

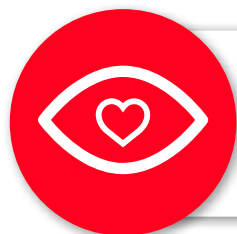


MAPFRE

EL SALVADOR



REPORTE ANUAL 2022



VISIÓN

Tu aseguradora de confianza



PROPÓSITO

Estamos a tu lado, acompañandote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria.

Cuidamos lo que te importa.



VALORES

- Solvencia
- Integridad
- Servicio
- Innovación
- Equipo multicultural y diverso



Informe anual del ejercicio económico 2022 presentado a la Junta General Ordinaria de Accionistas, a las 9:00 a.m. del día martes 21 de febrero de 2023

CONTENIDO

- 04** Junta Directiva
- 05** Dirección Ejecutiva
- 06** Mensaje del Presidente
- 10** Gestión de Negocios
- 22** Gestión de Operaciones
- 25** Gestión de Tecnología
- 28** Gestión de Recursos Humanos
- 35** Responsabilidad Social Empresarial
- 38** Principales Indicadores Financieros
- 62** Estados Financieros
- 66** Informe de los Auditores Independientes



JUNTA DIRECTIVA



**JOSÉ LUIS TRIGUEROS
GÓMEZ - DÉGANO**

Director Presidente



**CARLOS MARIANO
RAMÍREZ-BLÁZQUEZ T.**

Director Secretario



**JOSÉ GERARDO
SMART FLORES**

Director General



**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 Director General*



**ORIEL ORLANDO
HURTADO QUINTANA**

*Director Suplente del
Primer Director Propietario*

DIRECCIÓN EJECUTIVA



**JOSÉ GERARDO
SMART FLORES**

Director General



**CAROLINA DEL SOCORRO
ALDANA DE VELÁSQUEZ**

*Directora de Administración
y Finanzas*



**MARCO ANTONIO
RODRÍGUEZ**

Director de Operaciones



**DANIEL ACOSTA
GONZÁLEZ**

Director Comercial



**IRMA ESTELA
TORRES**

Directora Técnica



**MIGUEL ÁNGEL
LEÓN**

Director de TI y Procesos



**MANUEL EDUARDO
PÉREZ QUINTANILLA**

Director Legal



**NORMA CLARIVEL
CERNA DE ROMERO**

Directora de RR.HH y Formación

MENSAJE DEL DIRECTOR PRESIDENTE

Estimados Accionistas:

En nombre de todos los miembros del Directorio reciban un cordial saludo de bienvenida a esta Junta General correspondiente al ejercicio económico 2022, en la cual presentamos el informe de la gestión y los resultados alcanzados.

En primera instancia pondré en contexto la situación económica que ha prevalecido en nuestro país durante el ejercicio recién finalizado, y que evidentemente condicionó el desarrollo de la actividad económica que aún presentaba efectos negativos de la pandemia de COVID-19.

De acuerdo con las proyecciones de crecimiento económico del Banco Central de Reserva, el país habrá crecido un 2.8% en 2022, dato similar al previsto por el Fondo Monetario Internacional. En el crecimiento continúan incidiendo positivamente el aumento de las exportaciones de bienes y servicios dinamizando la producción industrial, el impulso al turismo, y el crecimiento de las remesas familiares, situaciones que a su vez tienen incidencias en variables como el empleo, el consumo, inversiones, etc. Las remesas familiares, un elemento de gran incidencia en el desempeño económico nacional alcanzaron un total de US\$7,742.0 millones, cifra superior en \$224.8 millones a la del 2021, lo que equivale a un crecimiento de 3.2%.



Otro aspecto que es importante destacar y que ha contribuido a dinamizar la economía y mejorar la situación nacional, es la reducción histórica de los homicidios producto de la implementación de un estado de excepción que ha permitido desarticular a los grupos delincuenciales o maras responsables de gran parte de las actividades delictivas que afectaban a la población. Esta situación, a pesar de sus resultados positivos y muy valorados por la población salvadoreña, resiente duras críticas por parte de organismos locales e internacionales relacionados con violaciones a los derechos humanos y restricciones de garantías constitucionales. Se prevé que para 2023 continúe el estado de excepción.

Para 2023 el Banco Central de Reserva estima que la economía salvadoreña crecerá entre 2% y 3%, reflejando el impacto de la desaceleración de la economía mundial, compensado por el dinamismo de la demanda interna que será impulsada por la inversión pública, mejores condiciones de seguridad que favorecen el consumo e inversión privada, así como el turismo. El Fondo Monetario Internacional estima el crecimiento del 2023 en alrededor del 2.4%, el menor de la región centroamericana y proyecta un nivel de inflación del 4.1%, al mismo tiempo que advierte de vulnerabilidades originadas por un bajo nivel de reservas internacionales, un déficit fiscal en una dirección no sostenible, aumento de la deuda pública sin acceso a mercados internacionales de capital y un panorama internacional de bajo crecimiento económico.

Por su parte, el Mercado Asegurador Salvadoreño al cierre de noviembre, últimos datos publicados por la Superintendencia, creció un 10% en primas netas emitidas, alcanzando la cifra de \$786,41 millones, versus \$713,71 millones de 2021. Asimismo, el resultado antes de impuesto del mercado asegurador creció, al pasar de \$20,19 millones en 2021 a \$49,36 millones en 2022, lo que supone un incremento del 144%.

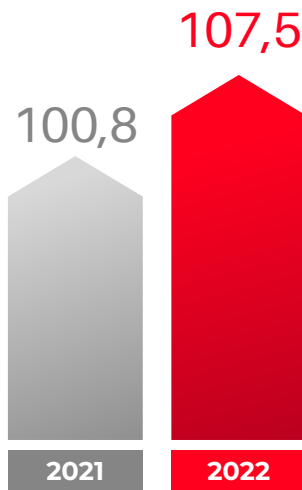


En nuestro caso particular y pese a todos los efectos negativos de la economía con incidencia directa por inflación que alcanzó más del 7% que afecta directamente la actividad del negocio asegurador en la prestación de servicios puntualmente de autos y salud, me complace informar que al cierre del ejercicio alcanzamos por primera vez en la historia de la Compañía un volumen de primas netas emitidas de \$107,5 millones, el cual comparado con el año anterior que fue de \$100,8 millones representa un crecimiento de un 7%. Este resultado histórico es producto de una efectiva ejecución de iniciativas estratégicas, planes técnicos y de negocio, control de gastos y sobre todo el esfuerzo y empeño de todo nuestro personal.

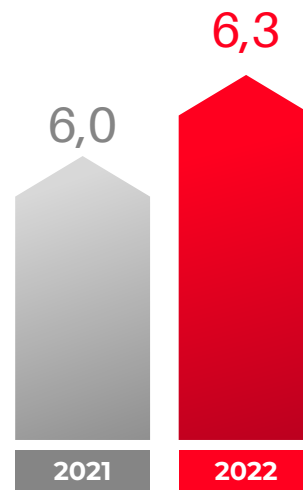
La utilidad antes de impuesto fue de \$6,3 millones frente a \$6,0 en 2021, lo cual representa un incremento del 5%. El resultado técnico o de explotación retenido, pasó de \$3,4 millones en 2021 a \$3,5 en 2022, y representa un aumento del 4%.



**MILLONES DE
PRIMAS NETAS EMITIDAS**



**UTILIDAD ANTES
DE IMPUESTOS**



Con estos resultados y pese a las dificultades del entorno económico, 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.

Para 2023 enfrentamos un gran reto, que es superar el resultado anterior condicionado por los efectos que impactan directamente en nuestra industria, como lo son el encarecimiento de productos y servicios, y una situación fiscal incierta con presión en los mercados financieros locales y conducente a una pobre valoración del riesgo país por parte de las calificadoras internacionales. Asimismo, el sector deberá hacer al nuevo impuesto de la Ley de Cuerpo de Bomberos con vigencia de enero 2023 y que aplica directamente a las primas de seguros. Confiamos que, con la puesta en marcha de los planes estratégicos, con una gestión del negocio orientada a la nueva realidad y con la mejora de los procesos y operaciones, continuaremos creciendo y mejorando la rentabilidad para la empresa y nuestros accionistas.

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

JOSÉ LUIS TRIGUEROS GÓMEZ - DÉGANO

Director Presidente

GESTIÓN DE NEGOCIOS

The background of the entire page is a photograph of two men in business suits shaking hands. In the background, a city skyline with several skyscrapers is visible under a bright sky. The image is partially overlaid by a large red semi-circle in the top left and a smaller red circle to the right of the title.

GESTIÓN DE NEGOCIOS

SEGUROS COLECTIVOS

Durante el 2022, comprometidos siempre en brindar un mejor servicio, continuamos reforzando conocimientos a nuestro equipo técnico, los cuales participaron en un seminario especializado en seguros colectivos, siendo nuestro objetivo principal trabajar en conjunto con todas las áreas de la Compañía.

Si bien es cierto el Covid-19 ha disminuido y el impacto no se percibe en los ramos de Seguros Colectivos de Vida, se ha observado un alza importante en las enfermedades crónicas degenerativas y graves las cuales han impactado las pólizas de seguro médico. En búsqueda de la sostenibilidad de la cartera nos vimos en la necesidad de realizar cambios en las condiciones de aseguramiento, así como ofrecer otros esquemas no tradicionales, también se ha impulsado con más fuerza el uso del Centro Médico MAPFRE para dar un mayor valor agregado a nuestros clientes. Por otra parte, a pesar de los distintos desafíos se logró renovar la mayor parte de los programas de seguros.

Se continúa dándole seguimiento a la actualización del Manual de Suscripción con la finalidad de mejorar las prácticas para suscribir nuevos negocios y renovaciones. Asimismo, se están monitoreando mensualmente las cuentas más deficitarias a fin de anticiparnos a proponer alternativas que mejoren la siniestralidad del ramo.

El año fue propicio para continuar ampliando el conocimiento a través del Diplomado dirigido a las fuerzas de Venta.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

SALUD

Durante el 2022, se realizó el relanzamiento del producto Mediseguro Familiar con nuevas coberturas procurando cubrir las necesidades del mercado actual, entre las mejoras podemos mencionar: ampliación de las edades para formar parte del grupo asegurado a los hijos dependientes, se aumentaron límites a coberturas, así como, la inclusión de nuevos beneficios; con estos cambios nuestro Plan Mediseguro Familiar se ha convertido en un plan competitivo, lo cual nos permitirá en el 2023 continuar con el crecimiento de la cartera de clientes.



Conoce algunos beneficios que puedes tener con tu seguro

- ⊕ **Límites de edad** para dependientes del titular de 25 años (antes 23 años).
- ⊕ **Cobertura inmediata** a la contratación de la póliza (antes período de espera de 60 días para Centro América y 120 días para cobertura mundial).
- ⊕ **Examen de citología y mamografía** hasta un monto máximo de **\$25.00 por cada una**, ambas de carácter preventivo, una prueba por año póliza. Por enfermedad, las que sean necesarias de acuerdo a la recomendación médica y evaluación de la compañía.

MAPFRE | EL SALVADOR



Algunos de los beneficios que puedes obtener con tu seguro:

- ⊕ **Examen de citología y mamografía** hasta un monto máximo de **\$25.00 por cada una**, ambas de carácter preventivo, una prueba por año póliza. Por enfermedad, las que sean necesarias de acuerdo a la recomendación médica y evaluación de la compañía.
- ⊕ **Leche medicada** en un recién nacido cuando esté hospitalizado, siempre y cuando presente síntomas gastrointestinales de intolerancia
- ⊕ **Control de niños sanos, máximo 5 consultas por año póliza** incluyendo las vacunas preventivas (según esquema de vacunación del Ministerio de Salud), hasta los 10 años de edad, con límite máximo de **\$300.00** por grupo familiar

MAPFRE | EL SALVADOR



Otros excelentes beneficios que puedes obtener con tu seguro:

- ⊕ **Cobertura de hernia** de cualquier tipo hasta \$3,000.00 (antes cobertura solo por accidente).
- ⊕ **Examen de Antígeno Prostático Específico (PSA)**, de carácter preventivo, uno por año póliza. Por enfermedad, las que sean necesarias de acuerdo a la recomendación médica y evaluación de la compañía.
- ⊕ Cobertura de cualquier gasto a consecuencia de **Epidemias y/o Pandemias**.

MAPFRE | EL SALVADOR



GESTIÓN DE NEGOCIOS

SEGUROS DE VIDA

Se impartieron capacitaciones sobre productos de Vida Individual a agentes especializados con el propósito de impulsar el proyecto CLUB MILLA y UNIVERSIDAD MAPFRE; además, participaron otras fuerzas de venta, lo que contribuyó de manera exitosa al aumento de las primas en este sector.

En 2023, se realizará la revisión y actualización de los Planes de seguros de Vida Ahorro y Vida Riesgo en colaboración con el área actuarial regional. El objetivo principal es proveer de mejores beneficios a nuestros asegurados.

Es crucial mantener los planes actualizados y sostenibles para garantizar que puedan cumplir su propósito de proporcionar seguridad financiera a los asegurados en caso de eventos imprevistos.

GESTIÓN DE NEGOCIOS

SEGURO DE AUTOMOTORES

Durante 2022, en el ramo de Automotores se tuvo un incremento de primas equivalente al 13%, con un crecimiento similar al último año, pese a que fue un año con niveles altos de inflación; así mismo el ratio siniestral fue de 53.12%, el mejor desde hace 9 años, excluyendo años atípicos 2020 y 2021; esto debido a una disminución de severidades por accidente, robo; así como a la buena gestión técnica-operativa, para mantener el costo medio de reparación, sumado al crecimiento del negocio nuevo.

Continuamos expandiendo las coordinaciones digitales en caso de accidentes, optimizando los tiempos de respuesta, como la atención para nuestros asegurados, así como el fortalecimiento y compromiso con el planeta.

Fortalecimos procesos digitales, para garantizar la mejora continua en el servicio prestado a nuestros asegurados.

Por otra parte, con respecto al reforzamiento del área técnica, en Julio 2022 se incorpora a la Subdirección Técnica de Automotores Luis Antonio Roa Pineda, quien es un profesional graduado en Economía por la Universidad Central de Venezuela con un MBA por el IESA y una amplia experiencia financiera, gerencial y de negocios. Luis laboró desde 2009 en MAPFRE ASISTENCIA Venezuela y a partir 2017 es transferido a la Unidad de Asistencia El Salvador como Gerente General, puesto que desempeñó hasta julio 2022.

Bienvenido Luis al nuevo equipo en MAPFRE SEGUROS



GESTIÓN DE NEGOCIOS

SEGURO GENERALES

En el área de Seguros Generales, formamos un equipo comprometido que trabaja incansablemente para brindar un servicio de calidad y lograr nuestras metas con un enfoque en el crecimiento rentable.

En el 2022, logramos un incremento en primas netas emitidas del 9.18% con respecto al 2021, y un ratio combinado del 65.02%. Esto es el resultado de las acertadas medidas aplicadas para la evaluación y suscripción de riesgos.

Fieles a nuestra filosofía de servicio y con el propósito de fomentar los negocios, impartimos diplomados de Ramos Técnicos, Responsabilidad Civil y Aviación, a la Red Externa a través de la Universidad MAPFRE. Además, se impartieron charlas del seguro de Incendio a la Red Agencial.



GESTIÓN DE NEGOCIOS RED AGENCIAL EXCLUSIVA



Para la Red Agencial el 2022 fue de resultados productivos, se tuvo un incremento en primas de negocios nuevos de 31% sobre 2021, dando un cumplimiento en el presupuesto de negocio nuevo de 107%; pasamos de 207 APM a cerrar el año 2022 con 240 APM, más 18 delegados distribuidos en todo el territorio nacional, lo que nos permite ser líderes a nivel de LATAM y a nivel nacional en una fuerza de ventas propia con primas importantes en los sectores de Seguros Individuales (AUTO, VIDA Y SEGURO MÉDICO), nuestros tres pilares de negocio que nos consolida como una RED desarrollada para diversificar el negocio estratégico. De igual forma la Red de Vida aumenta su participación creciendo más del 200% en primas sobre 2021, por lo que esperamos que en el año 2023 podamos duplicar el resultado.

**APM (Agentes Profesionales MAPFRE).*

GESTIÓN DE NEGOCIOS

RED AGENCIAL EXCLUSIVA

Como parte de la diversificación antes mencionada, a inicios del tercer trimestre se lanza la Red de Salud con 28 APM, resultado de ello incrementamos el negocio de salud en un 18%, sumado a mejoras en coberturas y condiciones que nos permitieron dar un enfoque diferente y rentable en la comercialización de este producto.

