INFORME DE GESTIÓN 2014

iberoseguros

Siente | Entiende | Soluciona

Nuestra Misión:

Brindar soluciones de seguros oportunas y de calidad, a través del establecimiento de relaciones cercanas, perdurables, de confianza y compromiso.

Nuestra Visión:

Ser reconocida por su innovador modelo operacional que permita la autogestión, cuyos ejes son la experiencia y trayectoria de nuestra gente, el óptimo uso de la tecnología, el diseño de procesos y el manejo de sólidas alianzas estratégicas.

Nuestros Valores:

Calidad de servicio
Innovación
Transparencia
Dedicación al cliente
Trabajo en equipo
Responsabilidad Social

Compartir una visión con innovación y tecnología, uniendo la voluntad de gente con experiencia, mística y trayectoria garantiza mejores resultados.

Iberoseguros es una empresa GREAT PLACE TO WORK®

CONTENIDO

Reseña Histórica 05

Junta Directiva y Directorio Ejecutivo 07

Informe de la Junta Directiva 11

Estados Financieros 19

Gestión 2014 25

Logros más significativos por Gerencia 33

Anexos 49

Anexo 1: Informe del Actuario Independiente 50

Anexo 2: Carta de los Comisarios 51

ibero es Distrito Capital

Antes, tenías que bajar y revelarlos para mostrar tus fotos del paseo al Ávila,
ahora, lo haces aun antes de llegar

El mundo avanzó, nosotros también

Subir al **Waraira Repano** ha sido uno de los entretenimientos favoritos de los **caraqueños.** La montaña, fresca y majestuosa, ejerce sobre nosotros una atracción irresistible. Hoy, gracias a la tecnología y a las redes sociales, los "me gusta" comienzan cuando inicia el trayecto.

ibero es Zulia

Aunque no parezca,
esto era un bisturí

El mundo avanzó, nosotros también

Si no fuese por **Humberto Fernández Morán,** médico **zuliano** e inventor del bisturí punta de diamante, todavía operarían los ojos con uno así. Nos identificamos con venezolanos como él, que aportan al país valiéndose de la tecnología para hacer mucho más fácil la vida de los venezolanos.

ibero es Bolívar

Puedes visitar el Museo Jesús Soto
sin moverte de tu casa

El mundo avanzó, nosotros también

En una gran unión entre tecnología e ingenio, el **Museo Jesús Soto,** ubicado en el **estado Bolívar,** desarrolló una plataforma digital donde cualquier persona alrededor del mundo puede vivir una experiencia interactiva con distintas obras de este talentoso criollo, uno de los máximos representantes mundiales de la abstracción geométrica.

ibero *es Venezuela*

Reseña Histórica:

En noviembre del año 2006, un grupo de empresarios se planteó la idea de concebir una empresa de seguros eficiente con el propósito de prestar respuestas oportunas y de calidad con productos y servicios innovadores, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes asociados a una parte del sector financiero del país; así nace Iberoamericana de Seguros, como una empresa enfocada al negocio de los seguros de Personas, Automóvil y Patrimoniales y en hacer la diferencia en el sector asegurador venezolano.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora asigna a Iberoamericana de Seguros el 120, como número de registro para su legalización y en junio del año 2009, es adquirida por el Lic. Juan Carlos Maldonado quien, después de desarrollar una importante trayectoria en el entorno asegurador y financiero venezolano, decide participar en la actividad aseguradora del país a través de esta empresa, definiendo una nueva visión y misión con un enfoque de alto desempeño, innovador y apoyado en un modelo de negocios diferenciado con énfasis en la calidad de servicio y rentabilidad.

En este proyecto se planteó como objetivo principal, hacer un aporte al mercado de seguros con un modelo de negocios que simplifique los servicios y las operaciones mediante la innovación en procesos, la inversión en tecnología y la incorporación de un equipo gerencial de profesionales calificados de reconocida trayectoria en importantes empresas aseguradoras de Venezuela.

En el mes de febrero de 2010, se inaugura el primer Centro de Soluciones en la ciudad de Puerto Ordaz, para prestar servicio a más de 57 mil asegurados de la Región Guayana. Posteriormente, el 18 de mayo del mismo año, se apertura un Centro de Atención en Ciudad Bolívar, que en el 2014 evoluciona hacia un Centro de Soluciones, apoyando las operaciones con la finalidad de mejorar aún más la calidad de servicio a nuestros asegurados de la región.

A mediados del año 2011, la Junta Directiva decide ampliar la cobertura geográfica de la empresa, abriendo nuevas oficinas en las principales ciudades del país. Así nacen los Centros de Soluciones Lechería, Valera, Maracaibo y San Cristóbal. Para el año 2012, se inauguraron los Centros de Soluciones en Valencia, Mérida y Maracay. Más adelante, en el segundo semestre de 2013, se dio apertura al Centro de Soluciones Barquisimeto. Adicionalmente, para cerrar el ciclo de expansión geográfica de Iberoamericana de Seguros, en el 2014 se iniciaron operaciones en las nuevas oficinas de las ciudades de Maturín y Porlamar, logrando así estar presentes en las principales ciudades del país.

Es importante destacar que la empresa mantiene sus lineamientos iniciales al conservar un modelo operativo apoyado en la tecnología e innovación, optimizando procesos, mejorando los tiempos de

respuesta y calidad de servicios para el Aliado Comercial y asegurado. La apertura de las oficinas está concebida con el objeto de fortalecer la función comercial y la proyección de la marca.

En el año 2013 se incorporan a Iberoamericana de Seguros nuevos accionistas y miembros a la Junta Directiva como lo son: el Dr. Carlos Acosta López y el Sr. Nicolas Mangieri Cauterucce, aportando sus experiencias en el sector financiero y productivo del país.

En fecha del 18 de Septiembre del año 2014, mediante Providencia FSAA-2-2-2014-12538, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora aprobó la Asamblea Extraordinaria de Accionistas del día 12 de junio de 2013 autorizando a Inversora Ibeseg C.A como nuevo accionista de Iberoamericana de Seguros C.A.

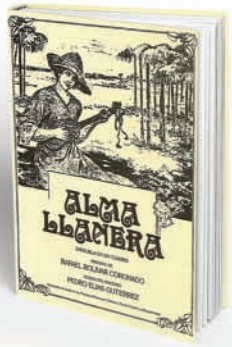
Como parte de los objetivos estratégicos 2009 – 2014, la organización contempló redefinir la arquitectura de la marca y finalmente en el año 2013, se consideró sustituir la denominación comercial de Iberoamericana de Seguros por Iberoseguros, con la finalidad de fortalecer el posicionamiento de la marca en la mente del consumidor con un nombre que está directamente asociado a la actividad aseguradora y que pueda expresarse en una sola palabra con la fuerza necesaria.

Durante el primer semestre del año 2014, Iberoseguros inauguró nueva Sede Corporativa en la urbanización Bello Monte de la ciudad de Caracas, inversión realizada con el fin de fortalecer el patrimonio de la empresa, posicionar la marca y brindar mayor comodidad y calidad de servicios a sus Colaboradores, Clientes y Aliados Comerciales. La nueva sede cuenta con instalaciones modernas y tecnología de punta que cumplen con los estándares que caracterizan a la marca, representando un significativo logro organizacional.

Junta Directiva y Directorio Ejecutivo

ibero es Aragua

Ahora puedes buscar tu versión
favorita en Internet



El mundo avanzó, nosotros también

No importa si la tienes en tu celular, tableta o dispositivo para escuchar música, la canción escrita por el **villacurano Rafael Bolívar Coronado** suena en el alma de todos los venezolanos.

ibero es Carabobo

En los 70s, la Onda Nueva era lo nuevo en la radio
hoy, la encuentras en youtube

El mundo avanzó, nosotros también

La Onda Nueva, mezcla de jazz, joropo y bossanova, inventada en 1968 por el **valenciano Aldemaro Romero**, fue un género musical que se escuchó en cientos de radios en Europa y América. Hoy sus videos tienen miles de visitas en youtube.

ibero es Lara

La música de tus raíces es la misma,
pero el medio para escucharlas cambió

El mundo avanzó, nosotros también

Hay canciones que nos conectan con generaciones anteriores y con el lugar donde nacimos; un ejemplo de ellos es **Ah Mundo Barquisimeto.** Gracias a la tecnología podemos conservar y reproducir la música de cantantes y músicos tradicionales que son indispensables cuando se habla del folklore de nuestro país. En Iberoseguros entramos en la era de la tecnología porque sabemos que te conecta con las cosas importantes para ti y nos ayuda a atenderte mejor.

ibero *es Venezuela*

Presidente de la Junta Directiva

Juan Carlos Maldonado Bermúdez

Consejero de la Junta Directiva

Fernándo Maldonado B.

Directores Principales

Juan Carlos Maldonado Bermúdez
Alberto Quintana Benshimol
Manuel Sucre García
José Antonio Gil Yepes
Carlos Acosta López
Nicolás Mangieri Cauterucce

Directores Suplentes

Jackson Mejía Lobo
William D´Jesús Martínez
Juan Carlos Villalba Buonafina

Directorio Ejecutivo:

Presidente Ejecutivo
Juan Carlos Maldonado Bermúdez

Consultor Jurídico
Sandra A. Turuhpial C.

Oficial de Cumplimiento
Rafael Moreno

Contralor
Nally Arteaga

Vicepresidente de Operaciones Técnicas
William D ´Jesús

Vicepresidente de Comercialización
Jackson Mejía

Vicepresidente de Planificación y Mercadeo
Juan Carlos Villalba Buonafina

Vicepresidente de TI y Procesos
Luz Herrera

Gerentes Corporativos

Gerente de Riesgos
Nicolas León

Gerente de Costos
Aylicec García

Gerente de Personas
Carla Colón

Gerente de Automóvil
María Ninoska Hernández

Gerente de Patrimoniales
Raúl Obaldía

Gerente de Comercialización Corporativo
Carmery Narváez

Gerente de Mercadeo
Carlos Dini

Gerente de Capital Humano
Paola Cárdenas

Gerente de Innovación
Freddy Moncada

Gerente de Procesos
Luis Gerardo La Cruz

Gerente de Administración y Finanzas
Liliangi Guzmán

Gerente de Planificación
Efrain Zabala

Gerente de Seguridad
Mervin Coello

Gerentes de Centros de Soluciones

Centro de Soluciones Caracas
María Moreira

Centro de Soluciones Maracay
Gustavo Rodríguez

Centro de Soluciones Valencia
Mirla Hernández

Centro de Soluciones Barquisimeto
José Vietry

Centro de Soluciones Maracaibo
Oscar Sanabria

Centro de Soluciones San Cristóbal
Wuilmer Ramírez

Centro de Soluciones Valera
Laura Montenegro

Centro de Soluciones Mérida
Luis Ramírez

Centro de Soluciones Puerto Ordaz
Ana Rodríguez

Centro de Soluciones Ciudad Bolívar
Patricia Sandoval

Centro de Soluciones Lechería
Dianitza González

Centro de Soluciones Porlamar
Nohelia Labrador

Centro de Soluciones Maturín
Luis Martínez

Informe de la Junta Directiva

ibero es Monagas

Del blanco y negro al 3D

El mundo avanzó, nosotros también

Doris Wells, actriz, escritora y directora nacida en **Caripito, estado Monagas** marcó la historia de la televisión en los años 70 en Venezuela. Pasamos de ver sus emblemáticas escenas en blanco y negro, a los colores, la alta definición y el 3D, por eso creemos en el poder transformador de la tecnología.

ibero es Anzoátegui

De hacienda a complejo petroquímico
con fama mundial

El mundo avanzó, nosotros también

La primera explotación petrolera en Venezuela se inició en 1878 con la Compañía Minera Petrolia del Táchira, extrayendo 6 barriles diarios de petróleo para suplir de kerosén a los pueblos cercanos. Hoy, **Anzoátegui** es un centro petrolero de relevancia internacional, con el **Complejo Criogénico de Oriente,** una de las plantas más avanzadas del planeta, gracias a que la tecnología transforma en grande lo que en algún momento fue pequeño.

ibero es Nueva Esparta

No hay sonido más dulce que
el del polo margariteño

El mundo avanzó, nosotros también

Antes solo lo podía disfrutar quien estuviese cerca de la mandolina, hoy puede escuchar un polo **margariteño** quien lo lleve en su dispositivo móvil o lo busque en la red. Agradecemos a la tecnología por acercarnos a esas cosas que llevamos en el alma.

ibero *es Venezuela*

Señores accionistas,

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y en acuerdo a lo establecido en los estatutos sociales, nos complace someter a su consideración el presente Informe de Gestión de Iberoseguros, correspondiente al ejercicio fiscal del año 2014, así como los respectivos informes de los Estados Financieros Auditados, el Informe de los Comisarios y el Informe del Actuario Independiente.

