

# 2020

MEMORIA ANUAL

 **MAPFRE**



# » Índice

## 1

### MENSAJE DEL PRESIDENTE

4



## 2

### GRUPO MAPFRE

5

- 2.1 Estructura funcional y accionarial
- 2.2 Implantación en los cinco continentes
- 2.3 Principales magnitudes

## 3

### MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

10

- 3.1 Modelo de negocio
- 3.2 Estrategia

## 4

### MAPFRE PARAGUAY

14

- 4.1 Informe de gestión
- 4.2 Órganos de gobierno
- 4.3 Implantación
- 4.4 Organigrama
- 4.5 Cuota de mercado
- 4.6 Unidad de seguros
- 4.7 Dimensión comercial
- 4.8 Dimensión productiva
- 4.9 Dimensión financiera
- 4.10 Dimensión humana
- 4.11 Dimensión tecnológica e innovación

## 5

### FUNDACIÓN MAPFRE

53

- 5.1 Acción social
- 5.2 Promoción de la salud
- 5.3 Prevención y seguridad vial

## 6

### MAGNITUDES BÁSICAS

62

- 6.1 Informe consolidado
- 6.2 Informe de Auditoría
- 6.3 Informe del Síndico





MENSAJE DEL PRESIDENTE



” Miguel Figueredo | Presidente de MAPFRE

QUEREMOS  
SER LÍDERES  
GLOBALES  
EN EL NUEVO  
ECOSISTEMA  
TECNOLÓGICO

**Señores accionistas:**

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, me complace presentar a Ustedes el informe sobre la gestión y los resultados, correspondiente a las actividades desarrolladas por MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A., correspondiente al 31° ejercicio fiscal del 01 de Julio 2019 al 30 de Junio 2020.

Para la compañía fue un año de grandes retos de cara a las circunstancias del entorno, el mercado y los desafíos organizacionales, a los que se pudo enfrentar con éxito gracias al apoyo de nuestros accionistas, que nos acompañaron en el fortalecimiento patrimonial, lo cual nos permitió responder al crecimiento de los negocios.

En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más relevantes de este periodo recogido tanto en el Informe de Gestión, como en los Estados Financieros auditados, que dan fe del dictamen de los auditores independientes.

Como podrán comprobar a lo largo del Informe, la empresa concluyó el año con un ejercicio positivo; con registros de crecimiento en sus ingresos, y en el fortalecimiento de su patrimonio. Todo esto es fruto de la mejora en la eficiencia de la gestión, el cumplimiento del compromiso con los clientes, optimización de los procesos y desarrollo del capital humano de la compañía.

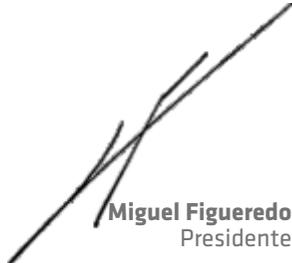
Por consiguiente, ustedes apreciarán una serie de reconocimientos y calificaciones con los cuales instituciones, nacionales e internacionales, reconocen nuestro desempeño. La agencia Feller Rate, una vez más nos otorga la calificación “AAA Py”, siendo el grado más alto que se pudiera otorgar a una compañía de seguros en el mercado local.

Así mismo, al compartir los resultados de este año de gestión, reconocemos el trabajo denodado de nuestros colaboradores, el apoyo incondicional de nuestros intermediarios, clientes y relacionados, principales colectivos, para nuestra compañía.

Señores accionistas, reciban nuestra gratitud por la confianza depositada en nosotros.

Felicitemos a todo nuestro equipo humano, por su excelente desempeño, para el logro de los objetivos.

Iniciamos un nuevo ejercicio desafiados en marcar nuevos retos para un futuro próspero, garantizando el camino con el compromiso y trabajo de nuestro equipo.



Miguel Figueredo  
Presidente

# 2

## Grupo MAPFRE

# *Globales*

MAPFRE S.A. es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en los cinco continentes.



## 2.1. Estructura funcional y accionarial

MAPFRE S.A. (en adelante “la Sociedad”) es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 44 países de los cinco continentes.

Su origen proviene de MAPFRE MUTUALIDAD, entidad creada en el año 1933 por la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España para cubrir en régimen mutual los riesgos derivados de sus explotaciones. Desde los años 60 del pasado siglo inició un proceso de expansión empresarial con la creación de sociedades mercantiles filiales, que desde el año 1980 se agruparon en la sociedad holding CORPORACIÓN MAPFRE (actual MAPFRE S.A.) y comenzó su expansión internacional, principalmente en América Latina.



Actualmente, es la mayor aseguradora española en el mundo y el tercer grupo asegurador en Latinoamérica. **MAPFRE cuenta con:**



Las actividades empresariales del Grupo se desarrollan a través de la estructura organizativa integrada por cuatro Unidades de Negocio: Seguros, Asistencia, Global Risks, y Reaseguro. Tres áreas territoriales conformadas por IBERIA, LATAM, e INTERNACIONAL y por último seis Áreas Regionales que son IBERIA, Brasil, LATAM Norte, LATAM Sur, Norteamérica y EURASIA.

La Unidad de Negocio de Seguros se organiza según las Áreas Regionales, que constituyen las unidades geográficas de planificación, soporte y supervisión en la región. Las unidades de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE.

La actividad de las distintas Unidades de Negocio se completa con la de las Áreas Corporativas (Auditoría Interna, Estrategia y M&A, Finanzas y Medios, Inversiones, Negocios y Clientes, Operaciones, Personas y Organización, Relaciones Externas y Comunicación, Secretaría General y Asuntos Legales, Soporte a Negocio, TI y Procesos), que tienen competencias globales para todas las empresas de MAPFRE en el mundo en funciones de desarrollo, implementación y seguimiento de las políticas corporativas globales, regionales y locales.

El Grupo ha transformado su estructura de forma notable para adaptarse a los retos estratégicos que requieren su dimensión y presencia global

## 2.2. Implantación en los cinco continentes

MAPFRE opera en un total de 44 países, a través de 221 sociedades, con una red de 13.024 oficinas (7.914 de bancaseguros) y más de 79.000 agentes y mediadores.

La presencia geográfica de MAPFRE a través de sus unidades de negocio es la siguiente:



### LATAM

<b>BRASIL</b>	🛡️ 🧠 📁	<b>LATAM NORTE</b>	
		Costa Rica	🛡️ 🧠
<b>LATAM SUR</b>		El Salvador	🛡️ 🧠
Argentina	🛡️ 🧠 📁	Guatemala	🛡️ 🧠
Chile	🛡️ 🧠 📁	Honduras	🛡️ 🧠
Colombia	🛡️ 🧠 📁	México	🛡️ 🧠 📁
Ecuador	🛡️ 🧠	Nicaragua	🛡️ 🧠
Paraguay	🛡️ 🧠	Panamá	🛡️ 🧠
Perú	🛡️ 🧠	Rep. Dominicana	🛡️ 🧠
Uruguay	🛡️ 🧠		
Venezuela	🛡️ 🧠		

### IBERIA

<b>ESPAÑA</b>	🛡️ 🧠 📁
<b>PORTUGAL</b>	🛡️ 🧠 📁

**11.443**  
EMPLEADOS EN LA PENÍNSULA IBÉRICA

### INTERNACIONAL

<b>NORTEAMÉRICA</b>	China	🧠 📁	Malasia	📁	
Canadá	🧠 📁	Emiratos A. U.	🧠 📁	Malta	🛡️ 🧠
EE.UU.	🛡️ 🧠 📁	Filipinas	🛡️ 🧠 📁	Reino Unido	🧠 📁
Puerto Rico	🛡️	Francia	📁	Singapur	📁
		Grecia	🧠	Túnez	🧠
<b>EURASIA</b>		Hungría	🧠	Turquía	🛡️ 🧠
Alemania	🛡️ 📁	Indonesia	🛡️ 🧠		
Argelia	🧠	Irlanda	🧠		
Australia	🧠	Italia	🛡️ 🧠 📁		
Bahrein	🧠	Japón	📁		
Bélgica	📁	Jordania	🧠		



Seguro Directo



Asistencia



Global Risks



Reaseguro

## 2.3. Principales magnitudes

SOLVENCIA  
**+5,1 p.p.**

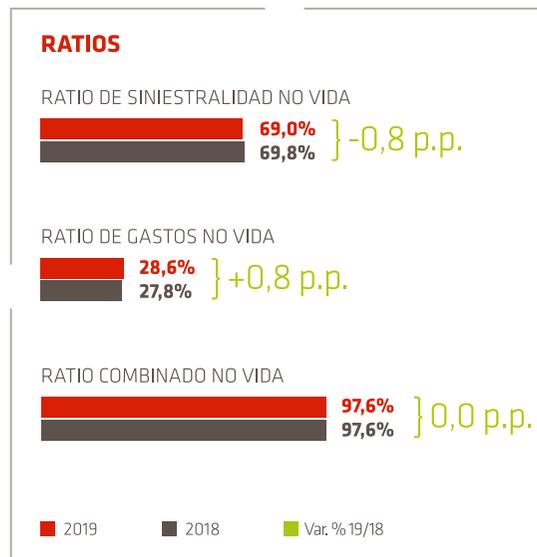
Variación del ratio de solvencia 19/18



RESULTADOS	2019	2018	Var. % 19/18
Ingresos	28.472,2	26.589,7	7,1%
Primas emitidas y aceptadas totales	23.043,9	22.537,1	2,2%
No Vida	17.559,1	17.060,9	2,9%
Vida	5.484,8	5.476,2	0,2%
Resultado neto atribuido	609,2	528,9	15,2%
Beneficio por acción (euros)	0,20	0,17	15,2%

BALANCE	2019	2018	Var. % 19/18
Activos totales	72.509,9	67.290,8	7,8%
Activos gestionados	63.637,8	58.484,6	8,8%
Fondos Propios	8.854,3	7.993,8	10,8%
Deuda	2.973,7	2.670,3	11,4%
ROE	7,2%	6,4%	0,9 p.p.
ROE Ajustado*	8,0%	8,4%	(0,5 p.p.)



# 3

## Modelo de negocio y estrategia

### *Innovadores*

La diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.



# 3.1. Modelo de negocio

La Visión de MAPFRE es ser LA ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA, un concepto que se refiere tanto a la presencia geográfica como al amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios que desarrolla en todo el mundo. Aspira a liderar los mercados en los que opera, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

La irrupción de nuevos modelos de negocio de seguros *-insurtech-* basados en herramientas digitales, está provocando una verdadera revolución en el sector frente a la que MAPFRE está actuando con agilidad para ofrecer a todos sus *stakeholders* experiencias de valor.

En el modelo de negocio que se ha planteado en MAPFRE no estamos solamente enfocados a dar resultados económicos sino también en el ámbito social.



MAPFRE aspira a liderar los mercados en los que opera, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en la transformación e innovación

## Para ello, MAPFRE:

- Apuesta decididamente por el crecimiento, tanto en volumen de negocio como en desarrollo geográfico, obteniendo una rentabilidad adecuada y suficiente en sus negocios.
- Desarrolla su gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera continuada para mejorar la competitividad.
- Gestiona profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.
- Orienta su desarrollo diversificando su cartera de negocios aseguradores, reaseguradores y de servicios, como método para fortalecer el crecimiento y minimizar los riesgos.
- Integra una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local, garantizando el adecuado equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial en cada país.
- Pone a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- Promueve la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora de la calidad de servicio.

## » Misión, Visión y Valores

La Misión es ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

Un compromiso de mejora constante llevado a cabo sobre los siguientes Valores, que ayudan a desarrollar la Misión y alcanzar la Visión.

### Solvencia

Fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas sus obligaciones con sus grupos de interés.

### Integridad

Actuación ética como eje del comportamiento de todas las personas (directivos, empleados, agentes y colaboradores), con un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos a largo plazo.

### Vocación de servicio

Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.

### Innovación para el liderazgo

La diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.

### Equipo comprometido

Implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo.

## » Dimensiones

Los recursos con los que cuenta MAPFRE para crear valor a lo largo del tiempo son sus principales activos y se corresponden con las siguientes dimensiones:

### Financiera

Recursos económicos para el desarrollo del negocio, generados a través de operaciones o inversiones u obtenidos mediante financiación.

### Productiva

Activos o bienes y servicios utilizados para realizar las actividades.

### Humana

Competencias, conocimientos, capacidades y experiencia de las personas de la organización.

### Intelectual

Activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos.

### Natural

Gestión adecuada de los recursos naturales y contribución a la lucha contra el cambio climático y preservación de la biodiversidad.

