las proyecciones del Banco Central de Reserva, las perspectivas de crecimiento económico de El Salvador estarán en un rango estimado de -7% a -8.5%, esto de acuerdo con el desempeño favorable de distintos indicadores reflejados en el último trimestre.

Los sectores de la economía más afectados por la crisis de la pandemia son: el comercio y todos los relacionados al turismo; se suma también el sector construcción.

Al cierre del ejercicio 2020, se visualiza una tendencia en la recuperación económica la cual está determinada por un incremento productivo en casi todas las actividades, siendo las más destacadas las Industrias manufactureras; Construcción; Comercio al por mayor y por menor; Actividades de alojamiento y servicios de comida; y Actividades profesionales, científicas y técnicas.

Otro factor importante en la recuperación económica, lo constituyen las remesas familiares, las cuales totalizaron US\$5,918 millones, con \$269 millones más que en 2019 equivalentes a un crecimiento de 4.8%, similar al del año anterior.

Para 2021 se espera que la economía mantenga una perspectiva estable de crecimiento que rondará el 4% y 4.6%, según organismos internacionales como el Banco Mundial y el FMI.

Por su parte, el Mercado Asegurador Salvadoreño, creció un 3% en primas netas emitidas, el cual representa \$721,65 millones versus \$702,09 de 2019.

Asimismo, el resultado antes de impuesto del mercado asegurador disminuyó, al pasar de \$36,81 en 2019 a \$24,47 millones en 2020, lo que supone una disminución del -33.5%.

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 un volumen de primas netas emitidas de \$83,8 millones, el cual comparado con el año anterior que fue de \$81,3 millones, crecimos un 3%; este resultado, significa la ejecución de iniciativas estratégicas, planes técnicos y de negocio, control de gastos, medidas adoptadas ante la crisis de la pandemia de Covid-19 y sobre todo, el esfuerzo y empeño de todo nuestro personal que en su mayoría y durante muchos meses del año, trabajaron desde sus hogares como medida preventiva ante la amenaza de la pandemia.

El resultado técnico o de explotación retenido, pasó de \$3,9 millones en 2019 a \$3,3 en 2020, lo que representa una disminución del -16%, también superando el presupuesto que fue de \$3,0 millones.

Por otra parte, la utilidad antes de impuesto fue de \$5,6 millones frente a \$6,4 en 2019, lo cual representa un decremento del -12%; sin embargo, con este resultado se superó el presupuesto de utilidades que era de \$5,3 millones.

Con estos resultados y pese al año tan difícil que experimentamos, 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 con motivo de la pandemia implementamos planes de contingencia para salvaguardar la salud de los empleados, habilitamos el 100% de escritorios virtuales para trabajo en remoto, medidas de bioseguridad en todas las instalaciones y monitoreo a la salud de nuestro personal.

Para el año 2021, nos enfrentamos a un gran desafío, pues según los expertos, se advierte de efectos económicos mucho más profundos, 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 en nombre de todos los miembros de la Junta Directiva y del mío propio, un especial agradecimiento 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, que a pesar del modelo de trabajo remoto que debimos adoptar y lo que esto supone, se cumplieron los objetivos. 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 nuestros accionistas, asegurados, clientes, empleados y la sociedad en general.

JOSÉ LUIS TRIGUEROS GÓMEZ - DÉGANO

Director Presidente

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing a business agreement or partnership. The hands are wearing dark blue suit sleeves with white cuffs. In the background, another person's hands are visible, holding a pen over a document.

Gestión de Negocios

+ Optimismo

Gestión de Negocios

En el 2020, la Dirección Comercial siguió realizando acciones acertadas en el negocio, permitiendo generar alianzas estratégicas con los corredores locales, realizando campañas enfocadas en la promoción de nuestro catálogo de productos, de la misma manera, se llevaron a cabo reuniones comerciales con el objetivo de exponer nuestro plan estratégico, beneficios del negocio para el 2020, con el propósito de incentivar y atraer nuevos negocios, estableciendo una preferencia comercial de llevar a cabo sus negocios con la Compañía.

Además, en el ejercicio 2020, la gestión comercial se adaptó a las circunstancias que apremió el negocio global bajo la pandemia Covid-19, implementando estratégicamente líneas de comunicación virtual con los corredores, en las cuales, también sirvió para exponer charlas informativas, médicas, comerciales, siempre con el propósito de estar conectados en todo momento con la red de corredores.



Gestión de Negocios

El 2020, ha sido un año que nos permitió afrontar muchos desafíos, principalmente el Covid-19 y las tormentas tropicales, Amanda, Cristóbal, IOTA y ETA, situación que nos exigió implementar medidas que permitieran avanzar en los resultados técnico previstos. Asimismo, tuvimos que acelerar, la puesta en marcha de herramientas tecnológicas para una acertada gestión técnica de cara al servicio al cliente.

Seguros Automotores

Este sector fue uno de los más afectados, especialmente por la falta de pago de primas, pese a que se implementó un Plan de retención de clientes, concediendo facilidades adicionales, muchos de nuestros clientes perdieron sus empleos; no obstante, fue notable el incremento de negocio nuevo en los meses de septiembre, octubre y diciembre, alcanzando el presupuesto mensual. Por otra parte, fue trascendental el descenso de la siniestralidad, cerrando el año con el 84.31%, esto como consecuencia de la cuarentena a la que el país estuvo sometido por disposiciones gubernamentales y políticas, implementadas por el sector público y privado, que en su afán de reducir los contagios de la Covid-19, gran parte de la población trabajó desde sus hogares, reduciendo así la circulación de vehículos.

Así mismo, ha trabajado en conjunto con todas las áreas, para mantener un control total de los gastos, mantener los niveles de retención de asegurados y recuperar los negocios que no se concretaron durante la cuarentena, fue de vital ayuda el lanzamiento de campañas comerciales que dieron sus frutos.



Gestión de Negocios

Seguros Generales

El sector de Seguros Generales, además de verse afectado por la pandemia, fue también blanco de las tormentas tropicales Amanda, Cristóbal, IOTA y ETA, fue todo un reto, especialmente, la coordinación de los primeros 2 eventos, puesto que nos encontrábamos limitados para realizar las inspecciones, ya que, la lluvia incesante vulneró muchos sitios que representaban riesgo para los peritos; no obstante, se atendieron alrededor de 1,060 casos con un monto aproximado de USD3.3 millones.

En los últimos meses, se lanzó una campaña comercial, dirigida a todos los canales de venta, con el fin de incrementar la generación de nuevos negocios.

Seguros Generales, pese a los siniestros catastróficos, superó la meta, cerrando con ratio combinado del 80.69%, contribuyendo con el 24.15% de las primas anuales emitidas por la Compañía.

El plan estratégico, el equipo técnico ha estado enfocando parte de sus esfuerzos junto con TI, para la implementación del sistema Tron Hogar.

Gestión de Negocios

Seguros de Personas Colectivos

Se trabajó en mejorar la Gestión Técnica, en conjunto con el Centro de Servicios Actuarial Regional, que apoyó en el desarrollo y elaboración de Cotizadores de Salud, Vida y Accidentes Personales, lo cual facilita la gestión de análisis en las renovaciones y ofertas, haciéndolas más amigables, sencillas y con una base técnica de referencia para el suscriptor y analista; así mismo, en conjunto con el área de Operaciones Local y Tecnología, se revisaron y mejoraron procesos actuales para agilizar la gestión técnica, informativa, pago de primas etc. ante nuestros Asegurados.

Individuales

En el caso de Mediseguro Familiar, se realizó una mejora en el Anexo Mediphone integral, el cual a un bajo costo mensual, proporciona entre otras coberturas, una de las más importantes e innovadoras durante esta Pandemia, como lo es: La realización de Consulta médica Online (video llamada), la cual proporciona atención médica de calidad por contacto visual con un profesional médico, de manera que pueda interactuar con el paciente, mostrar y describir claramente sobre alguna dolencia o necesidad de consulta médica y el profesional de la salud podrá indicar el tratamiento más adecuado o remitir a un Hospital de ser necesario.

Las mejoras en el Plan Mediseguro Familiar, permitió cerrar el año más difícil de los últimos años, con un incremento en las ventas por pólizas emitidas con un 30% arriba del año 2019.

Gestión de Negocios

Aliados estratégicos - evaluadores médicos

En conjunto con los proveedores y aliados estratégicos, se logró un acuerdo de Servicios a Domicilio para la realización de exámenes médicos, pruebas de laboratorio, entre otras, para facilitar la gestión de cierre de negocios Individuales y Colectivos de aquellos prospectos asegurados que requerían este servicio y que por temas de movilidad debido a la pandemia Covid-19 no les era posible asistir a los consultorios médicos.

Crecimiento Rentable

A pesar de lo difícil que fue el 2020, en muchos aspectos, el fortalecimiento de las gestiones técnicas, el acompañamiento técnico con el área comercial de negocios, entender las necesidades de los clientes y fortalecer nuestras ofertas y renovaciones con servicios adicionales por medio de MAPFRE ASISTENCIA, llevó al sector a cumplir las metas planteadas para el año, superando el presupuesto 2020 en 3.11%, llegando a los \$54.5 millones, siendo Vida Riesgo y Salud, los ramos con mayor dinamismo.



