



**INFORME DEL EJERCICIO ECONOMICO 2003
PRESENTADO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE**



A LAS 9:00 a.m DEL MIÉRCOLES 25 DE FEBRERO DE 2004

INDICE

NUESTRA HISTORIA	3
JUNTA DIRECTIVA Y ADMINISTRACION	5
INFORME DEL PRESIDENTE	6
LA COMPAÑÍA EN 2003	7
Productos de Daños: Seguros Generales y Autos	7
Productos de Personas: Vida y Salud	8
Servicios y valor agregado al asegurado	9
Red de distribución e implantación territorial	11
El Recurso Humano	12
Calificación de Riesgo	12
La Centro Americana en la sociedad	13
Comentario sobre estados financieros 2003	15
El Sistema MAPFRE	23
MAPFRE América	26
La Centro Americana: Perspectivas, estrategias y acciones	27
BALANCE GENERAL	30
ESTADO DE RESULTADOS	31
COMPOSICION DE PRIMAS NETAS	32
COMPOSICION DEL SEGURO EN VIGOR	33
INFORME DE LOS AUDITORES EXTERNOS (Anexo)	

NUESTRA HISTORIA



Primer local ocupado por La Centro Americana, S.A en el período 1915-1935
1a Calle Oriente y 4a Avda. Norte

EL 16 de julio de 1915, marca el nacimiento de la primera compañía de seguros en El Salvador y Centro América, "LA CENTRO AMERICANA". Con un capital de "Cien mil pesos plata", La Centro Americana

comienza a operar en El Salvador promoviendo los Seguros de Vida, emitiendo

inicialmente pólizas hasta por valor de "Cinco mil pesos".



Segundo local ocupado por La Centro Americana, S.A en el período 1935-1948
1a Calle Poniente y 1a Avda. Norte (Antigua Farmacia Santa Lucía)

Si en el año 1935 la Compañía introduce por primera vez un sorteo mensual para asegurados de pólizas de vida por valor de MIL colones, en combinación con la lotería nacional, la década de los cuarenta ve la innovación de productos con la emisión, en 1941, de las primeras fianzas de Fidelidad así como las

primeras pólizas de Incendio y Automotores, siendo en 1947 cuando se emitieron las primeras pólizas de seguro de grupo con sorteos.

También pionera en el reaseguro, en 1955 la Compañía inicia su participación en Reaseguro de Riesgos en Norte América y Europa.

La década de los 60 presencia un importante crecimiento de la Compañía que se refleja en la primera mecanización de aplicaciones de los

departamentos de Contabilidad, Estadística y Actuaría y la compra e instalación de los primeros equipos de computación para una empresa de seguros del país. Este desarrollo, determina nuevas necesidades de espacio físico, motivo por el que en 1965 se adquiere un terreno para la construcción del nuevo edificio sede, cuya construcción se inició en 1968 y finalizó en 1970, año en que se produjo el traslado de operaciones al domicilio social actual en Alameda Roosevelt, 3107 de San Salvador. El 5 de marzo 1971 se inaugura oficialmente el edificio, que presentaba un innovador diseño en su época y pronto se convirtió en punto de referencia de la zona.

A finales de la década de 1970 se lleva a cabo un nuevo cambio y modernización del sistema informático de la Compañía, adaptándolo a los nuevos estándares vigentes.

Durante años la Compañía mantiene importantes tasas de crecimiento y desarrollo y supera satisfactoriamente el período de conflicto político en que vive el país durante los años 80. Las cambiantes necesidades del sector, requieren la realización en 1995 de un profundo “Plan de Transformación Empresarial” que determina una mejor adecuación de la estructura organizativa y los recursos, al tiempo que en 1996 se inicia el último cambio del sistema informático a un ambiente integrado con sus procesos en línea bajo una arquitectura cliente-servidor. En este mismo año se procede a la remodelación de las instalaciones y edificio de la compañía.

El año 1997 es testigo de la firma del convenio de colaboración técnica con el Sistema MAPFRE de España, convenio que a finales de 1998 se plasma de manera concreta en la entrada de MAPFRE en la participación accionarial de La Centro Americana, S. A.

Desde el año 1999 la Compañía comienza una etapa de cambio y adaptación a nuevos sistemas y políticas de trabajo que se desarrollan con éxito, produciéndose una rápida mejora de los resultados y la implantación de nuevos productos y servicios innovadores en el mercado de seguros de El Salvador.