### Social y Relacional

Relaciones de confianza generadas con los grupos de interés, contribución al desarrollo y bienestar de la comunidad, y otros activos intangibles relacionados con la marca y reputación.

## 3.2. Estrategia

En MAPFRE nos transformamos para crecer con rentabilidad. La digitalización e innovación son clave en esta evolución. La transformación estará presente en todo lo que hagamos, será transversal y actuará como auténtico acelerador en todos los ámbitos de la compañía. Nuestra estrategia se apoya en tres pilares:

### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Somos un equipo orientado 100% al cliente. Apostamos por un modelo competitivo que pone siempre al cliente en el centro de todo lo que hacemos con la finalidad de ofrecer una experiencia óptima en cada momento de contacto con MAPFRE. Queremos conocer, entender y fidelizar a los clientes; incrementar la productividad en todos nuestros canales e innovar en productos, servicios y experiencias para nuestros clientes.

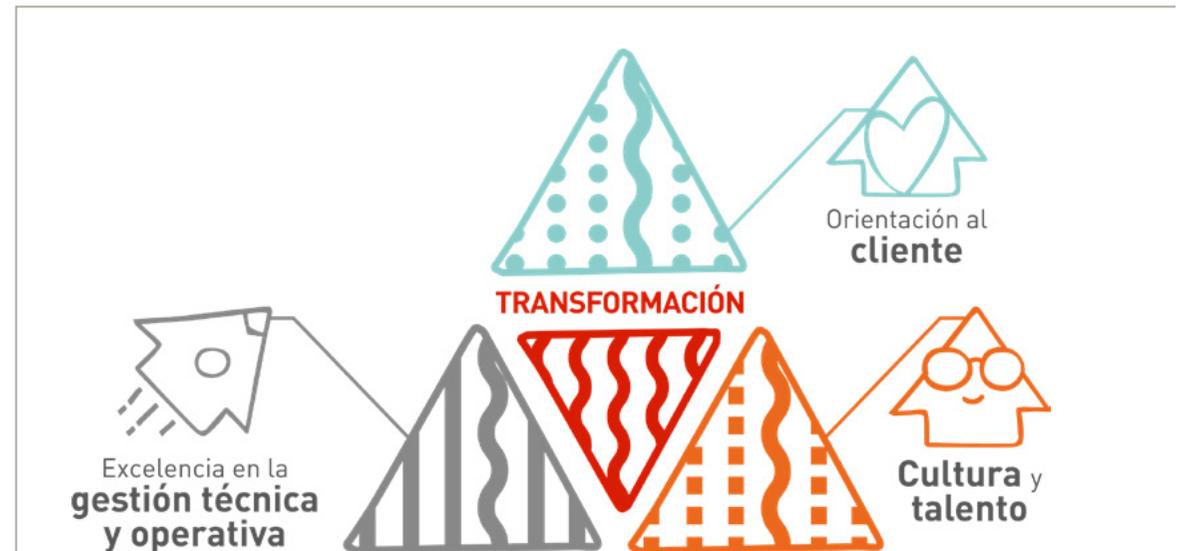
### EXCELENCIA EN LA GESTIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

Trabajamos para mejorar nuestra eficiencia, adaptando nuestra estructura para ofrecer un servicio excelente, con una tecnología global, flexible y abierta que nos permita aumentar nuestra competitividad.

### CULTURA Y TALENTO

Potenciando el compromiso de todos los que trabajamos en MAPFRE, queremos seguir

### PILARES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



adaptándonos a los cambios con nuevas habilidades que nos permitan afrontar los desafíos futuros.

Seguimos trabajando para ser referentes en sostenibilidad: MAPFRE es un grupo comprometido con el desarrollo sostenible y, en especial, con la lucha contra el cambio climático.

El primer año del **Plan estratégico 2019-2021 'Transformándonos para Crecer y ser Rentables'**, ha sido un año marcado por las catástrofes ambientales (tifones como el Faxai y Hagibis son

algunos ejemplos de catástrofes que han supuesto un alto impacto en el resultado atribuible de MAPFRE) y por la volatilidad e incertidumbre política, económica y social en los diferentes mercados donde MAPFRE opera.

A la luz de estas circunstancias hemos realizado un ajuste en los objetivos aspiracionales públicos para el periodo 2019-2021, enfocándolos en seis y alineándolos a la realidad de los mercados sin perder la ambición que siempre ha caracterizado a MAPFRE.

# 4

## MAPFRE Paraguay

Somos la aseguradora líder del mercado paraguayo, con más de 35 oficinas ubicadas en los diferentes puntos más importantes y estratégicos del territorio nacional.



4.1 Informe de gestión

**MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL**



Pierina Pumarol | CEO de MAPFRE Paraguay

**LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA EN TODO LO QUE HACEMOS**

En un entorno incierto y cambiante como en el que estamos, relacionados con la pandemia de la **COVID-19** y sus consecuencias en el contexto económico y social; donde también se ve afectada la actividad aseguradora, es una gran satisfacción poder empezar este mensaje señalando que el periodo de Julio 2019 - Junio 2020 ha sido un buen año para MAPFRE Paraguay.

La búsqueda de la excelencia en todo lo que hacemos reforzó la resiliencia de nuestro modelo de negocio en esta coyuntura. Un escenario desconocido para todos que nos obligó a ser más ágiles y colaborativos, esforzándonos para atender a nuestros clientes con la misma calidad y solvencia a la que están acostumbrados.

Desde el punto de vista del negocio, MAPFRE Paraguay avanza con fuerza creciendo con rentabilidad, lo que viene a demostrar que estamos ejecutando con éxito nuestra estrategia enfocada en el Cliente, desarrollando acuerdos y fortaleciendo las alianzas que tenemos y, simultáneamente, acometiendo un intenso proceso de transformación para adaptarnos al entorno digital y continuar siendo una aseguradora líder, capaz de acompañar a sus clientes sea cual sea su evolución, y sean cuales sean las condiciones del entorno.

En el consolidado, podemos observar en términos de cifras e indicadores las primas suscritas al 30 de junio de 2020 que alcanzaron la suma de **Gs. 485.249 millones** que representa un crecimiento del **4,73%** del valor respecto al mismo periodo del año anterior, esto nos permite seguir consolidando nuestro liderazgo en el mercado asegurador paraguayo, con

**una cuota de participación del 17,6%**, según cifras publicadas por la superintendencia de seguros.

Nuestros resultados después de impuesto, alcanzaron los **Gs. 76.030 millones**, creciendo un **36,8%** con relación al periodo anterior, dando muestra de que el crecimiento se basa en la experiencia, en la eficiencia y productividad conseguida, para dar valor agregado a nuestros clientes, agentes, colaboradores, proveedores y accionistas.

A medida que enfrentamos los desafíos asociados con el **COVID-19**, tomamos las medidas para proteger la salud y la seguridad de nuestros clientes y colaboradores en todo el país. La pandemia **COVID-19** nos ha impulsado como empresa a generar nuevas herramientas de innovación tecnológica y adoptar el teletrabajo. Con la ayuda de los canales digitales pudimos seguir estando en contacto con nuestros clientes de manera ininterrumpida, brindando soluciones rápidas a sus necesidades.

Desde la Fundación MAPFRE hemos movilizado recursos extraordinarios para proteger mejor a la población frente al virus, ayudar a los colectivos más desfavorecidos y contribuir a la salida de esta crisis con el menor impacto posible. Desde el inicio de la pandemia, nuestra prioridad fue ayudar y proteger a los más vulnerables, a los más expuestos, a los que luchan contra el coronavirus en primera línea.

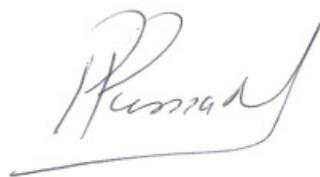
El Informe que les presento muestra una visión integrada de cómo MAPFRE, en un entorno socioeconómico complejo, avanza en su estrategia, obtiene buenos resultados y genera valor para los grupos de interés y la sociedad.

Trabajamos para construir el futuro, primero el de nuestros clientes, a quienes protegemos y ayudamos a generar y a proyectar su patrimonio hacia adelante, cuando sea más necesario.

Ayudamos a las empresas e instituciones, que gracias a que MAPFRE protege sus riesgos, pueden concentrar su capacidad en el desarrollo del negocio y en la creación de riqueza y empleo.

Como toda empresa también protegemos nuestros principales activos y, entre ellos, sin duda están nuestros colaboradores y su talento. Somos diversos, defendemos la igualdad de oportunidades y actuamos ante todo tipo de brechas, integramos a todas las personas, también a las que presentan alguna discapacidad, y desarrollamos para todos ellos entornos de trabajo saludables que potencien toda su capacidad de creación y de innovación.

En mi nombre y en el del Comité de Dirección concluyo agradeciendo el respaldo y la confianza que nos otorgan nuestros accionistas y el resto de grupos de interés.



**Pierina Pumarol**  
CEO de MAPFRE Paraguay



## 4.2. Órganos de gobierno

### **PRESIDENTE DE HONOR**

Esc. Luis Ma. Zubizarreta

### **DIRECTORIO**

Presidente:	Miguel Figueredo
Vicepresidente:	Pierina Pumarol
Director Titular:	Rafael González Moya
Síndico Titular:	Gustavo Morales
Síndico Suplente:	José Luis Rhenfeld

### **COMITÉ DE DIRECCIÓN**

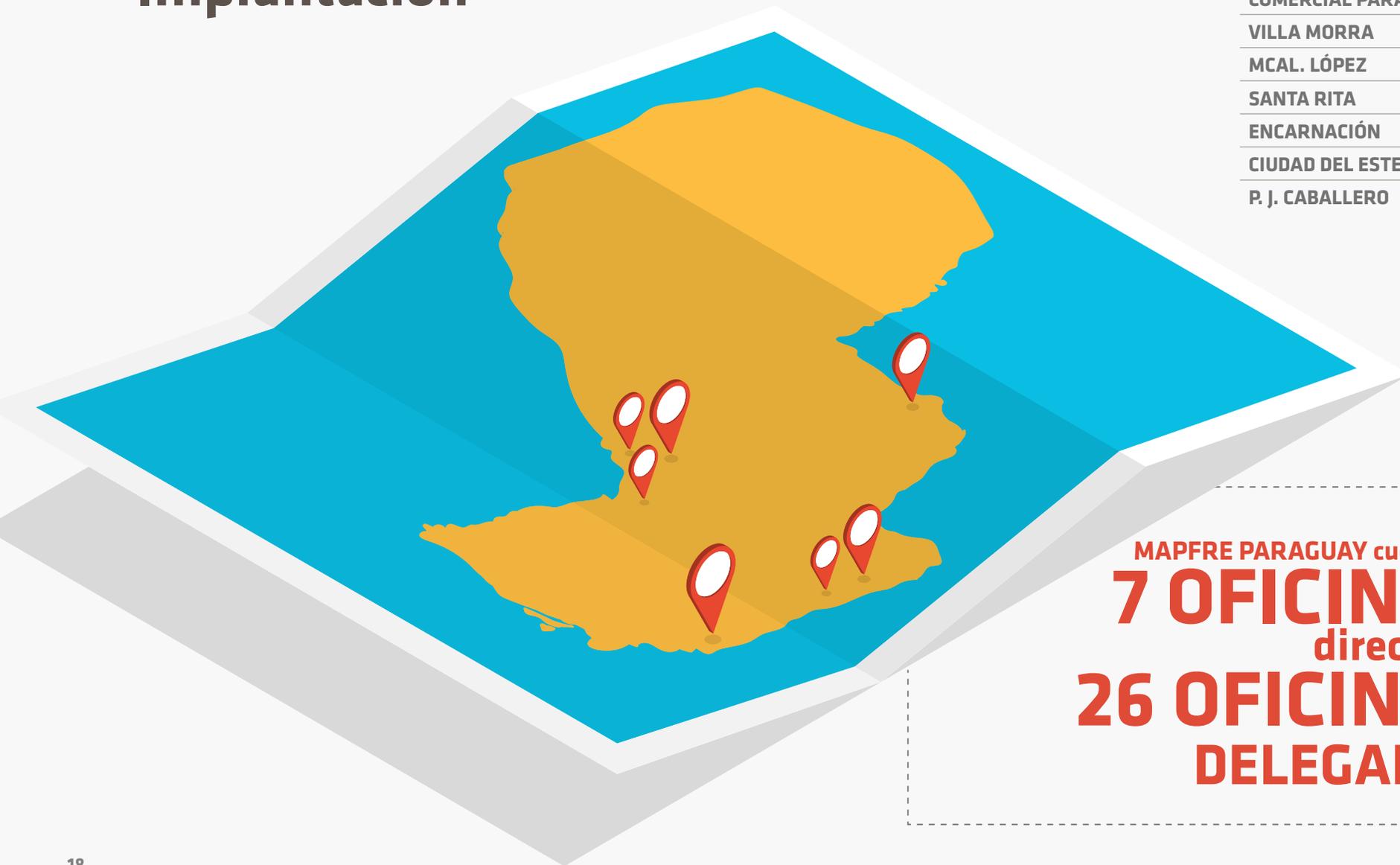
CEO - Directora General:	Pierina Pumarol
Directora de Recursos Humanos:	Lourdes Caballero
Director Comercial:	Carlos Agnesina
Directora de Finanzas y Medios:	Claudia Manosalva
Director Técnico:	Sergio Alvarenga
Director de Operaciones:	César Villalba
Director de Tecnología:	Diosnel Riveros



## 4.3. Implantación

### OFICINAS COMERCIALES

COMERCIAL PARAGUAY	📍
VILLA MORRA	📍
MCAL. LÓPEZ	📍
SANTA RITA	📍
ENCARNACIÓN	📍
CIUDAD DEL ESTE	📍
P. J. CABALLERO	📍



MAPFRE PARAGUAY cuenta con  
**7 OFICINAS**  
 directas y  
**26 OFICINAS**  
 DELEGADAS

# 4.4. Organigrama

**COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIO**

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE Compañía de Seguros S.A. corresponde a MAPFRE INTERNACIONAL S.A.

que es titular del **89,54%** del capital social y los **10,46%** corresponden a accionistas locales.