En este documento se describen el desempeño económico del entorno país y de las actividades más importantes desarrolladas por la Dirección Ejecutiva de Iberoseguros, basados en el Plan Estratégico 2014-2017 aprobado por la Junta Directiva.

El entorno país, en el año 2014, se caracterizó por un conjunto de adversidades en lo político, social y económico. Desde el punto de vista macroeconómico continuó mostrando un deficiente desempeño en sus indicadores, con un deterioro mucho mayor al observado en el 2013. En lo social, el año inició con una serie de manifestaciones públicas en distintos estados del país, que continuaron por varios meses, como protestas ante los altos índices de inseguridad, escasez de productos de primera necesidad y el deterioro del poder adquisitivo del venezolano por la alta inflación.

La economía venezolana luego de haber reflejado en 2012 un crecimiento del PIB de 5,6% y de 1,6% en 2013, el 2014 mostró durante los primeros nueve meses del año una contracción acumulada de 3,9%, de acuerdo a las últimas cifras oficiales publicadas por el Banco Central de Venezuela, principalmente como consecuencia de las restricciones al acceso de divisas por parte del sector privado y unas condiciones desfavorables para la inversión privada. Es importante destacar que solo cuatro sectores registraron variaciones positivas: instituciones financieras y seguros 14,2%, comunicaciones 5,0%, servicios de gobierno 1,7%, y servicios sociales y personales 0,2%.

En materia cambiaria, la tasa de cambio oficial para el año 2014 se ubicó en Bs./USD $6,30 para los productos considerados prioritarios (alimentos básicos y medicinas). Adicionalmente, se publicaron una serie de convenios donde se limitó el acceso y uso de divisas por parte de viajeros, remesas familiares, contratos de tecnología y asistencia técnica; se asignó la tasa SICAD como el tipo de cambio aplicable a estas operaciones y se redujo la autorización de los montos según destinos en tarjetas de crédito y en efectivo, entre otros. Posteriormente, se designó la administración de subastas de SICAD al Centro de Comercio Exterior CENCOEX, y la definición del tipo de cambio al BCV. Se adjudicaron US$5.223,00 millones a través de 26 subastas a una tasa promedio de VEB 10,9/US$. Durante el 2014 SICAD no realizó subasta para personas naturales.

Como complemento a las acciones mencionadas anteriormente, se publicó la Ley de Régimen Cambiario en la que se estableció un tercer mercado alternativo de divisas, que permitía la participación de entes públicos, distintos al Banco Central de Venezuela, y personas naturales y jurídicas, mediante un mecanismo de subastas llamado SICAD II, el cual permitiría realizar operaciones a un tipo de cambio más ajustado a la realidad. Complementando así un sistema de cambio múltiple que permitió al gobierno administrar la asignación de divisas de acuerdo a las prioridades definidas por las autoridades económicas (CENCOEX, SICAD y SICAD II).

Se autorizaron las transacciones de compra y venta de divisas en efectivo o en títulos valores a través del Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II) que, para inicios del mes de marzo, tuvo un promedio de tipo de cambio de Bs./US$ 51,2 y cerró el año en Bs./US$ 49,98. Desde sus inicios, en marzo 2014, el SICAD II asignó un monto total ofertado a través de este mecanismo de US$6.185,00 millones.

Desde el 2012 se ha reducido de forma considerable la asignación de divisas al sector privado, ya para el 2013 se había contraído en 32% (US$ 8.188 millones). Esta disminución en la asignación de divisas se ha visto reflejada en el índice de escasez de productos pasando desde el 2012 en 14,2% a un 20,8% en 2013 hasta llegar a un 22,5% en 2014. La deuda comercial en divisas estaba valorada en US$21.110,00 millones; de esta deuda, el mayor componente es la partida de importaciones no liquidadas, valorada en US$6.760,00 millones, es decir, 32,0% de la deuda total.

El mercado petrolero en 2014 resaltó por el desplome de los precios del crudo, que se inició en el segundo semestre y presentó el mayor impacto hacia finales del año, hasta caer en casi un 43% para el cierre. El precio del West Texas Intermediate (WTI) disminuyó en US$ 45, el Brent en US$ 54,2 y la cesta OPEP en US$ 53,5. Es la mayor caída registrada desde julio de 2008, cuando los precios retrocedieron, en - 67,5% (de US$/b 130 a US$/b 40).

En relación con la producción de petróleo por parte de Venezuela, se obtuvo una disminución promedio de enero a diciembre de 18.000 bd en relación a 2013, ubicando la producción en 2,333 mmbd, de acuerdo a las cifras publicadas por la OPEP. El promedio para el año se ubicó en US$/b 88,42 , 9,8% menor al promedio de 2013 (US$/b 98,1). Para el cierre del año, el precio de la cesta venezolana se cotizó en la última semana del 2014 en un promedio de US$/b 47,05. Las reservas internacionales se ubicaron en US$22.309 para el cierre del 2014.

El gasto fiscal acumulado para el 2014 se ubicó en Bs. 955,9 millardos, reflejando un aumento de 50,3% en comparación con el del año 2013. Por su parte, el SENIAT recaudó Bs. 476.625 millones por ingresos tributarios no petroleros, un 71,6% mayor al del año 2013, donde destacan los tributos por IVA, Renta Aduanera e Impuesto Sobre la Renta.

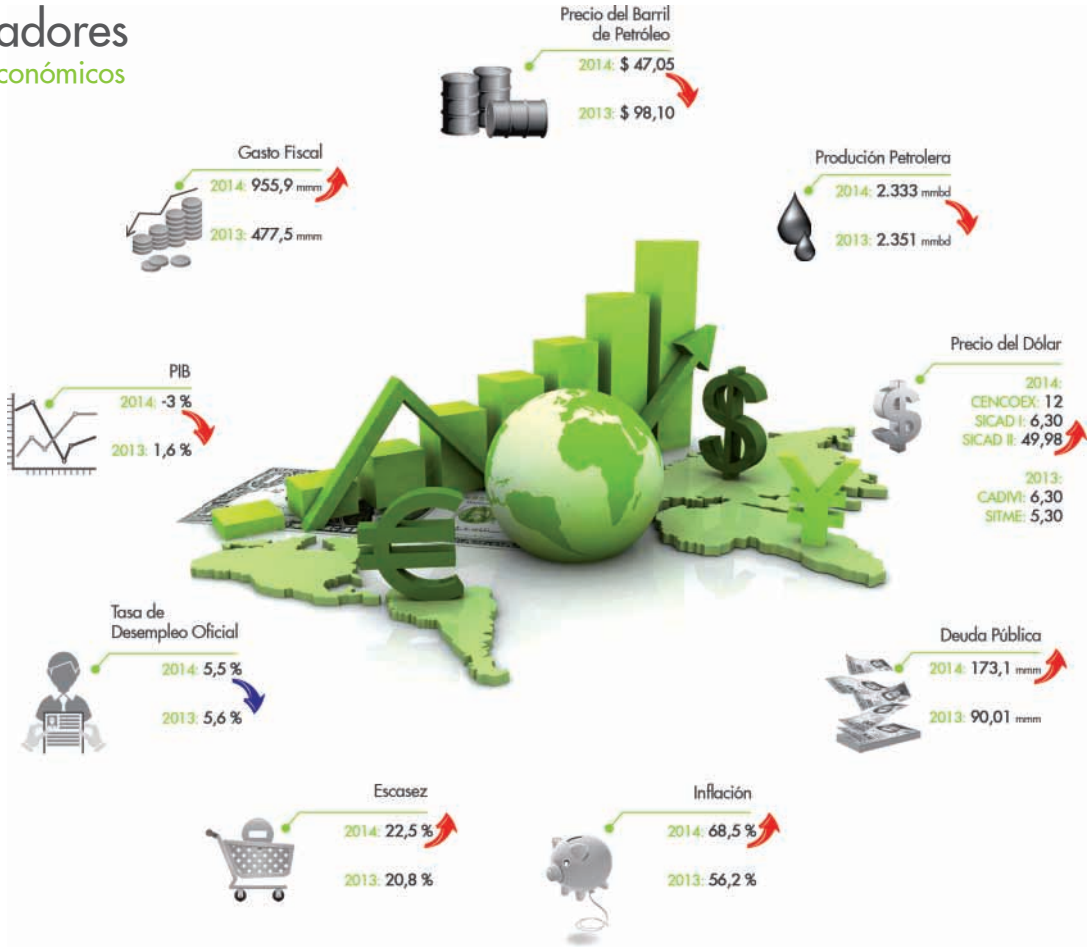
Para la deuda pública se aprobó, por medio de la Ley de Endeudamiento, un monto máximo en Bonos de la Deuda Pública Nacional (DPN) de Bs. 173,1 millardos, lo que representa un 48,3% superior al del año 2013. Mientras que el monto máximo en Letras del Tesoro en circulación que se autorizó fue de Bs. 13,1 millardos, un 41,2% superior al del año 2013.

En relación con la inflación, para el cierre del período se ubicó en 68,5%, de acuerdo a la cifra oficial publicada por el Banco Central de Venezuela, la más alta que se obtiene desde la serie estadística histórica definida en 2008. La inflación de Venezuela se ubicó muy por encima de la inflación mundial y superó siete veces a la registrada en promedio en América Latina y El Caribe (estimada por CEPAL en 9,3%).

En 2014 la liquidez monetaria llegó a Bs. 2.001.114 millones, una variación de 65% en términos nominales respecto a 2013 . Durante 2014 la expansión del gasto público fue el principal determinante de la evolución del M2, a pesar de los esfuerzos del BCV por contraer la liquidez a través de subastas extraordinarias (BCV directo) que alcanzaron un monto de Bs. 22.600 millones. La tasa de interés activa promedio se ubicó en 19,1% y la tasa pasiva promedio para depósitos a plazos se ubicó en 15,3%.

La tasa de desempleo se ubicó para el cierre del año en 5,5%, menor que la del año 2013 (5,6%), y el promedio del año fue 7%. Durante el 2014 se crearon 441.170 nuevos empleos, mientras que en 2013 el registro fue de 233.071.

Indicadores
Macroeconómicos



El mercado asegurador venezolano cerró el año 2014 con un crecimiento de 71%, alcanzando en primas cobradas la cifra de Bs. 142.786.818,90. Por su parte, Iberoseguros cerró con Primas Cobradas de Bs 1.769.034.914 alcanzando obtener el 1,23% de participación de mercado, lo que permitió posicionarse en el puesto 21 del ranking de las empresas de seguros, de acuerdo con el monto de sus primas netas, escalando 2 posiciones con respecto al 2013.

En relación con el ejercicio 2014, Iberoseguros se enmarcó en el Plan Estratégico 2014-2017, donde se definieron las directrices para las distintas áreas de negocio, con miras a fortalecer la relación con Aliados y Asegurados, así como la rentabilidad de la compañía. Se realizó un estricto seguimiento y control a la ejecución del Plan Estratégico, contando con la medición de indicadores técnicos y financieros, así como mediciones mensuales de avance de cumplimiento de objetivos por Gerencias.

La siniestralidad general se ubicó en 48,8%, mientras que la composición de cartera se distribuyó de la siguiente manera: 28% Automóvil, 63% Personas y 9% Patrimoniales. El índice de gastos de administración cerró en 17,1% de las primas devengadas, aumentando 2,5% en comparación con el ejercicio anterior, mientras que la tasa combinada de la gestión aseguradora de la compañía cerró en 81,3%, lo que

constituye un excelente resultado técnico. Uno de los aspectos de mayor relevancia durante el ejercicio, fue el fortalecimiento de la cartera de Aliados Comerciales, alcanzando significativos incrementos en primas respecto al año 2013, distribuidos de la siguiente manera: Aliados Exclusivos 114%, Corredores 75% y Sociedades de Corretaje 94%.

En los resultados de cierre del ejercicio, destaca que la empresa alcanzó un patrimonio de Bs. 1.087.778.058,00 representando un incremento de 565% con respecto al año 2013 y contribuyendo al cumplimiento de las exigencias de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en Venezuela. El índice de cobertura de las inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas alcanzó 1,99%. Asimismo, se logró una utilidad neta de Bs. 17.273.471,00 manteniendo la tendencia positiva en este indicador.

Durante el mes de diciembre 2014 los accionistas de Iberoseguros hicieron un aporte de Bs. 87.000.000,00 para futuros aumentos de capital, de manera de fortalecer la solvencia de la organización.

La compañía continuó su estrategia de inversión en capital humano y social, tecnología y procesos, así como en su plan de expansión a lo largo del territorio nacional, invirtiendo en la apertura de dos nuevos Centros de Soluciones en las ciudades de Porlamar y Maturín. Con estas nuevas inauguraciones, la empresa extiende su cobertura geográfica a un total de 13 Centros de Soluciones, distribuidos entre las principales ciudades de Venezuela.