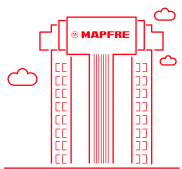
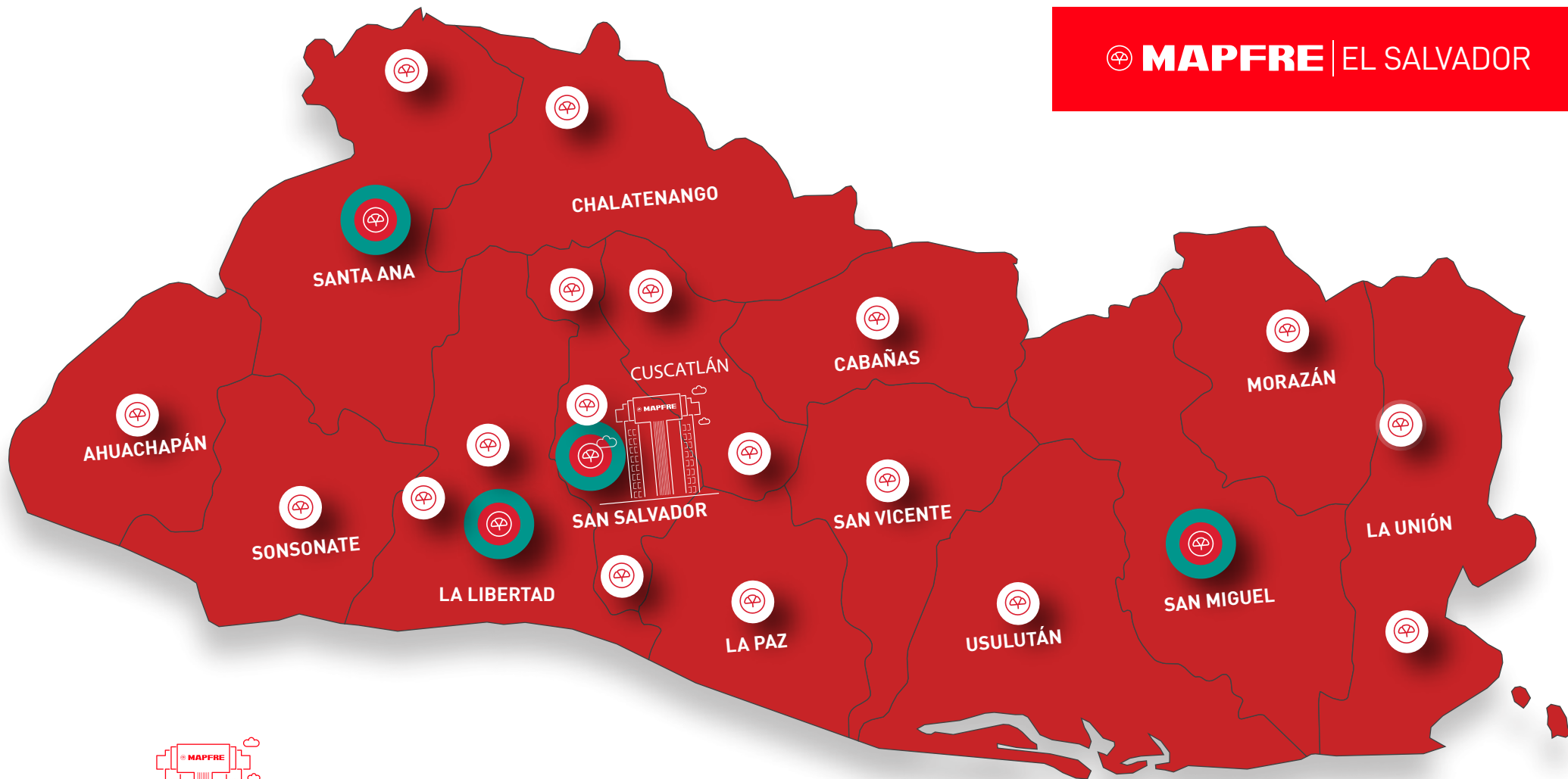
Durante el año se desarrollaron 4 escuelas de formación que permitieron incrementar el número de APM, Por otro lado, se realizaron 5 diplomados en los Ramos Vida, Mediseguro, Colectivos, Autos e Incendio, así como formaciones orientadas a metas y servicio, gestión comercial eficiente, entre otras.

Aunado a lo anterior, se realizaron eventos como el día de San Valentín, día de la madre, día del padre, día del asesor MAPFRE y fiesta navideña, lo que permitió fortalecer el compañerismo dentro de este canal de distribución. Además, se realizó un relanzamiento de incentivos y el lanzamiento de la campaña de Roatán donde la Red propia se hizo notar generando 65 ganadores que llenaron los requisitos de producción requeridos.

Cerramos así el año con una Red fortalecida y enfocada en seguir alcanzando más logros a lo largo de este próximo 2023.

**APM (Agentes Profesionales MAPFRE).*





1 SEDE SOCIAL



4 OFICINAS PRINCIPALES



18 OFICINAS DELEGADAS

GESTIÓN DE NEGOCIOS CANAL EXTERNO

Como ya toda una tradición, a finales de enero 2022, se realizó nuestro evento de "Lanzamiento de incentivos", esta vez, en un formato ya presencial y con una alta participación de mediadores. Muy alegremente efectuamos nuestra premiación a los ganadores del 2021 y dimos por enterado nuestros logros como Compañía y principales apuestas y retos de cara al año.

Durante el 2022 continuamos apostándole al crecimiento y desarrollo del canal, tanto es así que logramos un incremento del 18% en primas netas emitidas con respecto al año 2021; este significativo incremento corresponde principalmente a la generación de negocios en Vida Colectivo, Mediseguro Familiar, Autos y Ramos Generales.

En sintonía con los retos del 2022, se desarrollaron diferentes estrategias e iniciativas, todas con un único objetivo que era generar más primas al cierre del año. La productividad del canal fue gracias al incansable esfuerzo de todo el equipo comercial y al trabajo coordinado con las carteras de agentes independientes y corredurías. Este equipo visualizó nuevas oportunidades de negocio, mantuvo cercanía con los mediadores y logramos conquistar importantes cierres de negocio.



GESTIÓN DE NEGOCIOS CANAL EXTERNO

Cabe destacar, que uno de los principales retos del 2022 era crecer en nuestro número de mediadores productivos, tanto es así, que logramos incorporar a nuestra cartera a más de 80 nuevos Agentes Independientes de forma activa con MAPFRE, que en el acumulado del año generaron un promedio de \$245k.

Para junio 2022, llegó el momento de reforzar nuestro plan de incentivos y dar a conocer el destino del viaje para los mediadores que alcanzaran las metas propuestas, en un ambiente muy playero y decorado al estilo de "Roatán", ya que era nuestro próximo destino. Con este evento logramos convocar y motivar a más de 200 mediadores quienes nos acompañaron en dicho evento.

Durante todo el año se llevaron a cabo una serie de actividades para fortalecer el relacionamiento para con nuestros mediadores, destacando las siguientes: Día de la amistad, día de la madre, día del padre, diferentes cumpleaños y el día del productor de seguros.

Sin duda, uno de los eventos más disfrutados por nuestros mediadores fue la Convención Regional MAPFRE, llevada a cabo el pasado mayo 2022 en "Las Vegas", con un total de 20 convencionistas del canal externo. Estuvo conformado por los mejores Agentes Independientes y principales brokers. Todos nuestros convencionistas pudieron recrearse con las diferentes actividades realizadas y todas orientadas a que compartieran con importantes directivos y colaboradores de MAPFRE de El Salvador y demás países de la región.



GESTIÓN DE NEGOCIOS CANAL EXTERNO

Aprovechando el Mundial Qatar 2022, ejecutamos el lanzamiento de nuestra "Campaña Mundialista", en donde nos acompañaron más de 100 mediadores y posteriormente los ganadores pudieron ver los partidos más relevantes del mundial en nuestro "Palco MAPFRE".

Siempre orientados a la formación de nuestros mediadores un ambiente de estudio al estilo universitario, dimos continuidad al proyecto de la UMAPFRE que inicio en octubre del 2021. Tuvimos la oportunidad de poder graduar a más de 30 mediadores en los módulos del Ramo de Personas y Ramo de Generales.

Con el objetivo de mejorar la atención a nuestros Agentes Independientes y corredores, hemos reforzado nuestro equipo comercial mediante una redistribución y segmentación de cartera. Esta medida nos permitirá dedicar mayor atención y esfuerzo a nuestros mediadores.

Por otra parte, con respecto al reforzamiento del área comercial, el 8 de enero se incorpora a la Subdirección Comercial Manuel Ernesto Ochoa, graduado de la Licenciatura de Marketing de la Universidad Dr. Jose Matías Delgado y con un Master in Business Administration de Bircham International Institute, Madrid y cuenta con más de 17 años de experiencia en el sector financiero y asegurador. Manuel laboró en la Unidad de MAPFRE Asistencia El Salvador como Director Comercial, desde junio 2018 hasta enero 2022.

Bienvenido Manuel al nuevo equipo en MAPFRE SEGUROS.

#VAMOS A POR TODAS EN EL 2023!



GESTIÓN DE OPERACIONES



GESTIÓN DE OPERACIONES

CONTENCIÓN DE COSTOS

Como ya se ha mencionado antes, el principal obstáculo en la gestión fue la inflación, que trajo incremento de precios y escasez de piezas automotrices, además del aumento en los costos de reparación de vehículos e insumos médicos que marcaron el principal reto en los ramos de Automotores y Salud.

En el ramo de Automotores, a partir de febrero se implementó un cambio en la gestión de reclamos, de adquisición de piezas y procedimientos de reparación; además de negociaciones con los principales proveedores, lo cual contribuyó a mantener el costo medio de reparación que incidió en el buen resultado del ramo.

En el caso de Salud, a partir del mes de marzo se implementó una red de hospitales y clínicas alternativas que contribuyó a disminuir los costos de atención médica, además de negociaciones con los principales centros médicos en cirugías ambulatorias.



GESTIÓN DE OPERACIONES

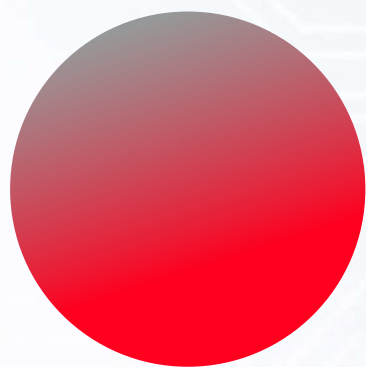
EFICIENCIA OPERATIVA

A lo largo del año se trabajó en la implementación de tres proyectos: Uno de autoservicio y dos de autogestión. El primero permite a los asegurados obtener desde donde se encuentren, constancias de cesión de beneficios sin necesidad de contactar a un colaborador de la aseguradora, el proyecto de autogestión permite al cliente presentar a la aseguradora sus reclamos de MEDISEGURO solamente accediendo a la plataforma y el tercer proyecto, está dirigido a los proveedores de reclamos Autos en la que pueden gestionar el pago de sus facturas desde el lugar donde se encuentren sin interactuar con colaboradores.

Lo anterior ha permitido hacer más eficiente la gestión de emisión y reclamos, dedicándole más tiempo a actividades que generan valor para los clientes.

Otros proyectos ejecutados fueron: Expansión geográfica de la Red Médica, aumentar el alcance de la descentralización de emisión en las Oficinas Delegadas, descentralización de reclamos MEDISEGURO.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

MAPFRE en el mundo está en constante crecimiento en temas fundamentales como la transformación digital, excelencia operativa y seguridad de la información. Hoy día enfrentamos grandes retos al ampliar los servicios a nuestros clientes, en El Salvador, este año trabajamos en grandes hitos transformacionales, culminando la implementación de una herramienta que permitirá la emisión digital desde la comodidad de nuestros dispositivos móviles y computadores e incorporando la operación a nuestro core corporativo, tomando siempre en cuenta las recomendaciones del Ente Regulador y aspectos legales.

Con respecto a la excelencia operativa, el negocio nos demanda conjugar elementos de procesos, gestión documental y manejo de solicitudes de nuestros clientes en un solo componente, con el objetivo de obtener simplicidad, optimización de cada transacción y sumando el análisis de los datos como pieza vital para monitorear los diferentes puntos de la operación y así, ir por la mejora continua de los procesos, para que este refleje un buen servicio al cliente.

Avanzamos en puntos claves que nuestra corporación nos exige en aspectos de Ciberseguridad y acceso a la información, nunca es fácil el resguardo de todo aquello que importa en cada decisión.

En MAPFRE somos responsables e invertimos muchas horas de trabajo en tareas que agreguen valor ante situaciones de riesgos, nos mantenemos alerta ante los diversos tipos de ataques o situaciones que ponen en peligro la operación.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

En nuestra incorporación a los centros de datos corporativos alineamos los procesos de El Salvador a las formas de operar en el Espacio MAPFRE.

Somos una gran empresa que siempre busca en la tecnología un pilar o soporte, permitiendo al negocio crecer e innovar, brindando mejores servicios a nuestros clientes consumidores y distribuidores, vamos hacia un 2023 con situaciones complejas a nivel económico mundial y debemos brindar la confianza de que sabemos nuestro rol como aseguradora para continuar aportando a la sociedad.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NUESTRA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Toda estrategia debe ser planificada y comunicada a todo el personal para obtener los resultados esperados, es por eso que año con año realizamos nuestra Planificación estratégica con nuestro CEO, Directores, jefes y especialistas.

NUESTRO PERSONAL

En Recursos Humanos lo más importante para nosotros son nuestros colaboradores(as), por ello siempre estamos motivándoles, animándoles, felicitándoles y celebrando las fechas más especiales.

- > Felicitaciones por antigüedad.
- > Felicitaciones por su cumpleaños.
- > Dando a conocer los resultados de la compañía.
- > Fechas especiales: día de la madre, del padre, la amistad, bienvenida a las vacaciones y navidad.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APOYO EN SALUD Y SEGURIDAD FÍSICA

- Aeróbicos.
- Ferias de salud.
- Simulacros de evacuación.

FORMACIÓN

- Temas técnicos.
- Temas comerciales.
- Temas Transversales.



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROYECTO LÍDER MAPFRE

La clave del éxito es obtener la mejor versión de nosotros para poder guiar y apoyar a nuestro personal, es por ello que inicia el proyecto líder MAPFRE, en donde se pretende resaltar las habilidades del líder y dar soporte a las áreas de mejora, programando una ruta de conocimiento y nuevas prácticas,

PROMOCIÓN INTERNA

En el año 2022 se realizó una selección de colaboradores(as) con los conocimientos y habilidades necesarios para optar a un puesto de jefatura, mediante una exposición de las estrategias de mejoras a implementar para obtener un departamento más ágil y eficiente.

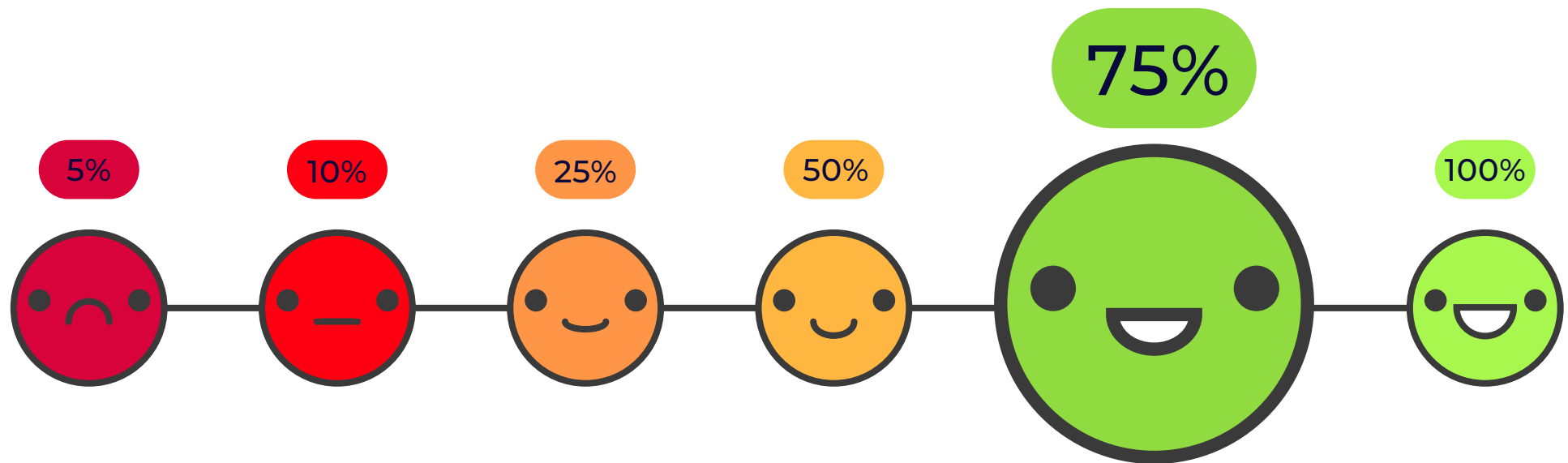


GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

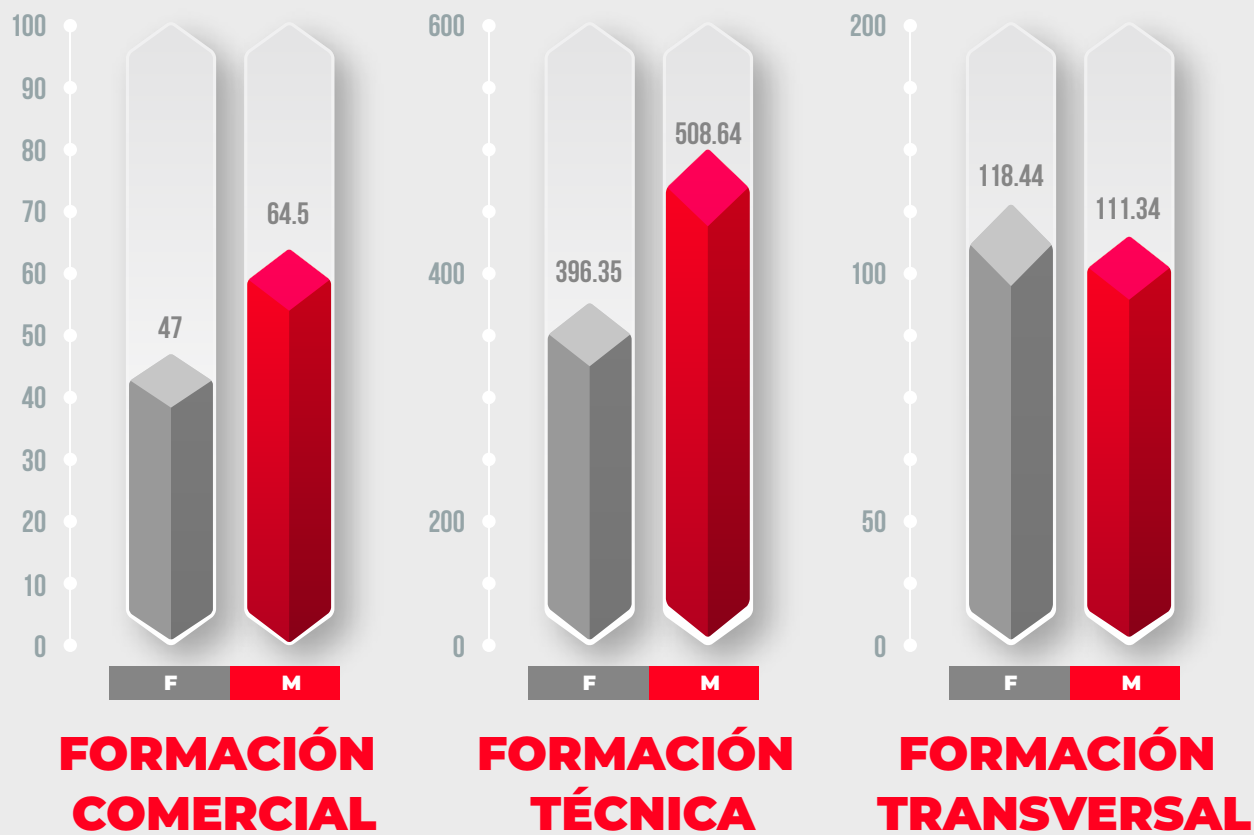
MEDIMOS EL CLIMA LABORAL, EL DESEMPEÑO Y EL ALCANCE DE OBJETIVOS POR PUESTO

La herramienta **Medalia**, nos proporciona una increíble fuente de información para conocer la satisfacción de nuestro personal con la Compañía, sus funciones y sus líderes, en el año 2022 obtuvimos una puntuación del percentil **75** lo que indica una excelente calificación para nuestro lugar de trabajo.