Gestión de Negocios

Red Agencial Exclusiva

En el 2020, La Red Agencial inició el primer trimestre de la mejor manera, ya que al cierre de marzo se estaba cumpliendo el presupuesto a un 115% de lo previsto; sin embargo, a partir del mes de abril con el cierre de la economía por el tema de la pandemia, todo fue cuesta arriba, lo que obligó a cambiar todo de manera vertiginosa: escuelas de formación, capacitaciones, emisiones, prospección de clientes, la venta, manejo de reclamos, etc., por lo que se trabajó adaptando a una nueva manera de acercarnos a los clientes, desarrollando formas y técnicas de poder venderles, para ello se tuvo el respaldo de áreas, como TI, operaciones, técnica, financiera y otras. Así mismo, se brindó un apoyo psicológico a los agentes y delegados, ya que la situación permitió que muchos agentes, padecieran de miedo, depresión, etc., lo que sirvió, para motivar y seguir adelante logrando así los objetivos; esta situación impactó de manera significativa, en la caducidad de pólizas de autos, a diferencia de los Seguros de Vida y Salud, que fueron prioridad para muchos clientes.

Por su parte, la Escuela de Formación de la Red, continuó su desarrollo a través plataformas digitales, llevando a cabo, entrevistas remotas y formación virtual. Se adaptó el pensum de formación, su contenido y duración. Sin embargo, durante la pandemia se logró llevar a cabo la graduación de 2 generaciones de agentes.



Gestión de Negocios

Red Agencial Exclusiva

Al inicio del año 2020 abrimos nuestra décima séptima Oficina Delegada en San Francisco Gotera, departamento de Morazán. Debido a la pandemia, no fue posible la apertura de una nueva oficina prevista en Chalatenango, la cual se retomará en el 2021.

Con la consolidación, expansión y crecimiento de la red, auguramos grandes retos y el firme compromiso de continuar llevando nuestros productos y servicios a los clientes, en todo el territorio nacional.



Gestión de Negocios

Canal Externo

Durante el 2020, aun con todos los retos de la pandemia, se continuó el fortalecimiento del esquema de gestión comercial, siempre alineados con la búsqueda eficaz de nuevos negocios y así alcanzar una mayor fidelización de Corredurías y Agentes Independientes.

Al principio del año, se realizó el tradicional lanzamiento de incentivos, con el cual, se reconoce la labor de los mediadores, premiando a los mayores productores del 2019. Este evento contó con la asistencia de más de 250 mediadores y con ello también se logró comunicar los proyectos más importantes del Canal Externo para el 2020.

Entre los proyectos relevantes, cabe destacar el desarrollo del Programa Mujer Líder MAPFRE, cuya finalidad es facilitar conocimientos a las mediadoras que se caracterizan por ser emprendedoras, enérgicas, optimistas y dirigentes de su propio negocio; en marzo, se realizó una primera y exitosa sesión y durante el resto del año, se emitieron mensajes de refuerzo en temas de liderazgo y bienestar total.

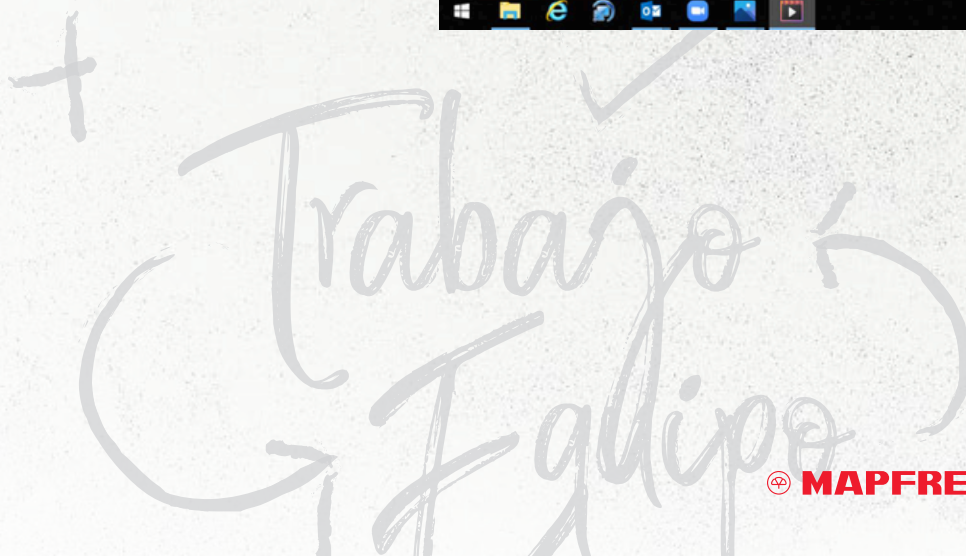
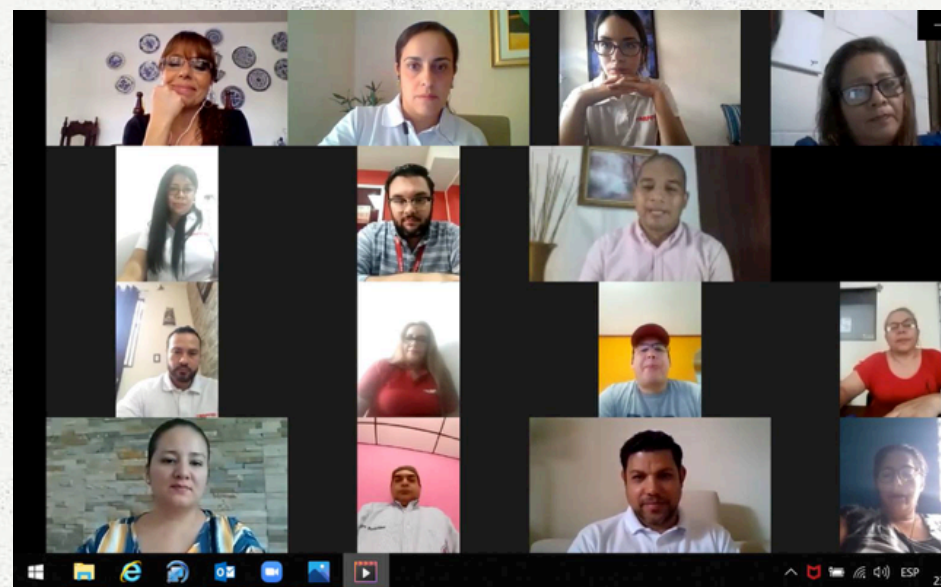


Gestión de Negocios

Canal Externo

El Canal Externo también tomó acción para dar inicio a un plan de acercamiento con los mediadores durante el período de confinamiento, el cual se basó en los siguientes pilares: Conectividad, Trabajo en Equipo, Análisis de Data y Constante Seguimiento; esto nos permitió, sostener más de 10 sesiones virtuales para brindar charlas de manejo de la ansiedad, de refuerzo de productos y principalmente, técnicas de venta bajo la nueva realidad. Todas estas sesiones conducentes, a mostrar el interés por la prosperidad de nuestros mediadores.

El 2020 representa un año muy retador para el Canal Externo, pero el equipo se mantuvo diligente y encaminado al logro de las metas, alcanzando así un aporte de \$47 millones en primas totales, un 30% por encima de lo logrado en el 2019.



Red de Distribución Territorial



1 Sede social



4 Oficinas Principales



17 Oficinas delegadas

A background image showing a close-up of business professionals in a meeting. One person's hands are typing on a white laptop keyboard, while others are holding pens and looking at documents. The word 'Estrategia' is written in a large, light gray, handwritten-style font in the upper left corner, with several arrows pointing in different directions around it.

Estrategia

Gestión de Operaciones

Gestión de Operaciones

Descentralización de emisión

Con el propósito de hacer más eficiente el proceso de emisión de pólizas de particulares y mejorar los tiempos de respuesta, se inició la descentralización del proceso, a través de las Oficinas Delegadas; el proyecto, se está desarrollando en 4 Delegaciones: Metapán, Sonsonate, Cojutepeque e Ilobasco.

Red Médica

La Red médica inició operaciones en enero 2020, logrando gran aceptación de asegurados, intermediarios y proveedores; al cierre del 2020, se cuenta con 525 médicos, 595 clínicas, 3 cadenas de farmacias con 95 sucursales, 39 laboratorios con 67 sucursales, 23 hospitales a nivel nacional y 2 unidades de radioterapia y quimioterapia.

Eficiencia Operativa

En 2020 se continuó con el desarrollo e implementación de los Modelos Operativos de Emisión (MOE) y de Siniestros (MOS) cuyo objetivo es hacer más eficiente ambos procesos y a la vez homologar todos los procedimientos relacionados a nivel Corporativo y Regional.



Gestión de TI y Procesos



Gestión TI y Procesos

El equipo de tecnología en época de pandemia

La pandemia cambió los modelos de relación en un ámbito de distanciamiento y confinamiento, la readecuación de los puestos de trabajo en nuestros hogares y los cambios en las formas en que se realizan las actividades diarias, nos mostraron nuevos modelos de trabajo a distancia en un mundo distribuido y que llevó a los departamentos de Tecnología, brindar soluciones altamente digitales, retirando físicamente a las personas del interior de la empresa y sus infraestructuras tradicionales.

El año 2020, permitió a la Compañía adaptar nuevas tecnologías y dar continuidad al negocio, una pandemia que hizo que los proyectos que normalmente tardarían meses de planificación y ejecución se desarrollasen en tan solo pocos días; los escritorios virtuales, incremento en las capacidades de escaneo o digitalización de documentos, organizar de manera diferente los procesos acoplándolos al nuevo modelo de trabajo a distancia; las comunicaciones en redes sociales como eje Facebook, WhatsApp



Gestión TI y Procesos



y otros. Implementación de tecnologías colaborativas para trabajo en grupo, la video conferencia a todos los computadores o dispositivos móviles de nuestros colaboradores, distribución de equipos como laptops e internet móvil, para permitir a nuestros colaboradores seguir operando, fueron los proyectos que se emprendieron en la TI de MAPFRE Seguros El Salvador y el resto de las filiales de MAPFRE en el mundo.