Finalmente, Iberoseguros apostó nuevamente al éxito en el 2014, presentando una imagen corporativa renovada, conservando la misma calidad y excelente servicio. Todo esto apalancado en un modelo de negocio diferenciado, donde la tecnología y la innovación se convierten en el pilar fundamental de la organización y se unen para ofrecer productos y servicios que superan las expectativas de Aliados Comerciales y Asegurados.

Nuestro reto es continuar ofreciendo soluciones de seguros oportunas y de calidad, que permitan afianzar las relaciones con nuestros clientes, contando con un capital humano cercano, eficiente y comprometido, tecnología de vanguardia con procesos sencillos y autogestionables. Nuestra apuesta es con "Visión de Futuro"…

Una visión sin acción no pasa de un sueño. Una acción sin visión sólo es un pasatiempo,
sin embargo una visión con acción puede cambiar el mundo

Señores accionistas, queremos expresarles nuestro mayor agradecimiento por la invaluable confianza depositada en la Dirección Ejecutiva y hacemos extensivo un especial reconocimiento a los colaboradores de Iberoseguros por el aporte incondicional en sus actividades y por ser el capital más importante con el que cuenta la organización.

Sometemos a la consideración de los señores accionistas el Informe de Gestión que a continuación se les presenta.

Lic. Juan Carlos Maldonado Bermúdez
Presidente de la Junta Directiva

Estados
Financieros

Capital Suscrito: Bs. 26.311.350,00
Capital Pagado: Bs. 26.311.350,00
(expresado en Bolívares)

ACTIVO

201		**Inversiones Aptas para la Representación de las Reservas Técnicas**			1.148.379.075
	01	Disponible		874.093.717	
	02	Valores Públicos		59.322.829	
	06	Predios Urbanos Edificados	218.473.646		
		Menos: Depreciación Acumulada	3.511.117	214.962.530	
202		**Garantía a la Nación**			2.671.105
	01	Para Operaciones de Seguros		2.662.400	
	02	Para Operaciones de Fideicomiso		8.705	
203		**Inversiones No Aptas para la Representación de las Reservas Técnicas**			1.223.352.753
	01	Acciones de Sociedades Privadas		4.558.979	
	05	Inmuebles	1.045.327.508		
		Menos: Depreciación Acumulada	17.493.142	1.027.834.366	
	06	Efectos Mercantiles		170.000.000	
	07	Inversiones en el Extranjero		20.885.452	
	13	Depósitos en Otros Institutos		73.956	
206		**Activos Depreciables y Amortizables**			142.951.860
	01	Mobiliario	24.150.603		
		Menos: Reserva de Depreciación	1.924.171	22.226.432	
	02	Equipo de Oficina	322.655		
		Menos: Reserva de Depreciación	142.918	179.737	
	03	Equipo de Computación	15.247.805		
		Menos: Reserva de Depreciación	5.440.559	9.807.246	
	04	Vehículos	300.000		
		Menos: Reserva de Depreciación	130.000	170.000	
	06	Gastos de Constitucion	131.029		
		Menos: Reserva de Amortización	103.489	27.540	
	07	Gastos de Instalación	117.720.352		
		Menos: Reserva de Amortización	7.179.447	110.540.905	
207		**Cuentas Diversas**			190.814.847
	01	Cuentas a Cobrar		83.415.404	
	02	Anticipo a Cuenta de Comisiones		151.166	
	05	Préstamos a Empleados		1.807.274	
	08	Beneficios Devengados por Cobrar		729.858	
208		**Activos Transitorios**			47.224.841
	07	Otros Cargos Diferidos		47.224.841	
209		**Otros Activos**			6.735.387
	02	Depósitos en Garantía de Servicios		600.461	
	03	Operaciones en Tránsito		6.134.926	
		TOTAL ACTIVO			2.762.129.868
212		**Cuentas de Orden**			
	01	Primas Emitidas al Cobro		497.576.534	
	05	Depositos Recibidos en Garantia		110.391	
	06	Fondos o Contratos Administrados		7.896.125	
		TOTAL CUENTAS DE ORDEN			505.583.050

Capital Suscrito: Bs. 26.311.350,00
Capital Pagado: Bs. 26.311.350,00
(expresado en Bolívares)

PASIVO

401		Reservas Técnicas			578.508.241
01		Reservas de Primas Seguros de Personas		68.075.687	
	01	Seguros de Vida - Reservas Matemáticas	764.572		
	02	Colectivos - Reservas Riesgos en Curso	63.067.472		
	03	Individual Reservas Riesgos en Curso	3.499.347		
	03	Funerarios	744.297		
02		Reservas de Primas - Seguros Generales		194.820.007	
	01	Patrimoniales	183.307.207		
	02	Obligacionales o de Responsabilidad	11.512.800		
04		Reservas para Prestaciones y Siniestros Pendientes		297.247.410	
	01	Vida	20.996		
	02	Colectivos	244.208.998		
	03	Individual de Personas	764.366		
	04	Funerarios	131.500		
	05	Patrimoniales y de Responsabilidad	52.112.030		
	06	Seguros Solidarios	9.520		
06		Reservas de Primas Seguros Solidario		61.571	
	02	Riesgos en Curso	61.571		
10		Reservas para Siniestros Ocurridos y No Notificados		14.942.745	
	01	Operaciones de Seguros de Personas	13.024.403		
	02	Operaciones de Seguros de Generales	1.915.436		
	03	Operaciónes de Seguros Solidarios	2.906		
11		Reservas para Riesgos Catastroficos		3.360.821	
	02	Operaciones de Seguros de Generales	3.360.821		
402		Obligaciones a Pagar			852.113.879
01		A Corto Plazo		62.011.250	
02		A Largo Plazo		712.526.386	
03		Impuestos y Contribuciones		44.849.660	
05		Participación Estatutaria		324.594	
08		Gastos Acumulados		32.401.989	
403		Cuentas Diversas			29.089.526
01		Cuentas a Pagar		11.732.112	
02		Cuentas de Productores de Seguros		6.546.637	
05		Cuentas por Pagar al Personal		10.810.777	
404		Cuentas de Reaseguro			104.560.173
01		Cuentas Corrientes con Reaseguradores		43.826.551	
02		Cuentas Corrientes con Reaseguradas		45.839	
04		Cuentas Corrientes con Intermediarios de Reaseguro		60.687.783	
406		Pasivos Transitorios			105.162.187
07		Otros Créditos Diferidos		105.162.187	
407		Reservas de Previsión			4.917.803
02		Otros Fines		4.917.803	
409		Capital			138.651.758
01		Capital Social Suscrito		26.311.350	
02		Superávit Ganado		112.340.408	
	01	Reserva Legal	2.631.135		
	04	Utilidades no Distribuidas	109.709.273		
410		Superávit no Realizado			931.852.829
01		Reserva para Revalorización de Valores		774.138	
02		Reserva para Revalorización de Inmuebles		931.078.691	
411		Utilidad del Ejercicio			17.273.471
01		Utilidad		17.273.471	
		TOTAL PASIVO Y CAPITAL			2.762.129.868
412		Cuentas de Orden			
01		Primas Emitidas al Cobro		497.576.534	
05		Depositos Recibidos en Garantia		110.391	
06		Fondo o Contratos Administrados		7.896.125	
		TOTAL CUENTAS DE ORDEN			505.583.050

JUAN CARLOS MALDONADO
Presidente Junta Directiva

LILIANGI GUZMAN
Gerente de Administración y Finanzas

INGRESO

501	**Operaciones de Seguros de Personas**		1.252.315.107
01	Primas del Ejercicio	1.131.812.920	
03	Gastos Operacionales Reembolsados por Reaseguradores	359.027	
05	Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	119.541.204	
06	Reservas Técnicas del Ejercicio a Cargo de Reaseguradores	290.882	
07	Impuesto a Cargo de Reaseguradores	311.075	
521	**Operaciones de Seguros Generales**		857.903.601
01	Primas Cobradas	664.929.773	
02	Siniestros Pagados por Reaseguradores	10.742.299	
03	Gastos Operacionales Reembolsados por Reaseguradores	30.057.833	
04	Participación en las Utilidades de Reaseguradores	139.815	
05	Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	99.852.236	
06	Reservas Técnicas del Ejercicio a Cargo de Reaseguradores	44.103.495	
07	Impuesto a Cargo de Reaseguradores	2.011.149	
08	Salvamento de Siniestros	6.067.000	
531	**Operaciones de Seguros Solidarios**		235.584
01	Primas Cobradas	184.517	
05	Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	51.068	
581	**Gestión General de la Empresa**		148.297.583
01	Producto de Inversiones	119.668.383	
05	Beneficios Diversos	28.629.199	
	TOTAL INGRESOS		2.258.751.875
	TOTAL GENERAL		2.258.751.875

EGRESOS

301	Operaciones de Seguros de Personas		1.261.725.237
01	Prestaciones Pagadas	1.475.652	
02	Siniestros Pagados	443.463.955	
03	Devolución de Primas	22.413.061	
04	Comisiones y Gastos de Adquisición	58.801.351	
05	Primas Cedidas en Reaseguro	192.236.725	
06	Reservas Técnicas del Ejercicio	326.516.868	
07	Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior a Cargo de Reaseguradores	254.989	
09	Gastos de Administración	216.095.592	
11	Primas Pagadas por Concepto de Reaseguro no Proporcional	467.044	
321	Operaciones de Seguros Generales		843.462.473
01	Siniestros Pagados	114.483.998	
02	Devolución de Primas	5.479.234	
03	Comisiones y Gastos de Adquisición	105.990.166	
04	Primas Cedidas en Reaseguro	137.026.941	
05	Reservas Técnicas del Ejercicio	295.740.111	
06	Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior a Cargo de Reaseguradores	50.064.489	
		130.117.142	
		4.560.392	
331	Operaciones de Seguros Solidarios		332.410
01	Siniestros Pagados	227.624	
03	Comisiones y Gastos de Adquisición	3.089	
05	Reservas Técnicas del Ejercicio	73.997	
09	Gastos de Administración	27.700	
381	Gestión General de la Empresa		135.958.284
01	Gastos de Administración	5.419.880	
02	Egresos Financieros	68.189.769	
03	Ajuste de Reservas de Provisión	16.892.009	
04	Ajuste de Valores y Otros Activos	22.337.553	
05	Pérdidas en Activos	12.467	
08	Otros Egresos	23.106.607	
	TOTAL EGRESOS		2.241.478.404
395	Resultado del Ejercicio		
01	Utilidad	17.273.471	
	TOTAL GENERAL		2.258.751.875

JUAN CARLOS MALDONADO
Presidente Junta Directiva

LILIANGI GUZMAN
Gerente de Administración y Finanzas

FORMULARIO MS-02
INFORMACIÓN RELATIVA AL MARGEN DE SOLVENCIA Y AL PATRIMONIO PROPIO NO COMPROMETIDO AL 31 DE DIEMBRE DE 2014
(expresado en Bolívares)

A. MARGEN DE SOLVENCIA PARA SEGUROS GENERALES, SEGURO COLECTIVO DE VIDA Y SEGURO FUNERARIO (INCLUYENDO FIANZAS)		
1 Margen de Solvencia en función de las primas	Bs 294.705.327,41	
2 Margen de Solvencia en función de los siniestros	Bs 116.089.690,33	
B. MARGEN DE SOLVENCIA PARA SEGUROS GENERALES, SEGURO COLECTIVO DE VIDA Y SEGURO FUNERARIO (INCLUYENDO FIANZAS) = MAYOR VALOR ENTRE 1 Y 2.	Bs 294.705.327,41	
C. MARGEN DE SOLVENCIA PARA SEGUROS DE VIDA INDIVIDUAL	Bs 45.874,30	
D. MARGEN DE SOLVENCIA TOTAL: B+C		Bs 294.751.201,71
E. PATRIMONIO PROPIO NO COMPROMETIDO		
3 Capital pagado a la fecha del cálculo	Bs 26.311.350,00	
4 Reservas legales, estatutarias y voluntarias al cierre del último ejercicio (*)	Bs 100.631.135,00	
5 Utilidades no distribuidas de ejercicios anteriores, al cierre del último ejercicio	Bs 109.709.273,38	
6 Superavit Ganado = (4 + 5)	Bs 210.340.408,38	
7 Utilidades del último ejercicio aprobadas, no repartidas como dividendos.	Bs 17.273.470,71	
8 40% del saldo de operaciones positivo.	Bs 0,00	
9 Diferencia máxima entre el valor de los inmuebles revalorizados y el valor de los predios urbanos edificados afectos a la representación de las reservas técnicas (Anexo 1 Total columna 12)	Bs 931.078.690,50	
10 (Capital pagado más superavit ganado) x 0,25	Bs 59.162.939,60	
11 Diferencia admisible para el cálculo (menor valor entre 9 y 10) (anexo 1- literal C)	Bs 59.162.939,60	
12 Total= (3 + 6 + 7 +8 +11)		Bs 313.088.168,69
13 Pérdidas de ejercicios anteriores que no hayan sido repuestas o enjugadas a la fecha del cálculo	Bs 0,00	
14 Pérdidas del último ejercicio que no hayan sido repuestas o enjugadas a la fecha del cálculo	Bs 0,00	
15 100% del saldo de operaciones negativo	Bs 0,00	
16 Total pérdidas = (13 +14 +15)		Bs 0,00
17 Patrimonio Propio No Comprometido = (12 - 16)		Bs 313.088.168,69
F. CALCULO DEL PORCENTAJE DE SUFICIENCIA O INSUFICIENCIA DEL PATRIMONIO PROPIO NO COMPROMETIDO.		
18 Patrimonio no Comprometido menos 105% del Margen de Solvencia		Bs 3.599.406,89
19 Porcentaje de suficiencia o insuficiencia del Patrimonio Propio no Comprometido respecto al Margen de Solvencia = (18x100/1,05 D)		1,16%

(*) Contiene aporte para futuro aumento de capital por parte de los accionistas.