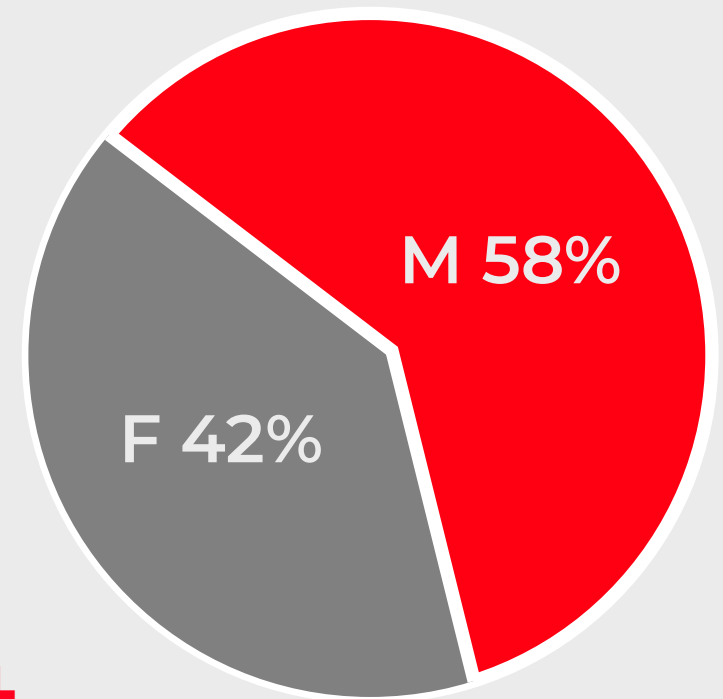
Success Factors, es uno de nuestros programas Corporativos en donde medimos el desempeño del personal con una evaluación de **360 grados**, obteniendo la evaluación de jefes, pares y clientes internos. Además, cargamos en el sistema objetivos de empresa, departamento e individuales que contribuyen al alcance de metas trazadas en el año, con lo cual contribuimos para el éxito de la compañía.



FORMACIÓN DEL PERSONAL MAPFRE 2022 (HORAS)



TOTAL FORMACIÓN MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

FORMACIÓN EN PRODUCTOS MAPFRE

Se brindó una formación en todos los productos de MAPFRE, donde el personal interesado podía participar en sesiones impartidas por nuestro capacitador de vendedores Rigoberto Rosales, con una basta carrera en seguros y un conocimiento sólido en nuestros productos.

FORMACIÓN RUTA DEL SEGURO

En septiembre del 2022, inició el proyecto de capacitaciones integrales de conocimientos generales en seguro; dicho proyecto, consiste en formar a un grupo selecto de colaboradores y jefes en conocimientos de todas las áreas de la Compañía.



voluntarios

Fundación MAPFRE

ACTIVIDAD ALMUERZO CINDE

Esta actividad se llevó a cabo junto a la fundación CINDE y su guardería social. Se realizó una recolecta con los empleados de MAPFRE para llevarles un almuerzo diferente a los niños y niñas, hijos de vendedores ambulantes y del mercado de Mejicanos; se entregaron alrededor de 50 loncheritas con un juguete.



voluntarios

Fundación MAPFRE



ENTREGA DE INSUMOS DE BIOSEGURIDAD A EMPRENDEDORES

La actividad consistió en hacer entrega de productos de bioseguridad a emprendedores que están bajo el programa “Jóvenes Super Pilas” de la mano con la **Fundación World Vision**; se invitó a los jóvenes a las instalaciones de MAPFRE, donde recibieron cada uno los productos que ayudarán a que su emprendimiento esté cumpliendo con las recomendaciones de bioseguridad.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ENTREGA DE VÍVERES AHUACHAPÁN

Se realizó la entrega de víveres para habitantes del Cantón Garita Palmera, San Francisco Menéndez, Ahuachapán; con esta actividad, se logró ayudar a 1,561 familias y un total de 7,805 personas. Dicha donación, provino de FUNDACIÓN MAPFRE directamente y los voluntarios ayudaron a hacer el traslado de los víveres y la entrega a las personas.

CHARLA CUIDO DEL MEDIO AMBIENTE Y LIBERACIÓN DE TORTUGAS

En esta actividad los voluntarios de MAPFRE viajamos a las playas de la Costa del Sol, hotel Hojas Eco Villas, con quienes trabajamos de la mano para llevar a cabo una concientización sobre el cuidado del medio ambiente y también una liberación de tortugas marinas para preservar la especie en nuestro país.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

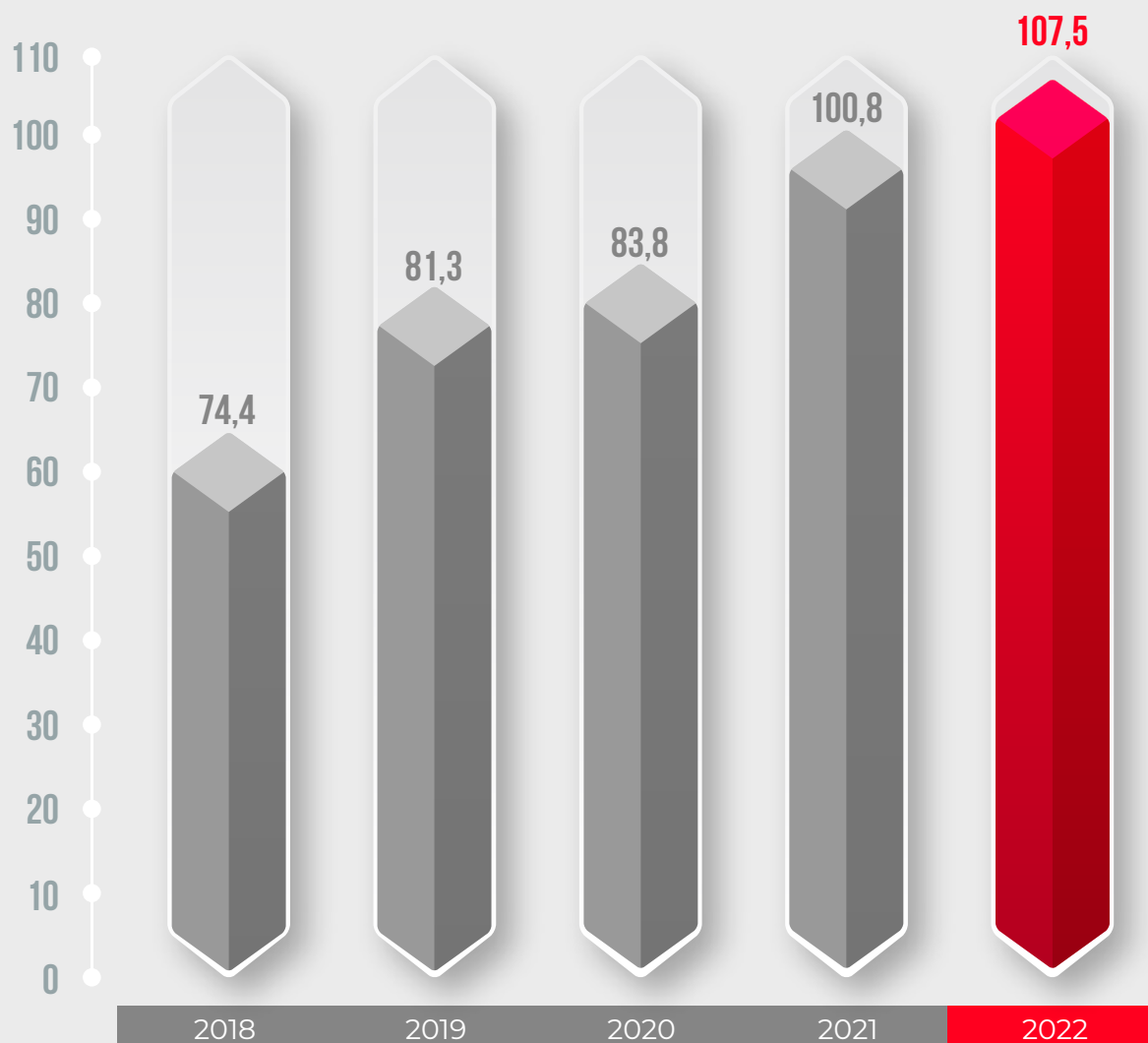
A hand holding a pen points to a financial report. The report features various charts, including bar and line graphs, and a table of data. A calculator is visible in the background, and a red circle highlights a specific area on the right side of the page.

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PRIMAS NETAS EMITIDAS

El 2022 fue un ejercicio histórico en la generación de primas netas emitidas, alcanzamos una producción de \$107,5 millones, superando con creces la meta establecida.

Este logro supone un incremento del 7% respecto a 2021, y es el resultado directo de las acertadas estrategias comerciales, rigor técnico en la suscripción de riesgos y acciones de retención.

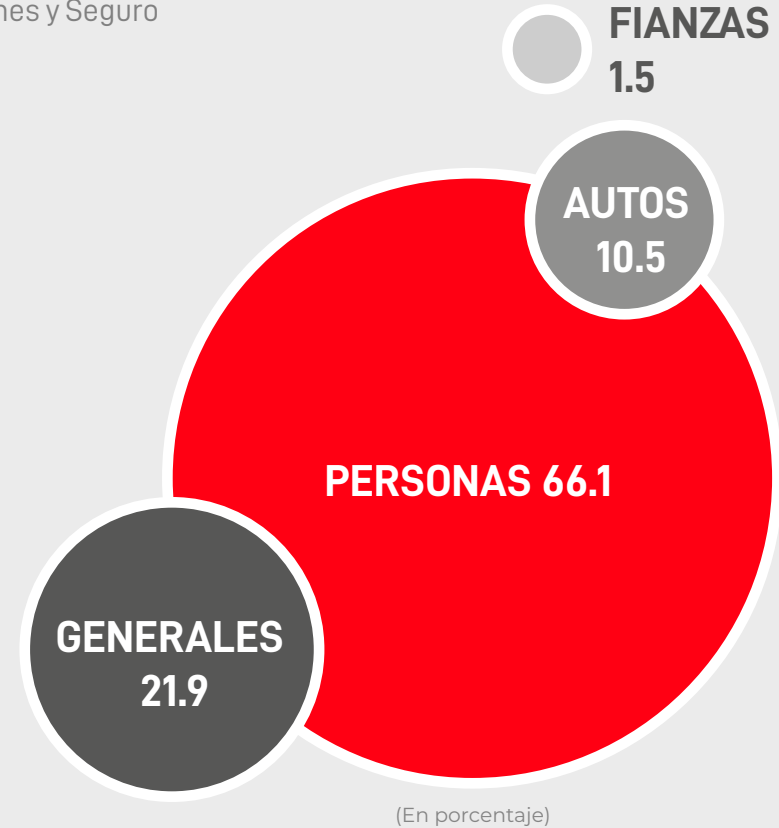
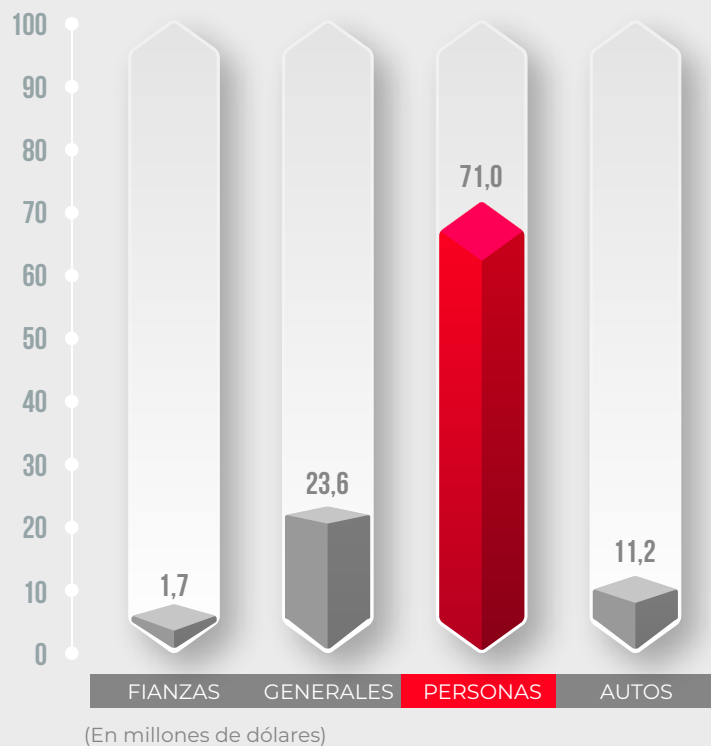


(En millones de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PESO DE LA CARTERA POR SECTORES

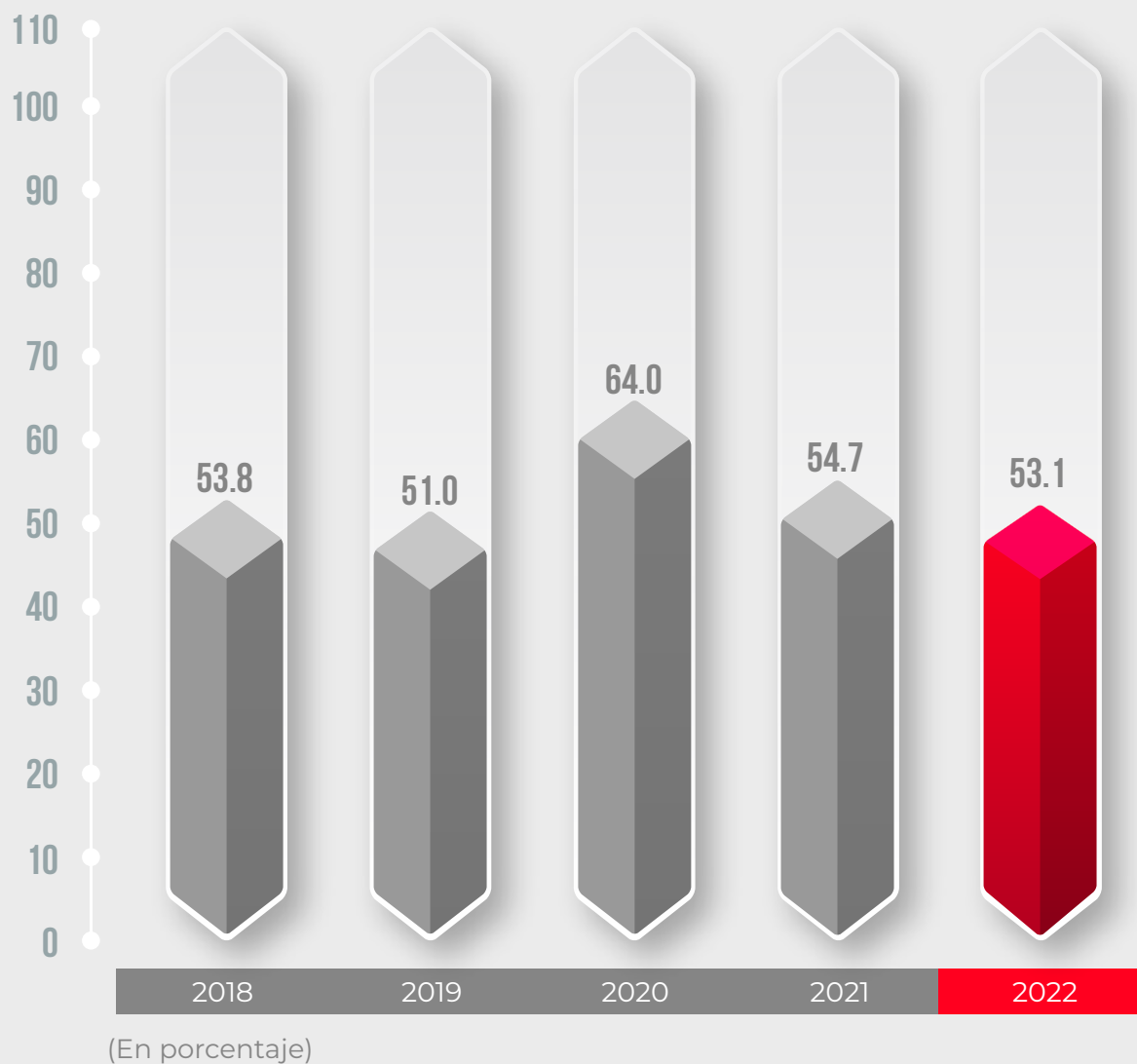
La cartera de primas netas distribuida por sectores es la siguiente: Fianzas \$1,7 millones, Seguro de Automotores \$11,2 millones, Seguro de Ramos Generales \$23,6 millones y Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$71,0 millones.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA

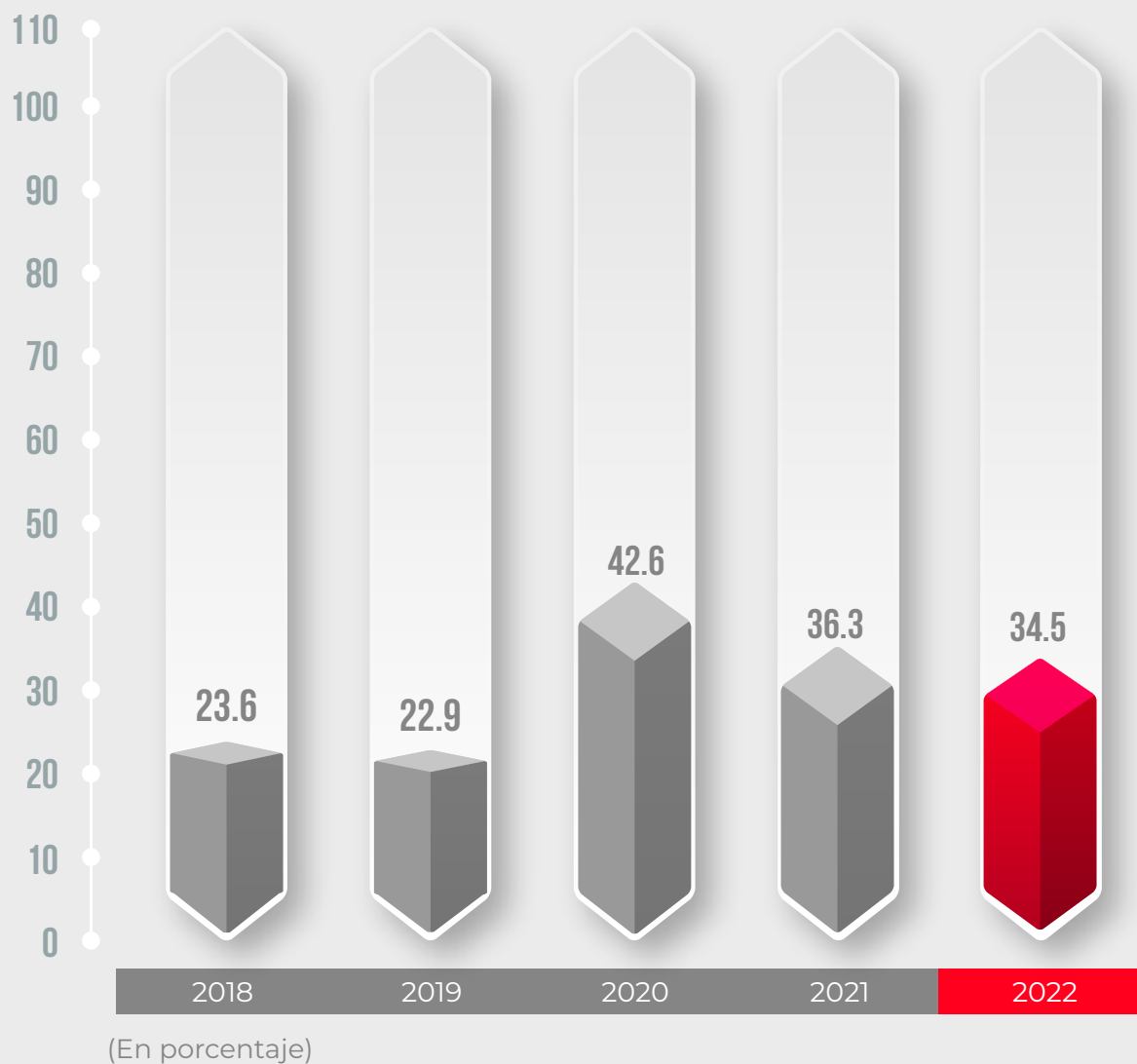
La siniestralidad incurrida alcanzó 53.1% sobre las primas netas emitidas y representa una reducción de 1.6 puntos porcentuales comparado con el ratio del año 2021, que fue de 54.7%. Esta disminución se concentra principalmente en algunos ramos de seguros generales



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA RAMOS GENERALES

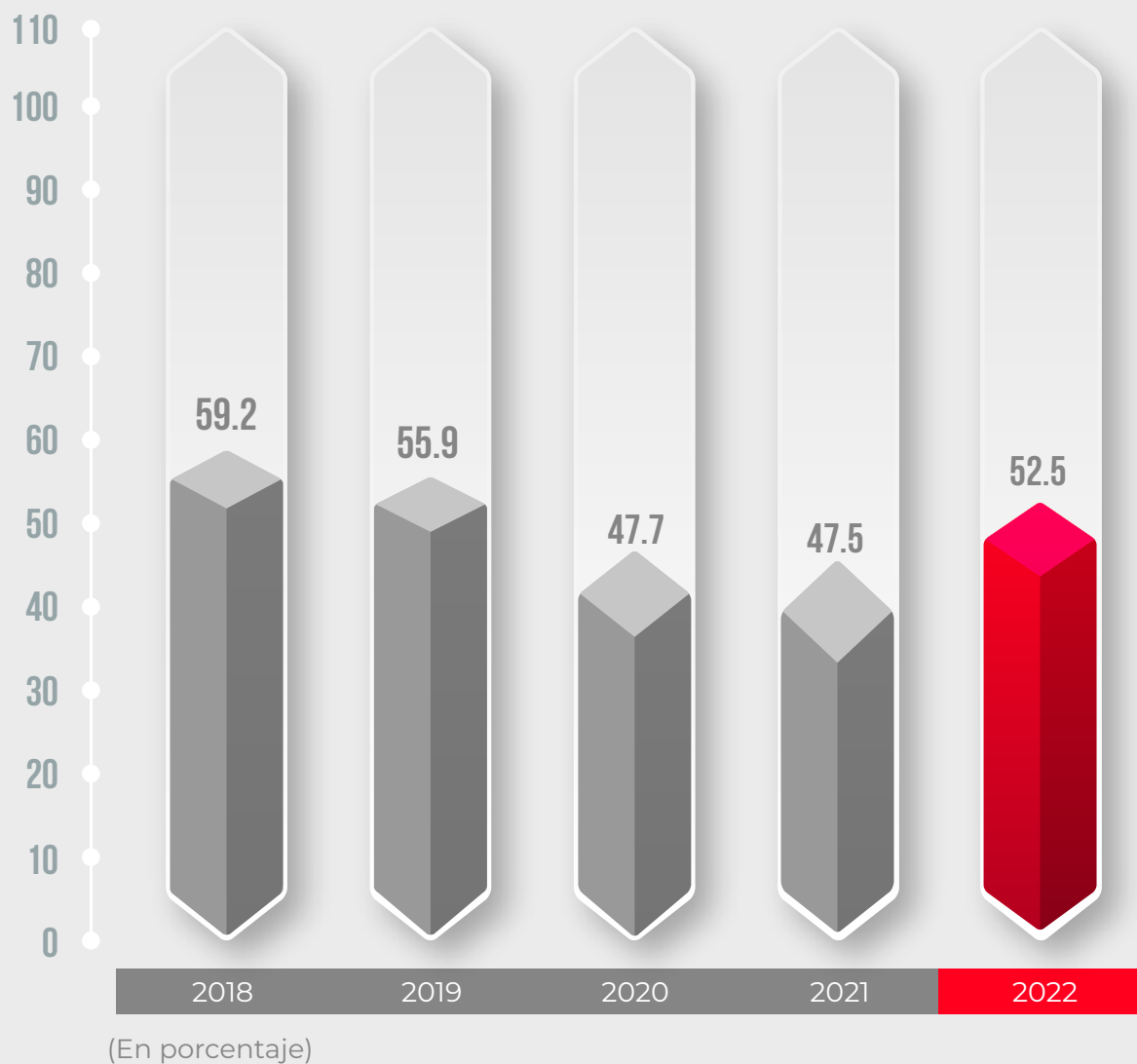
La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 34.5% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución de 1.8 puntos porcentuales comparados con 2021, que fue 36.3%



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA AUTOS

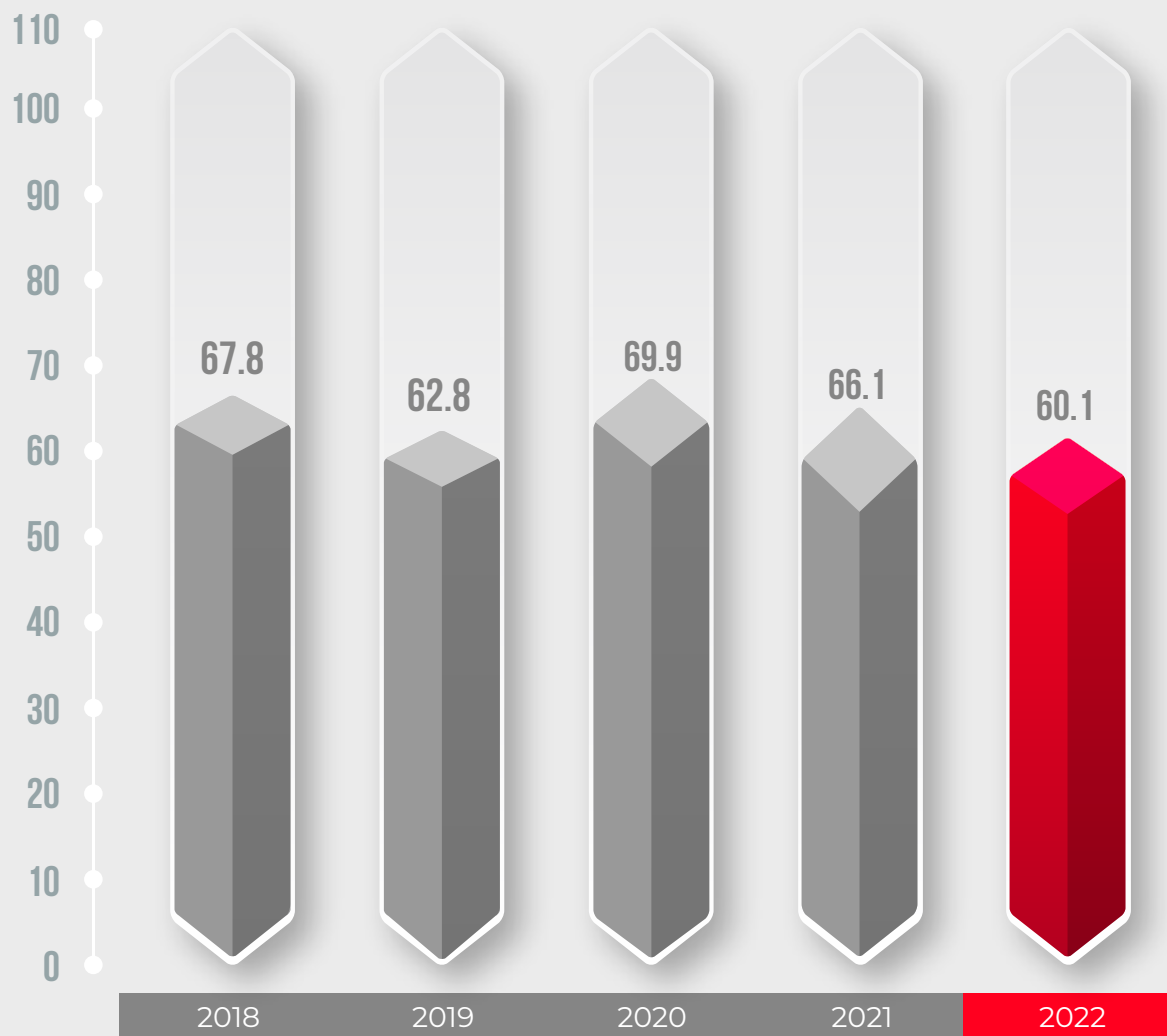
La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 52.5% sobre el total de primas netas emitidas y representa un aumento de 5 puntos porcentuales comparados con 2021, que fue 47.5%.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA PERSONAS

La siniestralidad de este sector alcanzó un ratio de 60.1% sobre el total de primas netas emitidas y representa una disminución de 6 puntos porcentuales comparados con 2021, que fue 66.1%.

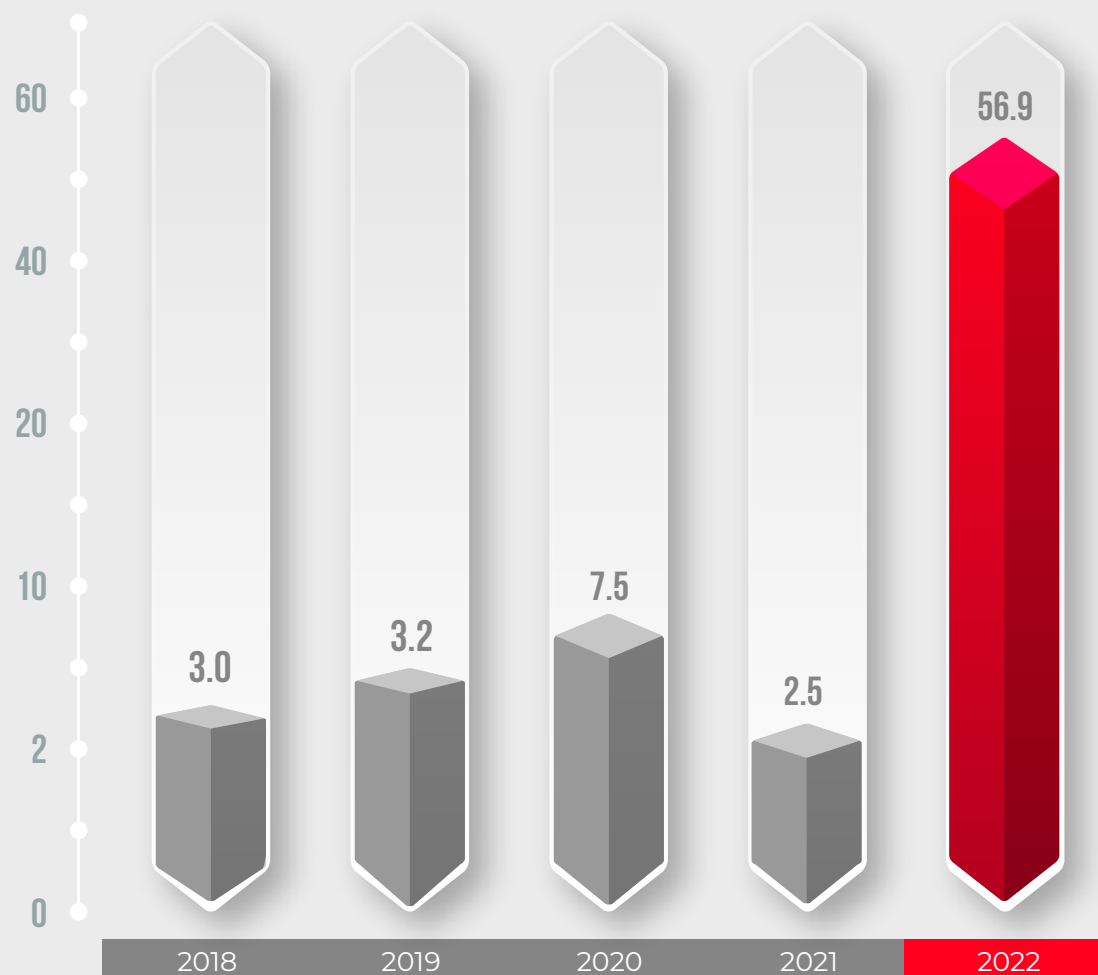


(En porcentaje)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

SINIESTRALIDAD INCURRIDA FIANZAS

Este sector llegó a una siniestralidad incurrida retenida de 56.9% por arriba de lo alcanzado en 2021 que fue de 2.5%; esto relacionado directamente a una fianza de 2013 que fue reclamada en 2017 y que luego del litigio correspondiente se condena al pago de la misma al cierre de 2022. Así mismo, se tiene en reserva de reclamo otro caso el cual está en instancias legales.