Pierina Pumarol  
**CEO**



Carlos Agnesina  
**Director Comercial**



Lourdes Caballero  
**Directora de RRHH**



Sergio Alvarenga  
**Director Técnico**

» **COMITÉ DE  
DIRECCIÓN**



Claudia Manosalva  
**Directora de Finanzas y  
Medios**



César Villalba  
**Director de Operaciones**



Diosnel Riveros  
**Director de Ti&Procesos**

## 4.5. Cuota de mercado

MAPFRE es la principal aseguradora del mercado paraguayo.

A continuación, se reflejan los últimos datos correspondientes a la gestión de las compañías de seguros en Paraguay en el periodo Julio 2019-Junio 2020.

Clientes Asegurados

**76.241**

### RANKING COMPAÑÍAS DE SEGUROS EN PARAGUAY

N°	Compañía	Cuota de mercado (%)	Primas netas (millones de Gs.)
 1	MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A.	17,6%	485.249
2	Aseguradora Del Este S.A. de Seguros y Reaseguros	12,2%	336.398
3	La Consolidada S.A. de Seguros	8,5%	234.746
4	Aseguradora Yacyreta S.A. de Seguros y Reaseguros	6,3%	174.893
5	Patria S.A. de Seguros y Reaseguros	5,5%	153.084
6	Aseguradora Tajy Propiedad Cooperativa S.A. de Seguros	4,9%	135.208
7	Seguridad S.A. Compañía de Seguros	4,3%	118.972
8	Sancor Seguros del Paraguay S.A.	4,0%	111.241
9	Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.	3,2%	89.608
10	Cenit de Seguros S.A.	3,0%	82.748
11	Resto del Mercado	30,4%	-

## 4.6.Unidad de seguros

MAPFRE Paraguay se encuentra dentro de la región LATAM Sur, la cual aporta el **6%** del volumen total de primas emitidas de MAPFRE a nivel mundial.

### EVOLUCIÓN DE PARAGUAY

Primas (en millones de Gs.)	Jun 20	Var.% 20/19
	485.249	4,73%

Resultado atribuible	
Jun 20	Var. 19/18
76.030	36,8%

Ratio Combinado	
Jun 20	Jun 19
83,5%	90,3%

MAPFRE Paraguay emitió

# 4,73%

más de primas en millones de guaraníes respecto al mismo periodo del año anterior.

Esto nos permite seguir siendo líderes dentro del mercado asegurador paraguayo.

**SEGURO DE AUTOMÓVILES**

Seguimos consolidándonos como líderes del mercado de seguros para automóviles.



Nos posicionamos en el mercado con una cuota de participación del

**20,1%,**

lo cual significa un crecimiento con respecto al ejercicio

**2018-2019**

Seguimos creciendo, esta vez en

**3,52%**

respecto al año anterior y **1,91** puntos porcentuales más que el mercado. **(Vs. 1,61%)**





## SEGURO DE AUTOMÓVILES

Como empresa utilizamos diversas herramientas que permiten que nuestra red comercial sea más eficiente en sus gestiones, en este periodo contamos con una nueva versión del cotizador de automóviles, una herramienta dinámica que es de gran apoyo para la gestión comercial, otorgando la posibilidad de cotizar todos los productos de automóviles online, las 24 hs.



**48.198**  
VEHÍCULOS  
ASEGURADOS



**35.420**  
DENUNCIAS DE  
SINIESTROS



**11.422**  
ASISTENCIAS  
PRESTADAS



## SEGURO DE PATRIMONIALES

Somos también líderes en seguros patrimoniales con el **20,7%** de participación dentro del mercado asegurador paraguayo, brindando respaldos a **11.120** clientes, que nos permiten cuidar sus más de **5.250** hogares y su patrimonio. Este año hemos atendido satisfactoriamente un total **4.042** denuncias, y brindado **360** servicios de asistencia al hogar.

LÍDERES EN SEGUROS PATRIMONIALES

**20,7%**

PARTICIPACIÓN DENTRO DEL MERCADO ASEGURADOR PARAGUAYO



**11.120**  
CLIENTES



**5.250**  
HOGARES



**4.042**  
DENUNCIAS  
DE SINIESTROS



**SEGURO DE  
PERSONAS**



**15,97%**  
DE CRECIMIENTO

En este sector, que conforman los Seguros de Vida y Seguros de Accidentes Personales, nos encontramos posicionados **entre las 10 primeras compañías** que encabezan la producción de Seguros de Personas, manteniendo una cuota de mercado del **4.3%**. Hemos registrado un crecimiento del ramo del **15,97 %**, apuntalado por el crecimiento de Seguros de Accidentes Personales.

Uno de los mayores logros del ejercicio 2019-2020, que refleja el Resultado de la Gestión Técnica del Ramo Vida, es la reducción positiva del **61,85%** del Ratio Combinado, quedando así en el orden del **22,7%** al cierre del ejercicio.

También hemos abarcado diversos proyectos para optimizar los tiempos y recursos en el Ramo Vida, automatizando el registro de propuestas masivas.

Además, en este periodo se creó un cotizador básico para el Ramo de Vida-Asociaciones Comunes, para potenciar así la comercialización del Seguro Vida con intermediación de las corredoras de banca.

## 4.7. Dimensión comercial

Seguir creciendo comercialmente significa ampliarnos geográficamente, aumentar la cartera de clientes y también la de agentes de seguros, pero siempre con un mismo objetivo, **estar más cerca de nuestros clientes.**



### CIUDAD DEL ESTE, NUEVO PUNTO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

Como empresa líder del mercado asegurador paraguayo, inauguramos en Ciudad del Este un nuevo espacio, moderno y equipado con la mejor tecnología.

Esta inauguración tuvo como objetivo brindar mejores servicios y mayores comodidades a los asegurados, colaboradores y miembros de nuestra red de ventas.

Como empresa que va creciendo a lo largo y ancho del país, teniendo en cuenta las economías regionales vamos creando diferentes productos y servicios de acuerdo con la necesidad de cada región.

Ciudad del Este es un punto de desarrollo estratégico, por ser una ciudad fronteriza y la segunda más importante de Paraguay, caracterizada por ser una ciudad comercial y últimamente industrial, siendo mayormente conocida por ser una de las zonas francas —de libre comercio— más grandes del mundo.



**MAPFRE CELEBRA CON CLIENTES SUS 30 AÑOS DE PRESENCIA EN PARAGUAY**

La compañía celebró su 30 aniversario con una amena fiesta para compartir con su red comercial y clientes más importantes.

Un hito que marca el compromiso de la compañía con el país, transitado bajo estándares éticos, transparentes y sustentables, con un fin concreto y común: contribuir con el desarrollo y el crecimiento integral de la sociedad.



### PREMIACIÓN Y HOMENAJE A LA RED DE VENTAS DE MAPFRE

MAPFRE Paraguay homenajeó a su red de ventas con una fiesta exclusiva, donde se premió a los mejores 14 agentes de seguro del país, los cuales participarán en una Convención a celebrarse en Riviera Maya, México.

Consiste en una Convención exclusiva para la red de ventas de MAPFRE LATAM Sur, en donde los agentes podrán aumentar sus conocimientos en ventas, compartir con compañeros de trabajo y disfrutar de la hermosa ciudad Riviera Maya con tours exclusivos.



### MAPFRE PARAGUAY INAUGURA OFICINA DELEGADA EN LA CIUDAD DE MINGA GUAZÚ

Con el objetivo de estar más cerca de sus clientes, MAPFRE Paraguay inauguró las instalaciones de su nueva oficina delegada en la ciudad de Minga Guazú acompañando la prospección del polo industrial y logístico Departamento de Alto Paraná.

Esta oficina se enmarca en la estrategia de expansión a nivel país de la aseguradora, para hacer más fácil y cómodo el acceso a los clientes de la zona, a los productos y servicios de seguros que ofrece la empresa.

Los clientes que visiten esta nueva localidad podrán contratar pólizas de seguros de acuerdo con su necesidad, además de contar con la asesoría de un personal altamente capacitado para satisfacer sus requerimientos.



**CRECIMIENTO EN EL NEGOCIO DIGITAL**

Internet y las nuevas tecnologías han marcado un antes y un después. El cliente puede acceder a un mercado global con un solo clic, dispone de información masiva en tiempo real para tomar mejores decisiones y exige una respuesta inmediata.

Por todo ello MAPFRE no deja de innovar en esta era digital donde el cliente es el centro de nuestra estrategia digital.

Desde el 2020 nuestros clientes pueden encontrar todos los productos en los canales digitales, como el seguro para hogar, vida, multiriesgos y auto.

El objetivo final fue siempre conectar todos nuestros canales digitales con nuestros clientes para conseguir la máxima eficiencia y ofrecer atención personalizada sin importar el horario ni el lugar donde te encuentres.

**PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN MARKETING DIGITAL SON:**



**Gestión de buscadores** (SEO y SEM)  
**Publicidad** en medios digitales y sociales



Acciones de **remarketing y afiliación**  
**Diseño visual** de piezas y contenidos digitales  
**Segmentación de usuarios** y clientes



Recogida, homogeneización y activación de **datos digitales**  
**Análisis de resultados** e informes ropo (Research online purchase offline)



## CUANDO DICES ASEGURADORA, PIENSAS EN **MAPFRE**

MAPFRE es la marca más valorada por los paraguayos en la categoría de aseguradoras.

En la edición del Top of Mind de este año mantuvimos el primer lugar en la mente de los paraguayos. Nos consolidamos como líderes en la mente del consumidor y obtuvimos el reconocimiento por séptima vez

Hoy día con tanta información, ser la principal referencia en nuestro segmento específico de actuación, hace toda la diferencia.

Estamos orgullosos de ser una marca reconocida por los consumidores gracias a la innovación, al conocimiento de las necesidades del consumidor, la excelencia en la atención y a la confianza que transmitimos.

### AÑOS EN LOS QUE RECIBIMOS EL PREMIO:



2012

2013



2014

2015



2017

2019



2020



# ¿CÓMO MAPFRE HA ENFRENTADO A LA PANDEMIA?

A medida que enfrentamos los desafíos asociados con el COVID-19, tomamos las medidas para proteger la salud y la seguridad de nuestros clientes y colaboradores en todo el país. **La pandemia COVID-19 nos ha impulsado como empresa a generar nuevas herramientas de innovación tecnológica y adoptar el teletrabajo.**

Con la ayuda de los canales digitales pudimos seguir estando en contacto con nuestros clientes siempre, brindando soluciones rápidas a sus necesidades.

Un escenario cambiante que nos obligó a adoptar un pensamiento estratégico, ágil y colaborativo, donde nos esforzamos por entender esos cambios, para ser capaces de responder y demostrar que **somos la aseguradora número uno del mundo.**

## Nuestros clientes, nuestra prioridad

Fuimos atravesando la crisis desarrollando y adoptando diferentes estrategias y acciones con el fin de sostener nuestra eficiencia operacional y servicios orientados al cliente priorizando sus necesidades e intereses.