JUNTA DIRECTIVA

Lic. RUFINO GARAY h.
Director Presidente

Lic. PEDRO A. MENDOZA CALDERON
Director Secretario

D. ANTONIO PENEDO CASMARTIÑO
Director Propietario

Lic. NICOLAS SALUME BABUN
Director Propietario

Dr. FELIPE FRANCISCO UMAÑA
Director Propietario

D. ANTONIO NUÑEZ TOVAR
Director Suplente

Dr. RENE E. HERNANDEZ VALIENTE
Director Suplente

D. TOMAS TRIGUEROS SOBALVARRO
Director Suplente

Lic. ADOLFO SALUME ARTIÑANO
Director Suplente

Lic. LUISA MARIA DE ALVAREZ
Director Suplente

ADMINISTRACION

Lic. RUFINO GARAY h.
Presidente

D. ANTONIO PENEDO CASMARTIÑO
Gerente General

D. JOSE ANTONIO ARIAS BERMUDEZ
Gerente de Finanzas y Administración

Lic. GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA
Gerente de Seguros de Daños

Ing. JOSE TULIO URRUTIA
Gerente de Seguros de Personas

D. JOSE ANTONIO BARREIRO LOPEZ
Gerente de Reclamos

Lic. CAROLINA ALDANA DE VELASQUEZ
Auditor Interno

INFORME DEL PRESIDENTE

El año 2003 ha estado marcado, a nivel internacional, por la incertidumbre económica determinada por conflictos políticos y por el escaso crecimiento y dinamismo de las principales economías mundiales. En una era de globalización ningún país puede sustraerse plenamente a estas realidades, aunque un año más El Salvador ha mantenido los positivos índices macroeconómicos de la última década.

Sin embargo, el poco crecimiento del PIB se ha dejado sentir en la mayor parte de los sectores económicos nacionales y por supuesto en el de seguros. Según las estimaciones de agencias independientes, el crecimiento del mercado asegurador será inferior al promedio de los últimos años, siendo algunos de los motivos la acusada reducción de tarifas promedio aplicada por varios actores del mercado asegurador. Es fácil comprender que una reducción de tarifas no es mala “per se”, pero su aplicación sin bases técnico-estadísticas que la sustenten, no deja de ser un elemento de dificultad para el propio mercado asegurador.

La posición adoptada por nuestra Compañía en 2003, anteponiendo lo técnico y aislándose en lo posible de la espiral de descuentos injustificables, ha tenido una primera consecuencia en el estancamiento del volumen de cartera alcanzado, que repite prácticamente las cifras de 2002, pero ha permitido responder a nuestro compromiso de incrementar cada año el grado de solvencia que ofrecemos a nuestros asegurados así como la tasa de rendimiento que obtienen nuestros accionistas. En este sentido, es un motivo de especial satisfacción, que 2003 haya registrado una utilidad antes de impuestos de \$ 2 millones, la mayor de los últimos seis años.

Creemos que esta fortaleza financiera, aunada con el respaldo del Sistema MAPFRE y de reaseguradores internacionales de primera fila, nos sitúan en la mejor disposición para hacer de 2004 y sucesivos años, ejercicios todavía más exitosos que este que acabamos de cerrar.

LA COMPAÑÍA EN 2003

PRODUCTOS DE DAÑOS: Seguros Generales y Autos

Primera póliza combinada presentada en el mercado asegurador de El Salvador con coberturas específicas para riesgos de viviendas particulares, la cual es actualmente uno de los productos más completos que incluye protección para el grupo familiar y para sus bienes patrimoniales, además de contar con el servicio de



Asistencia en el Hogar las 24 horas y los 365 días del año.



Los novedosos planes de seguro para vehículos, presentan características que ofrecen opciones accesibles con otras de completa protección. En ellos se incluyen coberturas adicionales exclusivas, que los

han convertido en opciones únicas y a un precio muy ajustado.

Adicionalmente a estos productos orientados a seguros de particulares la Compañía ofrece todo tipo de protección a profesionales y empresas en los ramos de:

- Incendio
- Responsabilidad Civil
- Rotura de Cristales
- Lucro Cesante
- Fianzas
- Transporte
- Robo y Hurto
- Fidelidad
- Ingeniería
- Otros Seguros Diversos

PRODUCTOS DE PERSONAS: Vida y Salud

El Seguro de Vida 4x1 se configura como un producto único capaz de ofrecer hasta cuatro veces la suma aseguradas y por sus características es calificable como un excelente producto de protección familiar.



El Pan AVE Más, Amparo de Vida Económico, es un seguro de Vida fácilmente accesible por los estratos de clientes de menores recursos económicos y ejemplo

perfecto de seguro destinado a una gran masa de población y que ha presentado unos ratios de crecimiento excelentes en los últimos años.



Recientemente actualizado, el seguro de accidentes es, en realidad, un producto combinado que reúne 6 coberturas diferentes en caso de accidente y se enfoca de manera

objetiva para un amplio abanico de clientes.

Uno de los productos de mayor éxito comercial en los últimos años, con permanentes actualizaciones y mejoras en sus contenidos, el seguro médico de La Centro Americana tiene coberturas únicas como la extensión familiar durante 5 años del beneficio de salud en caso de fallecimiento del titular.



Así como los sectores de Daños, en seguros de Personas se ofrecen otras alternativas, productos y seguros de:

- Vida Colectivo
- Vida Temporal
- Prima Única
- Deuda (amortización de créditos)

SERVICIOS Y VALOR AGREGADO AL ASEGURADO

La **Unidad Móvil de Diagnóstico Vehicular**, primera y única en el país, puesta en marcha en 2002, continúa desplazándose por todo El Salvador brindando de forma gratuita sus servicios de diagnóstico a todas las personas que así lo requieran, sean asegurados o no de la Compañía.