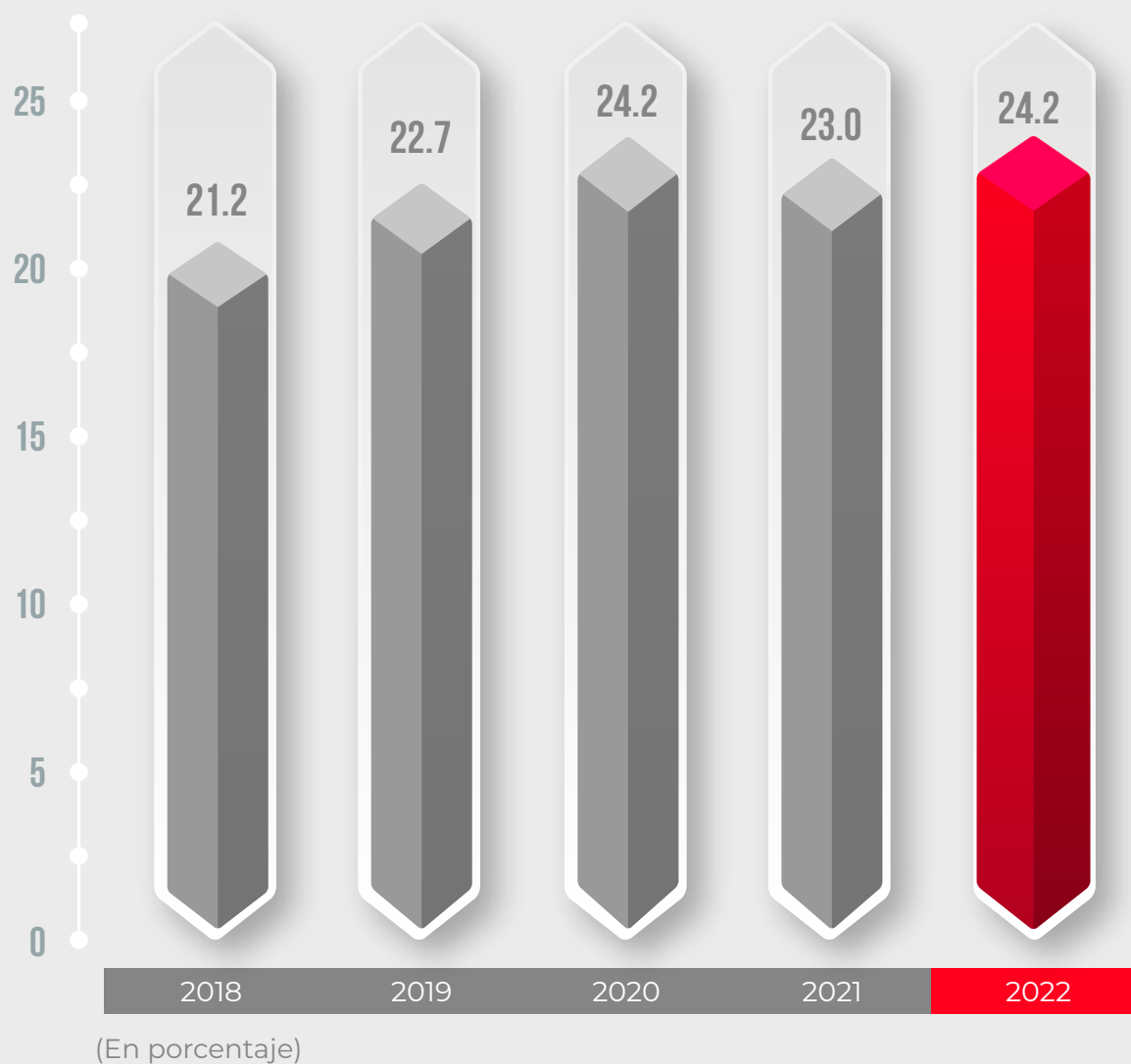


(En porcentaje)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DE LOS GASTOS TOTALES

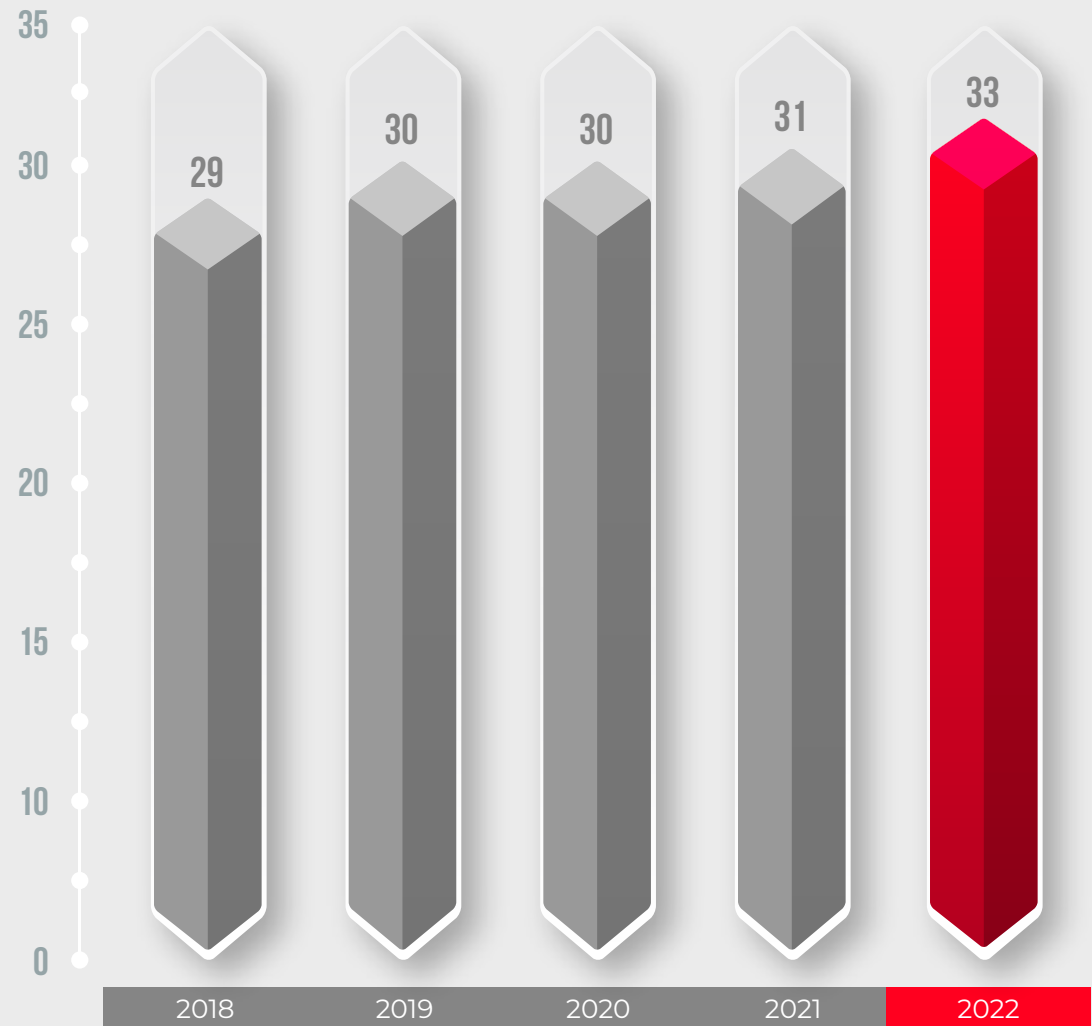
El ratio de los gastos totales del 2022 fue de 24.2%, lo cual equivale a 1.2 puntos porcentuales mayor que 2021, que fue de 23.0%. Aunque en valores absolutos existe un leve incremento de los gastos, el ratio se mantiene controlado debido a que está asociado al crecimiento de primas.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESERVAS DE RIESGOS EN CURSO Y MATEMÁTICAS

Una de nuestras principales fortalezas es la importante cobertura de reservas de Riesgos en Curso y Matemáticas, las cuales al cierre del ejercicio 2022 ascendieron a \$33 millones, y representa un 6.4% de crecimiento con respecto a 2021.

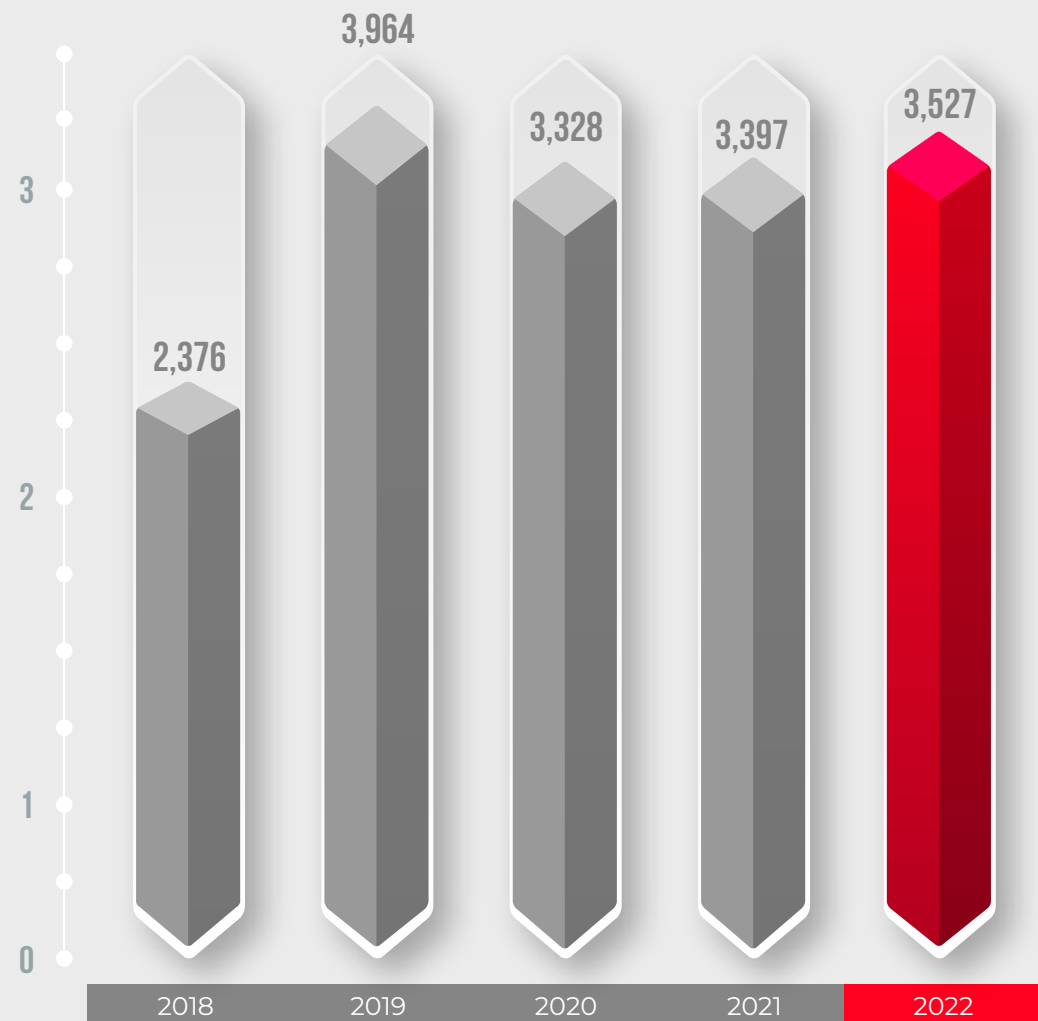


(En millones de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO

El Resultado de Explotación Retenido fue de \$3,527 y representa un incremento del 4% con relación al año anterior. El resultado es sumamente destacable considerando que este año se experimentó un incremento significativo en los costos de Salud y Autos, producto del incremento en la inflación de más de 7%.

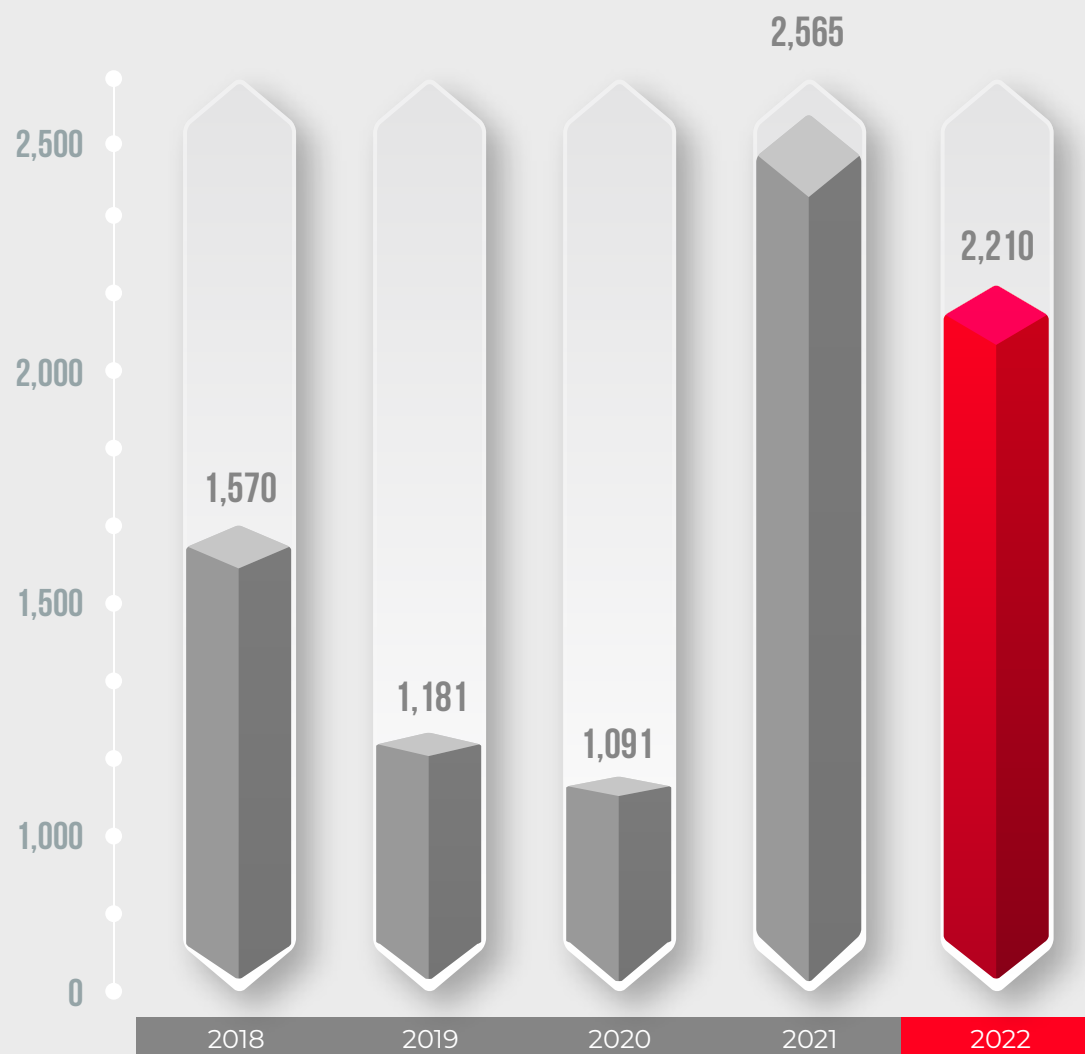


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS GENERALES

El Resultado de Explotación fue de \$2,210, lo cual supone un decremento del 14% respecto al año anterior que fue de \$2,565. A pesar de la disminución en el resultado, sigue siendo excelente y muestra la acertada gestión técnica ejercida en los últimos años.

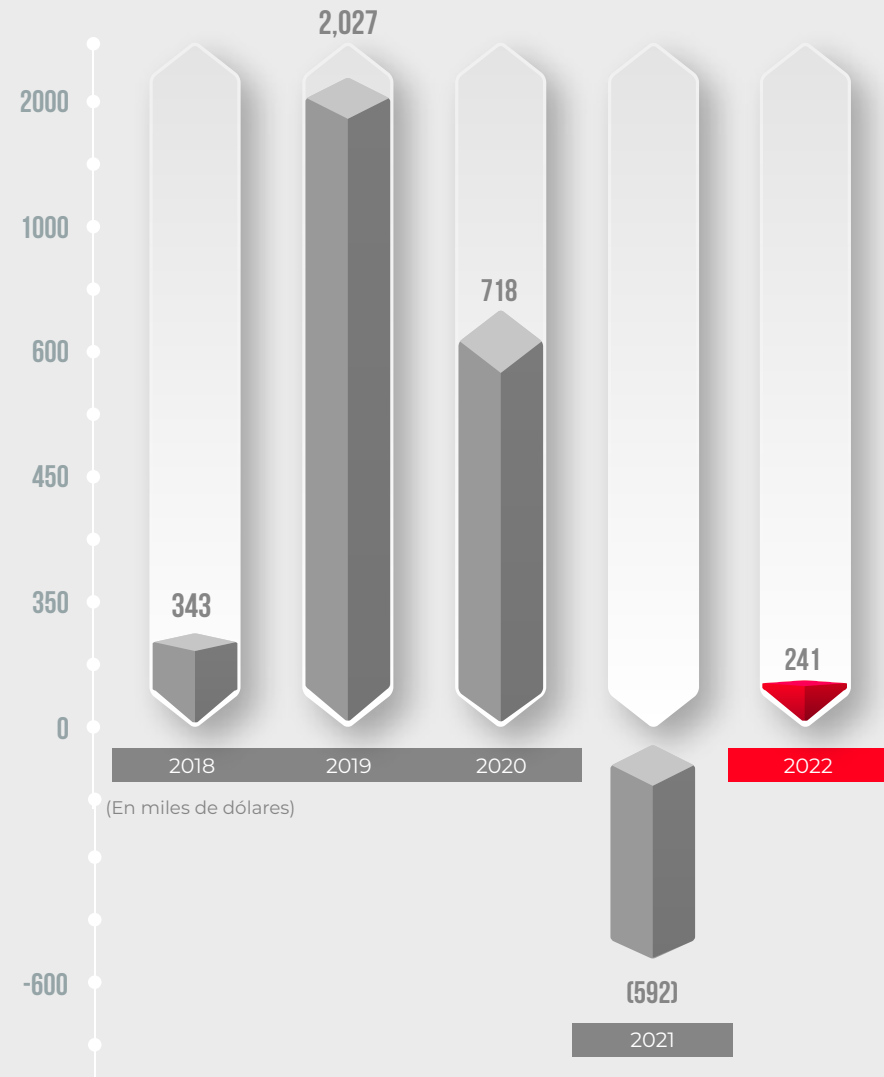


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS PERSONAS

El Resultado de Explotación fue de \$241, lo cual supone un aumento del 141% con relación a 2021 que fue de \$(592). Esta mejora del resultado es consecuencia de la reducción en los siniestros de 2022 con relación a 2021 principalmente en el ramo de Colectivo de Vida derivados de los efectos del Covid-19.