A través de las medidas de apoyo desarrolladas encontramos la forma de mitigar el impacto de la crisis en nuestros clientes con una inversión de:



En MAPFRE trabajamos desde la responsabilidad, dando todos los pasos necesarios para seguir al lado de nuestros clientes, prestando los servicios y velando en todo momento por la salud de nuestros empleados y colaboradores.

Con estas acciones reafirmamos el compromiso con nuestros clientes y lo importante que consideramos que sigan eligiéndonos en el futuro.



CIERRE JULIO 2019 - JUNIO 2020  
**MEDIDAS ADOPTADAS COVID-19**



## 4.8. Dimensión productiva

### EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE PROCESOS INTERNOS

#### Con el MOS (Modelo Operativo de Siniestros)

buscamos reordenar y acortar algunos procesos internos de la compañía para brindar una más rápida y mejor atención a nuestros clientes.

Es un proyecto corporativo del ramo de automóviles, que busca acortar en tiempo los procesos del área de siniestros acercándolos al Modelo Corporativo. Este año hemos avanzado en el proyecto que nos llevará a esta transformación y despliegue del modelo en el país.

**Algunos de los puntos importantes que estaremos reestructurando serán los siguientes:**

#### BPA (AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE)

En la actualidad y con el mismo objetivo, en el Área de Operaciones contamos con 4 tareas automatizadas que representan un ahorro significativo de tiempo para el equipo de trabajo, lo cual buscamos invertirlo en tareas que agreguen valor al negocio y que nos ayuden a mantenernos en una innovación constante. Para este año continuamos con el estudio de nuevas tareas a ser automatizadas, integrando iteligencia artificial a nuestros sistemas para no solo mejorar los tiempos de atención, sino también su calidad.



PREVENCIÓN Y  
LUCHA CONTRA  
EL FRAUDE



TRAMITACIÓN  
DE AUTO



ESTRUCTURA



GESTIÓN DE  
PROVEEDORES



ATENCIÓN DE  
SINIESTROS EN  
SITUACIONES DE  
CONTINGENCIA



QUEJAS Y  
RECLAMOS

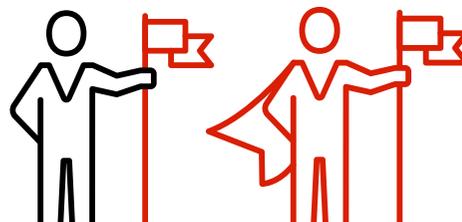
## » PROVEEDORES

El modelo de contribución común implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y proveedor

Los proveedores de servicio son, en muchos casos, la parte que interactúa directamente con el cliente en nombre de MAPFRE. Por ello, dada su relevancia, la empresa tiene un modelo específico de gestión de los proveedores de servicio, desarrollado en el marco de la iniciativa estratégica 'Proveedores como embajadores de marca'.

El modelo se basa en la aplicación de los principios generales que son la orientación al cliente, la optimización del contacto con el cliente, el compromiso bidireccional, el valor del proveedor, la categorización de proveedores y la optimización del coste. Este modelo de contribución común implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y proveedor, de manera que todo incremento de la relación en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes. Obviamente, estos compromisos están nivelados en función de la categoría de proveedor a la que se haga referencia.

### » TALLERES EMBAJADORES DE LA MARCA



#### Orientación al cliente

MAPFRE decide enfrentarse al reto de potenciar su imagen como aseguradora global de confianza a través de la prestación de un servicio excelente a sus clientes, como estrategia de diferenciación frente a la competencia.

Hoy, nuestros objetivos y estrategias giran alrededor de la satisfacción total de nuestros clientes.

#### Optimización del contacto con cliente

La prestación del servicio se concibe como una oportunidad para aprovechar la relación directa que tiene el proveedor con el cliente y con ello potenciar la marca y el desarrollo del negocio.

MAPFRE Paraguay desde el área de Operaciones, da una atención especial a los proveedores que prestan servicios a los asegurados.

La relación de MAPFRE con sus proveedores de servicio se genera a partir de un vínculo que da lugar al establecimiento de compromisos bidireccionales.

De esta manera, tanto MAPFRE como el proveedor podrán establecer compromisos relativos a los siguientes aspectos:

» **VÍNCULOS**  
**FORMALIZACIÓN BAJO UN MARCO CONTRACTUAL O ACUERDO**

**COMPROMISO MAPFRE**  
 APOYAR AL PROVEEDOR EN:



**Capacidad**

Asignación de servicios de acuerdo a la actividad propia del proveedor  
 Asignación de nuevas funciones y/o servicios adicionales



**Formación**

En habilidades técnicas/operativas relativas a los servicios del proveedor  
 En otros ámbitos o funciones que puedas aportar valor adicional el cliente a MAPFRE



**Rentabilidad**

Reconocimiento de la contribución al desarrollo del negocio de MAPFRE  
 Asignación de nuevas funciones y/o servicios adicionales

**COMPROMISO PROVEEDOR**  
 APOYAR A MAPFRE EN:



**Calidad**

Ofrecer un servicio diferencial de calidad al menor costo objetivo  
 Superar las expectativas del cliente con servicios de valor añadido



**Marca**

Trasladar al cliente tanto la imagen como los valores de MAPFRE  
 Reafirmar su compromiso con la marca actuando como cliente MAPFRE



**Desarrollo**

Aprovechar su contacto con el cliente para actuar como prescriptor de la marca de MAPFRE  
 Explorar su conocimiento para el desarrollo de nuevos servicios y/o productos

**CANTIDAD GESTIONADA POR PROVEEDORES**

**PROVEEDORES DE SERVICIOS JULIO 2019 - JUNIO 2020**

GASTOS		PROVEEDORES
Gs.	USD	240
97.012.515.125	13.858.931	

Para fortalecer la relación con el proveedor y proporcionar un mejor servicio al cliente, MAPFRE Paraguay pone a disposición de los proveedores diversas herramientas, cursos online y presenciales, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre temas técnicos, buenas prácticas administrativas o de gestión de servicios entre otros temas relevantes en el ámbito de la sostenibilidad.

## 4.9. Dimensión financiera

Ser la aseguradora número uno del país requiere una capacidad de solvencia y una fortaleza financiera sólida. MAPFRE demuestra con sus ratios financieros su estabilidad a corto y largo plazo.

### SOLVENCIA

La solvencia constituye uno de los valores fundamentales de MAPFRE Paraguay que ayuda a desarrollar la misión y alcanzar la visión del Grupo. Nuestro modelo de negocio se construye desde la base de una fortaleza financiera y una estrategia de resultados sostenibles en el tiempo, que es lo que garantiza que podamos cumplir con todas las obligaciones que contraemos con nuestros grupos de interés.

A lo largo de los años, MAPFRE ha mantenido este margen por encima del mínimo requerido y este año no es la excepción, el margen de solvencia para el periodo que termina se ubica en 3,77.

**96,4%**

RESPALDO DE ACTIVOS/  
PASIVOS CON SUPERÁVIT

**3,77%**

RATIO DE SOLVENCIA  
SUPERIOR AL MÍNIMO EXIGIDO

**21,3%**

FORTALEZA FINANCIERA  
REFLEJADA EN EL ROE

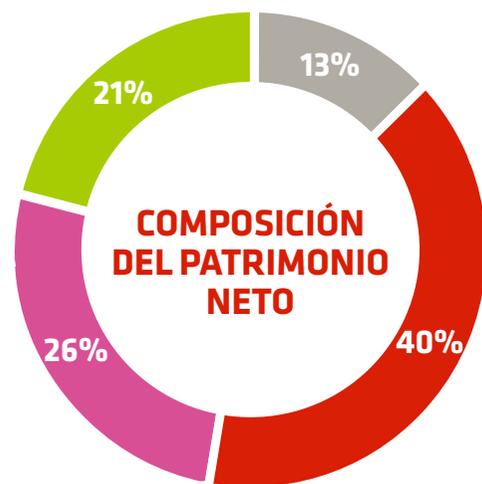
## EN MAPFRE SEGUIMOS TRABAJANDO PARA CREAR VALOR BASADO EN LOS SIGUIENTES PILARES:

### A) Fondos Propios:

Enfocados en la creación de valor a través de la generación de fondos propios, los resultados de MAPFRE Paraguay han sido el resultado de una exitosa gestión de negocios, enfocada en el crecimiento sostenido y rentable, amparado por una excelente gestión técnica y financiera, con delineamientos marcados en el plan estratégico, han sustentado el desenvolvimiento favorable del periodo.

Esto se reflejan no solo en el resultado, sino también en la fortaleza del patrimonio neto de la compañía el cual ha alcanzado la cifra de Gs 357.155 millones situándose en 12.8% por encima del año anterior, la composición patrimonial está dada por: 13% de capital social, 40% de constitución de reservas, 26% de utilidades de ejercicios anteriores y el 21% como resultado de este ejercicio que termina.

**PATRIMONIO NETO**  
**Gs. 357.155 MILLONES**



- Capital social
- Reservas
- Resultados acumulados
- Resultado del ejercicio

### B) Inversiones:

MAPFRE Paraguay gestiona sus inversiones considerando los riesgos asumidos y tomando riesgos asumibles. La política de inversiones de la compañía está orientada a poder cumplir con los compromisos de los asegurados y persigue la conservación del valor de los activos lo que hace necesaria una política prudente de selección de inversiones y de asunción de riesgos.

Las inversiones ascienden a Gs 330.737 millones al 30 de junio de 2020 con un aumento del 8,5% con relación al año anterior y un rendimiento promedio ponderado de 7,36%.

**INVERSIONES**  
**Gs. 330.737 MILLONES**

### C) Compromiso con el accionista:

El compromiso con los accionistas es claro y consistente, como lo demuestra la rentabilidad generada; buscamos siempre lograr un equilibrio entre la solvencia, la liquidez y los planes de inversión de MAPFRE, alineada con los intereses de todos sus accionistas.

Durante el ejercicio al 30 de junio 2020, se ha cerrado con un ROE del 21,3%, el cual mide la rentabilidad obtenida por la compañía sobre sus fondos propios.

Mediante la formación y continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad y medioambiente a los colaboradores, el año concluyó libre de incidentes de impacto en la empresa.

#### SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Mediante la formación y continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad y medioambiente a los colaboradores, el año concluyó libre de incidentes de impacto en la empresa.

MAPFRE Paraguay tomó en consideración valores esenciales como la seguridad de las personas, el control de riesgos y la protección del medioambiente, implementando proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos y reciclado de papel. Estas acciones redujeron considerablemente el impacto ambiental y los riesgos residuales de nuestras operaciones.

En materia de seguridad, se ha realizado a lo largo del periodo, formaciones en modo e-learning dirigido a colaboradores sobre Seguridad Integral, mediante la Universidad Corporativa.

A consecuencias del COVID-19, MAPFRE ha apostado a la salud de sus colaboradores, poniendo a disposición equipamiento informático securizado, así como portales web para la conexión vía teletrabajo, lo cual ha permitido a los colaboradores poder conectarse 24 horas con la oficina desde sus casas, sin que el trabajo se vea afectado al momento del lanzamiento de los decretos gubernamentales sobre la cuarentena total y parcial. Se ha dispuesto el trabajo en cuadrillas de trabajo, disminuyendo la asistencia presencial a menos del 50% en las oficinas, se distribuyeron kits de autoprotección para prevenir el contagio del virus y se han dotado de equipamiento de desinfección para el ingreso a oficinas comerciales y delegadas.

Por otra parte, cabe mencionar que MAPFRE cuenta con una Política Medioambiental aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. con fecha 13 de diciembre de 2018. Esta Política se implementa en todas las entidades principalmente a través del Triple Sistema Integrado Corporativo de Gestión Medioambiental, Energética y de Huella de Carbono. Este Sistema, diseñado conforme a los estándares internacionales ISO, constituye el marco común para gestionar todos los aspectos asociados a la sostenibilidad ambiental, incluidos los energéticos y las emisiones de gases de efecto invernadero, permite identificar las mejores prácticas e implantarlas a nivel corporativo, asegurando de manera permanente la mejora continua de las actuaciones, así como un rendimiento óptimo más allá del cumplimiento de la normativa vigente.

En Paraguay durante el año 2019, se ha realizado una auditoría de mantenimiento sobre el sistema de gestión medioambiental del edificio Casa Matriz de acuerdo a la norma ISO 14001:2015.

Se han vuelto a lanzar medidas para el ahorro de la Energía, como la iniciativa de una política de vestimenta y regulación de temperatura del sistema de refrigeración a 24°C, así como del horario de encendido y apagado del sistema de climatización permitiendo así el consumo energético del edificio y por tanto las emisiones de gases de efecto invernadero.