IMPORTANTE

Las cifras aquí reflejadas no han sido auditadas por la Superintendencia de Seguros.

EL Margen de Solvencia representa los recursos requeridos por la empresa para absorber pérdidas por variaciones extraordinarias de los resultados, a fin de cumplir con los compromisos asumidos con los asegurados, beneficiarios o contratantes y con las empresas cedentes en caso de riesgo aceptados en reaseguro.

El Patrimonio Propio no Comprometido representa los recursos patrimoniales con que cuenta la empresa para cubrir los requerimientos mínimos de solvencia.El Patrimonio Propio no Comprometido es suficiente cuando es mayor o igual que el ciento cinco por ciento (105%) del Margen de Solvencia; por el contrario, es insuficiente cuando es menor.

Si el porcentaje indicado en los Items 19 es negativo significa que la empresa no cuenta con un Patrimonio Propio no Comprometido suficiente para cumplir con los compromisos.

JUAN CARLOS MALDONADO
Presidente Junta Directiva

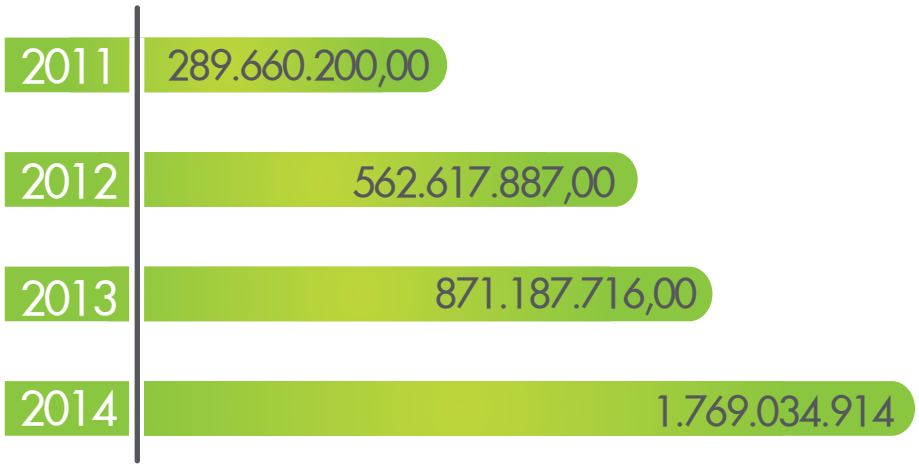
LILIANGI GUZMAN
Gerente de Administración y Finanzas

Gestión 2014

La ejecución del Plan Estratégico de la empresa, en especial de las actividades ligadas a la comercialización y al posicionamiento de la organización, hizo posible el cumplimiento de las metas en primas cobradas y crecimiento esperado para el año 2014, presentando al cierre del 31 de diciembre de este año Bs. 1.769.034.914 en primas cobradas, observándose una tasa de crecimiento respecto al año 2013 de 103%.

La prima cobrada en los Centros de Soluciones alcanzó la cifra de Bs. 771.408.899, lo que constituye más de 240% de incremento respecto al 2013.

Primas Cobradas

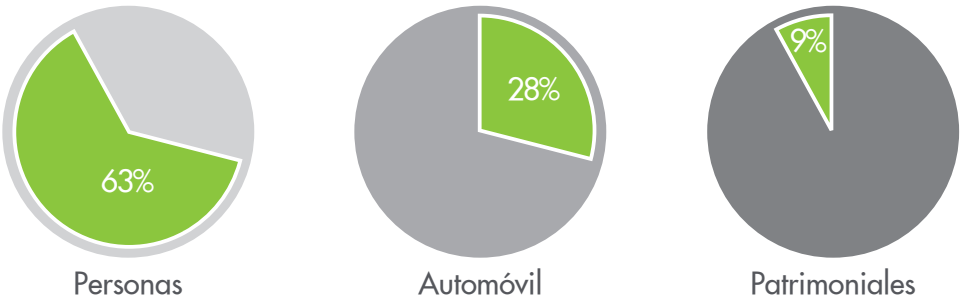


En cuanto a la composición de cartera, se distribuye de la siguiente manera:

- 63% en los Ramos de Personas.
- 9% en Ramos Patrimoniales.
- 28% en los Ramos de Automóvil.

Sin duda, se puede observar el excelente desempeño en la captación de los Ramos de Automóvil, el cual duplicó su participación en la composición de cartera con respecto al año anterior (14%).

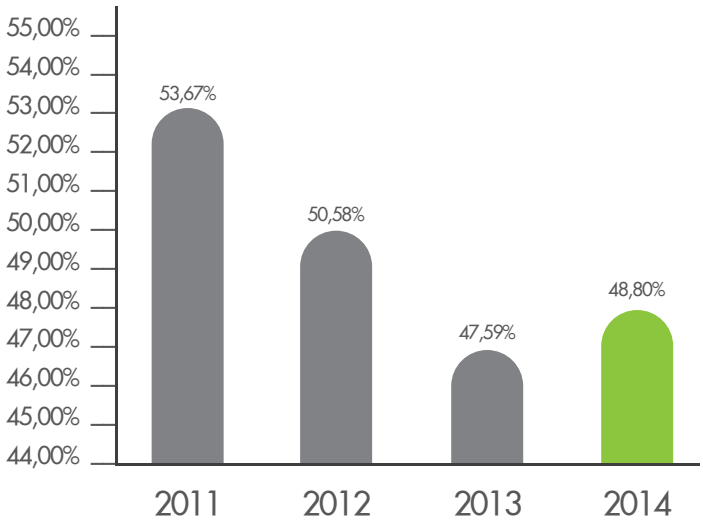
Composición de Cartera



El enfoque estratégico establecido por la dirección comercial, apunta a fortalecer la captación de Aliados Comerciales estratégicos en las ciudades donde se ha expandido la presencia y cobertura geográfica de la empresa.

La Siniestralidad Incurrida de la cartera se ubicó en 48,8%, observándose un control de esta variable a lo largo de los últimos años.

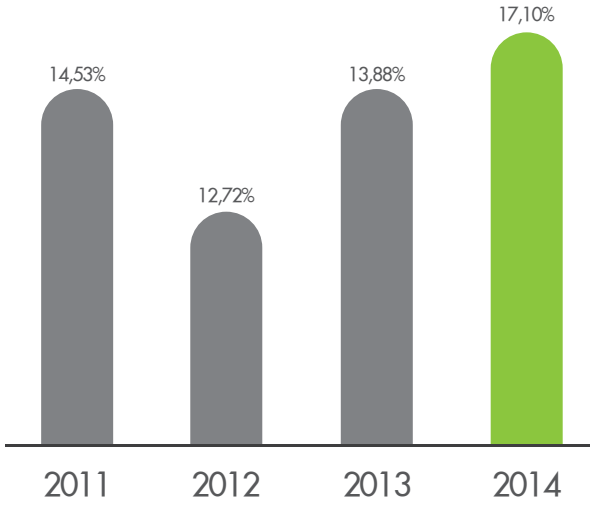
Siniestralidad Incurrida



Los Gastos de Adquisición se ubicaron en Bs. 164.794.606, mostrando un índice de 10,4 % sobre las primas devengadas.

Los Gastos Administrativos cerraron en Bs. 270.993.985, ubicándose el índice en 17,1% sobre prima devengada.

Gastos Administrativos



En relación al Balance de Situación al cierre del ejercicio anual destacamos:
Los Activos Totales alcanzaron la cifra de Bs. 2.762.129.868, representando un incremento de 225,47% con respecto al año anterior.

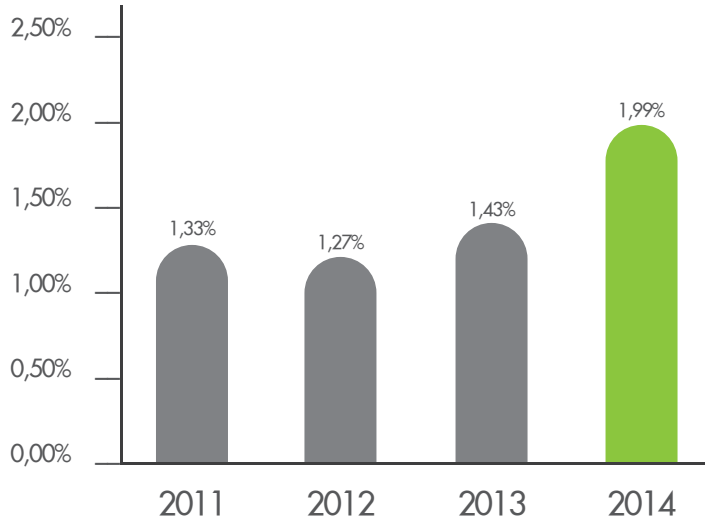
	diciembre 12	diciembre 13	diciembre 14	% incremento
ACTIVO	315.991.314	848.650.733	2.762.129.868	225,47%
Inversiones Aptas	170.409.210	242.908.460	1.148.379.075	372,76%
Inversiones No Aptas	2.442.559	392.458.174	1.223.352.753	211,72%
Activos Depreciables	21.528.037	28.012.395	142.951.860	410,32%
Cuentas por Cobrar	85.591.528	75.021.502	190.814.847	154,35%
Otros Activos	36.019.980	109.220.855	53.960.228	-50,60%

El Pasivo alcanzó Bs. 1.674.351.810, mostrando una variación del 144,39% en relación al año anterior.

	diciembre 12	diciembre 13	diciembre 14	% incremento
PASIVO	219.230.290	685.109.640	1.674.351.810	144,39%
Reservas Técnicas	133.768.644	169.696.708	578.508.241	240,91%
Cuentas por Pagar	69.629.256	390.663.926	881.203.405	125,57%
Cuentas de Reaseguro	2.102.766	106.454.200	104.560.173	-1,78%
Otros Pasivos	7.764.240	12.258.115	105.162.187	757,90%
Reservas de Previsión	5.965.384	6.036.691	4.917.803	-18,53%

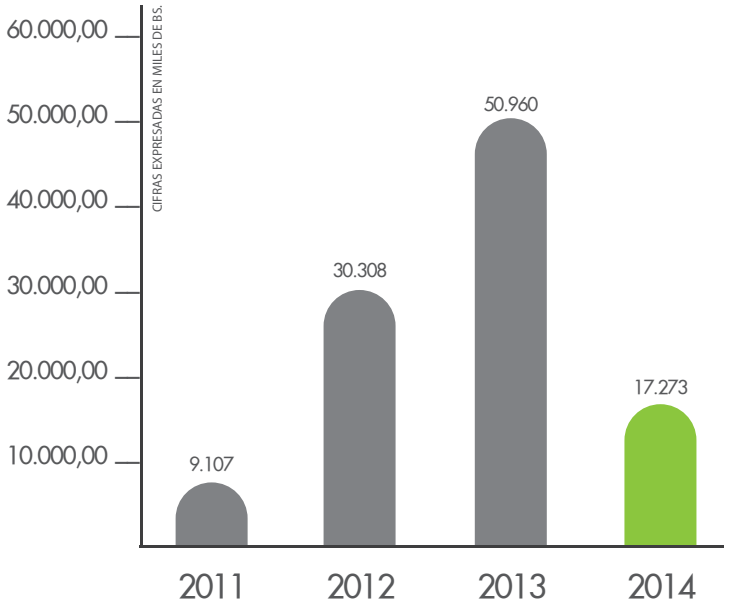
Con respecto a las Reservas Técnicas, éstas alcanzaron Bs. 578.508.241, versus su contrapartida en Inversiones Aptas para la Representación de las Reservas Técnicas, las cuales alcanzaron la cantidad de Bs. 1.148.379.075, logrando un Índice de Cobertura de 1,99%.