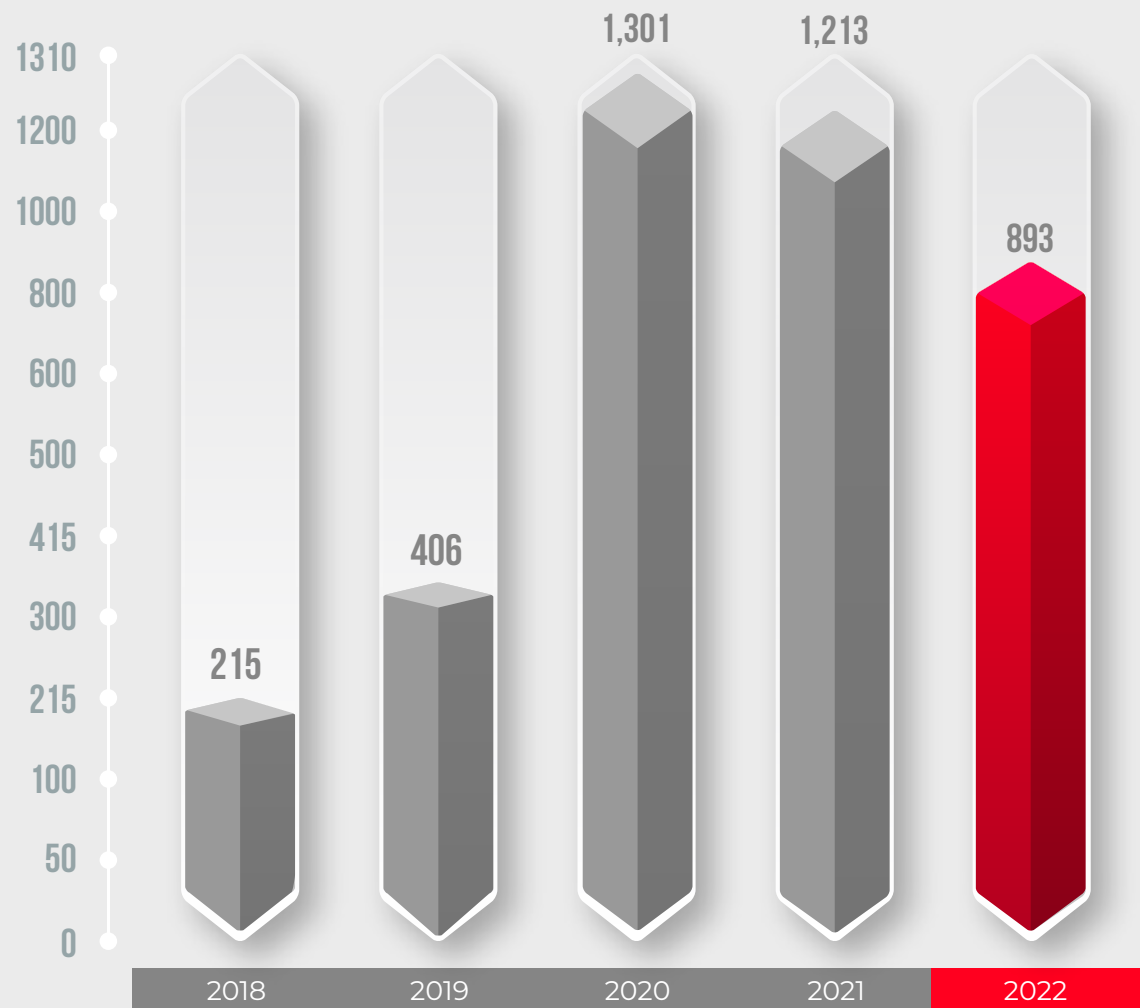


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO SEGUROS AUTOMOTORES

El Resultado de Explotación fue de \$893, lo cual supone decremento del 26% con respecto al del 2021, que fue de \$1,213.

Continuamos aplicando rigor en la gestión de siniestros y en la suscripción de riesgos.

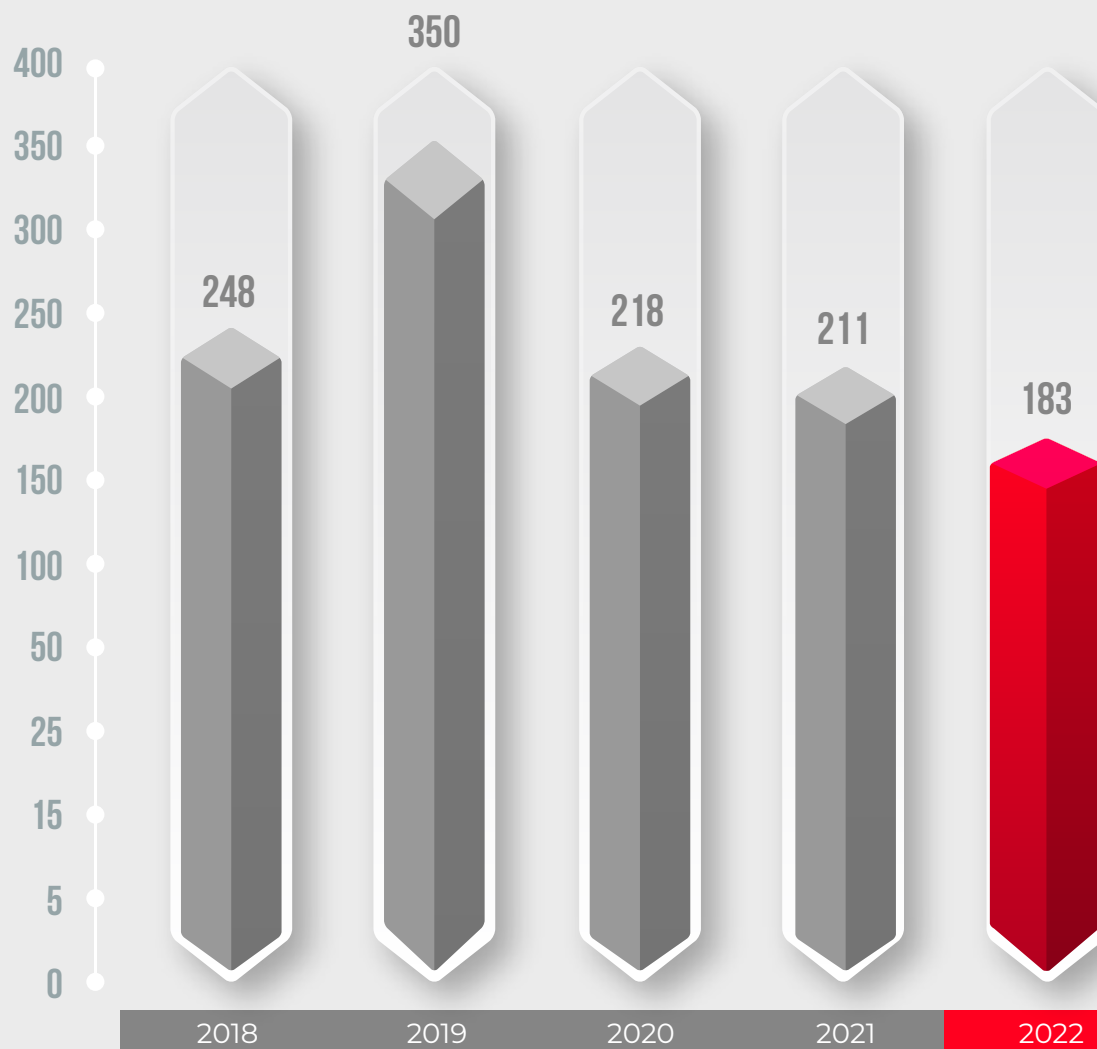


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN RETENIDO FIANZAS

El Resultado de Explotación de este sector decreció un 13% con respecto al año anterior, al pasar de \$211 mil en 2021 a \$183 mil en 2022.

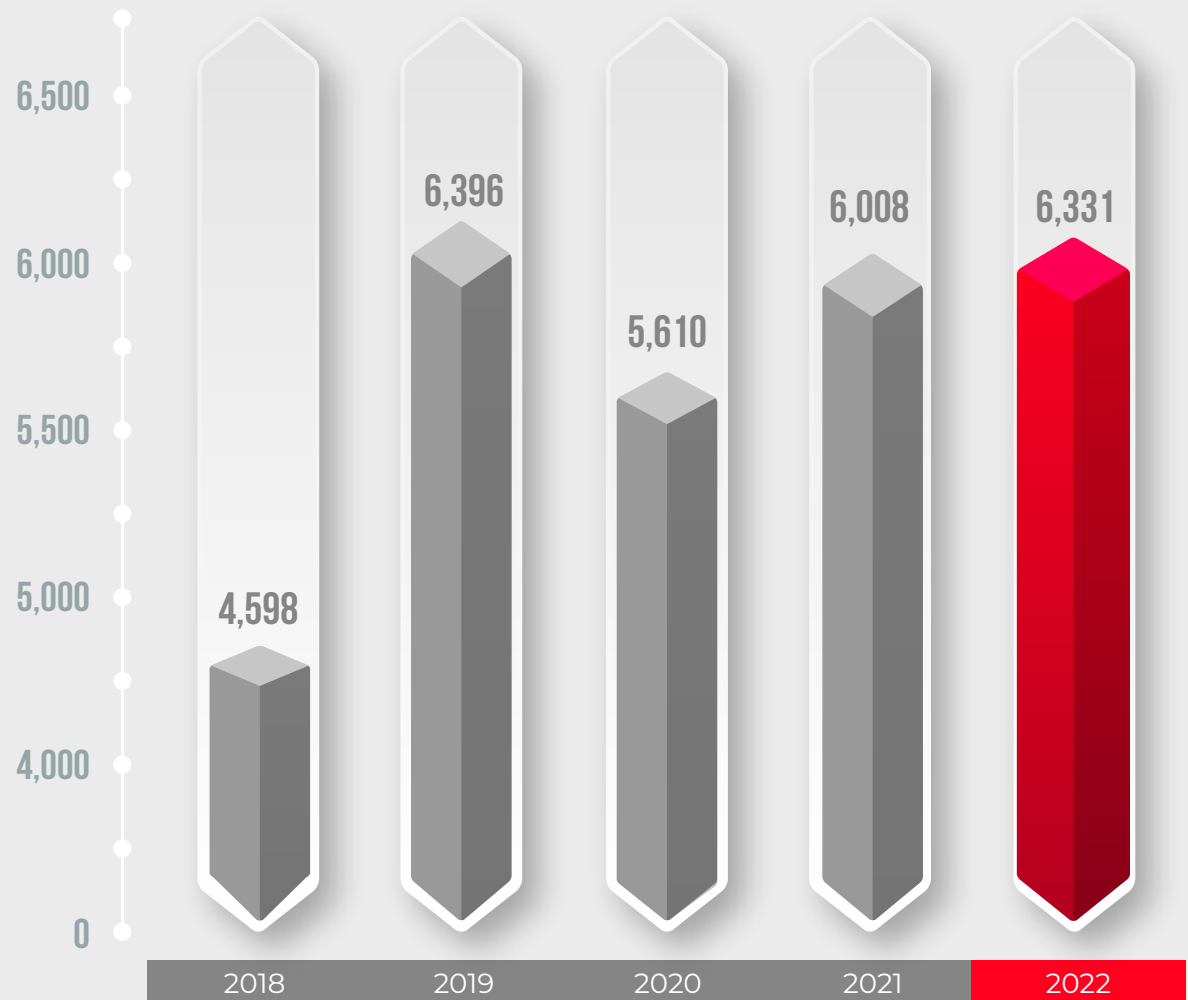


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO

La utilidad antes de impuesto ha tenido un constante crecimiento en los últimos cinco años. Para el ejercicio 2022, a pesar de que continuamos afrontando los efectos de la inflación, la utilidad antes de impuesto fue de \$6,331, un 5% mayor a la del año anterior.

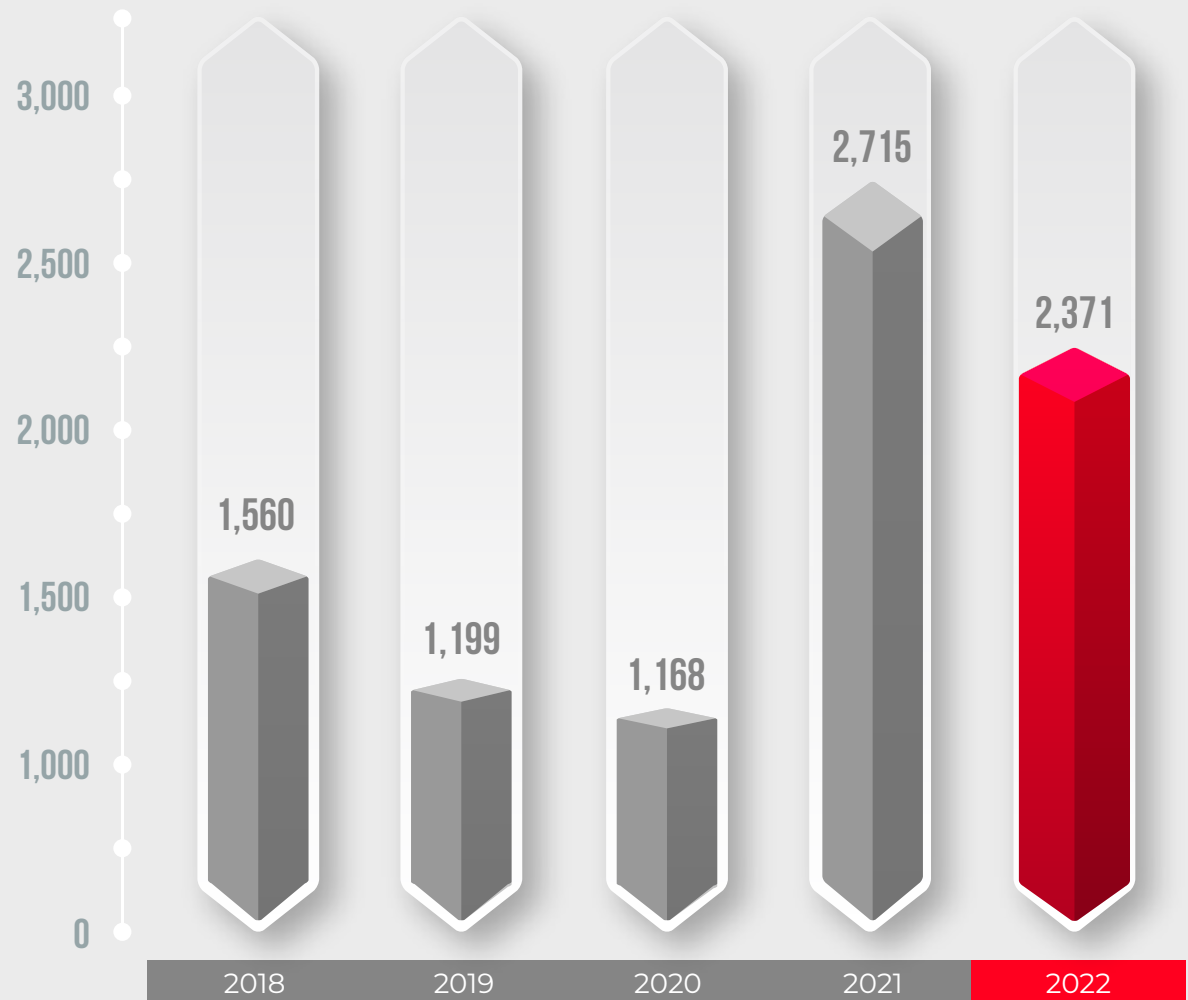


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS GENERALES

El resultado antes de impuesto fue de \$2,371, el cual comparado con el año anterior que fue de \$2,715, resulta una disminución del 13%. Especial incidencia en los siniestros gestionados

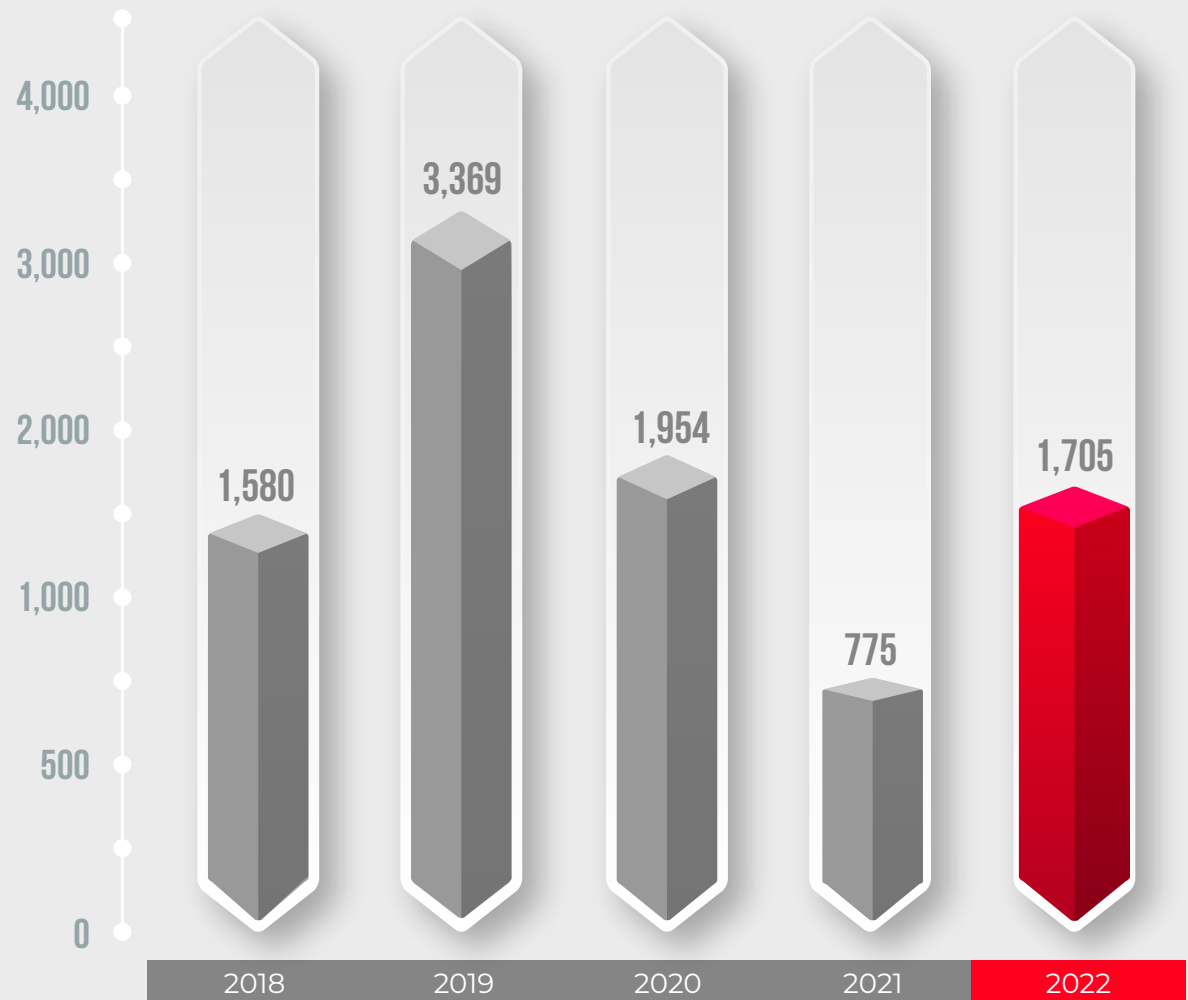


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGURO DE PERSONAS

El resultado antes de impuesto fue de \$1,705 y representa un aumento del 120% comparado con el año anterior que fue de \$775