### ESTUDIO DE MATERIALIDAD

La materialidad es un proceso a través del cual la empresa determina que asuntos, desde la perspectiva de la sostenibilidad, pueden impactar más en su actividad, teniendo en cuenta en el proceso a los grupos de interés que pueden verse afectados o que pueden impactar sobre dichos asuntos. El resultado de este proceso es lo que se llama “temas materiales”.

En 2019 este estudio corporativo se ha realizado también en Paraguay, junto con otros **13 países**.

Para ello se ha remitido una encuesta vía e-mail a los

**195 COLABORADORES,  
1.476 PROVEEDORES  
Y 15.363 CLIENTES.**

### COMO RESULTADO SE HA OBTENIDO QUE SON TEMAS RELEVANTES PARA MAPFRE EN PARAGUAY SON LOS SIGUIENTES:

- CUMPLIMIENTO Y RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y CALIDAD
- SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES
- CALIDAD EN EL EMPLEO
- DESARROLLO PROFESIONAL Y TALENTO
- SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS
- INNOVACIÓN
- CIBERSEGURIDAD
- PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LA CORRUPCIÓN, EL FRAUDE Y EL SOBORNO

Tales aspectos la compañía ha valorado con más importancia en los grupos de interés consultados. De hecho, éstos son temas que forman parte del Plan de Sostenibilidad del Grupo 2019-2021 como el Plan Estratégico de MAPFRE y otros compromisos públicos.

## PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

En fecha 01 de julio de 2019 entró en vigencia la Resolución N° 071/2019 **“Reglamento de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo basado en un sistema de gestión de riesgos para los sujetos obligados supervisados por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay”**.

Desde allí MAPFRE Paraguay se ha abocado a lograr la implementación de las exigencias de la nueva normativa y para ello se inició con Creación del Comité de PLA/FT, donde se han verificado los procesos de la compañía a modo de ajustar dichas tareas conforme a lo estipulado por la Resolución N° 071/2019.

### Además se trabajó en:

- La actualización de manuales de procedimientos.
- Herramientas tecnológicas a ser utilizadas en el sistema de prevención de la compañía.
- La capacitación y concienciación a la red externa sobre la nueva normativa.
- La capacitación a colaboradores de la compañía.
- La capacitación especializada al Oficial de Cumplimiento y a los colaboradores del área.
- La capacitación especializada del área de auditoría interna sobre la nueva normativa.
- La participación del Oficial de Cumplimiento del Taller Nacional en Materia de Lucha contra el Financiamiento del Terrorismo, realizada bajo la coordinación del Comité Interamericano contra el Terrorismo de la Organización de Estados Americanos (CICTE/OEA).
- La participación del Oficial de Cumplimiento en el Comité de Cumplimiento de la Asociación Paraguaya de Compañía de Seguros.



## 4.10. Dimensión humana

MAPFRE es una empresa de oportunidades, diversa e inclusiva que cuenta con los mejores profesionales para atender a sus clientes y desarrollar el negocio. Es un equipo de personas comprometidas y con talento, con un modelo de gestión donde se promueve el desarrollo profesional, la gestión y adquisición del conocimiento y la solidaridad.

### LA GESTIÓN DE PERSONAS TIENE UNA ESPECIAL RELEVANCIA EN UNA COMPAÑÍA GLOBAL COMO MAPFRE

- ➔ Una gestión que acompaña al negocio en su transformación.
- ➔ Potencia el compromiso de los colaboradores con los valores de la empresa.
- ➔ Contribuye al desarrollo de las capacidades técnicas, globales y transformacionales en un entorno de trabajo saludable, diverso y colaborador.

Una plantilla diversa aporta valor a la empresa ya que fomenta la gestión del conocimiento, aporta experiencia y enriquece la ejecución de los proyectos en los que se está trabajando.

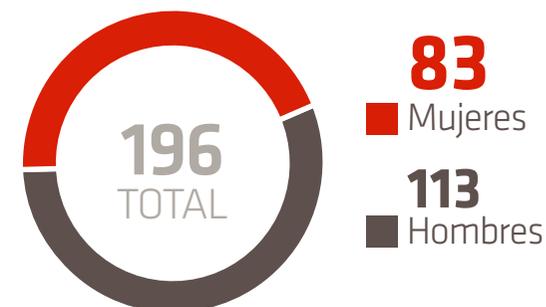
MAPFRE apuesta firmemente por la integración laboral de las personas con discapacidad. Formamos parte de un programa global con medidas para potenciar la verdadera inclusión donde

Mantenemos el compromiso de contar con el

**1%** de personas con DISCAPACIDAD en la plantilla de MAPFRE Paraguay.

Nuestro objetivo es distribuir de manera equitativa los cargos gerenciales. Donde lo conformen 50% mujeres y 50% hombres.

### COLABORADORES



### DIVERSIDAD DE GÉNERO

En el periodo julio 19/junio 20,

**el 44%** de los puestos de responsabilidad son ocupados **por mujeres**

El autoaprendizaje implantado en MAPFRE globalmente ofrece a los colaboradores contenido de formación a través de catálogos abiertos para que diseñen su propia ruta de aprendizaje

El compromiso de MAPFRE con la formación de sus colaboradores está recogido en su Código de Ética y Conducta, así como en varias de sus políticas, entre ellas, la Política de Promoción, Selección y Movilidad y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. MAPFRE promueve el aprendizaje de los colaboradores a través de su Universidad Corporativa, poniendo el foco en la estrategia y objetivos del negocio.

**2.489**  
horas de formación

HORAS DE FORMACIÓN	MUJER	HOMBRE
ADMINISTRATIVOS	114	106
ALTA DIRECCIÓN	24	
DIRECCIÓN	172	482
JEFES Y MANDOS	269	99
TÉCNICOS	442	781
<b>TOTAL</b>	<b>1.020</b>	<b>1.469</b>

FORMACIÓN AL  
**100 %**  
DE LA PLANTILLA

FORMACIÓN MEDIA  
**13 horas**  
POR COLABORADORES

HORAS FORMACIÓN  
**2.121**  
E-LEARNING

HORAS FORMACIÓN  
**368**  
PRESENCIAL

## ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS

### » TORNEO MAPFRE EDICIÓN 30 AÑOS

Se realizó el torneo MAPFRE Edición 30 años en el mes de septiembre, donde se conformaron equipos de fútbol femenino y masculino, volley mixto y ping pong.

El torneo finalizó con un almuerzo en donde se compartió con las familias y fue la premiación a los equipos ganadores.



### » CINE EN FAMILIA

Por el Día del Niño invitamos a las familias a ver la película El Rey León, donde se entregó un combo de pororó y gaseosa a cada invitado.



### » JORNADA DE DONACIÓN DE SANGRE EN LA CIUDAD DE SANTA RITA

El 16 de octubre se llevó a cabo la donación de sangre en la ciudad de Santa Rita. Participaron 99 donantes y 6 voluntarios de la zona.



» **CELEBRAMOS LOS 30 AÑOS ANIVERSARIO CON TODOS NUESTROS COLABORADORES**

MAPFRE Paraguay celebró los logros obtenidos durante el 2019, con una divertida fiesta de fin de año. La cita fue en el Salón Galas del Yacht y Golf Club Paraguayo, y reunió a directivos, colaboradores y agentes que integran esta gran familia.

En el evento se realizaron varios sorteos de vales en efectivo y como premio mayor un viaje a Rivera Maya para participar de la Convención 30 años, que se ganó nuestro compañero Jorge Molinas.



» OCTUBRE ROSA

El 19 de octubre es el Día Internacional de la lucha contra el Cáncer de Mama. Se realizó una charla donde nos acompañó la Fundación AMACMA para informar sobre las generalidades del cáncer, diagnóstico, tratamiento y acompañamiento para concientización.



» PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El sábado 22 de febrero 2020 se realizó la planificación estratégica con todos los colaboradores del país en el Complejo Rakiura, donde se presentaron los delineamientos estratégicos a trabajar en el año.



» FORMACIÓN DE COLABORADORES

Se desarrollaron programas de formación para colaboradores con el objetivo principal de impulsar las formaciones en contenidos técnicos y comerciales.



A young child is shown in profile, blowing a dandelion seed head. The child's face is on the right side of the frame, and their hand is holding the stem of the dandelion. The background is a bright, green field with many dandelion seed heads floating in the air, suggesting a breeze. The overall scene is peaceful and natural.

# ACOMPañAMOS A NUESTROS COLABORADORES DURANTE LA CUARENTENA

En este nuevo escenario, el área de RRHH tiene un rol fundamental: preocuparse por mantener unidos y en contacto a los equipos, iniciativa que impulsamos junto con los directivos de todas las áreas

Por todo ello buscamos nuevas formas de apoyar la calidad de vida de nuestros colaboradores en esta pandemia y propusimos una serie de actividades para promover el bienestar individual como también el de toda su familia.

» CONCURSO "MIS PAPÁS EN CASA"

**CONCURSO #MIS PAPÁS EN CASA** 

Dejémonos envolver con la magia de los más pequeños de la familia. Con el concurso **#MIS PAPÁS EN CASA** queremos saber qué sienten tus hijos por tener a sus padres trabajando en casa.

Nos gustaría que transmitan su emoción a un dibujo, y que lo compartas con nosotros. **Participan los niños de 3 a 12 años.**

Para participar sólo debes enviarnos el dibujo fotografiado con buena resolución y nitidez al correo de [rosapon@mapfre.com.py](mailto:rosapon@mapfre.com.py) o a su Whatsapp **0984 995 996**. Al enviar la foto no olviden indicar el nombre y edad del niño/a acompañado del nombre del padre o de la madre que trabaja en Mapfre ♥

**¡Estaremos premiando al niño que gane este concurso!**



» COMPARTE TU MASCOTA

**ESTA VEZ QUEREMOS VER LA MEJOR SELFIE O FOTOGRAFÍA CON TU MASCOTA!!**

Por que ellos también son parte de la familia, queremos conocerlos!!!

Tómate las mejores selfies o fotos con ellos y anímate a compartir con nosotros.

Puedes compartirlas todo este fin de semana al grupo!!

Nos divertiremos mucho viéndolas juntos!

**¡EN MAPFRE ESTAMOS MAS UNIDOS QUE NUNCA!**

Personas MAPFRE Talento y compromiso



» EN MAPFRE ESTAMOS MÁS UNIDOS QUE NUNCA

Durante la cuarentena se promovieron tips relacionados al teletrabajo.

**COMUNICA, SOCIALIZA & INTERACTUA** 

- La Comunicación entre equipos es vital, y más si lo hacemos de manera virtual. Toca trasladar a un mundo digital las conversaciones que tendríamos por las mañanas tomando un café o en el pasillo. Busca el contacto con tus compañeros y no te centres solo en lo laboral. En situaciones estresantes como esta, luce tu empatía.
- Interesate por la salud de tus compañeros.
- La confianza es vital. Levanta la mano si estás teniendo problemas.
- Flexibiliza tus horarios y se empático. Es muy posible que tus compañeros estén al cargo de niños o personas con necesidades especiales.
- Muéstrate disponible y accesible con compañeros.
- Pon foco en la comunicación.
- Estimula comunicaciones distendidas generando un buen clima (ej. Videos curiosos, memes...)

Personas MAPFRE Talento y compromiso



## » VOLUNTARIADO

En MAPFRE Paraguay contamos con un grupo de voluntarios que tienen como misión la realización de tareas con el objetivo del bien común. Estamos conscientes de la importancia de la solidaridad, el altruismo, la empatía y sus resultados positivos en la sociedad. Por estas razones, realizamos de manera periódica acciones con nuestros voluntarios.



### ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

#### » DÍA DEL NIÑO EN LA ESCUELA PAPA FRANCISCO

¡En MAPFRE amamos a los niños! En su día, el 16 de agosto, pasamos una jornada con ellos en la Escuela Papa Francisco, donde participaron 78 voluntarios y estuvieron presentes más de 380 niños. A este día tan divertido se sumó la entrega de juguetes y un kit de merienda por niño. Y para cerrar el día, se realizó un show de magia.



» **DÍA DEL NIÑO EN CIUDAD DEL ESTE, EN EL HOGAR SANTA ELENA**

En el Día del Niño visitamos el Hogar Santa Elena, nos acompañaron 13 voluntarios donde celebramos con 56 niños su día.

¡Pasamos un día inolvidable, les entregamos juguetes y merendamos con ellos!



» **VISITA AL HOGAR DE ANCIANOS SANTO DOMINGO**

Visitamos el Hogar de Ancianos Santo Domingo, estuvimos presentes con 28 voluntarios que compartieron una divertida jornada con un grupo de 50 abuelitos, al son de la tradicional música paraguaya.