En 2003 fueron 1,281 los vehículos revisados de los cuales tan sólo el 1% pasaron la totalidad de las pruebas, informándose a sus propietarios de los apartados que necesitaban revisión y/o correcciones. El trabajo de esta Unidad, se convierte en un elemento de enorme valor para mejorar las condiciones de seguridad del parque vehicular del país.

Concepto	Número	% / Total
Vehículos revisados	1,281	
Vehículos 100% correctos	13	1.0%
Vehículos con alguna deficiencia	1,268	99.0%
Vehículos asegurados en La Centro Americana	175	13.7%
Vehículos asegurados en otras compañías	237	18.5%
Vehículos sin seguro	869	67.8%

Nuestro **Centro de Ajuste Rápido (CAR)** es un beneficio adicional para nuestros asegurados de seguro de Automóvil, a través del cual se brinda amplio asesoramiento a la hora de presentación de un reclamo, realizando su trámite y resolución en un tiempo mínimo.





Los **Coordinadores de Emergencia** es otro valor agregado de nuestras pólizas de Autos, el cual comenzó a operar desde hace aproximadamente dos años en colaboración con El Salvador Asistencia, empresa del Sistema Mapfre.

A través de este servicio, sin costo para los asegurados de automotores, se asiste al asegurado en caso de que éste sufra algún accidente de tránsito, mediante una llamada al teléfono 800-3456.



El servicio de **Asistencia en el Camino**, presentado en exclusiva hace ya 4 años, aporta la tranquilidad y seguridad para que nuestros asegurados y sus familias se sientan tranquilos mientras viajan dentro y fuera del

territorio nacional. Este servicio está disponible las 24 horas y los 365 días del año y su éxito ha supuesto que sea imitado por empresas tanto del sector seguros como de otras actividades de servicios.



El servicio de **Asistencia en el Hogar**, tiene como finalidad otorgar un servicio complementario a los asegurados con Póliza de Familia Hogar seguro, durante las 24 horas del día los 365 días del año. Cuenta con tres niveles de servicios:

- Reparación urgente de los daños,
- Reparación de siniestros,
- Servicio de conexión con profesionales.

RED DE DISTRIBUCION E IMPLANTACION TERRITORIAL

Al cierre de 2003, la red de distribución de La Centro Americana se compone de 338 profesionales de la intermediación de seguros, comprendiendo corredores y agentes independientes y una creciente red de agentes propios que integran la Red Común, la Red Específica de Seguros de Personas y la Red de Plan AVE.

La profesionalización y formación de las redes de agentes propios es un objetivo prioritario para la Compañía, motivo por el cual cada año se destinan crecientes recursos a esta tarea. En 2003 se impartieron 14 cursos con 507 horas de formación a un total de 639 asistentes (conformados por candidatos a agentes y agentes en vigor).

También en 2003 se puso en marcha el programa de Agentes Especiales de Seguros (AES), mediante el cual se seleccionan y promueven agentes con un perfil académico, social y personal superior al promedio que determinan un alto potencial de desarrollo, estando previsto lanzar cuatro nuevas promociones en 2004.

El compromiso de calidad y atención tiene una de sus bases de desarrollo en la proximidad de la Compañía con el cliente. Al cierre de 2003, son diez las oficinas abiertas al público en el territorio nacional, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

<u>Directas</u>	<u>Delegadas</u>
San Salvador:	- Santa Tecla (Ciudad Merliot)
- Oficina Comercial Centro	- Soyapango
- Servicios Centrales	- Colonia Layco
Santa Ana	- Sonsonate
	- Metapán
San Miguel	- La Unión

EL RECURSO HUMANO

Al cierre de 2003 la Compañía contaba con una planilla de 85 empleados cuya edad media era de 38.4 años y la antigüedad promedio de 12.4, datos que ponen de relieve un adecuado balance entre experiencia y juventud y son los mejores exponentes del equilibrio laboral y profesional alcanzado en nuestra empresa.

Las políticas de promoción interna y el impulso dado desde 1999 a la formación del recurso humano, han permitido no sólo mejorar la cualificación de los empleados, sino también disminuir el índice de rotación de personal desde el 36.9% al 5.9% en este período.

Así un año más, y de acuerdo con las estrategias marcadas para contar con un personal cada vez más profesional, motivado y cualificado, se ha continuado desarrollando el programa de formación del personal de la Compañía, compuesto de 9 cursos o seminarios impartidos con carácter interno que han tenido la participación de 191 asistentes totalizando 106 horas de formación. Adicionalmente, se ha desarrollado un importante programa de formación externa con 8 cursos/seminarios en El Salvador y otros países, a los que han asistido empleados que cuentan con importantes perspectivas de promoción y desarrollo profesional.

CALIFICACION DE RIESGO

Fitch Ratings es actualmente la empresa líder en calificación de riesgo en Latinoamérica, continente en el que otorga calificaciones locales e internacionales a más de 1,300 emisores en la región. Internacionalmente está presente en 75 países y cuenta con 40 oficinas a nivel mundial, teniendo como clientes a más de 700 compañías de seguros de todo el mundo.