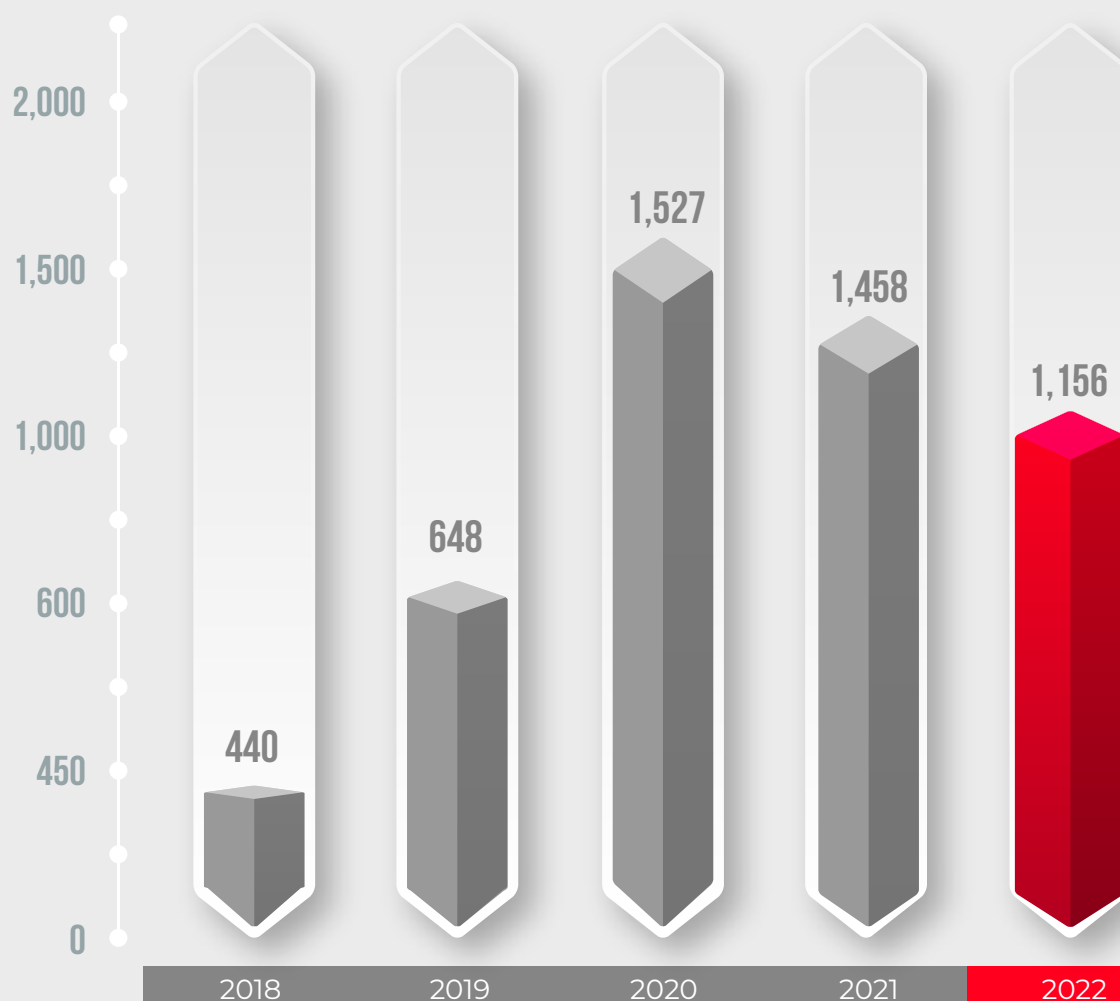


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO SEGUROS AUTOMOTORES

El resultado antes de impuesto fue de \$1,156 y representa un decremento del 21% comparado con el año anterior que fue de \$1,458

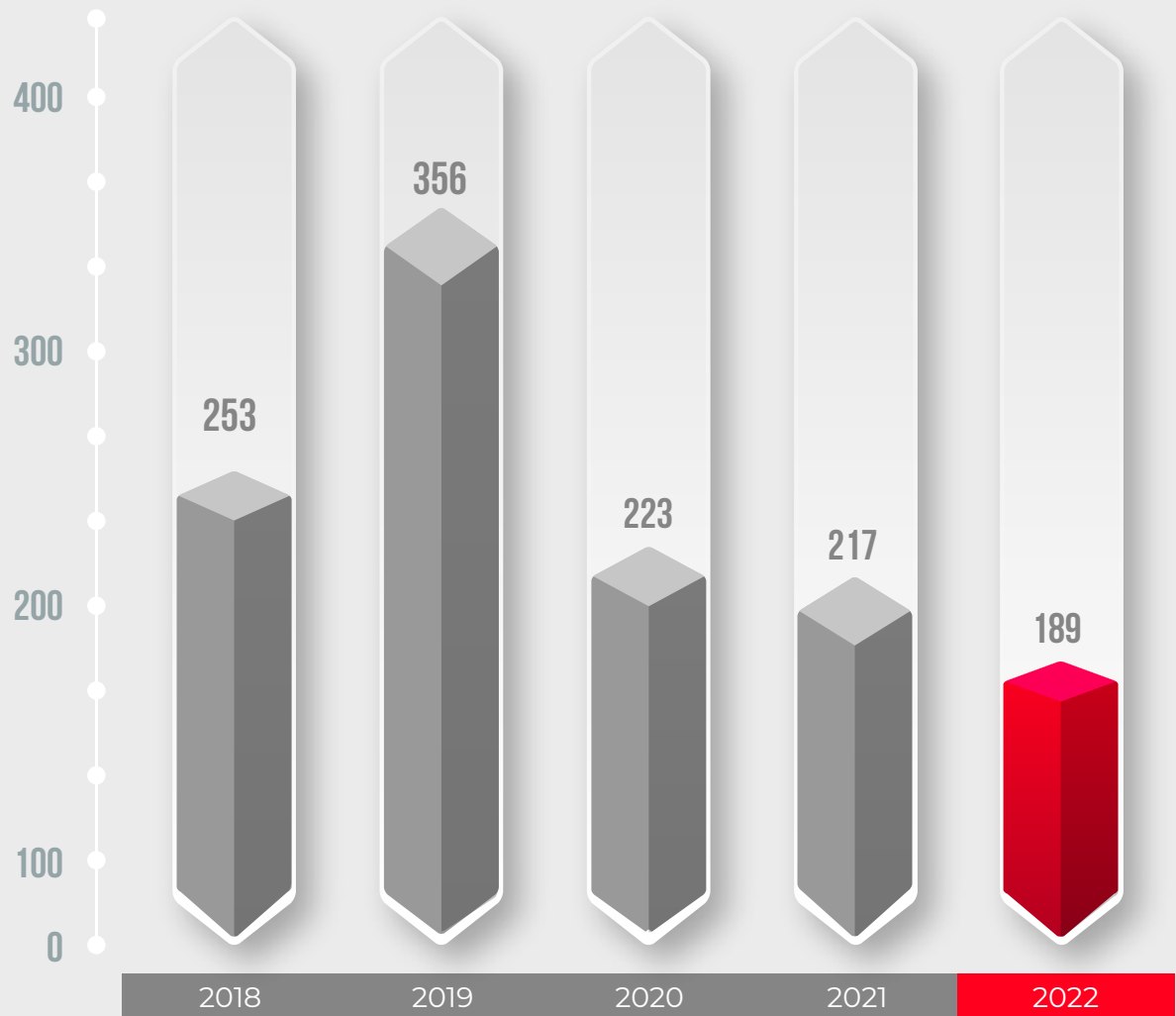


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO FIANZAS

El resultado antes de impuesto fue de \$189 y comparado con el año anterior, que fue de \$217, representa una disminución del 13%

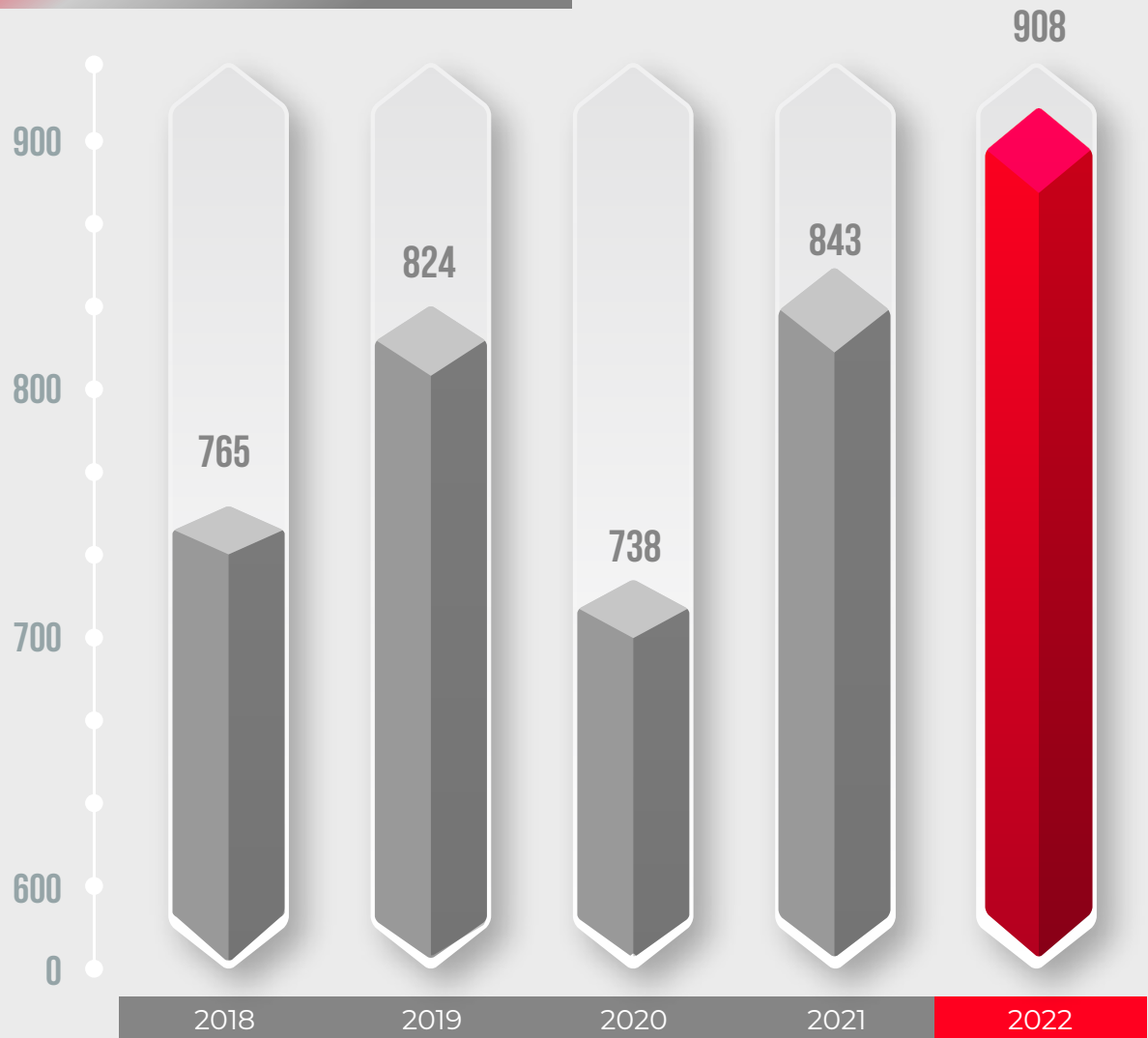


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

RESULTADO ANTES DE IMPUESTO NO TÉCNICO

El resultado antes de impuesto no técnico fue de \$908 y representa un crecimiento del 8% comparado con el año anterior que fue de \$843. Este resultado corresponde a la rentabilidad de las inversiones del patrimonio neto y de las reservas técnicas de la Compañía.

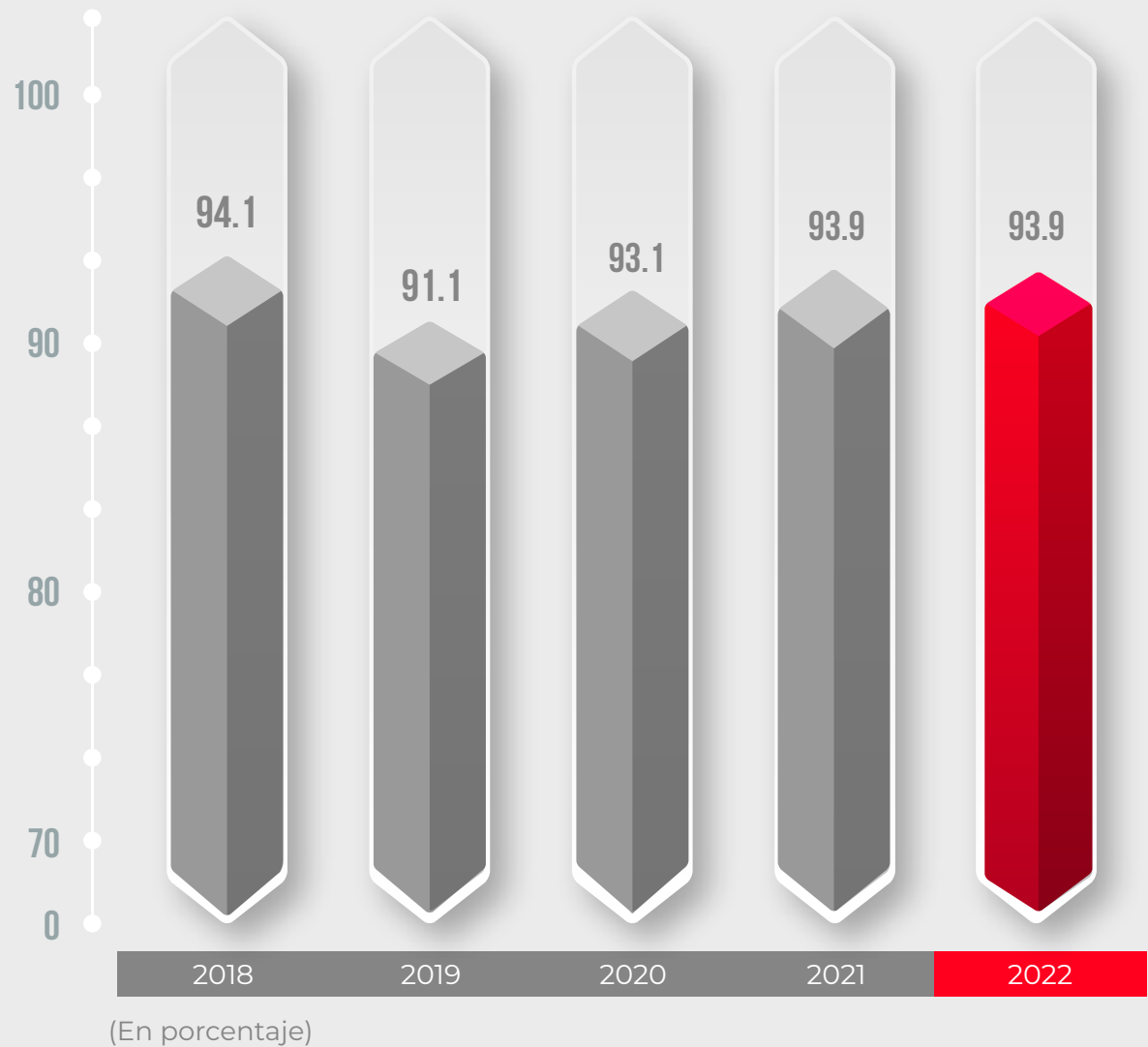


(En miles de dólares)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

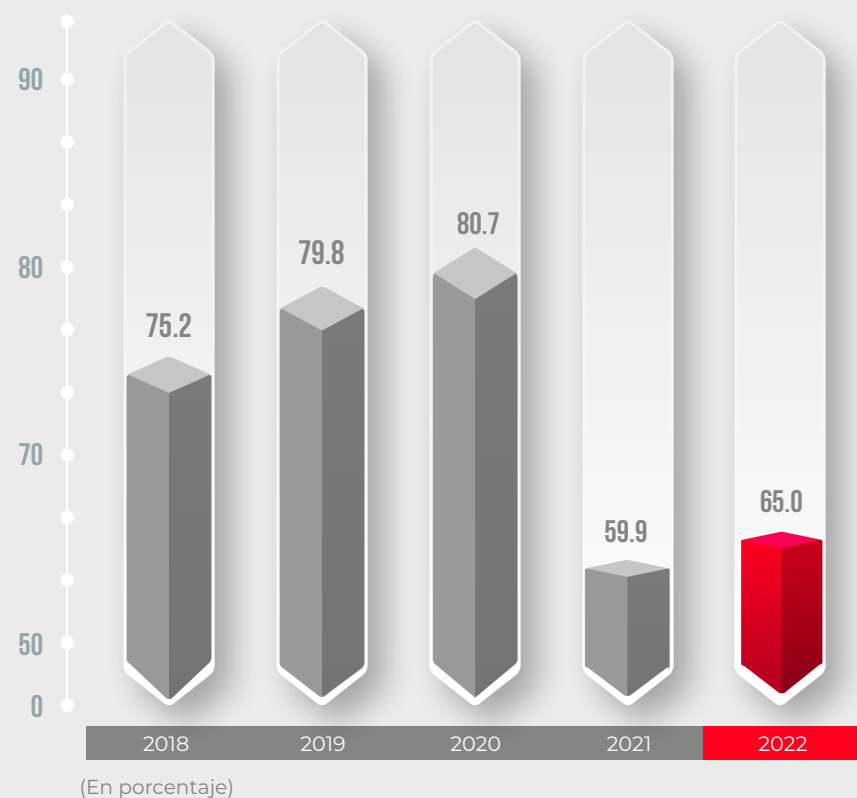
EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO

El ratio combinado mide la rentabilidad técnica con precisión; es decir, permite conocer la salud financiera de una aseguradora. Cuanto menor es el ratio combinado, mayor es el resultado técnico y en consecuencia aporta más al resultado general. La gráfica refleja la tendencia positiva del ratio en los últimos cinco años.