» **DÍA GLOBAL DEL VOLUNTARIADO “COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE”**

Fuimos al Cerro Ñemby y plantamos árboles frutales. La plantación tiene el objetivo de hacer crecer árboles que generen alimentos para aves en vía de extinción, las cuales se crían en la zona. Se plantaron 200 árboles y estuvieron presentes 29 voluntarios.



» **NAVIDAD ALDA**

¿Quién no ama el espíritu navideño? ¡En MAPFRE Paraguay nos encanta!

¡En esta jornada participaron 19 voluntarios donde celebramos el espíritu navideño con más de 120 niños y compartimos un desayuno nutritivo con todos ellos! Más tarde nos divertimos con un globo loco y entregamos juguetes a cada niño. ¡Fue una jornada inolvidable!



» **DÍA DE REYES MAGOS ASOLEU**

¡Los Reyes Magos cumplen los deseos de los niños! En su día, visitamos a los niños de la ASOLEU con 9 voluntarios, quienes compartieron un momento especial con cada niño. Entregaron regalos a los niños, compartieron una merienda y el día terminó con un show de magia.



» **ENTREGA DE DONACIONES AL BAÑADO NORTE**

¡La unión hace la fuerza! Ante la difícil situación en la que se encuentra el Bañado Norte, decidimos realizar una colecta de dinero entre empleados y agentes para la compra de kits para las familias que viven en ese lugar. Pudimos recaudar suficiente dinero para comprar y entregar más de 175 kits a diferentes familias.



## 4.11. Dimensión tecnológica e innovación

### Cambios en el modo de trabajo y actualizaciones digitales

Ante la aparición sorpresiva del COVID-19 tuvimos que tomar decisiones estratégicas rápidas y eficientes, para poder seguir brindando la excelente atención que nos caracteriza. Las más importantes a destacar fueron:

- ➔ La compra de **175 laptops** para hacer el teletrabajo posible.

- ➔ La instalación de una **aplicación en los smartphones** de nuestros colaboradores para transferir las llamadas de las oficinas directamente a sus líneas corporativas.

- ➔ Adicionalmente hemos reemplazado nuestra solución de videoconferencia, pasándonos del Skype empresarial a **Teams**, cabe mencionar que este último permite una comunicación mucho más estable y con mayor capacidad de participantes.

#### PMO - PROJECT MANAGEMENT OFFICE

- Se ha incorporado el área de calidad con el objetivo de mejorar los entregables de sistemas, reducir los procesos y tiempos de trabajo. También se busca mejorar la gestión de entornos.
- Adicionalmente iniciamos el piloto del primer proyecto con la metodología ágil, con el objetivo de incorporar mejoras a corto tiempo y de forma continua, como así también definir un modelo estándar para su aplicación en otros proyectos que puedan ser gestionados bajo la metodología ágil.

- ➔ Se procedió a la **actualización de nuestro sistema** Core a la última versión disponible en el primer semestre del año en curso. Contar con la última versión, nos da la posibilidad de aprovechar otras soluciones corporativas de soporte, como por ejemplo la oficina digital MAPFRE y autoservicio, que son proyectos que serán abordados a lo largo del año en curso y el 2021.

# 5

## Fundación MAPFRE

Pensando en el impacto social, el bienestar de la comunidad y el medio ambiente, nació Fundación MAPFRE, con un solo objetivo: El bien común.



»» Somos reconocidos como una **fundación global de referencia por nuestro compromiso con el bienestar de las personas y el progreso social.**

Nuestra misión, como **institución no lucrativa creada por MAPFRE**, es contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso de la sociedad mediante programas y actividades multinacionales.

➔ **LAS CINCO ÁREAS EN LAS QUE SE ARTICULAN NUESTRAS ACTIVIDADES SON:**



ACCIÓN SOCIAL



CULTURA



PROMOCIÓN DE LA SALUD



PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL



SEGURO Y PREVISIÓN SOCIAL



# 5.1. Acción social

Trabajamos para mejorar las condiciones de vida de las personas

A través de nuestros programas de acción social, fomentamos la integración de colectivos en riesgo de exclusión social, ofrecemos respaldo y soporte tanto a las personas en situación más desfavorecida como a sus familias, apoyamos la educación como herramienta de desarrollo, y facilitamos la incorporación al mundo laboral. Creemos firmemente que todas las personas que componen nuestra sociedad deben tener oportunidades que les permitan desarrollarse tanto personal como socialmente.



## ASOLEU »

Continuación del Proyecto Centro Apoyo a la Terapia Oncológica de Niños con Cáncer. Proyecto:

“ÁREA DE ESPARCIMIENTO A NIÑOS/AS Y PADRES BENEFICIADOS POR ASOLEU” y “JUGANDO; DIBUJANDO Y SANANDO...”

CON FUNDACIÓN ASOLEU: **200** NIÑOS/AS BENEFICIARIOS

## ALDA »

Continuación del proyecto:

PROGRAMA “MEJORADO EL NIVEL DE DESARROLLO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE 2 A 14 AÑOS DE 3 ASENTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE GUARAMBARÉ”

CON FUNDACIÓN ALDA: **160** NIÑOS/AS BENEFICIARIOS

## 5.2. Promoción de la salud

### La importancia de la salud

Trabajamos para mejorar la salud y la calidad de vida de las personas a través de la prevención de las enfermedades no transmisibles relacionadas con los estilos de vida. Desarrollamos actividades en colaboración con administraciones públicas, entidades educativas, sociedades científicas y empresas dirigidas a fomentar hábitos de vida saludables. Prestamos especial atención a la prevención de enfermedades cardiovasculares y la actuación urgente para reducir la mortalidad y la morbilidad.

Nos dirigimos a personas de todas las edades a través de la puesta en marcha de programas educativos en las escuelas, acciones de promoción de la salud en el entorno laboral y actividades dirigidas a la familia.

#### ➤ Iniciativas para que vivas mejor

Realizamos campañas divulgativas que ayudan a prevenir enfermedades e incentivar estilos de vida saludables. Estas campañas son de ámbito internacional y se dirigen a toda la sociedad.

En 2019 pusimos en marcha la campaña Mujeres por el Corazón que tiene como objetivo sensibilizar sobre los factores de riesgo de la enfermedad cardiovascular en mujeres, primera causa de fallecimiento de este colectivo en España y otros países. Para ello, incidimos en la prevención a través de hábitos saludables y en la identificación precoz de los síntomas del infarto.



#### ➤ SETIEMBRE 2019

### CAMPAÑA MUJERES POR EL CORAZÓN

La Fundación MAPFRE llevó a cabo su Campaña "Mujeres por el Corazón", con el apoyo del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, cuyo principal objetivo fue concienciar a las mujeres en el cuidado de su salud cardiovascular. En dicha campaña se han fomentado hábitos de vida saludable e instruido sobre el reconocimiento precoz de los síntomas de un infarto.

La misma se ha desarrollado en 3 jornadas en el transcurso del mes de septiembre, donde se realizaron test de riesgo cardiovascular, chequeos de salud, charlas y dinámicas con actividades físicas a cargo de profesionales del ámbito.

GENERAMOS  
CONCIENCIA A MÁS DE

# 1.000 MUJERES

GRACIAS AL DESARROLLO  
DE LA CAMPAÑA

## 5.3. Prevención y seguridad vial

Comprometidos con  
la seguridad vial y la  
prevención de accidentes

El objetivo estratégico del área de prevención y seguridad vial es prevenir lesiones no intencionadas de todo tipo, convencidos de que la inmensa mayoría de ellas son evitables. Prestamos una particular atención a la seguridad vial, por ser éste el ámbito donde se produce el mayor número de lesiones graves y mortales; así como a la prevención de lesiones que conlleven daños materiales cuando éstos puedan afectar de manera significativa a la calidad de vida de las personas.



### NUESTROS PRINCIPALES EJES ESTRATÉGICOS SON LOS SIGUIENTES:

- ➔ La educación de niños y jóvenes en la prevención de lesiones provocadas por siniestros de tránsito, incendios, percances en el hogar, etc.
- ➔ La concienciación de la sociedad sobre la importancia de la prevención y de la seguridad vial, en particular para convencer a los responsables de políticas públicas, a técnicos y profesionales, trabajadores en general y, en definitiva, a todas las personas de que es posible conseguir el Objetivo Cero lesiones graves o mortales.
- ➔ La investigación en prevención de lesiones, con el objetivo de diseñar acciones basadas en la objetividad y en la relación coste-eficacia, y también para fomentar la relación con multiplicadores y medios de comunicación, como vía para llegar a la sociedad.

NOVIEMBRE 2019

## Objetivo CERO

La Fundación MAPFRE con su campaña Objetivo CERO, se hizo presente en la ciudad de Ñemby, llegando a más de 200 personas.

La actividad se desarrolló a través de varios espacios de distracción, como el circuito de mini coches, sector kinder, donde los pequeños aprendieron las señales de tránsito de una manera lúdica, también contó con un sector de graffitis donde las personas accedían a personalizar sus cascos.

La jornada culminó con una charla sobre *“La importancia del uso de las sillitas de retención infantil en los vehículos”*



APOSTAMOS UNA VEZ  
MÁS A LA EDUCACIÓN  
PARA GENERAR  
CONCIENCIA



## EL CASCO EN LA CABEZA

En el mes de noviembre recordando el Día Mundial de Víctimas de Accidentes de Tránsito la **Fundación MAPFRE** llevo a cabo su campaña El Casco en la Cabeza 2.0, una iniciativa para mejorar la falta de concienciación por parte de los motoristas.

La campaña se realizó a través en un stand con 2 atractivos, denominados “La voz de la Conciencia” que consistía en un casco en el cual al colocarse las personas escuchaban un mensaje de concientización sobre el uso del mismo, y “La Realidad Virtual” representada por un casco con un video simulador de accidente en moto. El stand de la Fundación MAPFRE estuvo ubicado en el Shopping Pinedo y Shopping Paseo La Galería.

Lo espectadores también accedían a una encuesta de seguridad vial el cual daba oportunidad de registrarse para sorteos de Cascos.



GRACIAS A  
LA ACTIVIDAD  
GENERAMOS  
CONCIENCIA  
A MÁS DE

**1.300  
PERSONAS**



# TODOS ESTAMOS LLAMADOS A LA ACCIÓN

## »» Nuestras medidas para ayudar en la lucha contra la **COVID-19**

Desde el inicio de la pandemia de la COVID-19, nuestra prioridad es **apoyar y proteger a los más vulnerables**, a los más expuestos socialmente, a los que luchan contra el coronavirus en primera línea. Desde Fundación MAPFRE colaboramos con la sociedad adaptando nuestros programas para ayudar donde más se necesita. Hemos movilizado recursos extraordinarios para proteger mejor a la población frente al virus, ayudar a los colectivos más desfavorecidos y contribuir a la salida de esta crisis con el menor impacto posible.

En la memoria Un desafío, una esperanza te contamos las acciones urgentes que hemos puesto en marcha en

**27 PAÍSES**  
A LOS QUE HEMOS DESTINADO  
**35 MILLONES**  
**DE EUROS**

**FUNDACIÓN MAPFRE Y SU LUCHA CONTRA LA COVID-19**

35 millones de euros que FUNDACIÓN MAPFRE destinó para combatir la pandemia, dotando para Paraguay la suma de **6.000 millones de guaraníes**, que permitió contribuir a la compra de materiales de protección, adquisición y/o fabricación de respiradores y equipos, y material médico.

Las primeras donaciones consistieron en materiales de bioseguridad (**50.000 guantes, 50.000 gorros, 5.000 protectores faciales, 5.000 protectores oculares, 50.000 cubrecalzados, 50.000 mascarillas 3 pliegues, 30.000 tapabocas KN95, 23.700 batas , 4.000 trajes de protección**) y 50.000 unidades de medios de transporte viral, donaciones que fueron entregadas ante el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.



Por otra parte, llegamos a los **Hogares de Adultos Mayores y Niños**, en las localidades de Asunción, Ciudad del Este y Encarnación, donde fueron entregados tapabocas, guantes y gorros desechables e insumos para desinfección de los previos, para ayudar a minimizar el riesgo de contagio en el país.

Además, se entregaron unos 47 lavamanos a la Fundación La Salle Paraguay que fueron destinados a dos Instituciones Escolares y un Internado, ubicados en Asunción, San Pedro y Pozo Colorado- Chaco.