La internet ha desempeñado un rol protagónico en las comunicaciones, pero a su vez, trayendo nuevos retos en temas de capacidades y seguridad, teniendo que reforzar los mecanismos de seguridad adquiriendo mayor robustez, aumento en los anchos de banda, implementación de multi factor de autenticación para nuestros colaboradores, usando los dispositivos móviles como parte de las llaves de ingreso a nuestros sistemas, un mayor monitoreo en temas de vulnerabilidad y control de virus, un mejor flujo en la comunicación hacia nuestros compañeros sobre las formas de ataques post pandemia.



Todo lo anterior, en búsqueda de dar una mejor experiencia a nuestros clientes consumidores y distribuidores, generando facilidades en los canales digitales para evitar el aspecto presencial; todos estaremos de acuerdo que, no es lo mismo poder interactuar con las personas físicamente, pero se requería evitar la propagación de la enfermedad Covid-19, los mecanismos de pago telefónico y online, permitieron mantener al día las primas de nuestros asegurados, reforzamos la Red Médica

Gestión TI y Procesos

incluyendo la telemedicina en nuestros proveedores de la salud, búsqueda de mecanismos de retención, extendiendo facilidades de pagos, descuentos y otros valores agregados, permitiendo a los clientes evitar dar de baja al seguro debido a la crisis laboral y económica que la pandemia de Covid-19 está dejando a su paso.

Brindar estadísticas, informes y nuevas consultas, que dieron información vital como eje de predicción y apoyo a nuestros técnicos y actuarios, para así, tener en constante observación las tendencias bajo la crisis y los efectos futuros.

Un hecho importante a destacar, es que se cumplió con uno de los proyectos estratégicos corporativos, pasando por la etapa de certificación, Auditoría Interna y revisión de la Superintendencia del Sistema Financiero, consiguiendo de ésta última, la autorización para la implementación de nuestro nuevo Core de seguros (Tron).

Adicionalmente, se cambiaron los mecanismos de compras, iniciando con un nuevo sistema informático, actualización de los procesos internos e implementación de mecanismos de firmas digitales. En este tipo de crisis, se ha aprendido que, existen nuevas formas de trabajar e interactuar con las personas, evitando la proximidad física, nos ha enseñado a estar siempre conectados en su diversidad digital y mostró oportunidades o aspectos de mejoras para coordinar nuestro trabajo de una manera distinta, para entregar información confiable y en tiempo real.



Gestión Recursos Humanos



Gestión Recursos Humanos

Familia

En el año 2020, MAPFRE, ha demostrado la eficiencia y adaptabilidad ante la situación de la pandemia Covid-19, ejecutando acciones que mantuvieran informados a todos nuestros colaboradores y alineados a la estrategia del negocio, por medio de reuniones virtuales.

Trabajamos en modalidad Home Office para brindar siempre el mejor servicio y cuidar la salud de nuestros clientes y del personal.



Formación

En MAPFRE manifestamos nuestro compromiso en el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, de tal manera que, se continúan fortaleciendo las habilidades y conocimientos a través de diferentes cursos presenciales y virtuales realizados durante todo el año 2020, sobrepasando las dificultades que la pandemia Covid-19 presentó.

Nº de horas por temáticas	2020
Formación E-learning.	1,986
Formación presencial.	415
Nº total de asistencias	2,401

Nº de horas por temáticas	2020
Formación Comercial.	16
Formación Transversal.	1,585
Formación Técnica.	5,403
Nº total de horas	7,004



Gestión Recursos Humanos

Planificación de la Estrategia

MAPFRE, apuesta por una planificación de la estrategia, sólida y objetiva. El 2020 no fué la excepción, continuamos y se siguió la misma línea de dirección, exponiendo y compartiendo a nuestros responsables de las diferentes áreas, los proyectos Corporativos, regionales y locales de la Compañía.



Gestión Recursos Humanos

Visitas

En enero de 2020, se recibió la visita de D. José María Romero Lora, CEO Subregión América Central y República Dominicana; momento en donde se compartieron los proyectos estratégicos de MAPFRE SEGUROS Y MAPFRE ASISTENCIA.

Por otra parte, MAPFRE Asistencia, en el mes de marzo recibió la visita de D. Eduardo Sena, Director de Asistencia de América Central y El Caribe.



Luis Roa, Carolina Aldana, D. Eduardo Sena, Norma de Romero y Manuel Ochoa

Comité de Dirección, José María Romero y Luis Roa.

Gestión Recursos Humanos

Acciones para cuidar a nuestros(as) colaboradores(as)

En MAPFRE, la salud es muy importante para el bienestar de nuestros colaboradores(as), es así, que en el 2020, se siguió brindando beneficios adicionales para el cuido y prevención de la salud.

Entre algunas acciones desarrolladas, se encuentran:

- Toma de Presión arterial
- Examen de la vista
- Campaña de prevención contra Cáncer de mama.
- Charlas informativas sobre cuido integral femenino.



Gestión Recursos Humanos

Premio a la Antigüedad

Como reconocimiento a la lealtad, compromiso y entrega por parte de algunos de los colaboradores, se llevó a cabo la tradicional premiación por antigüedad, entregada por nuestro CEO D. Gerardo Smart.

Los galardonados fueron:

35 años	Cecille Medrano
25 años	María Dolores Rodas
20 años	Jaime Aguirre
15 años	Henry Villatoro y Héctor Serrano



Fundación **MAPFRE**

FUNDACIÓN MAPFRE de España, apegada a su principio de solidaridad y sensibilidad social hacia la población más afectada a nivel mundial, en este caso, por la pandemia del COVID-19, a través de MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, puso a disposición del Gobierno de El Salvador, un donativo por importe de \$528,545.61, para ser destinado a la compra de equipo e insumos médicos, materiales para la protección de unidades médicas, instalación de unidades de cuidados intensivos (UCI) y respiradores, entre otros.

Además, siguiendo la misma línea de apoyo ante la pandemia, FUNDACIÓN MAPFRE donó al “Hospital Nacional Benjamín Bloom” la cantidad de 64,800 mascarillas KN95 Y 1,334 Trajes de Bioseguridad para Doctores y enfermeras.





voluntarios

Fundación **MAPFRE**

COMEDOR COMUNITARIO

Como parte de las acciones desarrolladas por los Voluntarios de Fundación MAPFRE en El Salvador, se apoyó un comedor comunitario denominado Fundación Dei Verbum, ubicado en el departamento de Santa Ana y posteriormente un grupo de voluntarios MAPFRE y familiares se hicieron presente dedicando cariño y entusiasmo al elaborar y luego a servir un almuerzo para los beneficiados por el comedor comunitario.

DONACIÓN DE BOLSA DE CANASTA BÁSICA POR TORMENTA AMANDA

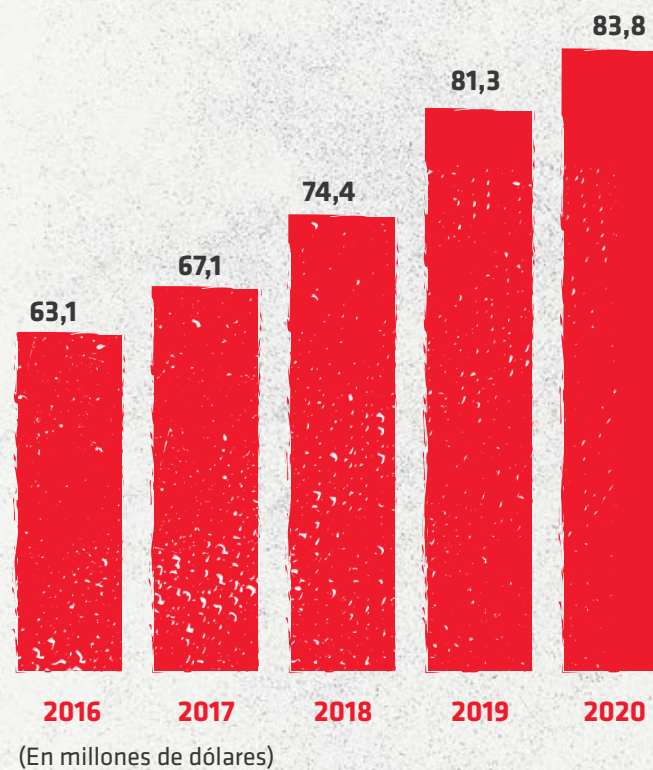
Adicional a la situación vivida a causa de la pandemia Covid-19, el país experimentó la llegada de 4 tormentas tropicales, siendo una de ellas la tormenta Amanda, en la cual, en un gesto de solidaridad con nuestra gente, a través de coordinación de Voluntarios de la Fundación MAPFRE en El Salvador, se realizó una donación a la comunidad Chilama 1 Sur y Chilama 1 Norte, ubicadas en el departamento de La Libertad, beneficiando a 305 personas, con una canasta básica, ya que debido a la tormenta Amanda, perdieron sus vivienda y pertenencias.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PRIMAS NETAS EMITIDAS