La Centro Americana, es actualmente calificada por Fitch Centroamérica, quien mantiene asignado el ratio de "AA-" con datos a 30 de septiembre de 2003.

De acuerdo al Art. 95-B de la Ley del Mercado de Valores de El Salvador, la calificación de doble A (AA), corresponde a aquellas empresas que cuentan con una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

Esta calificación está sustentada, según el informe de Fitch Centroamérica, en el adecuado nivel de capitalización y de liquidez, la estabilidad y fortaleza financiera que muestra la Compañía y la imagen, soporte técnico, tecnológico y patrimonial de su matriz. En adición a lo indicado, se considera que ello representa buenas ventajas competitivas destacándose las adecuadas y conservadoras políticas de tarificación y selección de riesgos empleadas. Fitch pondera positivamente la selectiva política de suscripción a la que se adhiere La Centro Americana, que se sujeta a tarifas determinadas técnicamente y a la calidad de su cartera de asegurados, que en opinión de Fitch le permitirá mantener una estabilidad financiera sostenida y cubrir los costos derivados de nuevas inversiones proyectadas.

El informe completo se encuentra a disposición pública en:

www.fitchca.com/reporte_de_la_centroamericana_.html

CONTRIBUCIONES A LA SOCIEDAD

Por tercer año consecutivo, en 2003 el Instituto Mapfre de Seguridad Vial de España a través de La Centro Americana, realizó un donativo al Programa de Educación Vial para Escolares promovido año con año por el Ministerio de Educación.

El donativo consistió en 100,000 cuadernillos que contienen información adecuada para familiarizar a escolares de los diferentes niveles con las señalizaciones de tráfico y el comportamiento vial, los que son utilizados como cuadernos formativos y de trabajo para estudiantes de escuelas y colegios públicos.

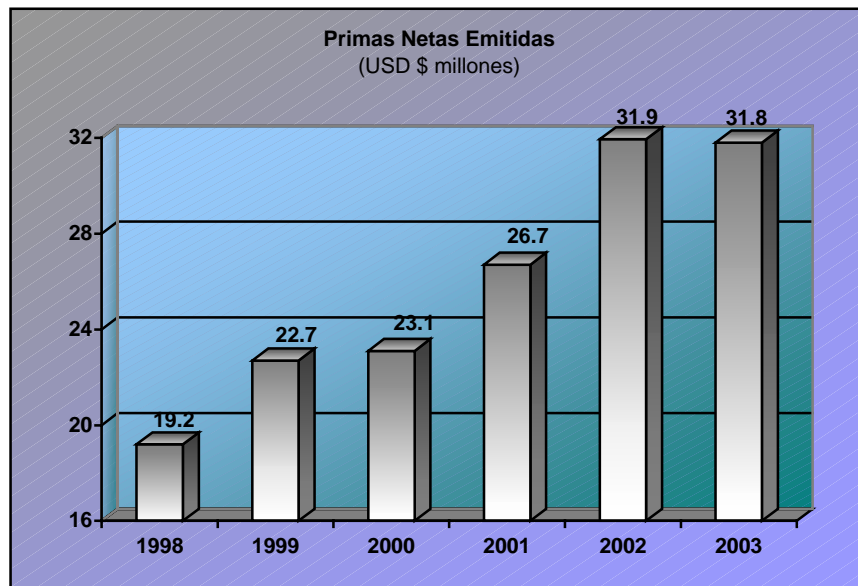


Por otra parte, La Centro Americana, apoyando las iniciativas culturales y artísticas, patrocinó a través del Centro Cultural de la Embajada de España, los trabajos más recientes de la pintora salvadoreña Mayra Barraza, titulados: "Mi casa es tu casa", la cual tuvo lugar en el mes de abril en el Centro Cultural de la Embajada de España.

COMENTARIO SOBRE ESTADOS FINANCIEROS 2003

Emisión

El volumen de primas netas alcanzado en el año 2003 alcanzó los \$ 31.8 millones, cifra similar a la registrada en 2002.

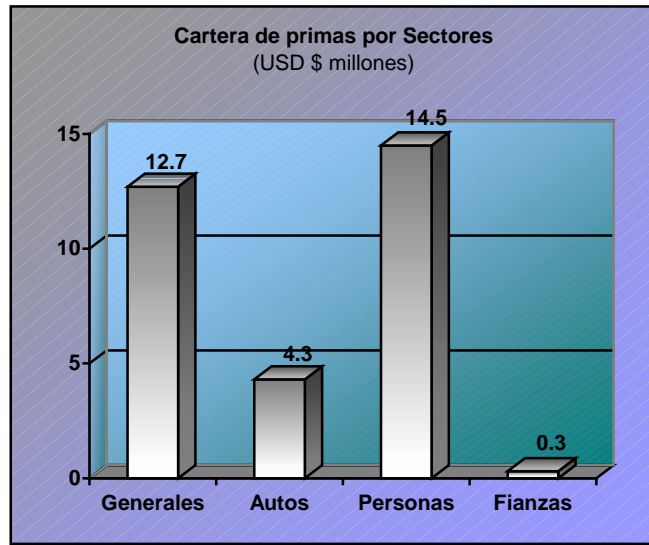


Las generalización de políticas comerciales basadas en el precio como argumento de venta han originado en 2003 una acusada reducción de tarifas promedio en los sectores de Seguros Generales y Automóviles.