# 6

## Magnitudes básicas

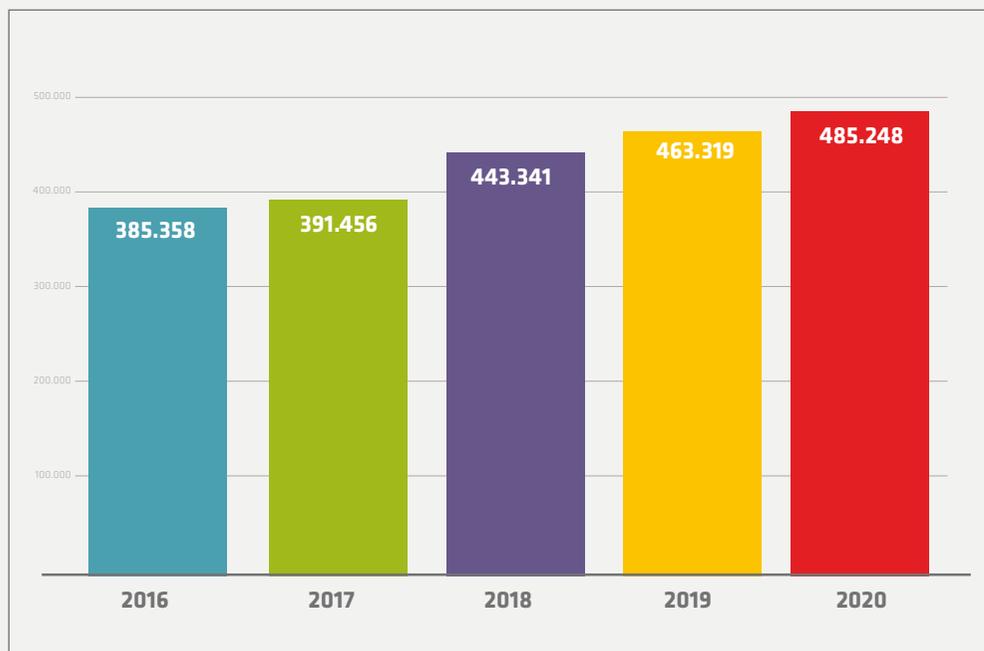
Una amplia mirada de los indicadores económicos de la compañía demuestran su solvencia y crecimiento en los últimos años. En MAPFRE Paraguay estamos comprometidos con el crecimiento continuo.



# 6.1. Informe Consolidado

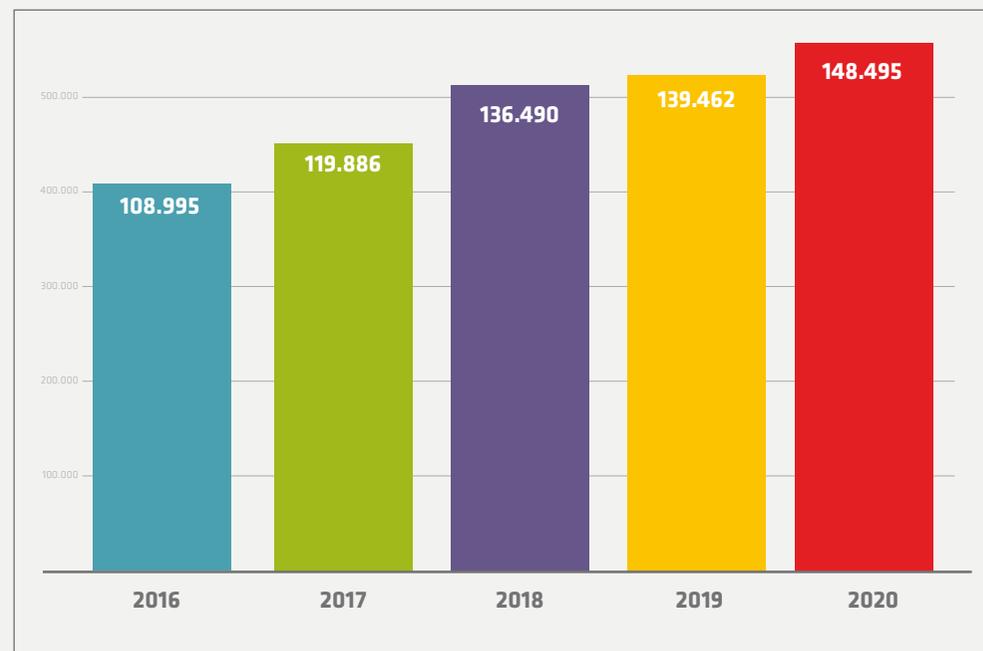
## » PRIMAS EMITIDAS DEVENGADAS

Expresado en millones de guaraníes



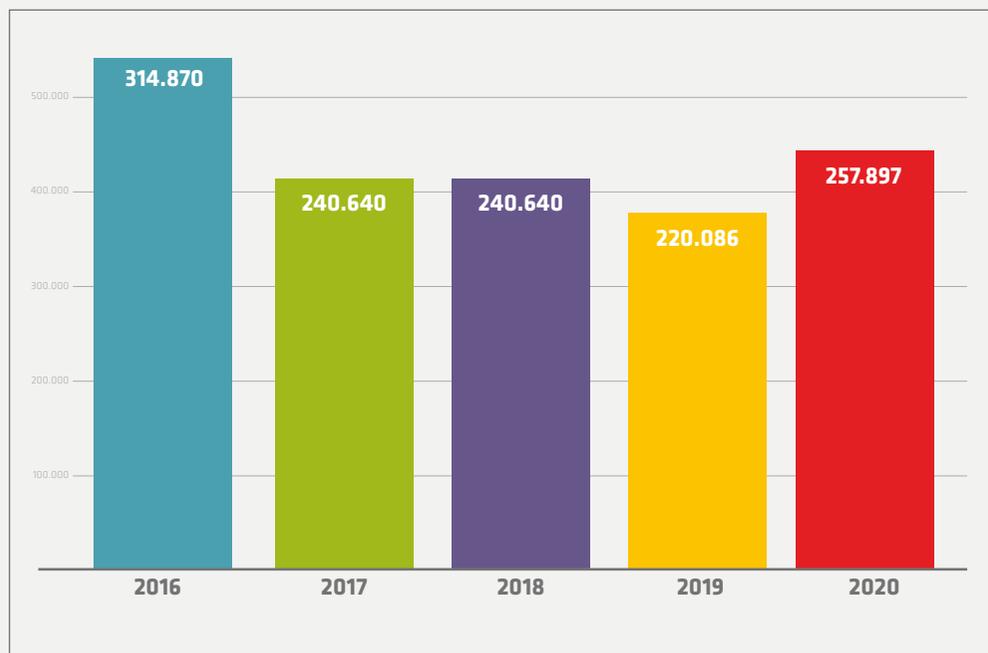
## » GASTOS TOTALES

Expresado en millones de guaraníes



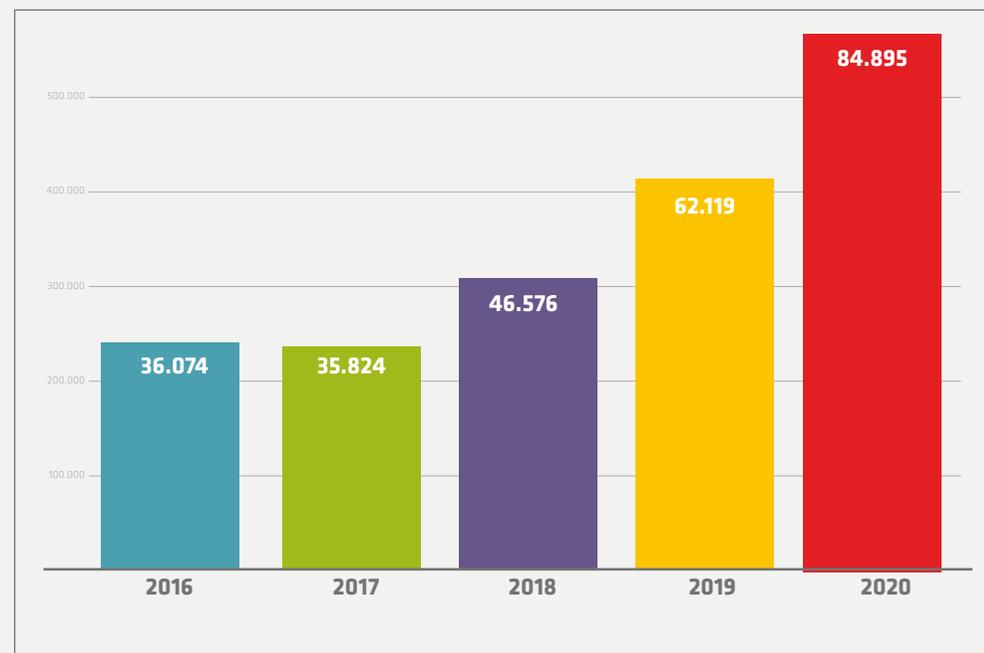
### » SINIESTROS INCURRIDOS

Expresado en millones de guaraníes



### » UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO

Expresado en millones de guaraníes



## » MEMORIA BALANCE - AL 30 DE JUNIO DE 2020

Valores expresados en guaraníes

ACTIVO	30/6/2020	30/6/2019
<b>Activo Corriente</b>		
- Disponibilidades (Nota 3)	45.476.992.913	52.633.547.776
- Inversiones (Nota 8)	324.182.170.050	296.107.176.811
- Créditos Técnicos Vigentes (Nota 4)	177.619.617.224	183.741.995.223
- Créditos Administrativos (Nota 6)	6.436.734.598	4.407.705.171
- Gastos Pagados por Adelantado	2.821.735.502	1.875.681.081
- Bienes y Derechos Recibidos en Pago (Nota 7)	0	4.235.820
<b>Activo no Corriente</b>		
- Créditos Técnicos Vencidos (Nota 5)	11.618.455.849	4.232.025.647
- Inversiones	6.555.007.567	6.555.007.567
- Bienes de Uso (Nota 9)	45.645.233.671	46.074.581.537
- Activos Diferidos (Nota 10)	114.612.436.000	94.000.943.536
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>734.968.383.374</b>	<b>689.632.900.169</b>

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	30/6/2020	30/6/2019
<b>Pasivo Corriente</b>		
- Deudas con Asegurados (Nota 11)	6.196.344.489	6.834.249.120
- Deudas con Coaseguros	5.138.829.062	1.898.820.439
- Deudas con Reaseguros (Nota 12)	51.188.868.902	46.728.300.406
- Deudas con Intermediarios (Nota 13)	20.520.955.456	18.422.414.501
- Obligaciones Administrativas (Nota 14)	21.865.349.488	13.858.792.981
- Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	213.323.404.409	222.267.554.655
- Provisiones Técnicas de Siniestros (Nota 16)	44.443.137.328	47.363.174.911
<b>Pasivo no Corriente</b>		
- Utilidades Diferidas (Nota 17)	15.135.940.137	15.550.857.829
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>377.812.829.271</b>	<b>372.924.164.842</b>
<b>Patrimonio Neto (Nota 18)</b>		
- Capital Social	46.217.900.000	46.217.900.000
- Reservas	142.750.121.096	122.764.599.597
- Resultados Acumulados	92.157.829.136	92.157.829.136
- Resultado del Ejercicio	76.029.703.871	55.568.406.594
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>357.155.554.103</b>	<b>316.708.735.327</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>734.968.383.374</b>	<b>689.632.900.169</b>