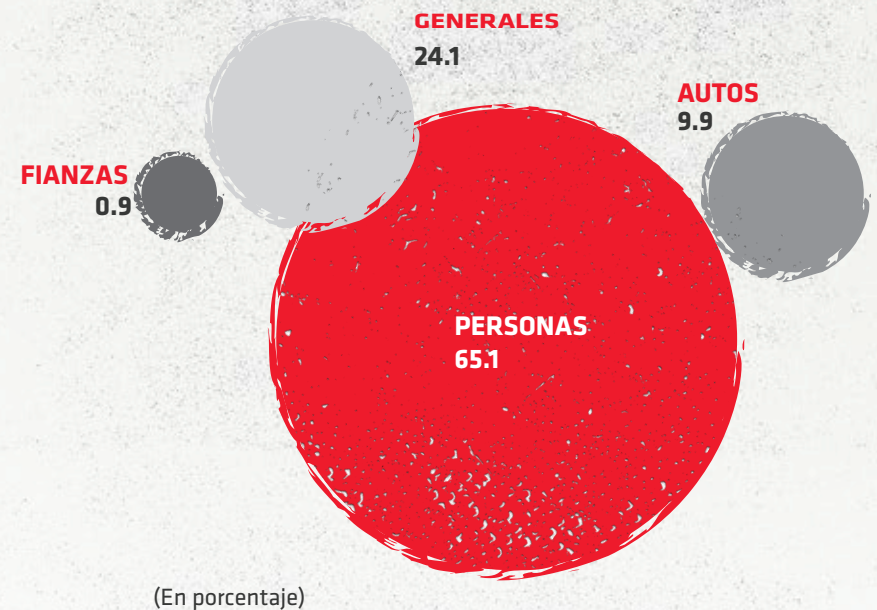
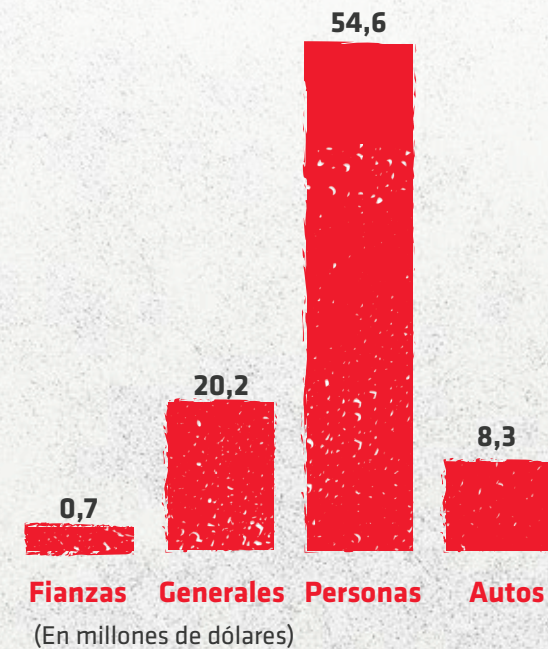
En 2020 se continuó potenciando las acciones comerciales, aplicando rigor en la suscripción de riesgos, a pesar de las consecuencias que ha supuesto la pandemia, principalmente en la reducción de la actividad económica. Las primas netas emitidas para el ejercicio 2020 alcanzaron un total de \$83,8 millones de dólares, representando un crecimiento del 3% respecto al año anterior, lo cual, muestra una tendencia importante de incremento.



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 \$8,3 millones, Seguros Generales \$20,2 millones y Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$54,6 millones.

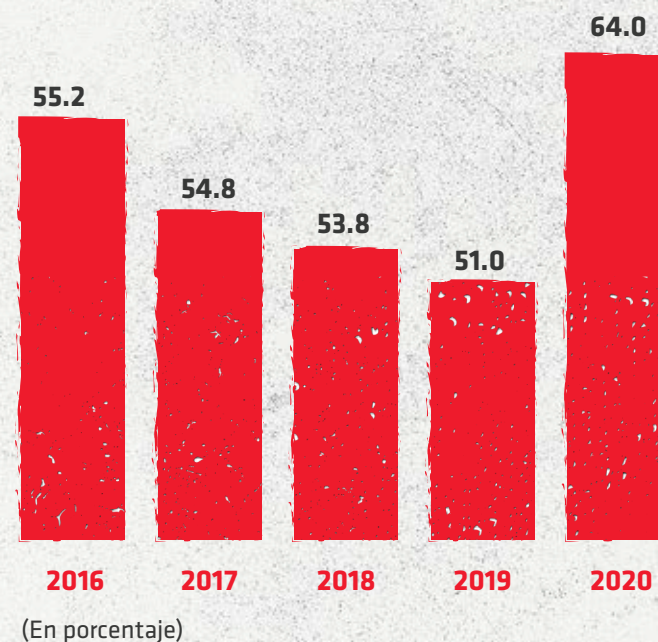


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA

La siniestralidad incurrida alcanzó un 64.0% sobre las primas netas emitidas y representa un aumento de 13 puntos porcentuales comparado con el ratio de 2019 que fue de 51.0%.

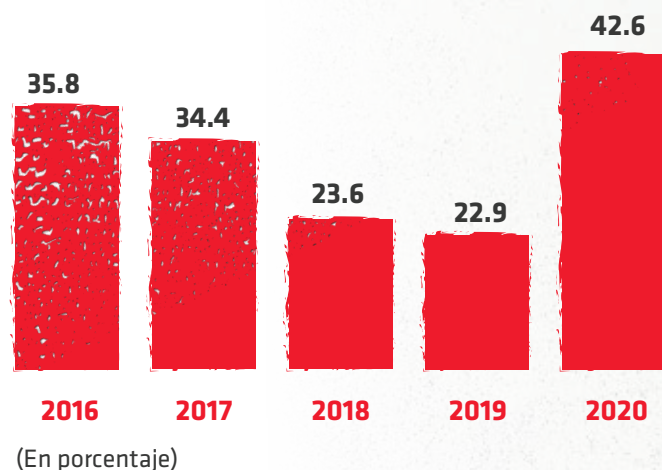
El aumento en la siniestralidad se debe a los siniestros castróficos de las tormentas Amanda, ETA, IOTA y a la siniestralidad de los Seguros de Personas por la pandemia Covid-19.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

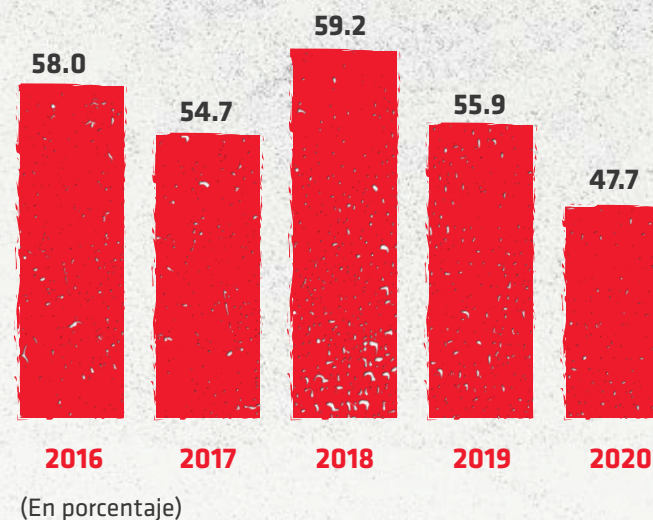
SINIESTRALIDAD INCURRIDA RAMOS GENERALES

La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 42.6% sobre el total de primas netas emitidas y representa un aumento de 19.7 puntos porcentuales comparados con 2019 que fue 22.9%, especialmente influenciados , desde el mes de junio por las tormentas Amanda y Cristóbal, posteriormente en octubre y noviembre por las tormentas ETA y IOTA.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA AUTOS

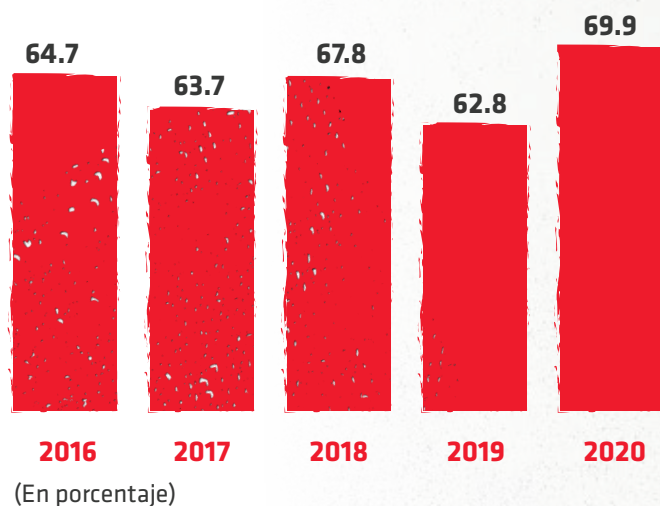
La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 47.7% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución de 8.2 puntos porcentuales comparados con 2019 que fue 55.9%, la reducción se debió a las medidas de confinamiento en la que la movilidad estuvo suspendida, por lo tanto, los siniestros se redujeron de forma importante.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

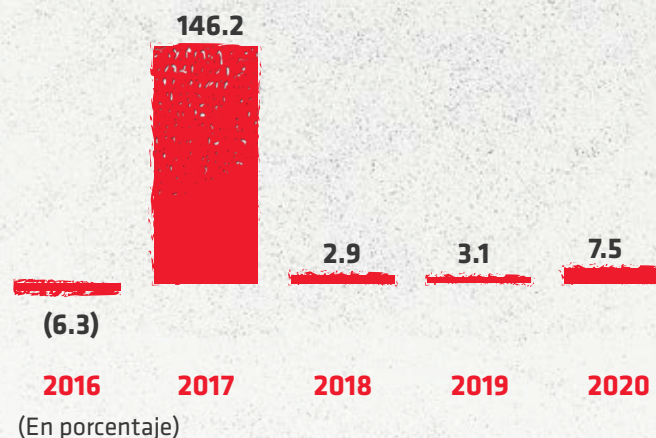
SINIESTRALIDAD INCURRIDA PERSONAS

La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 69.9% sobre el total de primas netas emitidas y representa un aumento de 7.1 puntos porcentuales comparados con 2019 que fue 62.8%. El incremento se debe principalmente a la siniestralidad del ramo de seguro Colectivo de Vida y Saldo Deudor por efecto Covid-19.