Indice de Coberturas



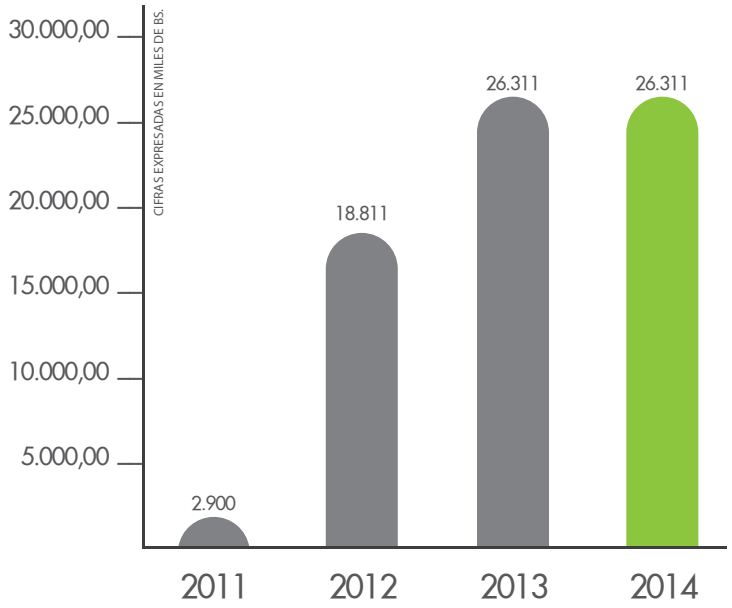
Los resultados técnicos y la gestión general de la empresa, ha permitido consolidar el resultado de utilidad durante todos estos últimos años. El gráfico que a continuación se presenta, muestra la tendencia positiva de esta variable, que para el cierre del año 2014 se ubicó en Bs. 17.273.471.

Utilidad del Ejercicio



Capital Suscrito y Pagado

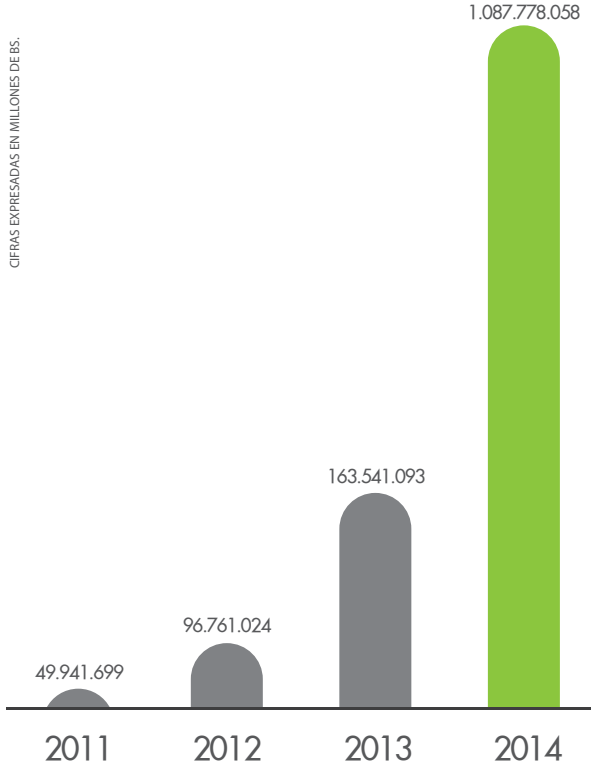
El Capital Suscrito y Pagado se conservó en Bs. 26.311.350.



El Patrimonio alcanzó la cantidad de Bs. 1.087.778.058, lo cual representó un incremento de 565% con respecto al año anterior.

Patrimonio

Durante el mes de diciembre 2014, los accionistas de Iberoseguros hicieron un aporte de Bs.87.000.000,00 para futuros aumentos de capital y fortalecer la solvencia de la organización.

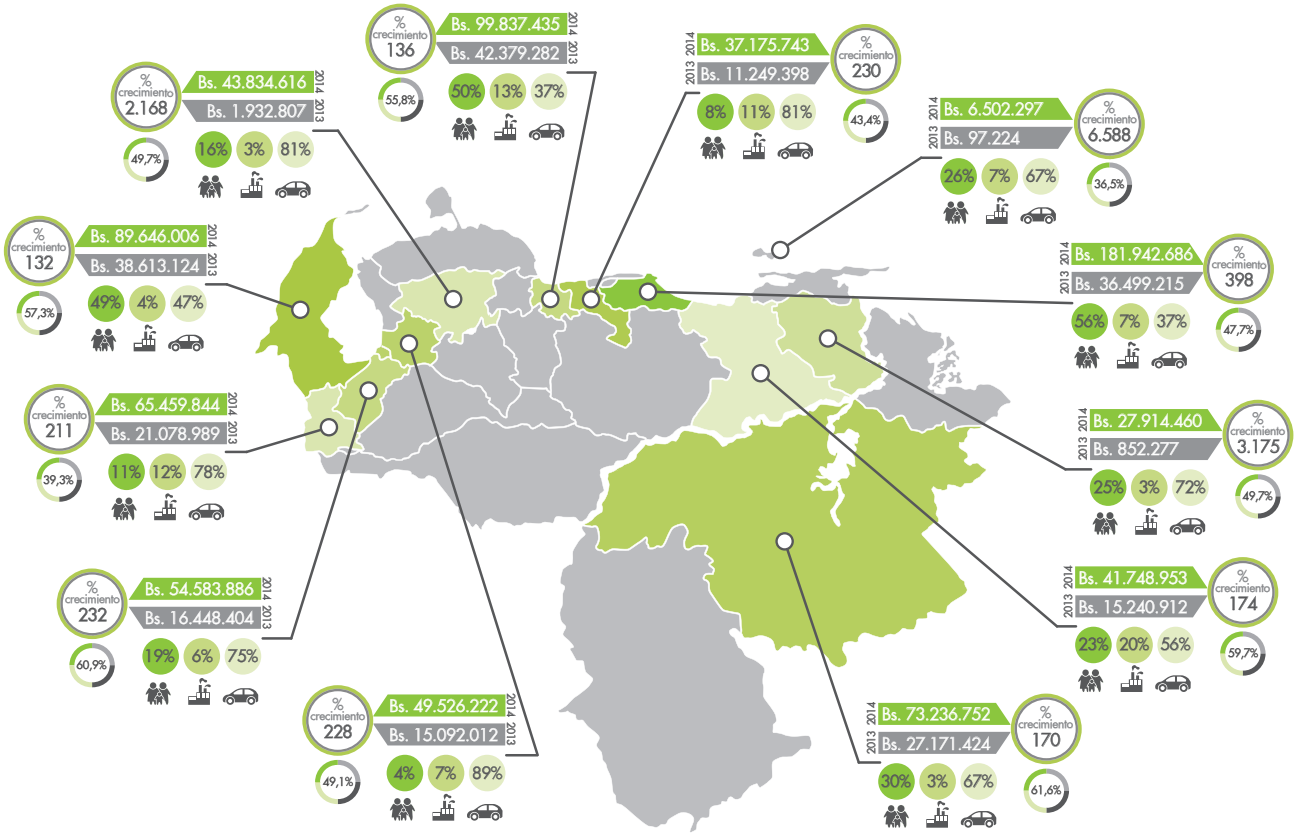


Alcance y Cobertura Geográfica

Iberoseguros se ha enfocado en lograr la eficiencia a través de procesos de negocios óptimos, innovar en sus productos y servicios y continuar con el objetivo de expandir su cobertura geográfica a escala nacional a través de la apertura de nuevos Centros de Soluciones en las principales ciudades de Venezuela. Nuestras oficinas están diseñadas para prestar atención a nuestros asegurados y Aliados Comerciales, apoyadas con herramientas web para facilitar la autogestión a los mismos. Las instalaciones de Iberoseguros están dotadas con una estructura e infraestructura idóneas para brindar un servicio óptimo de cotizaciones, emisiones, declaración y seguimiento a siniestros y todo lo relacionado al financiamiento y cobranzas de pólizas.

Indicadores de Cartera

Centros de Soluciones



Cartera Total Iberoseguros

- Primas Cobradas Bs. 1.769.034.914
- Posicionamiento 21
- Participación de Mercado 1,34%
- Siniestralidad 48,8
- Utilidad Bs. 17.273.471
- Patrimonio Bs. 1.087.778.058

- Reservas Técnicas Bs. 578.508.241
- Inversiones Aptas Bs. 1.148.379.075
- Indice de Cobertura 1.99%
- Margen de Solvencia 1.16%
- Capital Suscrito Pagado Bs. 26.311.350
- N- de Oficinas 13

- Total Prima Cobrada CS Bs. 771.408.899
- Total Prima Cobrada Corporativa Bs. 997.626.014
- Total Prima Cobrada Bs. 1.769.034.914
- Tasa Combinada 89,3%

Actualmente, contamos con Centros de Soluciones en las siguientes ciudades: Caracas, Maracaibo, Valencia, Maracay, San Cristóbal, Mérida, Valera, Lechería, Puerto Ordaz, Ciudad Bolívar, Barquisimeto, Porlamar y Maturín.

Igualmente, podemos ofrecer una amplia red de servicios en todo el territorio nacional. Contamos con más de 500 proveedores de servicios, 300 clínicas, 150 Centros de Atención Primaria, 90 casas de repuestos y alrededor de 136 talleres mecánicos, con los cuales hemos establecidos alianzas estratégicas de servicios de calidad para nuestros asegurados.

Contamos con Aliados de negocios en:

Falcón, Yaracuy, Lara, Cojedes, Guárico, Zulia, Portuguesa, Barinas, Mérida, Trujillo, Táchira, Apure, Carabobo, Aragua, Miranda, Distrito Capital, Anzóategui, Monagas, Bolívar, Sucre, Porlamar, Amazonas

Logros más significativos por Gerencias

Cada logro de Iberoseguros es el resultado de la dedicación de un equipo multidisciplinario, donde las áreas contribuyen a la consecución de las metas del negocio. El esfuerzo coordinado y engranado se refleja en los resultados del ejercicio 2014.

Las sinergias establecidas entre áreas de especialización, enmarcadas en un Plan Estratégico 2014-2017, debidamente desplegado en toda la organización, han hecho la diferencia en la gestión de Iberoseguros, contando con las competencias del capital humano, la innovación tecnológica y la permanente optimización de los procesos de negocio, como palancas para su ejecución.

A continuación se presenta una síntesis ejecutiva de la gestión de las diferentes áreas de la compañía y su contribución al logro de los objetivos estratégicos.

Gestión Comercial

La gestión comercial durante el año 2014, en términos de primas cobradas logró alcanzar la cifra de Bs. 1.769.034.914, lo cual representa un cumplimiento del 117% del presupuesto asignado y un crecimiento del 103% con respecto al cierre de primas en el ejercicio 2013. La siniestralidad general se ubicó en 48,8% y en la composición de cartera se alcanzaron los siguientes resultados por ramo: Automóvil 28%, Personas 63% y Patrimoniales 9%.

Por su parte, los Centros de Soluciones alcanzaron un monto en primas cobradas de Bs. 771.408.899, lo cual representa un cumplimiento del 144% del presupuesto asignado y un crecimiento del 240% con respecto al año 2013. Así mismo, la composición de cartera fue del 58% en el ramo Automóvil, 35% en el ramo de Personas y un 8% en los ramos Patrimoniales. En términos de siniestralidad incurrida, al cierre se ubicó en 52,2%.

Uno de los aspectos de mayor importancia fue el fortalecimiento de nuestra cartera de Aliados Comerciales en el 2014, los cuales presentaron un importante crecimiento en primas con respecto al año anterior, ubicándose en las siguientes cifras según cada categoría; Aliados Exclusivos 114%, Corredores 75% y Sociedades de Corretaje 94%. En esta última categoría se destaca la gestión de la Gerencia de Cuentas Corporativas, quien creció un 400,3% en primas en la región Caracas, con un total de 28 Sociedades de Corretaje, que apalancaron este importante incremento en las ventas.

Igualmente, se destaca la realización de eventos y Encuentros para los Aliados Comerciales en marcados el Plan de Incentivos "Visión de Futuro", entre ellos podemos nombrar:

- Encuentro Ibero Feria "Divina Pastora".
- Visita a los Centro de Soluciones para dar a conocer el Plan de Incentivos 2014.
- Encuentro Anual "Costa Oeste de los Estados Unidos" .
- Encuentro Internacional de la Cámara Aseguradora de Venezuela (CAMARASEG) y 2da Jornada de Actualización de Seguros realizada en la Universidad Metropolitana.

• Con la participación de más de 100 Aliados Comerciales de todo el país, en el mes de octubre se llevó a cabo en la nueva Sede Torre Corporativa Ibero, la rifa de 04 vehículos 0 kilómetros del Concurso "Rueda Seguro" donde estuvieron presentes los ganadores.