## » RESULTADO DE GESTIÓN MAPFRE PARAGUAY

Valores expresados en millones de guaraníes

PRIMAS NETAS DEVENGADAS S1	Ratios %	Junio 2.015	Ratios %	Junio 2.016	Ratios %	Junio 2.017	Ratios %	Junio 2.018	Ratios %	Junio 2.019	Ratios %	Junio 2.020	Ratios %
Primas Devengadas		370.736		385.358		391.456		443.341		463.319		485.248	
Variación Reservas R.C.		-78		-215		-6.084		1.847		-613		347	
Variación Provisión P.Pndts.		-632		329		-544		-4.916		-8.136		-5.941	
<b>Prima Neta Devengada</b>	<b>100,38</b>	<b>370.026</b>	<b>99,81</b>	<b>385.472</b>	<b>100,03</b>	<b>384.828</b>	<b>98,31</b>	<b>440.272</b>	<b>99,31</b>	<b>454.570</b>	<b>98,11</b>	<b>479.654</b>	<b>98,85</b>
<b>GASTOS GESTION INTERNA</b>													
Gastos de Explotación	10,79	43.185	11,65	48.672	12,63	53.162	13,58	60.643	13,68	59.391	12,82	64.078	13,21
Otros Ingresos (recuperación de Gastos)	0,59	-3.036	0,82	-2.749	0,71	-2.560	0,65	-3.252	0,73	-3.192	0,69	-4.027	0,83
<b>Total Gastos Internos</b>	<b>10,20</b>	<b>40.149</b>	<b>10,83</b>	<b>45.923</b>	<b>11,92</b>	<b>50.602</b>	<b>12,93</b>	<b>57.391</b>	<b>12,95</b>	<b>56.199</b>	<b>12,13</b>	<b>60.051</b>	<b>12,38</b>
<b>COMISIONES</b>													
Comisiones y Otros Gtos de Adquisición	16,38	41.762	11,26	61.631	15,99	64.876	16,57	73.979	16,69	76.197	16,45	77.625	16,00
<b>Total Gastos Externos</b>	<b>16,38</b>	<b>41.762</b>	<b>11,26</b>	<b>61.631</b>	<b>15,99</b>	<b>64.876</b>	<b>16,57</b>	<b>73.979</b>	<b>16,69</b>	<b>76.197</b>	<b>16,45</b>	<b>77.625</b>	<b>16,00</b>
<b>Gastos Totales</b>	<b>26,59</b>	<b>81.911</b>	<b>22,09</b>	<b>107.554</b>	<b>27,91</b>	<b>115.478</b>	<b>29,50</b>	<b>131.370</b>	<b>29,63</b>	<b>132.396</b>	<b>28,58</b>	<b>137.676</b>	<b>28,37</b>
<b>SINIESTROS</b>													
Siniestros Pagados	51,76	224.091	60,56	224.068	58,13	221.601	57,58	312.427	70,96	216.214	47,56	197.292	41,13
Variación Reserva de Siniestros	2,56	3.306	0,89	90.802	23,56	19.039	4,95	-116.992	-26,57	3.840	0,84	60.605	12,64
<b>Siniestros Incurridos</b>	<b>54,32</b>	<b>227.397</b>	<b>61,45</b>	<b>314.870</b>	<b>81,68</b>	<b>240.640</b>	<b>62,53</b>	<b>195.435</b>	<b>44,39</b>	<b>220.054</b>	<b>48,41</b>	<b>257.897</b>	<b>53,77</b>
<b>REASEGURO CEDIDO PRIMAS</b>													
Primas Cedidas neta devengadas	26,27	90.866	24,51	101.283	26,28	102.894	26,28	122.750	27,69	139.227	30,05	142.546	29,38
Siniestros Incurridos Reaseg.	40,61	-32.360	35,61	-129.544	127,90	-63.402	61,62	-8.993	7,33	-38.971	27,99	-84.720	59,43
Comisiones y Participaciones	13,64	-13.902	15,30	-16.685	16,47	-23.482	22,82	-21.708	17,68	-33.649	24,17	-28.685	20,12
<b>Resultado reaseguro Cedido</b>	<b>12,02</b>	<b>44.604</b>	<b>12,03</b>	<b>-44.946</b>	<b>-11,66</b>	<b>16.010</b>	<b>4,09</b>	<b>92.049</b>	<b>20,76</b>	<b>66.607</b>	<b>14,38</b>	<b>29.141</b>	<b>6,01</b>
<b>Resultado Explotac. Retenido</b>	<b>7,25</b>	<b>16.114</b>	<b>4,35</b>	<b>7.994</b>	<b>2,07</b>	<b>12.700</b>	<b>3,24</b>	<b>21.418</b>	<b>4,83</b>	<b>35.513</b>	<b>7,66</b>	<b>54.940</b>	<b>11,32</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>													
<b>Resultado antes de Impuestos</b>	<b>8,11</b>	<b>31.871</b>	<b>8,60</b>	<b>28.081</b>	<b>7,29</b>	<b>24.294</b>	<b>6,21</b>	<b>26.507</b>	<b>5,98</b>	<b>29.119</b>	<b>6,28</b>	<b>29.958</b>	<b>6,17</b>
<b>Impuestos de Sociedades</b>	<b>1,57</b>	<b>4.551</b>	<b>1,23</b>	<b>3.454</b>	<b>0,90</b>	<b>4.831</b>	<b>1,23</b>	<b>7.541</b>	<b>1,70</b>	<b>9.064</b>	<b>1,96</b>	<b>8.866</b>	<b>1,83</b>
<b>Resultado despues de Impuestos</b>	<b>13,78</b>	<b>43.434</b>	<b>11,72</b>	<b>32.621</b>	<b>8,47</b>	<b>32.163</b>	<b>8,22</b>	<b>40.384</b>	<b>9,11</b>	<b>55.568</b>	<b>11,99</b>	<b>76.029</b>	<b>15,67</b>

## » EVOLUCIÓN DE FONDOS PROPIOS Y DISPONIBILIDADES

Expresados en guaraníes

Fondos Propios	Año 2016 Local	Año 2017 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local
Capital	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218
Reserva	97.070	107.264	121.279	122.765	142.750
Pérdidas y Ganancias	124.778	124.321	132.541	147.726	168.187
<b>Total Fondos Propios</b>	<b>268.066</b>	<b>277.803</b>	<b>300.038</b>	<b>316.709</b>	<b>357.155</b>
<b>Inversiones</b>					
Caja	552	2.357	1.006	857	436
Depósitos en Bancos	70.596	51.379	82.179	51.777	45.040
Inversiones Financieras	230.383	230.204	262.083	289.552	309.463
Inmuebles	32.503	35.525	36.606	42.642	42.018
<b>Total Inversiones</b>	<b>334.034</b>	<b>319.465</b>	<b>381.874</b>	<b>384.828</b>	<b>396.957</b>
<b>TOTAL FONDOS PROPIOS</b>	<b>268.066</b>	<b>277.803</b>	<b>300.038</b>	<b>316.709</b>	<b>357.155</b>
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>334.034</b>	<b>319.465</b>	<b>381.874</b>	<b>384.828</b>	<b>396.957</b>

## » COBERTURA DE RESERVAS TÉCNICAS

Expresados en millones de guaraníes

PROVISIONES TÉCNICAS A CUBRIR	Año 2016 Local	Año 2017 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local
RVA.RIESGOS EN CURSO	120.384	136.876	145.782	153.048	146.250
RVA.SINIESTROS PEND.	42.741	43.186	45.082	47.363	44.443
PREMIOS COBRANDOS POR ANTICIPADO		882	1.942	5.256	3.368
<b>TOTAL PROVISIONES</b>	<b>163.125</b>	<b>180.944</b>	<b>192.806</b>	<b>205.667</b>	<b>194.061</b>
<b>BIENES APTOS</b>					
DEPÓSITOS EN BANCOS	0	0	0	0	0
BONOS	72.872	83.616	95.757	89.633	66.562
INVERSIONES BANCARIAS	135.989	0	0	0	0
DEUDORES POR PREMIO	49.862	63.331	57.842	41.134	38.812
INVERSIONES FINANCIERAS	10.330	91.398	79.695	90.284	118.560
INMUEBLES	32.503	28.920	29.677	29.850	29.412
<b>TOTAL BIENES</b>	<b>301.556</b>	<b>267.265</b>	<b>262.971</b>	<b>250.901</b>	<b>253.346</b>
<b>SUPERAVIT</b>	<b>138.431</b>	<b>86.321</b>	<b>70.165</b>	<b>45.234</b>	<b>59.285</b>
<b>RATIO DE COBERTURA %</b>	<b>185%</b>	<b>148%</b>	<b>136%</b>	<b>122%</b>	<b>131%</b>

## » EVOLUCIÓN DE FONDOS PROPIOS Y DISPONIBILIDADES

Expresados en guaraníes

Año	Incendio	Transporte	Automóviles	AP	Robo	Cristales	Agrícola	RC	Aero	Otras Secciones	Vida
2017	1.576	1.958	16.964	-503	791	87	641	1.857	-1.319	-8.726	3.056
2018	4.973	-202	20.813	183	745	19	1.763	782	39	-1.520	-2.928
2019	4.508	691	34.636	727	638	27	-322	505	-39	-3.489	472
2020	5.391	1.263	49.076	1.122	598	17	-1.687	1.555	68	-511	344



# 6.2. Informe de Auditoría



## Dictamen de los Auditores Independientes

Señores del Directorio de  
Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.  
Presente

### Dictamen sobre los estados financieros

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A. en adelante "la entidad", que comprenden el balance general al 30 de junio de 2020, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

#### Responsabilidad de la Dirección por los estados financieros

La Dirección de la entidad es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las disposiciones reglamentarias contables emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

#### Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con lo requerido por la Resolución SS.SG N° 242/04 de la Superintendencia de Seguros. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos técnicos, así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la Dirección, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para nuestra opinión de auditoría.

3

✉ [bca@bca.com.py](mailto:bca@bca.com.py)

🌐 [www.bca.com.py](http://www.bca.com.py)

📍 Av. Brasilia 707  
Asunción - Paraguay  
☎ +595 (21) 212 505



## Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente respecto de todo lo importante la situación patrimonial y financiera de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A. al 30 de junio de 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias contables emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay.

Asunción, 14 de septiembre de 2020

BCA – Benítez Codas & Asociados  
Res. SS. SG. N° 129/2019

 Firmado digitalmente por  
JAVIER ANDRES  
BENITEZ DUARTE  
Fecha: 2020.09.18  
12:42:58 -04'00'

Javier Benítez Duarte  
Socio

4

✉ [bca@bca.com.py](mailto:bca@bca.com.py)

🌐 [www.bca.com.py](http://www.bca.com.py)

📍 Av. Brasilia 707  
Asunción - Paraguay  
☎ +595 (21) 212 505

## 6.3. Informe del Síndico

Asunción, 18 de setiembre de 2020. -

Señores:  
 Accionistas de  
 Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.  
 Presente

En mi carácter de **Síndico** de la firma "Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.", he examinado los documentos detallados en el **párrafo I** siguiente. Los documentos citados son responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Mi responsabilidad es informar sobre dichos documentos basado en el trabajo que se menciona en el **párrafo II**.

### I. DOCUMENTOS EXAMINADOS

- a) Estado de Situación patrimonial al 30 de junio de 2020.
- b) Estado de Resultados al 30 de junio de 2020.
- c) Estado de variaciones del Patrimonio Neto al 30 de junio de 2020.
- d) Estado de Flujo de Efectivo al 30 de junio de 2020.
- e) Notas a los Estados Contables al 30 de junio de 2020.

### II. ALCANCE DEL EXAMEN

Mi examen fue realizado de acuerdo con las normas legales vigentes sobre la responsabilidad y el trabajo del Síndico. Dichas normas requieren que:

- o Examine los libros y documentación siempre que lo juzgue conveniente.
- o Verificar en igual forma las disponibilidades y Títulos- Valores así como las obligaciones y la forma en que son cumplidas.
- o Controle la constitución y subsistencia de la Garantías de los Directores y solicitar medidas necesarias para corregir cualquier irregularidad.
- o Presente a la Asamblea Ordinaria un informe escrito y fundado sobre la situación económica y financiera de la sociedad, dictaminando sobre la Memoria, Inventario, Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias.

Así mismo mi trabajo de Síndico también requiere que:

- o Examine los estados contables e incluya la verificación de la congruencia de los documentos examinados con la información sobre las decisiones societarias expuestas en actas, y la adecuación de dichas decisiones a la ley y a los estatutos, en lo relativo a sus aspectos formales y documentales.
- o Obtenga un grado razonable acerca de la inexistencia de manifestaciones no veraces o errores significativos en los estados contables.

Dado que NO es responsabilidad del síndico efectuar un control de gestión, el examen no se extendió a los criterios y decisiones empresariales de las diversas áreas de la Sociedad, cuestiones que son de **responsabilidad exclusiva del Directorio**. Considero que mi trabajo me brinda una base razonable para fundamentar mi informe.

Asimismo, en relación con la memoria del Directorio correspondiente al ejercicio terminado el 30 de junio de 2020, he verificado que contiene la información requerida y en lo que es materia de mi competencia, que sus datos numéricos concuerdan con los registros contables de la Sociedad y otra documentación pertinente.

### III. DICTAMEN

a) Basado en el examen realizado, en mi opinión, los estados contables adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros Sociedad Anónima al 30 de Junio de 2020 y los resultados de sus operaciones, el Estado de variación del patrimonio neto en el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables profesionales.

b) En relación con la memoria del Directorio, no tengo observaciones que formular en materia de mi competencia, siendo las afirmaciones sobre hechos futuros responsabilidad exclusiva el Directorio.

c) Los Estados Contables adjuntos con todas sus notas surgen de registros contables llevados en sus aspectos formales, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

SINDICO  
 Lic. Gustavo Morales Velilla