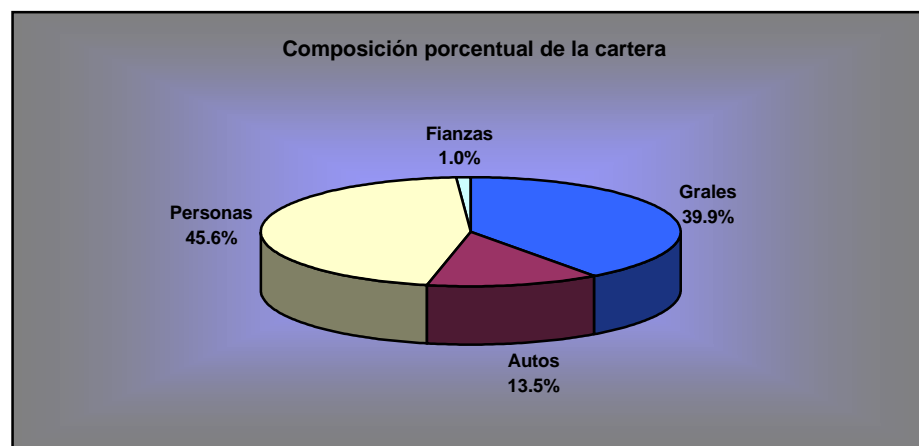
Especial incidencia se observó con el cambio realizado por algunas compañías aseguradoras al pasar sus contratos de reaseguro de modelos proporcionales a otros de excesos de pérdidas, acentuándose la disminución de las tasas aplicadas en el ramo de Incendio.

Fieles a la estrategia de rigurosidad técnica, nuestra Compañía no ha entrado en esta espiral de descuentos injustificables lo cual se ha traducido en un estancamiento del volumen de cartera, si bien esta medida se ha visto compensada por la mejora obtenida en los resultados de la Entidad.

A nivel de Sectores, encontramos que el de Seguros Generales (seguros de Daños excluyendo Autos) ha registrado una emisión de \$ 12.7 millones; el de Automotores \$ 4.3; Personas (Vida, Salud y Accidentes) \$ 14.5 y Fianzas \$ 0.3 millones respectivamente.



Estos datos muestran una cartera bien equilibrada, que ha recuperado el peso de la parte de Seguros de Personas que se había visto reducido en 2002 a raíz del fuerte crecimiento del ramo de Incendio.

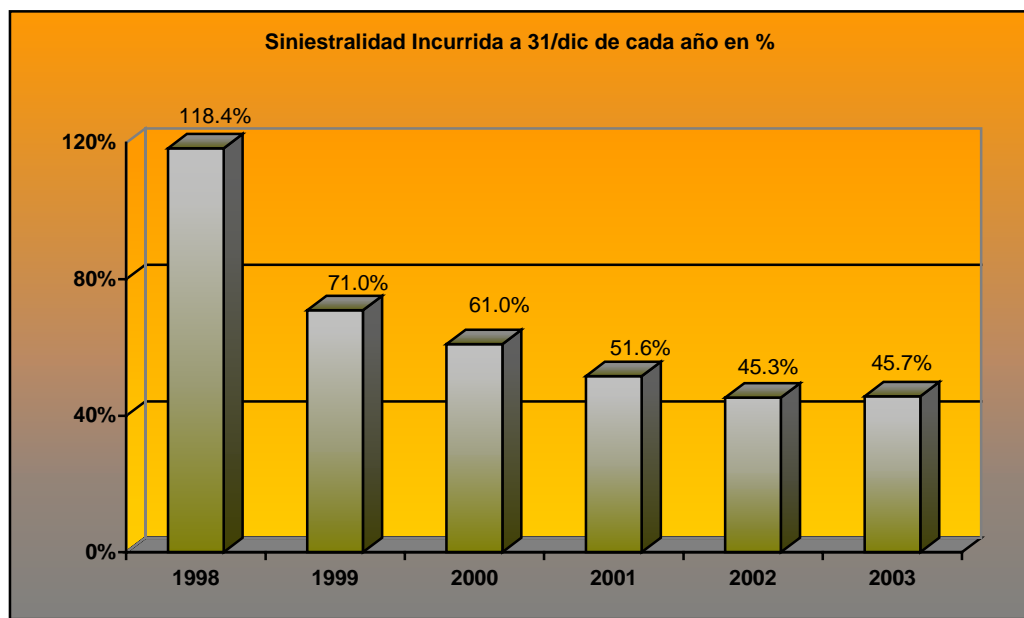


Siniestralidad

La siniestralidad incurrida de la Compañía ha reflejado, por cuarto año consecutivo, los beneficios de la política de selección de riesgos que se viene aplicando de manera sostenida, consiguiéndose una estabilización de la misma en cifras muy similares a las de 2002.