SINIESTRALIDAD INCURRIDA FIANZAS

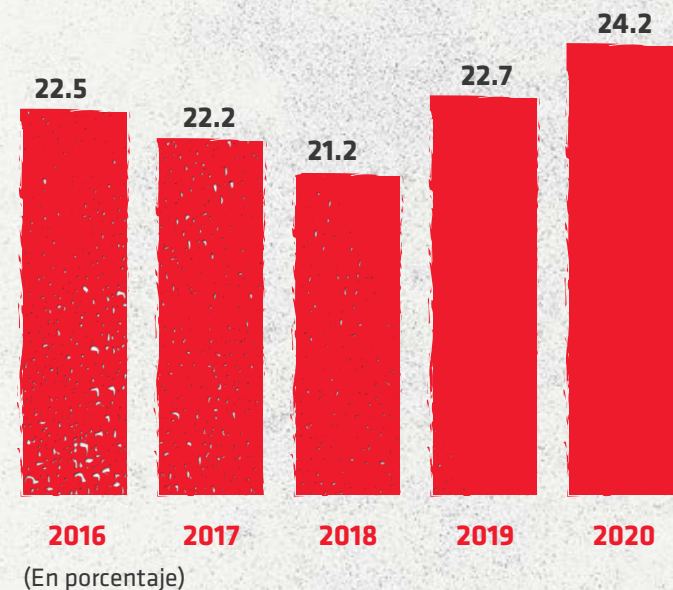
Este sector alcanzó una siniestralidad incurrida retenida de 7.53% por arriba de lo alcanzado en 2019 que fue de 3.17%, por siniestros que a la fecha continúan pendientes de pago y que forman parte de las reservas de reclamos en trámite.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS TOTALES

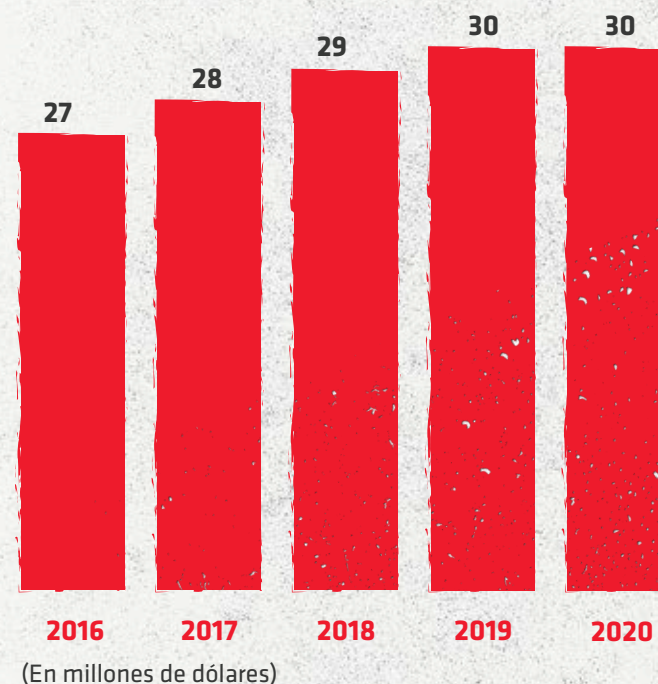
El ratio de los gastos totales del 2020 fue de 24.2%, 1.5 puntos porcentuales mayor al de 2019 que fue de 22.7%. Este leve incremento se focaliza en el rubro de gastos de gestión externa, los cuales están asociados al crecimiento de primas.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESERVAS DE RIESGOS EN CURSO Y MATEMÁTICAS

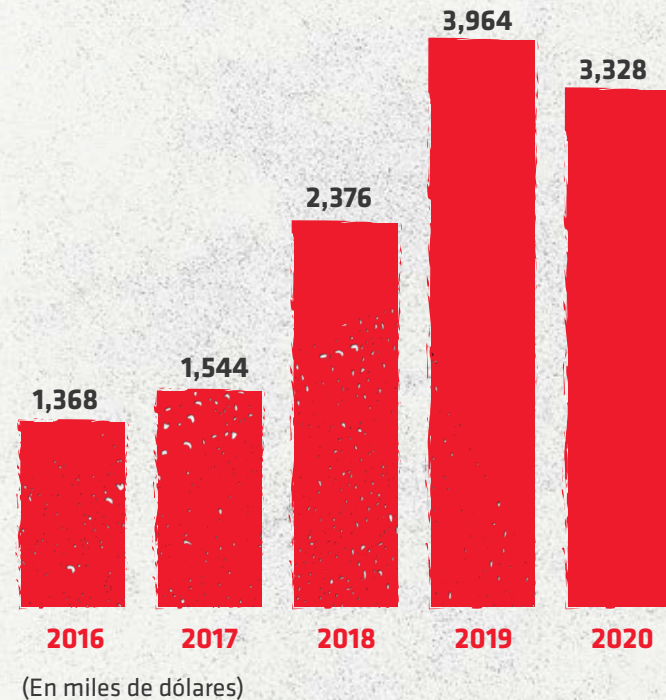
Una de las principales fortalezas de la Compañía es la importante cobertura de reservas de Riesgos en Curso y Matemáticas, las cuales al cierre del ejercicio 2020 ascendieron a \$30 millones y representa una constante con relación al 2019.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO

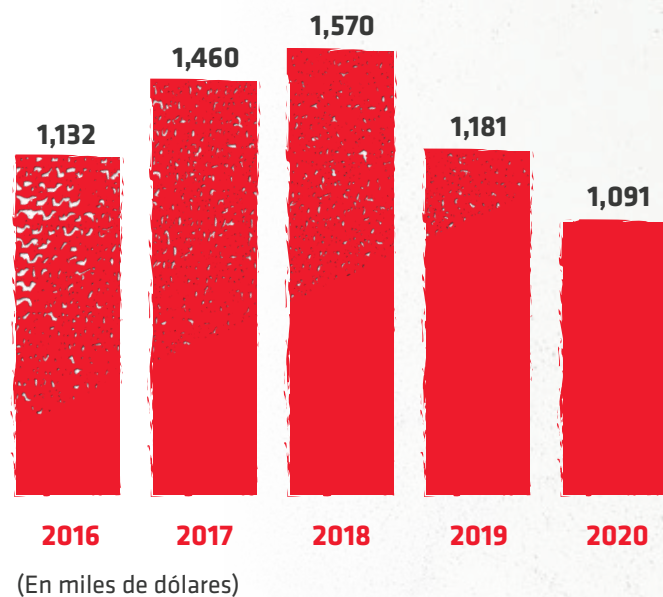
El Resultado de Explotación Retenido fue de \$3,328 y representa una disminución del 16% con relación al año anterior; sin embargo, el resultado es sumamente destacable considerando el año extraordinario y difícil que se ha afrontado con motivo de la pandemia.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

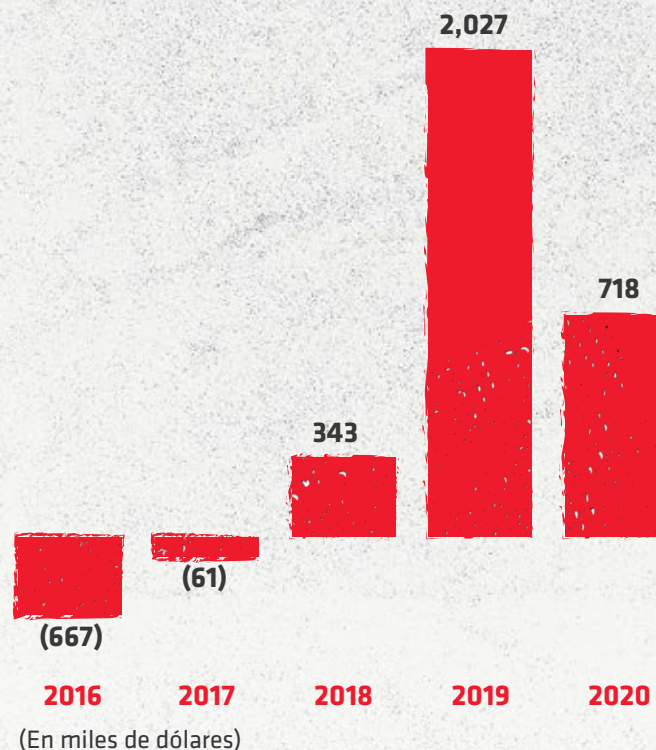
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS GENERALES

El Resultado de Explotación fue de \$1,091 lo cual supone una reducción del 8% comparado con el del año anterior que fue de \$1,181. Este resultado refleja excelente gestión técnica ejercida en los últimos años y para el ejercicio 2020, no ha sido la excepción dado el efecto que se tuvo por las tormentas Amanda, Cristobal e IOTA.



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS PERSONAS

El Resultado de Explotación fue de \$718, lo cual supone una disminución del 65% con relación a 2019 que fue de \$2,027. Este resultado obedece al importe de siniestros atendidos en los ramos de salud y Vida Riesgo.