• Encuentro Semestral Maravillas Venezolanas, en el Parque Nacional Canaima.

• Al cierre de cada trimestre del año 2014, se realizaron las entregas de reconocimientos en metálico a los Aliados Comerciales más destacados, dando cumplimiento al concurso "Vencedor Ibero". Asimismo con frecuencia trimestral, se realizó en cada Centro de Soluciones la rifa de premios en metálico del concurso "Ibero Millonario", aspecto que permitió mantener un contacto cercano con todos los Aliados Comerciales y reconocer su esfuerzo con la entrega de premios en las distintas categorías.

• Reforzando la visión tecnológica comercial, en el mes de junio se realizó el lanzamiento de la automatización del Plan de Incentivos, herramienta que le permite al Aliado Comercial consultar en línea todos los avances y resultados contemplados en el Plan de Incentivos 2014, tales como: clasificación para Encuentros, números de tickets ganados para las distintas rifas, su ubicación dentro del ranking de primas en el Centro de Soluciones al cual pertenece, revisión de métricas para la obtención de beneficios del Ibero Club, entre otros.

Finalmente, se puede concluir que gran parte de los logros alcanzados durante el año 2014 estuvieron apalancados en la atención personalizada que se logró otorgar a nuestros Aliados Comerciales y a la cobertura presencial de la dirección comercial, dando a conocer las bondades, beneficios y elementos diferenciadores de los productos, servicios, modelos operacionales y herramientas tecnológicas orientadas a la autogestión. El destacado desempeño gerencial de cada Región hizo posible el cumplir con todos los indicadores establecidos y generar resultados que agregan valor a la organización.

Gerencia de Personas

Durante el año 2014, los logros más resaltantes de la Gerencia de Personas estuvieron alineados con lo establecido en la Planificación Estratégica:

• **Población asegurada:** Se incrementó el número de asegurados en los ramos de Salud, de 93.399 asegurados en enero 2014, a 158.471 asegurados en diciembre 2014.

• **Plataforma de servicios diferenciados:** Los procesos continúan siendo descentralizados, uno de los principales aspectos de la gestión técnica, enfocada en la autogestión, a través de herramientas como:

1. **Portal de Contratante:** Reporte de datos de asegurados, notificación de reembolso de gastos, solicitud de gestión de movimientos, de altas y bajas.
2. **Portal de Reembolsos:** Notificación, registro y liquidación de la solicitud de reembolso, retención de cliente.

Durante el año 2014, la Gerencia Técnica de Personas apoyó continuamente los procesos de implementación e inicio de servicios para los clientes corporativos, así como el proceso de atención de dichos clientes y sus renovaciones, destacando los siguientes resultados:

- **Eficiencia en la gestión de riesgo:** La siniestralidad incurrida al cierre del 2014, fue de 55.93%, 9.93% menos de la siniestralidad considerada para el presupuesto 2014, la cual fue estimada en 65.86%.
- **Monitoreo y control de indicadores de servicio:** La Gerencia de Personas, se mantuvo monitoreando de forma constante la información e indicadores de tiempos de respuesta, para las emergencias, información remitida semanalmente por nuestro proveedor PRONTOHCM.
- **Modelo operacional de salud:** Durante el año 2014, se reafirma el modelo operacional de salud, el cual contempla la tramitación directa de las solicitudes de reembolsos y la tercerización de los procesos de emergencias y emisión de Cartas Avales, siendo los principales beneficios de este modelo, los siguientes:

1. La interacción es directamente con la clínica, a través de la plataforma web. Para el proceso de emisión de Cartas Avales, no es necesaria la presentación de documentos en las oficinas de Iberoseguros, ya que el trámite lo realiza directamente la clínica, enviando todos los documentos establecidos, a través de la plataforma web y recibiendo por esta misma vía, la carta aval emitida.
2. Se cuenta con una plataforma de mensajería en línea, la cual permite la comunicación directa, entre el analista de seguro y el analista de la clínica.

En relación a otros logros, en materia de presupuesto total del área, se alcanzó lo asignado, con un volumen de primas cobradas de Bs. 1.109.584.375.

Gerencia de Automóvil

Entre los logros de esta gerencia para el año 2014, destacan los siguientes:

- Fortalecimiento de la estructura de Automóvil, con la incorporación de Coordinadores para las áreas de Reclamos, Suscripción y Peritaje.
- Creación del nuevo cotizador para flotas de Automóvil.
- Fortalecimiento de la relación comercial con los distintos proveedores de servicios e inclusión de un nuevo proveedor de servicio de asistencia vial (Ike Asistencia).
- Se mantuvo la relación con el proveedor Thecc, mejorando el seguimiento y control de los reclamos, así como el monitoreo de los tiempos de respuesta. Entre las actividades que llevan a cabo desde sus instalaciones destacan las siguientes:

1. **Suscripción:** Información de productos y servicios, emisión de cotizaciones, pólizas y financiamientos, solicitud de inspección.
2. **Reclamos:** Notificación y declaración de siniestros, revisión y autorización del panel para ajustes de reclamos, emisión de órdenes para instalación de vidrios a nivel nacional, seguimiento a la compra y

entrega de repuestos a talleres autorizados, seguimiento al status de reparación del vehículo.

- Se mantuvo la evaluación constante de los riesgos a suscribir con el propósito de seleccionar aquellos que permitieran crecer manteniendo la rentabilidad.
- Se continuó trabajando en la mejora de la gestión de ventas de restos de vehículos correspondientes a pérdidas totales por choque, una vez indemnizados nuestros asegurados. Esto de la mano del proveedor especializado Bolveca, el cual cuenta con una plataforma diferenciada que permite cargar la información de las subastas vía web.
- Se incrementó la negociación de pérdidas constructivas, a fin de disminuir el impacto de estos casos en la siniestralidad.
- La Gerencia de Automóvil a través de los indicadores de gestión y paneles de seguimiento, realizó de manera continua un monitoreo de los tiempos de respuesta en cuanto a emisión de órdenes de reparación y pagos de reembolsos, con el propósito de mejorar la calidad de servicio brindada a nuestros asegurados y/o Aliados.

En relación a otros logros, en materia de presupuesto del área se alcanzó un total de Bs. 501.945.181 en primas cobradas, con un inventario de pólizas de 8.823 y una siniestralidad del ramo en 43,54%.

Gerencia de Patrimoniales y Reaseguros

La gestión de Patrimoniales y Reaseguros destacó por un aumento del 100% de la capacidad automática de Reaseguro respecto al año 2013, así mismo se puede destacar que las primas cobradas en este ramo alcanzaron la cifra de Bs. 157.505.358,00 superando la meta de Primas Cobradas para el ramo en los Centros de Soluciones para este año 2014.

En cuanto a la siniestralidad incurrida de la cartera, se ubicó en 9,41%, manteniéndose por debajo del 10% y el resultado técnico de la Gerencia fue positivo, contribuyendo al desempeño global de la compañía y al fortalecimiento del patrimonio de la misma.

La labor de esta Gerencia, se complementó con un esfuerzo por contribuir a la formación técnica del personal adscrito a los Centros de Soluciones y a los Aliados Comerciales en las oficinas del interior del país. Se dictaron charlas y talleres sobre productos y normas de suscripción para los ramos Patrimoniales.

Gerencia de Riesgos

La gestión de la Gerencia de Riesgos estuvo enmarcada en el Plan Estratégico de la organización, contribuyendo a la consecución de los objetivos del negocio, destacando los siguientes logros:

- Creación del Cotizador de Flota Automóvil.
- Automatización de los Informes de Gestión a través del portal SIGO.
- Creación de sistema bonus-malus para el producto Mini-Colectivos y optimización para el

producto Auto Individual.

- Generación y seguimiento mensual de los resultados técnicos de Iberoseguros.
- Desarrollo de presupuesto 2014 aprobado por la Junta Directiva.
- Generación de cotizaciones HCM Colectivo ajustadas al presupuesto para alcanzar los objetivos trazados.

Gerencia de Costos

Entre los logros más significativos para la Gerencia de Costos, se pueden mencionar los siguientes:

Renovación y actualización de los convenios de costos: Fueron renovados los convenios de capitación con las principales clínicas del estado Bolívar, manteniéndose además los límites negociados para el cierre del año. Por otra parte, se dio continuidad a los anticipos con un grupo importante de clínicas, garantizando así, la obtención de importantes descuentos y la aceptación de los baremos quirúrgicos y de emergencia, con un incremento promedio interanual, al 31/12/2104, aproximadamente de 50%. Esto representa un ahorro sustancial en el monto incurrido de siniestros de salud.

Negociación de baremos de Auto y Salud: Durante el año 2014 se negoció un número importante de baremos, en su mayoría de servicios de atención primaria, logrando descuentos de hasta un 20% en los valores propuestos, lo que representa un logro importante en materia de contención de costos.
Se logró, además, la negociación y aceptación del baremo de mano de obra para el ramo de Automóvil con un incremento interanual inferior al 70%.

Ampliación de las redes de Auto y Salud: Se procedió a la inclusión de nuevos proveedores a nivel nacional, en todas nuestras redes (clínicas, centros de APS, farmacias, talleres, casas de vidrios y repuestos), garantizando así un servicio oportuno y de calidad a nuestra cartera de clientes. Importante destacar el incremento de los Centros de Atención Primaria de Salud, lo que representa un esfuerzo por disminuir la tasa de uso y frecuencia de los servicios de emergencia, asegurando así una reducción importante en el monto incurrido de siniestros de Salud.

Implementación del módulo de pre-liquidación de facturas a través del portal web Proveedor Online: Este nuevo módulo permite a nuestros proveedores de Automóvil, cargar y pre-liquidar sus facturas a través de nuestro portal web Proveedor Online, lo que asegura mayores controles en el manejo de esta gestión y permite minimizar las operaciones, tiempos de respuesta y pago efectivo de obligaciones.

Negociaciones de descuentos por volumen y pronto pago: Se hizo posible la negociación de importantes descuentos por pronto pago, que alcanzaron la suma de Bs. 1.193.637,24.

Fortalecimiento de redes de proveedores afiliados: Con la finalidad de brindar cada día mejores opciones en materia de servicio a clientes y atendiendo las necesidades que demanda el crecimiento de la cartera, se ampliaron de manera importante las redes de Salud y Automóvil a nivel nacional. Se incorporó además la red de farmacias.

Maximizar Márgenes Operativos (Resultados Técnicos, Gastos de Operación, Utilidad Neta): Se logró la negociación de todos los baremos previstos para procedimientos quirúrgicos y emergencias, así como acuerdos con los proveedores para el manejo de los costos regulados en el marco de las normas de la SUNDECOP, según Gaceta Nº 294. Así mismo, se logró la negociación de pagos anticipados con las principales clínicas del estado Bolívar, garantizando una importante contención de costos, además de la aplicación de importantes descuentos. Por otra parte, los convenios de capitación fueron cerrados por todo el ejercicio 2013; todo esto con variaciones de costos por debajo de la inflación.

Optimización de la Gestión de Costos: Fortaleciendo el modelo operativo de negocio, se puso en marcha el portal web ProveedorOnline, a través del cual los Aliados Comerciales pueden fácil y rápidamente descargar sus finiquitos de pago y comprobantes de retención de impuestos, consultar el estatus de sus facturas, entre otros servicios. Estas operaciones y procesos demandaban un alto volumen de trabajo y su automatización. A través de esta herramienta se ha logrado maximizar la efectividad de la gestión de negociación y contención de costos como esencia de esta Gerencia. También, en el marco de la creación de la red de farmacias, se encuentra operativo el portal web FarmaciaOnline, el cual permite establecer alianzas con farmacias a nivel nacional ofreciendo un servicio competitivo y con un tiempo de respuesta inmediata.

Monitoreo y control de indicadores técnicos: La gestión de la Gerencia se basó principalmente en monitorear continuamente la variación de costos de los distintos servicios, llegando incluso al detalle del proveedor, médico, procedimiento y otros. Esta información se ha estado ampliando y sofisticando para lograr mayor calidad de análisis.

Gerencia de Administración y Finanzas

En el año 2014, la Gerencia de Administración y Finanzas obtuvo relevantes logros, los cuales se describen a continuación.

El presupuesto real de gastos alcanzó la cifra de Bs. 270.993.985,00, representado un 29,35% por encima del presupuesto estimado (Bs. 209.496.012,00). Esta desviación se debió al aumento de los gastos de personal por el incremento de número de colaboradores a la organización, a las mejoras en las remuneraciones de los empleados, a las inversiones en publicidad y mercadeo para el posicionamiento de la marca Iberoseguros y otros gastos generales.

Durante el 2014, se realizaron inversiones estratégicas para las mejoras de la Torre Corporativa de Iberoseguros, por un monto de Bs. 75.000.000,00. En el año 2013 se adquirió la esta Sede por la cantidad de Bs. 330.000.000,00.