Las políticas de gestión y control del negocio han sido fundamentalmente las siguientes:

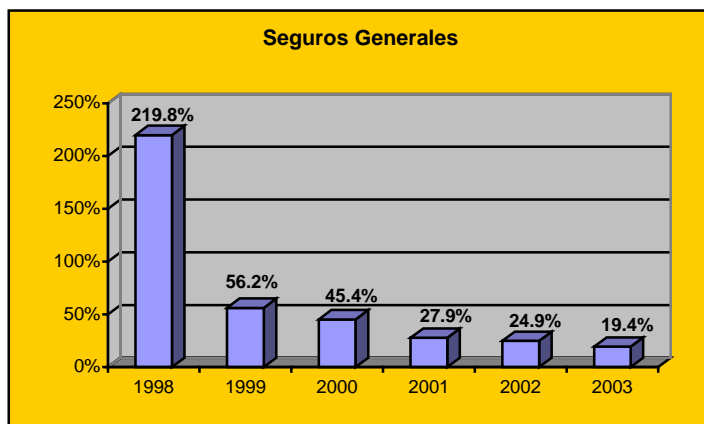
- ajustes de las bases técnicas de cada producto
- rigor en la selección/suscripción de riesgos
- estudio individualizado de cada póliza a su vencimiento
- medidas de lucha contra el fraude
- desarrollo de herramientas tecnológicas de análisis de resultados
- formación de ajustadores internos y externos
- especialización en la gestión técnica de reclamos



Siniestralidad Incurrida = (Siniestros Pagados + Var. Reservas de Siniestros + Var. Reserva Matemática/ Primas Netas Emitidas Devengadas)
 Para facilitar la comparación, el índice del año 2001 no recoge los reclamos derivados de los terremotos de 13/ene y 13/feb

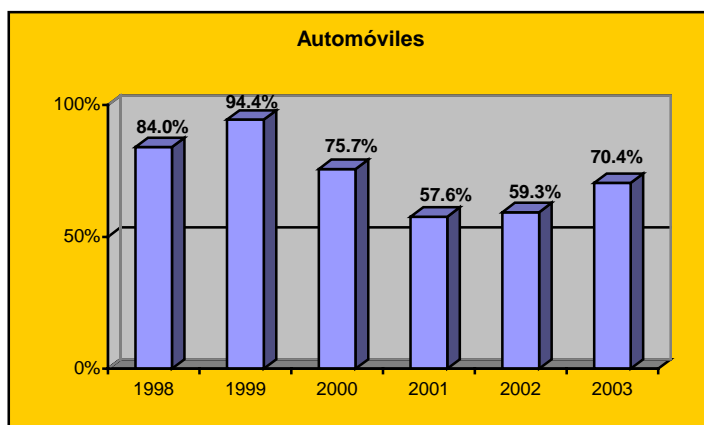
Evolución del porcentaje de siniestralidad incurrida ordinaria por sectores
(sin efectos extraordinarios de los terremotos 2001)

Siniestralidad Incurrida = (Siniestros Pagados + Var. Reservas de Siniestros + Var. Reserva Matemática/ Primas Netas Emitidas Devengadas)



El sector de Seguros Generales (seguros de Daños excluidos Automotores), ha tenido un ratio de siniestralidad incurrida del 19.4%, inferior al 24.9% de 2002, el cual ya había sido satisfactorio.

Las políticas de suscripción seguidas en los ramos de Incendio y Transportes; la actuación sobre cuentas deficitarias y las visitas a clientes para aconsejar medidas de prevención se han mostrado eficientes para contener la siniestralidad de frecuencia.

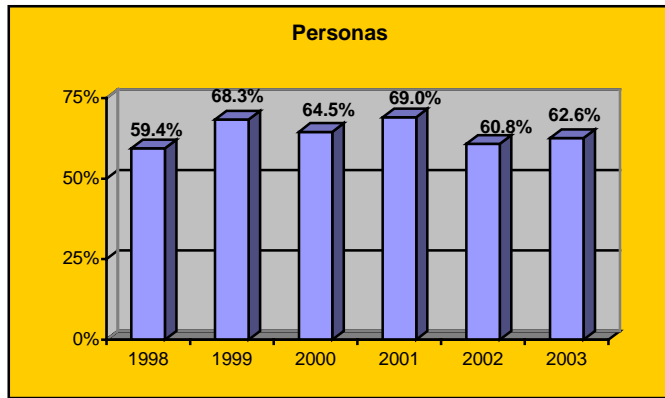


La siniestralidad del sector de Automóviles ha padecido el efecto conjunto de dos factores como han sido el incremento de la frecuencia de siniestros (con especial importancia de robos) y una

reducción de la prima promedio, hechos que han determinado un incremento de la siniestralidad frente al año 2002.