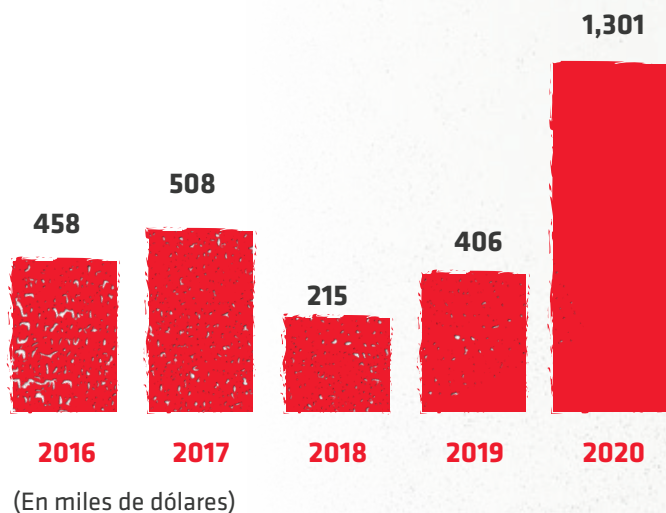


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS AUTOMOTORES

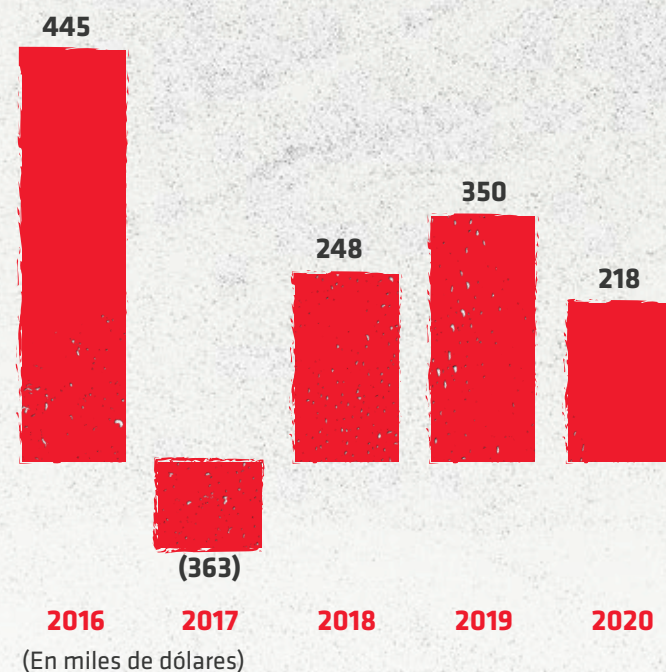
El Resultado de Explotación fue de \$1,301 lo cual supone un aumento del 220% con respecto al del 2019 que fue de \$406.

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



RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO FIANZAS

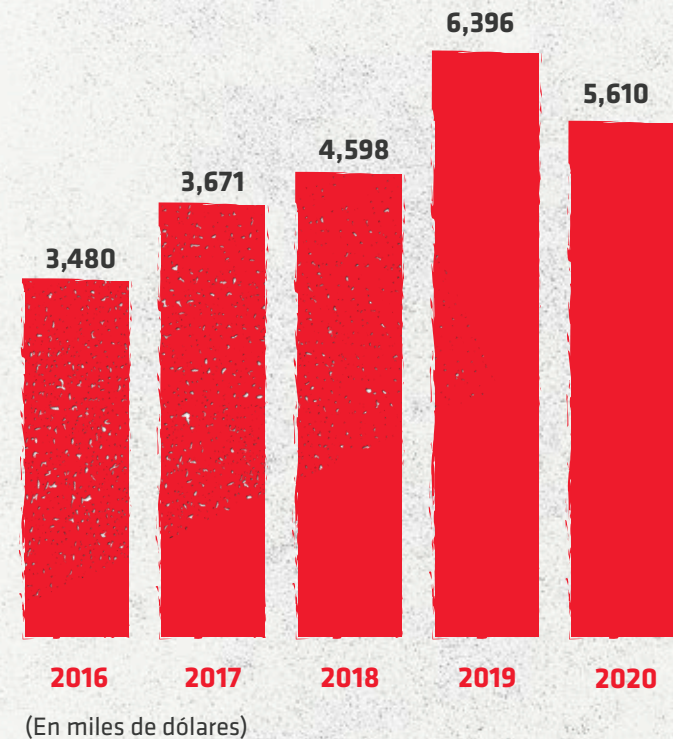
El Resultado de Explotación de este sector, decreció con respecto al año anterior, al pasar de \$350 mil en 2019 a \$218 mil en 2020.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

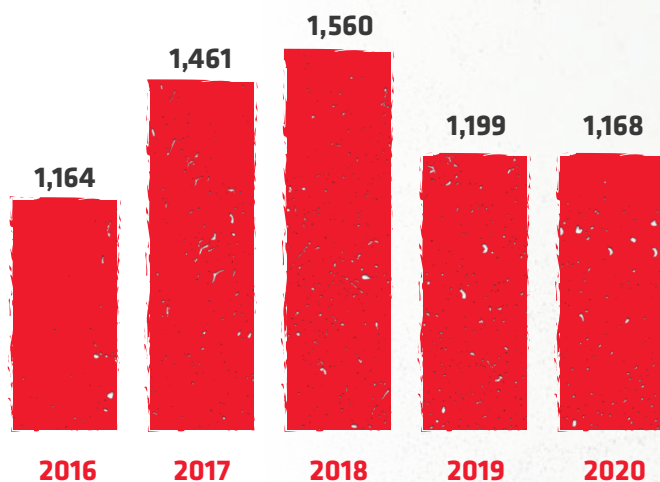
La utilidad antes de impuesto ha tenido una evolución positiva en los últimos años. Para el ejercicio 2020 a pesar de la crisis de salud y económica que supuso la pandemia de Covid-19 y las catástrofes naturales, la utilidad antes de impuesto fue de \$5,610, un 12% menor al del año anterior, que fue de \$6,396.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS GENERALES

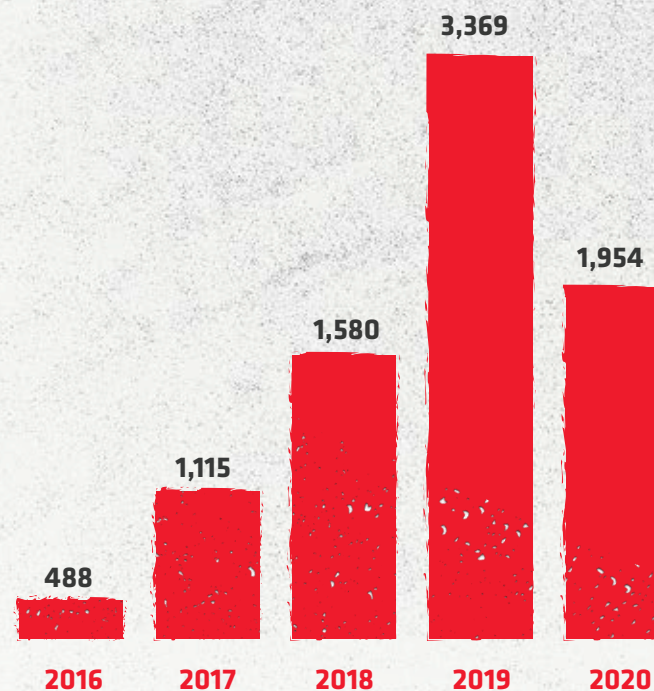
El resultado antes de impuesto fue de \$1,168 el cual comparado con el año anterior representa una disminución del 3%.



(En miles de dólares)

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGURO DE PERSONAS

El resultado antes de impuesto fue de \$1,954 y representa una disminución del 42% comparado con el año anterior que fue de \$3,369.

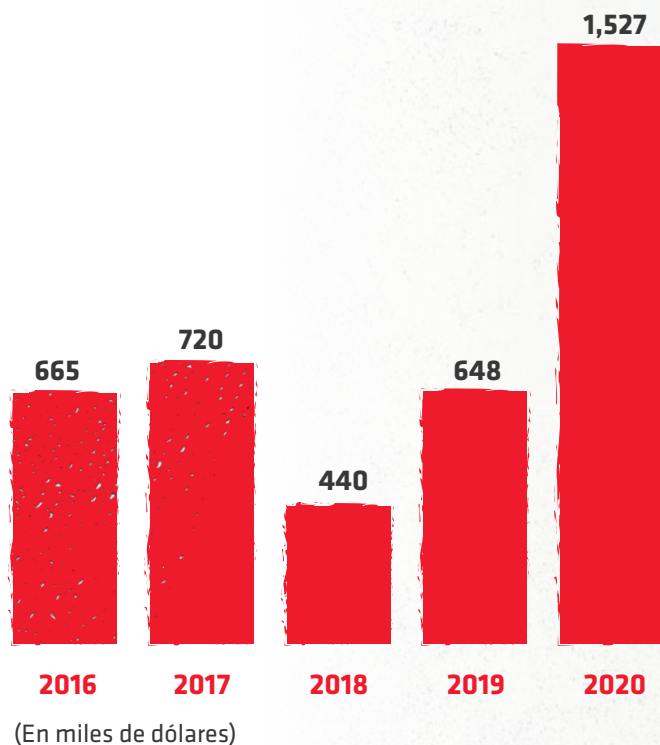


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

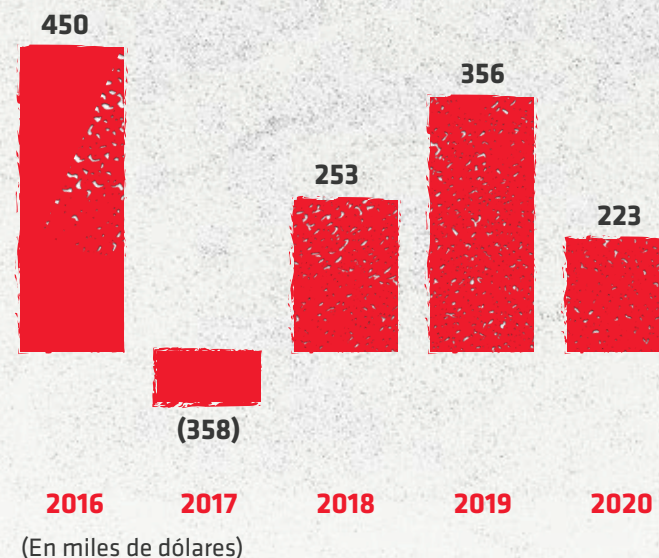
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS AUTOMOTORES

El resultado antes de impuesto fue de \$1,527 y representa un importante aumento del 136% comparado con el año anterior que fue de \$648.