En materia tributaria, se llevó a cabo un seguimiento continuo de las ordenanzas aprovechando los descuentos en cuanto a impuestos municipales se refiere.

Igualmente, se ejecutó el proyecto de adecuación y remodelación de espacios de la Torre Iberoseguros, logrando la mudanza de todo el personal para las fechas planteadas, durante el primer semestre del año 2014.

Se desarrollaron los procesos de tesorería en el sistema Rector. Adicionalmente, en el área de Cobranzas, se dio inicio al proyecto de facturación electrónica, el cual va a permitir disminuir el tiempo de atención en los Centros de Soluciones, así como también se inició el desarrollo del proyecto denominado "Botón de pago", el cual se soportará en la plataforma del BBVA Provincial.

Asimismo, se ampliaron las opciones que les permiten a los clientes realizar sus pagos. Se establecieron acuerdos con las diferente entidades bancarias: Provincial, Banco de Venezuela, Banco Nacional de Crédito, Banesco, Mercantil, Banco Occidental de Descuento, Bicentenario, Tesoro, Mi Banco, Banco Industrial de Venezuela y Banco Activo.

Igualmente, se realizó seguimiento y atención a las auditorías de los Estados Financieros por parte de los auditores externos de la firma KPMG y de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Gerencia de Tecnología y Procesos

La Vicepresidencia de TI y Procesos diseñó y ejecutó la reestructuración de las áreas de Sistemas, Procesos, Tecnología e Innovación con la finalidad de segmentar y procurar la especialización en los servicios que el área debe a los clientes internos, a los efectos de ofrecer la calidad necesaria en los productos que genera. Esta reestructuración está soportada por la conformación de un equipo humano de alto nivel.

En tal sentido, la alineación con la gerencia de Capital Humano para el proceso de captación y selección de nuevos recursos ha sido factor clave de éxito para el nuevo concepto que la Vicepresidencia de TI y Procesos presentará de cara a los nuevos retos del año 2015.

La Vicepresidencia de TI y Procesos dio inicio al proceso de revisión y depuración de la cartera de proveedores externos que suministran a la VP productos tecnológicos, en tal sentido se logró la negociación con proveedores de alto reconocimiento en el mercado, con la finalidad de garantizar la

continuidad de las operaciones de Iberoseguros y mantener una relación Costo – Beneficio rentable para la empresa.

Destacan los siguientes logros:

- **Incorporación en el proceso de cotización Asegúrame:** Portal que le permite a Iberoseguros poder competir con otras empresas del mercado no solo en montos sino en calidad de servicio, permitiendo a su vez la captación de nuevos asegurados.
- **Automatización del Plan de Incentivos:** Permitiendo al área de Comercialización hacer el seguimiento y control de los bonos, concursos y gastos de adquisición por Aliado Comercial y por Centro de Soluciones.
- **Funcionalidades de botón de pago:** Permitirá a todos los Aliados Comerciales procesar el cobro de los recibo a través del Banco de Venezuela.
- **Configuración de los ramos solidarios:** Correspondientes al producto individual y colectivo de los ramos solidarios.
- **Actualización e implantación del nuevo modelo operacional de Automóvil:** Permitirá apalancar el modelo operacional de los Centros de Soluciones, ya que al centralizar en el área corporativa las operaciones diarias de reclamos de Auto, se procura la descongestión de procesos operativos en los Centros de Soluciones, de esta forma se direccionan y enfocan sus esfuerzos hacia la gestión de ventas y diversificación del Pareto de Aliados Comerciales, siendo estos los fundamentos esenciales en la visión de negocio de Iberoseguros. De igual forma, a los efectos de la gestión técnica del producto de Automóvil, se garantiza la auditoría y control técnico necesarios, con la finalidad de mantener los márgenes de siniestralidad y por ende rentabilidad del ramo.
- **Diseño del mapa de procesos en su Nivel II para la Vicepresidencia de Comercialización y Vicepresidencia de Operaciones:** Con la finalidad de optimizar los procedimientos de la organización, ha sido diseñada la malla de procesos para las áreas que conforman la estructura medular de la empresa.
- **Implementación de los acuerdos de servicios entre las áreas de Comercialización, Personas y Automóvil:** Estableciendo pautas de negocios claras, una comunicación efectiva entre las distintas áreas de negocio y la definición del alcance por cada responsable del proceso, orientada a la generación de insumos (cotizaciones) en el tiempo establecido y con la calidad técnica necesaria y requerida.
- **Documentación de dieciocho (18) Manuales de Normas y Procedimientos y cuarenta y uno (41) Manuales de Usuarios:** Conforman el portafolio de procesos de Iberoseguros, con la descripción del deber ser y amparados en el marco normativo y de políticas documentado para cada proceso del negocio, para la gestión de las áreas de Comercialización, Vicepresidencia de Operaciones y Gerencia de Administración.

- **Capacitación del capital humano de Iberoseguros:** A través de jornadas de adiestramiento en cuanto al funcionamiento de nuestras plataformas tecnológicas Rector y web, así como los procesos y normas, con la finalidad de garantizar una efectiva gestión de los recursos y cumplimiento del marco regulatorio que los dueños del proceso deben ante entes regulatorios e instancias internas.
- **Monitoreo de los indicadores de gestión para el canal de ventas 0-800:** Así como diseño de la estructura que soporta sus procesos, a los efectos de garantizar los estándares de calidad y servicio que el canal debe a sus Asegurados y Aliados Comerciales. Estas acciones emprendidas fueron la base que permitió llevar los indicadores de servicio para el ítem "nivel de abandono" a 2.68% en el último mes del año 2.014, siendo la meta establecida por los responsables de negocio procurar un margen de abandono entre las bandas que oscilan de 0% y 5%.
- **Mudanza Torre Corporativa:** Durante el primer semestre del año 2014, se realizó la mudanza de 140 estaciones de trabajo, 23 impresoras, 20 servidores, 21 Switches, 1 SAN (Servidor), 1 UPS, Central Telefónica, 140 teléfonos fijos. Adicionalmente, se mudaron los servicios de línea telefónica fija, enlaces de datos y TV digital, garantizando el flujo comunicacional, operaciones y servicios de Iberoseguros en su nueva sede.
- **Apertura de los Centros de Soluciones Maturín y Porlamar:** La unidad de Infraestructura Tecnológica activó los dispositivos y servicios necesarios para garantizar el uso de los sistemas tecnológicos y operatividad de los Centros de Soluciones Porlamar y Maturín, apalancando de esta forma la gestión de negocio y presencia de Iberoseguros en la zona.
- **Implementación de mejoras:** Permiten llevar un mejor control y seguimiento de las actividades de la Vicepresidencia de TI y Procesos, robusteciendo los procesos internos.
- **Fortalecimiento de las buenas prácticas de desarrollo web:** Garantizan seguridad en portales web.

Gerencia de Capital Humano y Social

En el año 2014, se consolidó el equipo de trabajo de la gerencia de Capital Humano, creada en julio de 2013, dando inicio a programas basados en las mejores prácticas, con foco en invertir en el talento humano y por ende en el desarrollo de la empresa.

Dentro de los principales aportes, destacan:

- Se documentó y divulgó el Reglamento Interno de Capital Humano, cuyo contenido consolida los lineamientos generales, de gestión de beneficios y programas inherentes a diversos subsistemas de la gerencia.
- Por primera vez en Iberoseguros, se aplicó un Instrumento de Clima Organizacional con el Instituto Great Place To Work, reconocido mundialmente, en aras de revisar la percepción de los Colaboradores para posteriormente involucrar a todos en los resultados y hacer compromisos para desplazar los seleccionados con oportunidades de mejora e impacto en el ambiente de trabajo.

- Se inició la construcción del Modelo de Competencias de Cargos de Iberoseguros, mediante la planificación y ejecución de entrevistas estratégicas y reuniones de focus group, con miras a precisar y definir las competencias genéricas, específicas y del negocio apuntando a cubrir las siguientes expectativas: hacer match con el mapa estratégico para que permita evaluar las capacidades de la gente en función de los retos estratégicos. Que funcione como un mapa para saber lo que una persona requiere para ocupar un cargo determinado, permitiendo medir objetivamente las competencias requeridas a la hora de existir una vacante o promoción. Es importante que este modelo sea conocido y manejado por toda la organización; con la finalidad de que la gente pueda realizar un monitoreo para ver su desarrollo y avance; pudiendo asociar su medición con planes de desarrollo.
- Se realizó la aplicación del Myers Briggs Type Indicator al equipo gerencial de Iberoseguros para determinar la tipología y estilo de liderazgo del grupo de ejecutivos.
- Se aplicó una Encuesta Salarial para revisar la competitividad en sueldos y beneficios de los Colaboradores de Iberoseguros versus las referencias del mercado asegurador, y con base a esto se realizaron los incrementos salariales orientados a garantizar el buen posicionamiento económico de los colaboradores. Además, se incorporó una cantidad de beneficios socio-económicos tales como primas por culminación de estudios, subsidio educativo, entre otros, y se mejoró significativamente el monto otorgado por concepto de ticket alimentación y ticket juguete. Se inició la construcción de Esquemas de Remuneración Variables para el personal ejecutivo de la empresa en aras de establecer métricas de compensación por logros organizacionales.
- La inversión total del personal en el año 2014 alcanzó Bs. 86.758.698,00 vs. el presupuesto de Bs. 80.837.039,00 representando un incremento 7% sobre lo presupuestado, siendo la partida de remuneración la más relevante, cerrando en Bs. 44.780.032,00.

El año 2014 inició con una plantilla total de 120 posiciones y cerró con 250, producto del crecimiento de la compañía a nivel de primas cobradas, ocasionando la necesidad de fortalecer estructuras organizativas, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones y proyectos, así como mantener la calidad y los tiempos de servicio esperados.

Con la finalidad de garantizar el bienestar de los trabajadores adscritos a la Sede Corporativa se llevó a cabo por primera vez una jornada especial denominada "Semana de la Salud", en la que a través de cada actividad diaria se buscó el reforzamiento de los valores organizacionales de Iberoseguros:

- Lunes de Innovación: Masajes en silla y reflexoterapia.
- Martes de Transparencia: Conferencia "La Actitud es Todo" con Carlos Saúl Rodríguez.
- Miércoles de Responsabilidad Social: Jornada de Salud Visual.
- Jueves de Servicio y Competitividad: Charla de "Lonchera Saludable".
- Viernes de Trabajo en Equipo: Reunión de cumpleañeros del mes.

En el interior del país, se realizó una actividad en cada región denominada "Asegura Buenos Momentos en Tu Vida", contando con la participación de los Colaboradores de Ciudad Bolívar, Puerto Ordaz y Lechería en la actividad de Región Oriente; y de Mérida, San Cristóbal, Valera y Maracaibo en la actividad de Región Occidente. La agenda dispuso una serie de actividades lúdicas con foco en la integración y motivación del personal, toda vez que se reforzaron los aspectos filosóficos y valores organizacionales de Iberoseguros.

Finalmente, y continuando con el crecimiento de la plantilla laboral de Iberoseguros, se crearon dos Gerencias que pasarían a apoyar tanto a la Gerencia de Administración y Finanzas como a la de Tecnología. Estas fueron: Gerencia de Seguridad y Gerencia de Innovación.

Gerencia de Seguridad

Creada en el 2014, la Gerencia de Seguridad tuvo la responsabilidad de resguardar el bienestar y seguridad de empleados y de los bienes de la organización, así como también evitar que la delincuencia organizada atentara contra la empresa, Clientes y Colaboradores. Igualmente, el Gerente encargado del área, se encargó de levantar procesos de ejecución de la seguridad diaria tanto en la Torre Corporativa como en los Centros de Soluciones.

Gerencia de Planificación Estratégica

En medio del escenario económico, político y social de Venezuela durante el 2014, la gestión de la estrategia fue un punto crucial, la generación de alertas tempranas e identificación de cualquier desviación de los planes fue clave para el período.

Desde el inicio del año, se completó el proceso de generación del documento de Planificación Estratégica y cada una de las Gerencias definió las acciones y proyectos que les permitieron dar soporte al logro de las metas, el crecimiento organizacional y el posicionamiento de la marca en el mercado asegurador venezolano. El seguimiento continuo a la ejecución de estos planes estratégicos, permitió apoyar el proceso de toma de decisiones de la dirección de la empresa.

Durante el 2014, se presentaron de forma trimestral la ejecución de los planes a la Junta Directiva, donde se mostraron los resultados y avances obtenidos en cada período. Esto permitió identificar oportunamente las áreas estratégicas a fortalecer, tales como Tecnología y Procesos, indispensables para dar soporte al crecimiento acelerado de la organización así como a la visión de innovación del negocio.