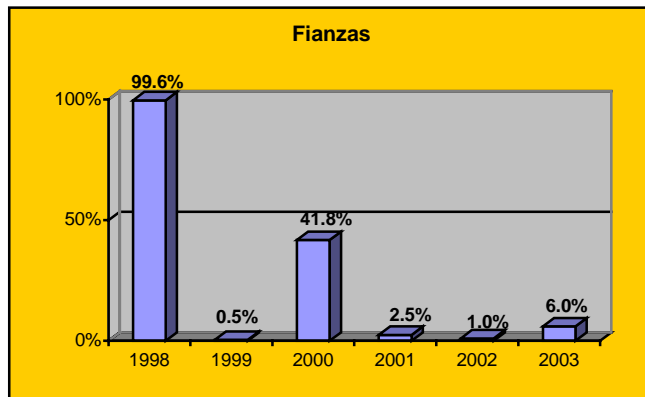
Evolución del porcentaje de siniestralidad incurrida ordinaria por sectores
(sin efectos extraordinarios de los terremotos 2001)

Siniestralidad Incurrida = (Siniestros Pagados + Var. Reservas de Siniestros + Var. Reserva Matemática/ Primas Netas Emitidas Devengadas)

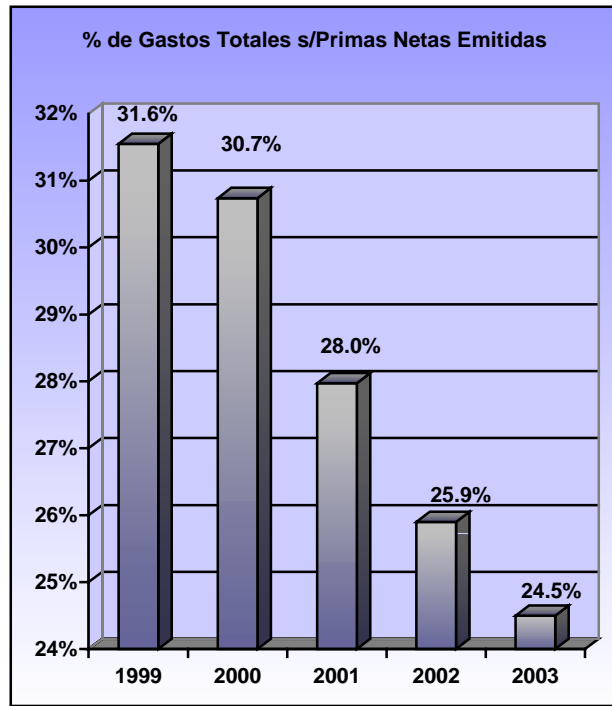


Por su parte, el sector de Personas (seguros de Vida, Salud y Accidentes), ha obtenido un ratio de siniestralidad incurrida ordinaria de 62.6%, el cual es ligeramente superior al obtenido en 2002, si bien en este índice se incluyen

las variaciones de reservas matemáticas de los productos de Vida.



En el sector de Fianzas la siniestralidad incurrida ha cerrado en el 6.0%, superior a la obtenida en 2002 pero manteniendo la línea alcanzada desde 2001, la cual se ha asentado en una rigurosa y efectiva selección de riesgos.



período.

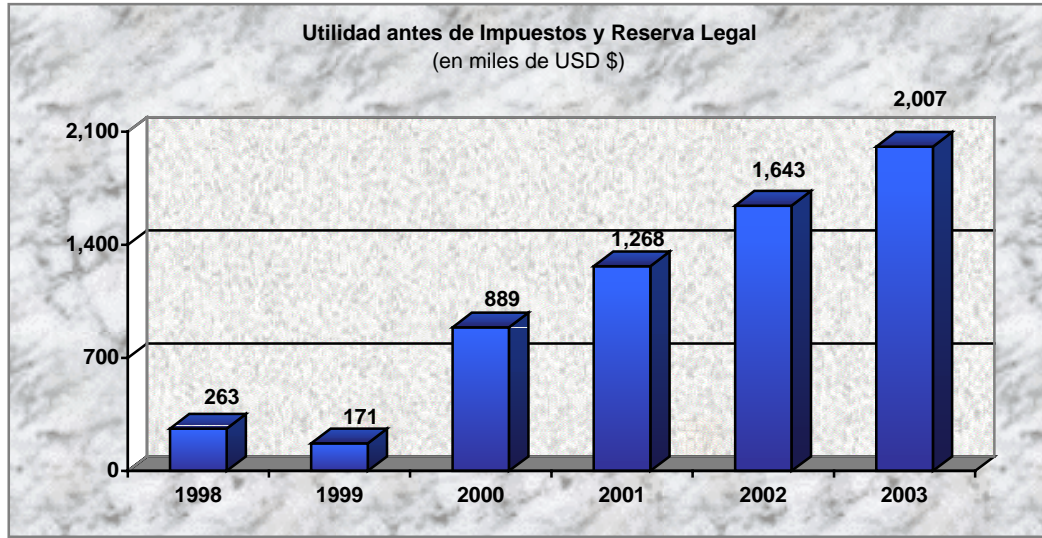
Gastos

La moderación y control aplicada en la gestión operativa durante el quinquenio 1999-2003, ha resultado en una paulatina reducción de los niveles de índices de gastos.