RESULTADO ANTES DE IMPUESTO FIANZAS

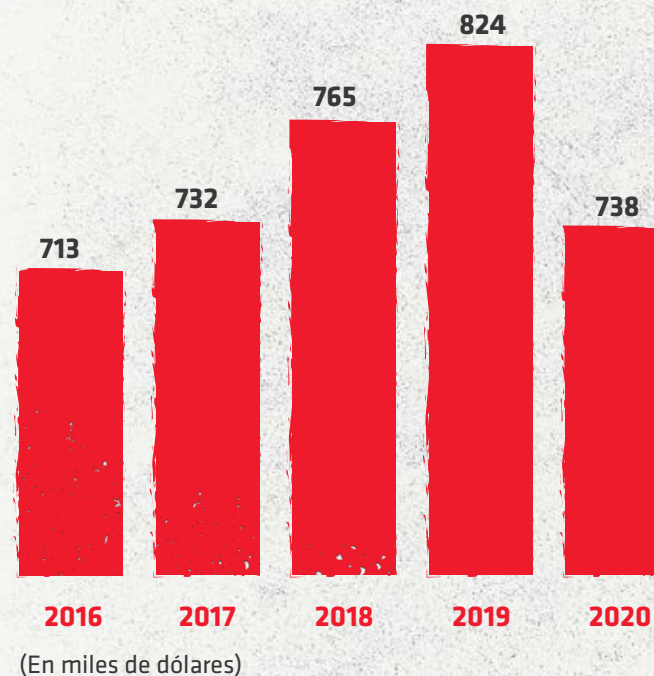
El resultado antes de impuesto fue de \$223 y representa una disminución del 37% con relación al periodo anterior que fue \$356.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO NO TÉCNICO

El resultado antes de impuesto no técnico fue de \$738 y representa una disminución del 10% comparado con el año anterior que fue de \$824. Este resultado corresponde a la rentabilidad de las inversiones del patrimonio neto y de las reservas técnicas de la Compañía.

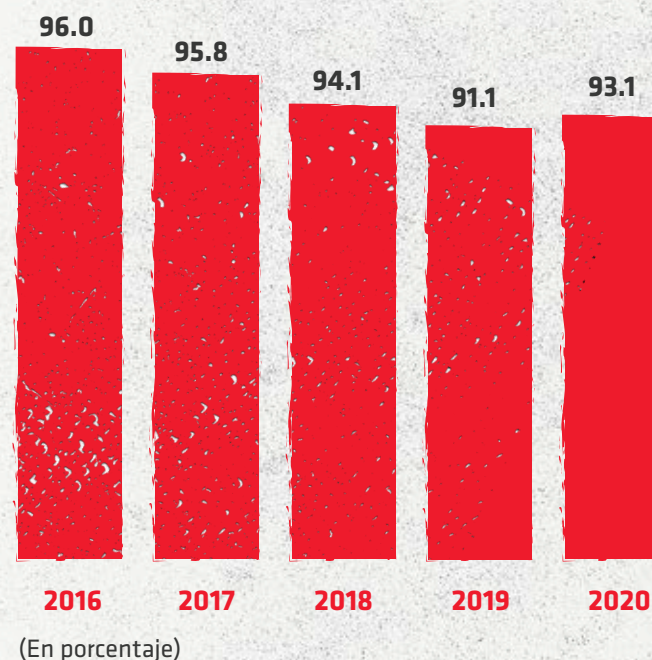


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO

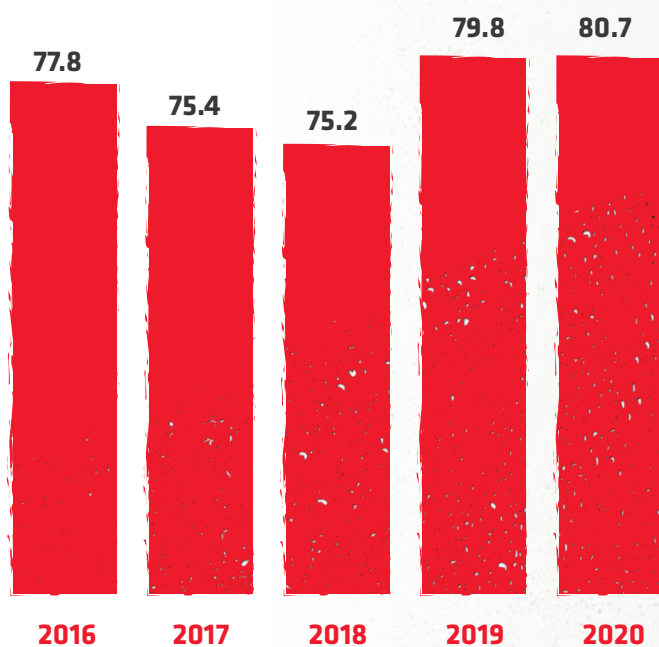
El ratio combinado mide la rentabilidad técnica con precisión, es decir, permite conocer la salud financiera de una Compañía de seguros; cuanto menor sea el ratio combinado, es mayor el resultado técnico de la Compañía y por ende, provee mayor aporte al resultado general.

La gráfica refleja un leve incremento de 2 puntos porcentuales del ratio combinado, alcanzado por la Compañía en el período reflejado.



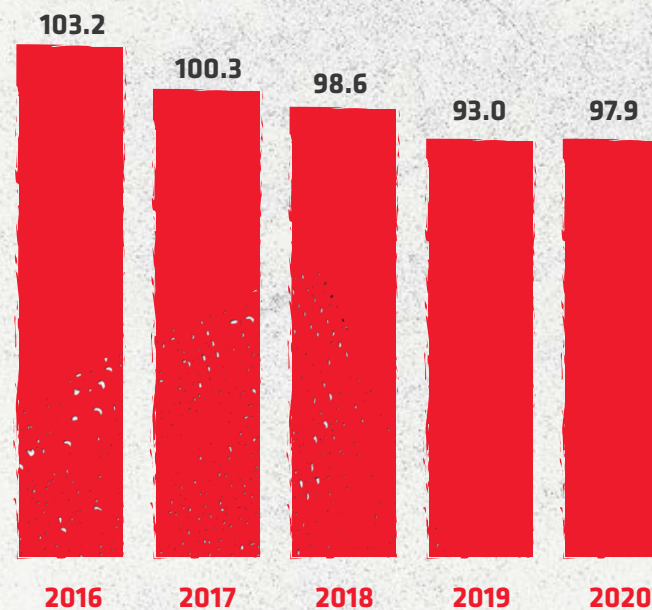
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS GENERALES



(En porcentaje)

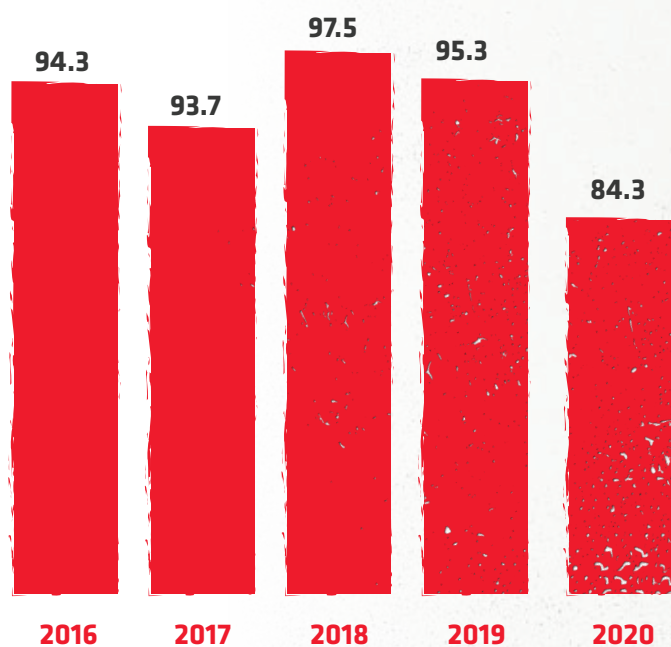
EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE PERSONAS



(En porcentaje)

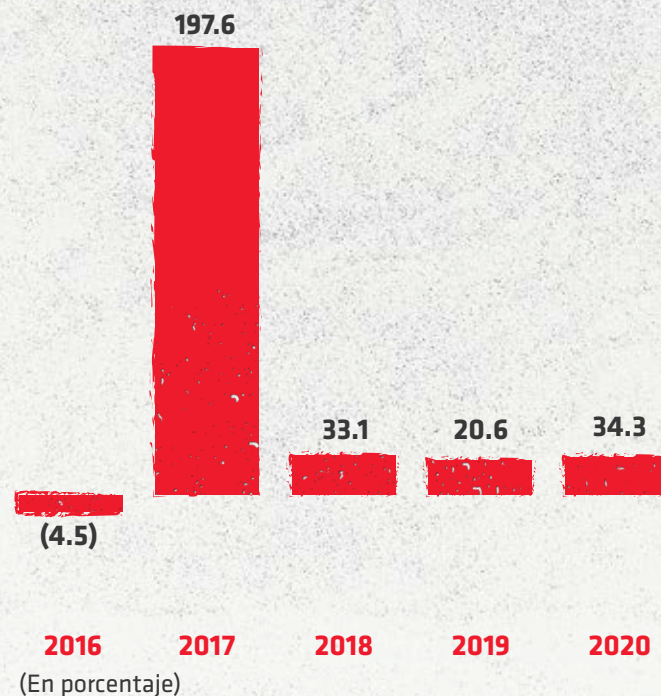
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE AUTOMOTORES