Con miras a alinear las Gerencias de Centros de Soluciones y Corporativas en el proceso de la Planificación Estratégica, se realizó una presentación de los principales avances de la misma a los Gerentes de los Centros de Soluciones. En el marco de este encuentro, se desarrolló la presentación de los

diversos escenarios políticos y sociales de Venezuela para el cierre del año 2014. Así como las proyecciones para el 2015, a cargo del Dr. Gil Yepes, Director de Datanálisis y miembro de la Junta Directiva de Iberoseguros.

Asimismo, se ejecutó un Comité ampliado para realizar un ejercicio de Planificación Estratégica con visión 2015 – 2017, donde se realizó un análisis de oportunidades y amenazas de las diferentes áreas de la compañía, con miras a identificar oportunidades.

Se creó la iniciativa "Centralización de Oportunidades de Mejoras de la Operación" conocida por sus siglas "C.O.M.O.", la cual permitió a las diversas áreas de la compañía presentar oportunidades de mejoras en los procesos operativos de la organización. En el nacimiento de esta iniciativa se presentaron 40 casos, los cuales fueron atendidos de forma oportuna y gestionados para su solución con las áreas encargadas. Esta iniciativa representó un canal directo de comunicación donde los Gerentes de los Centros de Soluciones plantearon diversos requerimientos, con el propósito de ser analizados, clasificados y atendidos de acuerdo a una estrategia de priorización en función a su nivel de impacto. Se realizaron acciones de seguimiento semanal para garantizar su efectiva ejecución.

Para el cuarto trimestre del año, se reforzó el área de Gestión Estratégica con la creación de la Gerencia de Planificación Estratégica, la cual permitió dar mayor profundidad al seguimiento de la ejecución de los planes y al logro de los objetivos estratégicos; así como también administrar el portafolio de proyectos para asegurar la asignación de recursos a iniciativas claves de la organización.

Iberoseguros continúa posicionándose estratégicamente en las principales regiones del país, con un equipo de alto desempeño, contando con capacidades medulares corporativas que permiten alcanzar las metas del negocio, logrando un equilibrio entre la rentabilidad, el riesgo, la innovación y la excelente atención a Asegurados y Aliados Comerciales.

Gerencia de Mercadeo

La Gerencia de Mercadeo obtuvo logros significativos dentro de la organización que contribuyeron tanto al posicionamiento de la marca como al logro de los objetivos comerciales para el 2014.
Con una Inversión de Bs. 32.077.000,00 en publicidad, (medios tradicionales, redes sociales) y promoción, Iberoseguros logró un mejor posicionamiento de la Marca en la consciencia del consumidor dentro del mercado venezolano.

Para ello, se diseñó y colocó al aire una Campaña Publicitaria con presencia en los principales medios de comunicación del país, la cual buscaba destacar a través de una comparación entre el pasado y el presente, los beneficios que ofrece Iberoseguros con respecto a los que brindan las demás compañías

aseguradoras existentes en Venezuela. Todo esto resaltando el uso de la tecnología y los procesos de autogestión existentes en la empresa, buscando así generar empatía entre la población venezolana al ofrecerles gestiones de seguro cómodas que se amoldan al desarrollo tecnológico que impera actualmente.

Es importante destacar que gracias a estos esfuerzos publicitarios las redes sociales tuvieron un crecimiento de hasta 15 veces el número de seguidores que poseía la empresa en el año 2013.
Se diseñó un Plan de Medios, a través del cual, se realizaron un gran número de pautas estratégicas en ediciones regulares y especiales.
A continuación se mencionan algunos de los medios en los que tuvimos presencia:

- **Impresos:** El Nacional, El Universal, El Mundo, Ğltimas Noticias, Líder, Reporte Diario de la Economía, P&M, Producto, Dinero, Gerente, Macroeconomía, Somos Seguros, Consecomercio, Guibanca, entre otros.
- **Audiovisuales:** Circuito Unión Radio, Venevisión, Venevisión Plus, Fox, TNT, Meridiano TV, Televen, Directv Sports, AXN, FX, Mundo Fox y The Film Zone.
- **Web:** Facebook, Google, El Nacional, El Universal, El Mundo, Contrapunto, Noticias 24, La Patilla, entre otros.

Todo el desarrollo y ejecución de esta Campaña Publicitaria trajo como consecuencia el fortalecimiento de los canales de ventas y servicios y el incremento de participación en el mercado de sus productos.

Adicionalmente, dando continuidad a lo establecido dentro de nuestro Plan Estratégico, se inició la primera fase de la Campaña Regional de Iberoseguros. La misma se basó enfáticamente en resaltar los baluartes que tiene cada estado del país donde Iberoseguros posee un Centro de Soluciones y los avances que han surgido de dichos estados apoyados a través de la tecnología. Para esta primera fase de la campaña, se elaboraron 13 piezas para cada una de nuestros Centros de Soluciones. Esto con el fin de generar empatía y sentido de pertenencia con los actuales y potenciales Asegurados de las diferentes regiones.

En otro orden de ideas, se debe mencionar que la Gerencia de Mercadeo durante el 2014 estuvo a cargo de la organización de diversos eventos y patrocinios que en algunos casos no solo contribuyeron con el posicionamiento de la marca, sino también generando un impacto contundente y positivo en la sociedad. Entre ellos se destacan los siguientes eventos:

1. Lanzamiento del Plan de Incentivos en todo el territorio nacional.
2. Logística de Convenciones Nacionales e Internacionales.
3. 2da Carrera, Caminata y Jornada de Salud, A tu Salud – Iberoseguros.
4. Entrega de premios trimestrales a nuestros Aliados Comerciales y eventos corporativos.

5. Brindis entrega de premios Sociedad Anticancerosa de Venezuela.
6. II Jornada de Actualización de Seguros.
7. Patrocinio a los Tiburones de La Guaira y Copa Iberoseguros 2014.
8. Patrocinio Bloque Zuliano de Seguros (100 años de la actividad aseguradora en Venezuela).
9. Patrocinios del Torneo de Golf Izcaragua y Hospital Ortopédico Infantil.

La Gerencia de Mercadeo, siempre apostando a la tecnología, decidió diseñar, desarrollar y lanzar durante el Mundial de Fútbol Brasil 2014, un APP llamado IBEROMUNDIAL para que todos sus Aliados Comerciales, Clientes y demás seguidores, pudieran conocer la información más completa concerniente a cada uno de los partidos jugados.

Seguidamente, otro de los logros que se puede mencionar es la estandarización de la imagen corporativa de Iberoseguros. A partir del año 2014, esta empresa cambió su imagen y dejó de llamarse Iberoamericana de Seguros para dar paso a una nueva razón comercial, Iberoseguros. Con el fin de ajustar todos los Centros de Soluciones y la Torre Corporativa, la Gerencia de Mercadeo colocó nuevos avisos corpóreos en la mayoría de sus Centros de Soluciones y adicionalmente todas las piezas publicitarias internas y externas donde se visualizaba el antiguo nombre de la empresa, logrando así la estandarización de la imagen corporativa.

ibero es Trujillo

Gracias a José Gregorio Hernández,
el microscopio llegó a finales del siglo XIX

El mundo avanzó, nosotros también

El Doctor **José Gregorio Hernández,** oriundo de **Trujillo,** introdujo el microscopio en Venezuela. Nos identificamos con venezolanos como él, que aportan al país valiéndose de la tecnología para hacer mucho más fácil la vida de los venezolanos.

ibero es Táchira

Antes, las historias de Nogales Méndez llegaban por telégrafo,
ahora, dondequiera que haya una pantalla

El mundo avanzó, nosotros también

Soldado, escritor y aventurero **tachirense, Rafael de Nogales Méndez** fue general del ejército turco en la Primera Guerra Mundial, participó, entre otras, en la Guerra Española- Americana de 1902, la Ruso-Japonesa de 1904, fue condecorado muchas veces y reseñado en los periódicos de la época.

Hoy, para saber sobre su vida, simplemente entras en la red. La tecnología cambió la forma en que vivimos. Por eso, nuestros procesos corresponden a la era de los tablets y teléfonos inteligentes.

ibero es Mérida

Recorrer Mérida siempre
ha sido una aventura

El mundo avanzó, nosotros también

El maravilloso **estado de Mérida,** cuyas tierras se recorrían a pie, ahora cuenta desde 2007 con un sistema de transporte integral que la hizo dar un paso hacia la modernidad: **El Trolebús.**

ibero *es Venezuela*

Anexos

Rosana Velásquez S. – Actuario / R.A.I. SUDEASEG N° 14
e-mail: rosvelaz@gmail.com / Tlf: 0212.232.41.85 - 0416.6206402

Ciudadano:
SUPERINTENDENTE DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA
Su Despacho.-

Yo, **ROSANA VELASQUEZ SILVA,** actuando en mi carácter de Actuario independiente debidamente registrada ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo el Nº 14, certifico que: Las Reservas Técnicas de los seguros de Personas y Generales de **IBEROAMERICANA DE SEGUROS, C.A.,** contenidas en el Balance del año 2014, al 31 de Diciembre de 2014, fueron constituidas con base a los Reglamentos Actuariales debidamente aprobados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y a las disposiciones legales vigentes, y su monto total asciende a la cantidad de **SIESCIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS DOS MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO BOLIVARES CON DOS CÉNTIMOS (Bs. 622.902.618,02)**, monto que es suficiente para su constitución, y que corresponden a:

Reservas Matemáticas	Bs.	764.571,60
Reservas para Riesgos en Curso	Bs.	291.475.445,22
Reserva para Prestaciones y Siniestros Pendientes de Pago	Bs.	312.359.034,76
Reserva para Siniestros Ocurridos y no Notificados	Bs.	14.942.745,44
Reservas para Riesgos Catastróficos	Bs.	3.360.821,00
Total	**Bs.**	**622.902.618,02**

Asimismo dejo constancia, que me desempeño en forma totalmente independiente de **IBEROAMERICANA DE SEGUROS, C.A.**, no manteniendo ninguna otra relación comercial o de cualquier otra índole con dicha Compañía.

Firmado en Caracas, a los tres días del mes de Marzo del año dos mil quince.

Rosana Velásquez S.
Actuario

N° MI 5842038

FRANCISCO J. SANTANA G.
CONTADOR PÚBLICO
C.P.C 87.314

INFORME DEL COMISARIO

Caracas, 04 de marzo de 2015

Asamblea General Ordinaria de Accionistas de:

IBEROAMERICANA DE SEGUROS, C. A.

De conformidad con la designación de Comisario Principal efectuada por la Asamblea General de Accionistas de esta compañía y, conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en la Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función de Comisario, cumplo en presentar a ustedes el Informe Anual correspondiente, el cual abarca los ejercicios comprendidos entre el 01 de enero de 2014 y el 31 de diciembre del mismo año.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTION ADMISTRATIVA Y DE LAS OPERACIONES ECONOMICAS-FINANCIERAS

Se efectuó una evaluación general de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Directiva de la Compañía, para lo cual durante el periodo se realizaron pruebas selectivas, de las evidencias que respaldan los montos y revelaciones en los Estados Financieros. Con relación a dicha gestión, no se observó ningún tipo de desviación en las normas y controles internos, por lo que considero positiva dicha gestión.

En relación a dicha gestión administrativa, no se observó ningún tipo de desviación en las normas y controles internos y opino que es razonable en todos sus aspectos sustanciales. Por esta razón considero como positiva dicha gestión. En cuanto a la evaluación de las operaciones económicas financieras, contenidas en los Estados Financieros sometidos a la consideración de la asamblea, Balances Generales y Estados de Resultados correspondientes al ejercicio anual terminado, considero que dichos estados financieros presentados a la Asamblea por la Junta Directiva, reflejan un resultado en las operaciones económico – financieras del periodo evaluado.

RESULTADOS SOBRE LA EVALUACION ESTATUTARIA

De las evaluaciones realizadas sobre la gestión Administrativa desarrollada por la Junta Directiva en el período, no se pudo observar violaciones a los Estatutos o la Ley por parte de dichos funcionarios.

Nº MI 6166312

DENUNCIAS DE LOS ACCIONISTAS

En relación con el artículo 310 del Código de Comercio, durante el periodo examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de los accionistas de la sociedad.

RECOMENDACIONES

Con base a todo lo antes expuesto me permito recomendar a los señores accionistas, lo siguiente:

- Que se aprueben los estados financieros del periodo, presentados por la junta directiva a la asamblea encargada de discutirlos.

- Que se apruebe la gestión administrativa.

Lic. Francisco J. Santana G.
Contador Público
C.P.C. 87.314

Comisario

Diseño y Diagramación: Maryuri Serrano
Gerencia de Mercadeo

iberoseguros es una empresa GREAT PLACE TO WORK®

Consulta a tu asesor de seguros o ubícanos en nuestras redes sociales.

iberoseguros

www.iberoseguros.com

0800ibero24 (4237624)

Iberoamericana de Seguros C.A. inscrita en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo el N° 120. RIF.:J-29350784-7