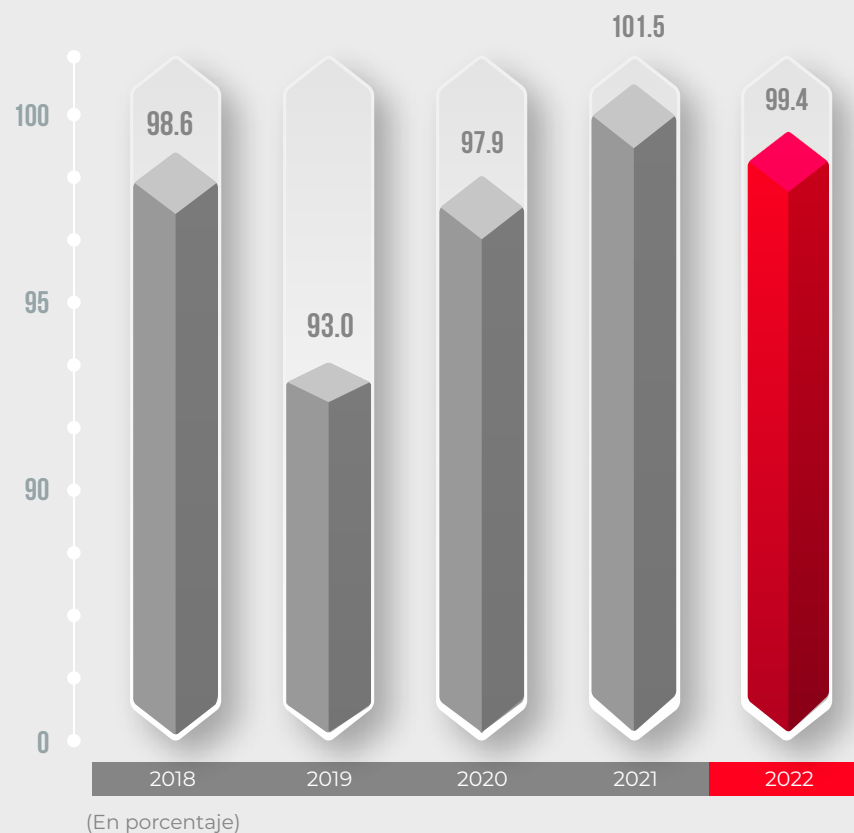


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS GENERALES

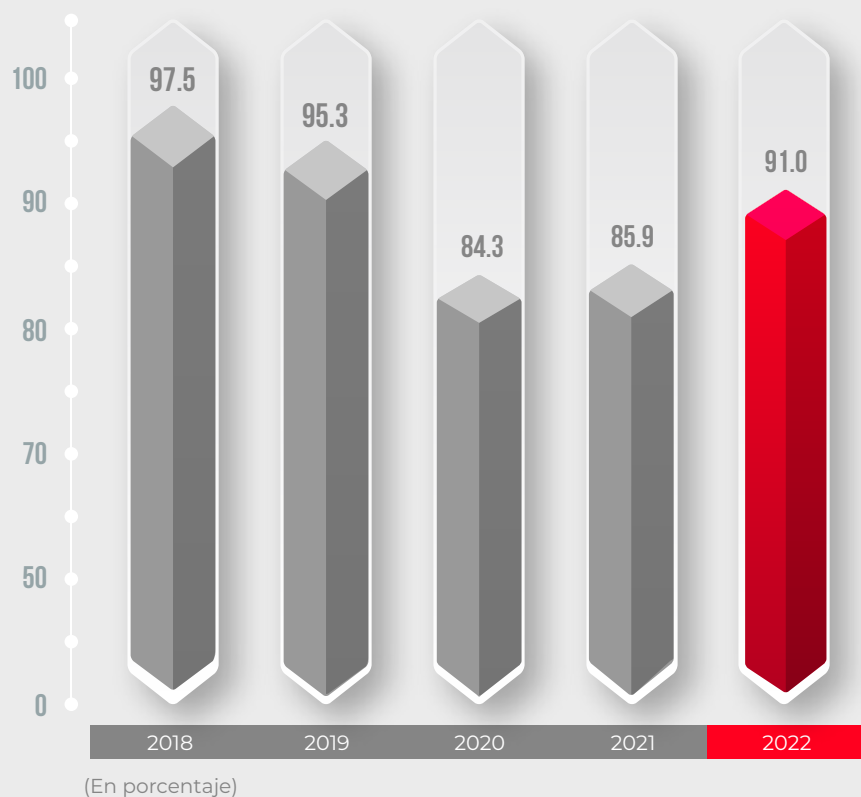


EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE PERSONAS

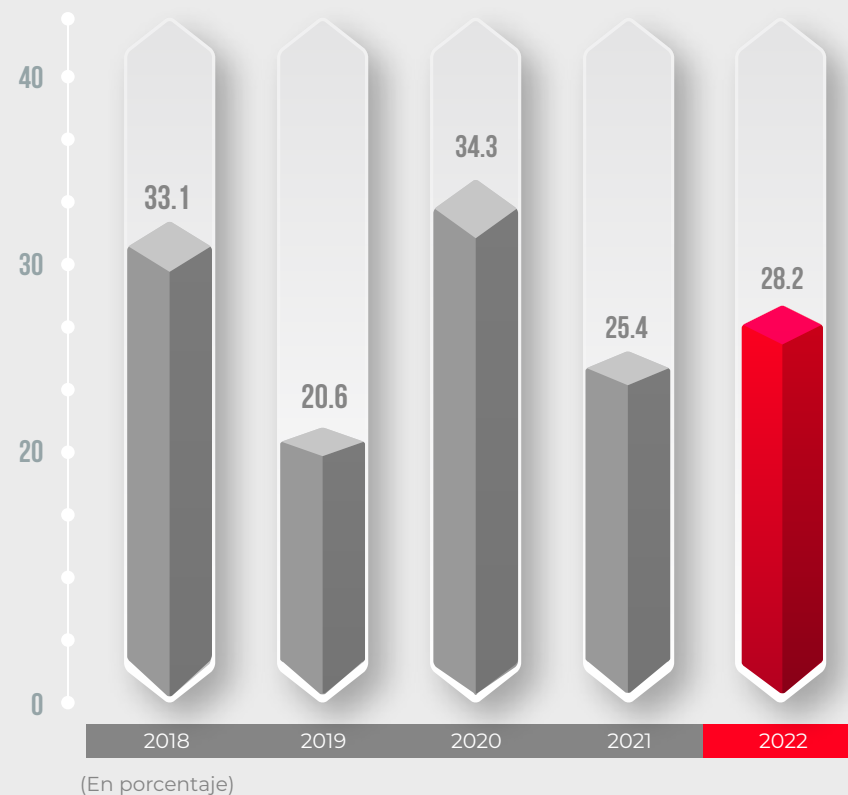


PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO SEGUROS DE AUTOMOTORES



EVOLUCIÓN DEL RATIO COMBINADO FIANZAS



BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021

(En miles de dólares)

	2022	2021	VARIACION	%
Activo				
<i>Activos del giro</i>				
Caja y bancos	3,485.1	3,207.3	277.8	8.7
Efectos de cobro inmediato	14.6	0.3	14.3	4,766.7
Inversiones financieras, neto	45,779.6	42,873.1	2,906.5	6.8
Cartera de préstamos, neto	4,654.4	4,982.6	-328.2	-6.6
Primas por cobrar, neto	28,889.2	25,684.5	3,204.7	12.5
Deudores por seguros y fianzas	3,351.3	1,821.4	1,529.9	84.0
	<u>86,174.2</u>	<u>78,569.2</u>	<u>7,605.0</u>	<u>9.7</u>
<i>Otros activos</i>				
Inversiones permanentes	344.4	350.3	-5.9	-1.7
Diversos, neto	7,879.6	7,757.8	121.8	1.6
	<u>8,224.0</u>	<u>8,108.1</u>	<u>115.9</u>	<u>1.4</u>
<i>Activo fijo</i>				
Bienes inmuebles, muebles y otros, neto	1,991.3	1,889.0	102.3	5.4
	<u>96,389.5</u>	<u>88,566.3</u>	<u>7,823.2</u>	<u>8.8</u>
Total activos				
Pasivo y patrimonio				
<i>Pasivos del giro</i>				
Obligaciones con asegurados	2,658.2	2,519.8	138.4	5.5
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	8,174.7	6,397.8	1,776.9	27.8
Obligaciones con intermediarios y agentes	4,735.6	4,224.3	511.3	12.1
	<u>15,568.5</u>	<u>13,141.9</u>	<u>2,426.6</u>	<u>18.5</u>
<i>Otros pasivos</i>				
Cuentas por pagar	3,318.4	3,269.1	49.3	1.5
Provisiones	243.6	114.5	129.1	112.8
Diversos	5,453.8	4,865.8	588.0	12.1
	<u>9,015.8</u>	<u>8,249.4</u>	<u>766.4</u>	<u>9.3</u>
<i>Reservas técnicas</i>				
Reservas matemáticas	15,564.5	15,640.9	-76.4	-0.5
Reservas de riesgos en curso	17,139.1	15,541.7	1,597.4	10.3
	<u>32,703.6</u>	<u>31,182.6</u>	<u>1,521.0</u>	<u>4.9</u>
<i>Reservas por siniestros</i>				
Reportados	6,636.4	5,587.2	1,049.2	18.8
No reportados	2,440.0	2,063.2	376.8	18.3
	<u>9,076.4</u>	<u>7,650.4</u>	<u>1,426.0</u>	<u>18.6</u>
	<u>66,364.3</u>	<u>60,224.3</u>	<u>6,140.0</u>	<u>10.2</u>
Total pasivos				
Patrimonio de los accionistas				
Capital social pagado	15,000.0	15,000.0	0.00	0.00
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	15,025.2	13,342.0	1,683.2	12.6
	<u>30,025.2</u>	<u>28,342.0</u>	<u>1,683.2</u>	<u>5.9</u>
Total patrimonio				
Total pasivos y patrimonio	<u>96,389.5</u>	<u>88,566.3</u>	<u>7,823.2</u>	<u>8.8</u>

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

ESTADOS DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021

(En miles de dólares)

	2022	2021	VARIACIÓN	%
Ingresos de operación	156,934.2	154,141.8	2,792.4	1.8
Primas netas de devoluciones y cancelaciones	107,509.7	100,790.0	6,719.7	6.7
Ingresos por decremento de reservas técnicas	19,827.7	19,803.2	24.5	0.1
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos	14,804.4	20,496.0	-5,691.6	-27.8
Reembolsos de gastos por cesiones	11,916.6	10,166.2	1,750.4	17.2
Ingresos financieros y de inversión	2,875.8	2,886.4	-10.6	-0.4
Costos de operación	139,514.9	139,173.8	341.1	0.2
Siniestros	51,311.6	58,226.2	-6,914.6	-11.9
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos	47,153.4	43,488.4	3,665.0	8.4
Gastos por incremento de reservas técnicas	22,774.0	20,503.1	2,270.9	11.1
Gastos de adquisición y conservación	18,275.9	16,956.1	1,319.8	7.8
Reservas de saneamiento	3,090.0	1,591.7	1,498.3	94.1
Utilidad antes de gastos	14,329.3	13,376.3	953.0	7.1
Gastos de operación	11,507.5	10,267.1	1,240.4	12.1
Financieros y de inversión	116.1	68.0	48.1	70.7
De administración	11,391.4	10,199.1	1,192.3	11.7
Utilidad de operación	2,821.8	3,109.2	-287.4	-9.2
Otros ingresos y gastos (neto)	3,508.7	2,899.4	609.3	21.0
Utilidad antes de impuesto	6,330.5	6,008.6	321.9	5.4
Impuesto sobre la renta	(1,747.3)	(1,561.1)	-186.2	11.9
Utilidad neta	4,583.2	4,447.5	135.7	3.1

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021

(En miles de dólares)

	Saldos al 31 de diciembre de 2021	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 de diciembre de 2022
Patrimonio				
Capital social pagado	\$ 15,000.0			\$ 15,000.0
Reserva legal	3,000.0			3,000.0
Utilidad distribuible	9,755.5	5,169.7	(3,494.9)	11,430.3
	<u>\$ 27,755.5</u>	<u>\$ 5,169.7</u>	<u>\$ (3,494.9)</u>	<u>\$ 29,430.3</u>
Patrimonio Restringido				
Utilidad no distribuible	\$ 586.5	\$ 594.9	\$ (586.5)	\$ 594.9
Total Patrimonio	<u>\$ 28,342.0</u>	<u>\$ 5,764.6</u>	<u>\$ (4,081.4)</u>	<u>\$ 30,025.2</u>
Valor contable de las acciones	<u>\$ 22.67</u>			<u>\$ 24.02</u>
(En Dólares de los Estados Unidos de América)				

MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S. A.

COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021

(En miles de dólares)

	2022	2021	VARIACIÓN	%
VIDA				
PERMANENTE	\$ 2,545.5	\$ 2,257.70	\$ 287.8	12.7
PLAN A.V.E.	779.0	786.40	-7.3	-0.9
COLECTIVO	8,565.1	8,460.50	104.5	1.2
TEMPORALES	379.6	300.10	79.5	26.5
ACCIDENTES	489.9	546.90	-57.0	-10.4
SALUD Y HOSPITALIZACION	24,083.9	25,362.40	-1,278.5	-5.0
DEUDA	20,827.3	22,405.20	-1,577.8	-7.0
TOTAL	\$ 57,670.3	\$ 60,119.20	\$ -2,448.9	-4.1
DAÑOS Y FIANZAS				
INCENDIO Y LINEAS ALIADAS	\$ 15,278.2	\$ 13,876.80	\$ 1,401.3	10.1
AUTOMOTORES	11,181.1	9,879.40	1,301.6	13.2
TRANSPORTE	1,779.4	1,709.30	70.0	4.1
DIVERSOS	5,107.6	5,239.10	-131.5	-2.5
FIANZAS	1,638.2	704.60	933.5	132.5
TOTAL	\$ 34,984.3	\$ 31,409.20	\$ 3,575.1	11.4
REAFIANZAMIENTO TOMADO	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
REASEGURO TOMADO	14,855.1	9,261.60	5,593.5	60.4
TOTAL	\$ 14,855.1	\$ 9,261.60	\$ 5,593.4	60.4
TOTAL GENERAL	\$ 107,509.7	\$ 100,790.00	\$ 6,719.8	6.7

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 2022 y 2021, 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 2022 y 2021, y notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2022 y 2021 y por los períodos terminados en esas fechas han sido preparados, en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador.

Bases de la Opinión

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

Asuntos de Énfasis

- Base de Contabilidad: Llamamos la atención a la nota (2) a los estados financieros, la cual describe las bases de contabilidad. Los estados financieros de la Aseguradora han sido preparados de conformidad con Normas Contables para Sociedades de Seguros 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 a la nota de Reaseguradores, que describe que la Aseguradora es miembro de un grupo de compañías afiliadas y relacionadas que están bajo una misma dirección y control, existiendo transacciones con las mismas, siendo la operación principal las operaciones de reaseguros.

Estos asuntos no afectan nuestra opinión sobre los estados financieros.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros al 31 de diciembre de 2022 y por el año terminado en esa fecha. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre esos asuntos. Los asuntos son los siguientes:

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

Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2022, las cuentas de sociedades deudoras por seguros y fianzas tienen un saldo de US\$3,351.3 miles, las cuentas de sociedades acreedoras de seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 8,174.7 miles, y el estado de resultados muestra ingresos por siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos de US\$ 14,804.4 miles, ingresos por reembolsos de gastos por cesiones de US\$ 11,916.6 miles, y gastos por primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos por US\$ 47,153.4 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.

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

Cómo el asunto fue abordado en la auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:

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

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

Resumen del asunto clave

Al 31 de diciembre de 2022, las reservas de riesgos en curso tienen un saldo de US\$ 17,139.1 miles, las reservas matemáticas tienen un saldo de US\$ 15,564.5 miles, y las reservas por siniestros tienen un saldo de US\$ 9,076.4 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.

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

Cómo el asunto fue abordado en la auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:

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

Otra Información

La dirección es responsable por la otra información. La otra información comprende la memoria de labores de 2022 de la Aseguradora, la cual se espera que esté disponible para nosotros después de la fecha de nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros.

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

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

Cuando leamos la memoria de labores de 2022, en caso de que concluyamos que la misma contiene inconsistencias significativas, se nos requiere reportar este hecho a los encargados del gobierno de la entidad.

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

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

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

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

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

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o equivocación, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a equivocación, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de negocio en marcha, y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluyéramos que existe una incertidumbre significativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la entidad deje de ser un negocio en marcha.

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

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

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación a los encargados del gobierno de MAPFRE Seguros El Salvador, S.A., determinamos los que han sido más significativos en la auditoría de los estados financieros del 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.

Informe sobre Otros Requerimientos Legales y Regulatorios

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


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

San Salvador, El Salvador
14 de febrero de 2023




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





MAPFRE

EL SALVADOR