(En porcentaje)

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO FIANZAS

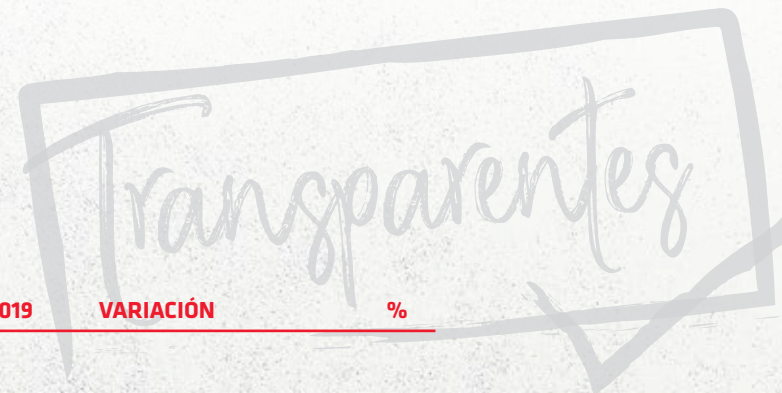


(En porcentaje)

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(En miles de dólares)



	2020	2019	VARIACIÓN	%
Activo				
Activos del giro				
Caja y bancos	\$ 5,124.7	\$ 3,050.1	\$ 2,074.6	68.0
Efectos de cobro inmediato	25.5	6.4	19.1	298.4
Inversiones financieras, neto	44,534.6	38,507.4	6,027.2	15.7
Cartera de préstamos, neto	4,982.6	5,218.3	(235.7)	(4.5)
Primas por cobrar, neto	23,844.9	21,288.4	2,556.5	12.0
Deudores por seguros y fianzas	3,086.7	7,191.5	(4,104.8)	(57.1)
	<u>81,599.0</u>	<u>75,262.1</u>	<u>6,336.9</u>	<u>8.4</u>
Otros activos				
Inversiones permanentes	\$ 356.2	\$ 362.1	\$ (5.9)	(1.6)
Diversos, neto	6,950.4	4,536.2	2,414.2	53.2
	<u>7,306.6</u>	<u>4,898.3</u>	<u>2,408.3</u>	
Activo fijo				
Bienes inmuebles, muebles y otros, neto	\$ 1,195.3	\$ 1,391.7	\$ (196.4)	(14.1)
Total activos	<u><u>\$ 90,100.9</u></u>	<u><u>\$ 81,552.1</u></u>	<u><u>\$ 8,548.8</u></u>	<u><u>10.5</u></u>
Pasivo y patrimonio				
Pasivos del giro				
Obligaciones con asegurados	\$ 3,532.1	\$ 4,285.8	\$ (753.7)	(17.6)
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	8,935.3	4,928.6	4,006.7	81.3
Obligaciones con intermediarios y agentes	5,057.9	2,839.4	2,218.5	78.1
	<u>17,525.3</u>	<u>12,053.8</u>	<u>5,471.5</u>	<u>45.4</u>
Otros pasivos				
Cuentas por pagar	\$ 3,247.1	\$ 2,809.6	\$ 437.5	15.6
Provisiones	148.5	136.1	12.4	9.1
Diversos	4,502.3	4,257.1	245.2	5.8
	<u>7,897.9</u>	<u>7,202.8</u>	<u>695.1</u>	<u>9.7</u>
Reservas técnicas				
Reservas matemáticas	\$ 15,245.5	\$ 15,026.4	\$ 219.1	1.5
Reservas de riesgos en curso	14,421.7	15,116.1	(694.4)	(4.6)
	<u>29,667.2</u>	<u>30,142.5</u>	<u>(475.3)</u>	<u>(1.6)</u>
Reservas por siniestros				
Reportados	\$ 7,108.3	\$ 4,976.3	\$ 2,132.0	42.8
No reportados	1,357.6	1,430.9	(73.3)	(5.1)
	<u>8,465.9</u>	<u>6,407.2</u>	<u>2,058.7</u>	<u>32.1</u>
Total pasivos	<u><u>\$ 63,556.3</u></u>	<u><u>\$ 55,806.3</u></u>	<u><u>\$ 7,750.0</u></u>	<u><u>13.9</u></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	11,544.6	10,745.8	798.8	7.4
Total patrimonio	<u><u>\$ 26,544.6</u></u>	<u><u>\$ 25,745.8</u></u>	<u><u>\$ 798.8</u></u>	<u><u>3.1</u></u>
Total pasivos y patrimonio	<u><u>\$ 90,100.9</u></u>	<u><u>\$ 81,552.1</u></u>	<u><u>\$ 8,548.8</u></u>	<u><u>10.5</u></u>

ESTADOS DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(En miles de dólares)

	2020	2019	VARIACIÓN	%
Ingresos de operación	\$ 127,170.4	\$ 116,877.4	\$ 10,293.0	8.8
Primas netas de devoluciones y cancelaciones	\$ 83,844.6	\$ 81,282.1	\$ 2,562.5	3.2
Ingresos por decremento de reservas técnicas	20,060.4	12,710.1	7,350.3	57.8
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos	13,023.8	13,648.3	(624.5)	(4.6)
Reembolsos de gastos por cesiones	7,598.4	6,547.1	1,051.3	16.1
Ingresos financieros y de inversión	2,643.2	2,689.8	(46.6)	(1.7)
Costos de operación	\$ 112,998.8	\$ 103,158.7	\$ 9,840.1	9.5
Siniestros	\$ 43,216.5	\$ 42,060.2	\$ 1,156.3	2.7
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos	36,352.2	35,358.1	994.1	2.8
Gastos por incremento de reservas técnicas	21,643.8	15,460.6	6,183.2	40.0
Gastos de adquisición y conservación	11,786.3	10,279.8	1,506.5	14.7
Reservas de saneamiento	\$ 1,382.4	\$ 833.1	\$ 549.3	65.9
Utilidad antes de gastos	\$ 12,789.2	\$ 12,885.6	\$ (96.4)	(0.7)
Gastos de operación	9,293.0	8,861.3	431.7	4.9
Financieros y de inversión	85.0	70.5	14.5	20.6
De administración	9,208.0	8,790.8	417.2	4.7
Utilidad de operación	3,496.2	4,024.3	(528.1)	(13.1)
Otros ingresos y gastos (neto)	\$ 2,114.1	\$ 2,373.2	\$ (259.1)	(10.9)
Utilidad antes de impuesto	5,610.3	6,397.5	(787.2)	(12.3)
Impuesto sobre la renta	\$ (1,475.3)	\$ (1,720.9)	\$ (245.6)	14.3
Contribución especial grandes contribuyentes	\$ (231.6)	\$ (215.1)	\$ 16.5	(7.7)
Utilidad neta	\$ 3,903.4	\$ 4,461.5	\$ (558.1)	(12.5)



MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(En miles de dólares)

	Saldos al 31 de diciembre de 2019	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 de diciembre de 2020
Patrimonio				
Capital social pagado	\$ 15,000.0	\$ 0.0	\$ 0.0	\$ 15,000.0
Reserva legal	2,303.1	392.7	0.0	2,695.8
Utilidad distribuible	7,897.2	4,448.9	(4,075.1)	8,271.0
	<u>\$ 25,200.3</u>	<u>\$ 4,841.6</u>	<u>\$ (4,075.1)</u>	<u>\$ 25,966.8</u>
Patrimonio Restringido				
Utilidad no distribuible	\$ 545.5	\$ 577.8	\$ (545.5)	\$ 577.8
Total Patrimonio	<u>\$ 25,745.8</u>	<u>\$ 5,419.4</u>	<u>\$ (4,620.6)</u>	<u>\$ 26,544.6</u>
Valor contable de las acciones (En Dólares de los Estados Unidos de América)	<u>\$ 20.60</u>			<u>\$ 21.20</u>



COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(En miles de dólares)

	2020	2019	VARIACIÓN	%
VIDA				
PERMANENTE	\$ 2,107.80	\$ 2,096.9	\$ 10.9	0.5
PLAN A.V.E.	787.5	854.9	(67.4)	(7.9)
COLECTIVO	5,706.9	3,322.5	2,384.4	71.8
TEMPORALES	242.2	210.2	32.0	15.2
ACCIDENTES	586.5	748.1	(161.6)	(21.6)
SALUD Y HOSPITALIZACION	23,341.1	20,724.3	2,616.8	12.6
DEUDA	13,131.1	12,509.5	621.6	5.0
TOTAL	\$ 45,903.1	\$ 40,466.4	\$ 5,436.7	13.4
DAÑOS Y FIANZAS				
INCENDIO Y L.A.	\$ 12,773.9	\$ 11,938.3	\$ 835.6	7.0
AUTOMOTORES	8,288.1	9,216.4	(928.3)	(10.1)
TRANSPORTE	1,542.9	1,689.9	(147.0)	(8.7)
DIVERSOS	5,254.2	5,882.4	(628.2)	(10.7)
FIANZAS	699.3	890.7	(191.4)	(21.5)
TOTAL	\$ 28,558.4	\$ 29,617.7	\$ (1,059.3)	(3.6)
REAFIANZAMIENTO TOMADO	\$ 26.3	\$ 52.5	\$ (26.2)	0.0
REASEGURO TOMADO	9,356.8	11,145.5	(1,788.7)	(16.0)
TOTAL GENERAL	\$ 83,844.6	\$ 81,282.1	\$ 2,562.5	3.2