Los datos obtenidos al cierre del año 2003 nos ofrecen un índice combinado de gastos totales (gastos netos de gestión interna + gastos de adquisición y cobranza) del 24.5% medidos sobre las Primas Netas Emitidas del

Resultados

Tal y como se mencionó anteriormente, el acierto en las estrategias definidas en su momento y el rigor en la aplicación de los planes previstos, han sido los elementos determinantes que han permitido mejorar sustancialmente la utilidad de la Compañía.



Otros datos financieros de interés

Capitalización:

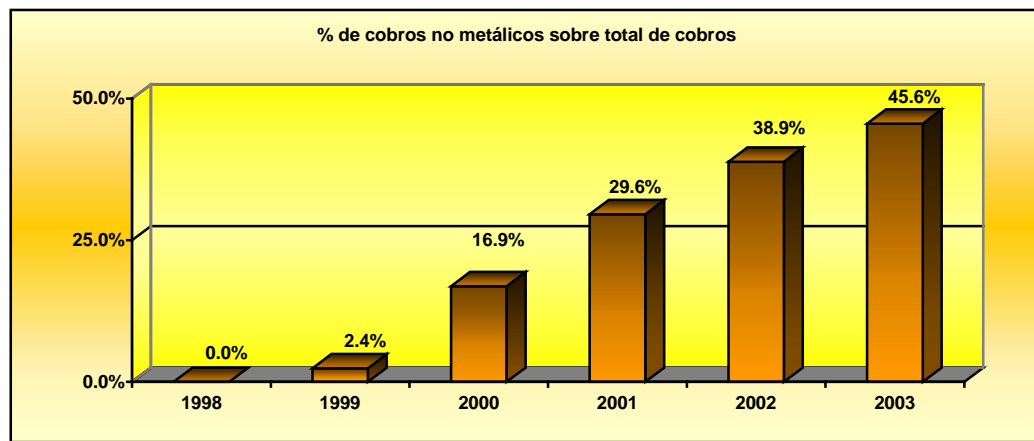
El Patrimonio Total de La Centro Americana, S.A. quedó fijado al cierre del año 2003 en \$ 14.2 millones, lo cual significa un incremento de prácticamente \$ 0.8 millones frente a la cifra del año 2002, que fue de \$ 13.4 millones y se corresponde asimismo con un crecimiento del 5.8%.

Esta alta capitalización constituye, sin lugar a dudas, la mejor garantía de capacidad de respuesta ante nuestros clientes y es, al mismo tiempo, una muestra más de preparación para afrontar nuevos retos de cara al futuro.

Cobranza:

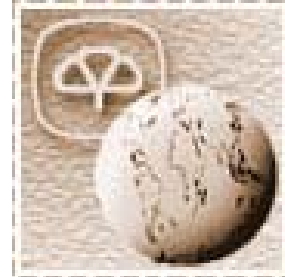
A pesar de las lógicas dificultades que se derivan de un entorno económico poco dinámico, un año más se han conseguido sustanciales mejoras en este apartado. Así podemos destacar:

- El volumen de cobros creció un 7.7% frente al año 2002, pasando de \$ 27.2 millones a \$ 29.3 millones.
- El importe de la deuda vencida en mora (primas de más de 30 días) se redujo un 30.6%, pasando de \$ 307 a \$ 213.
- El porcentaje de cobros percibidos por medios automáticos/electrónicos alcanzó el 45.6% del total vrs. el 38.9% del año 2002.



El Sistema MAPFRE

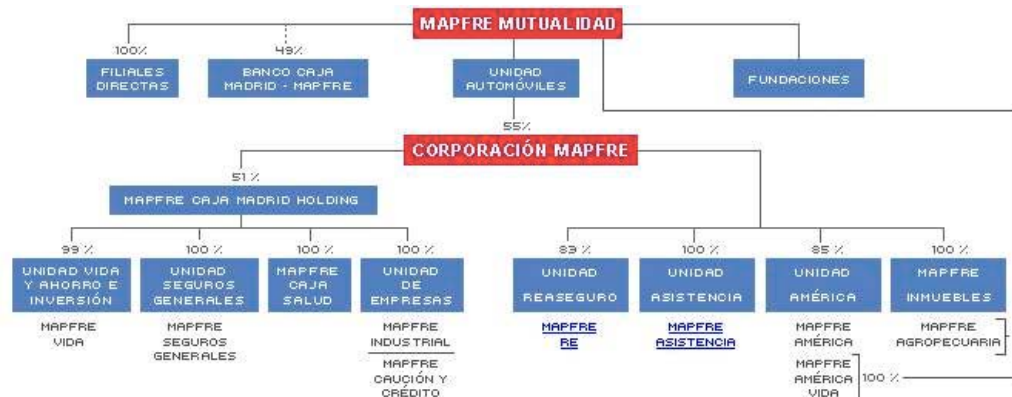
El SISTEMA MAPFRE es un grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, bancarias, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y otros 39 países.



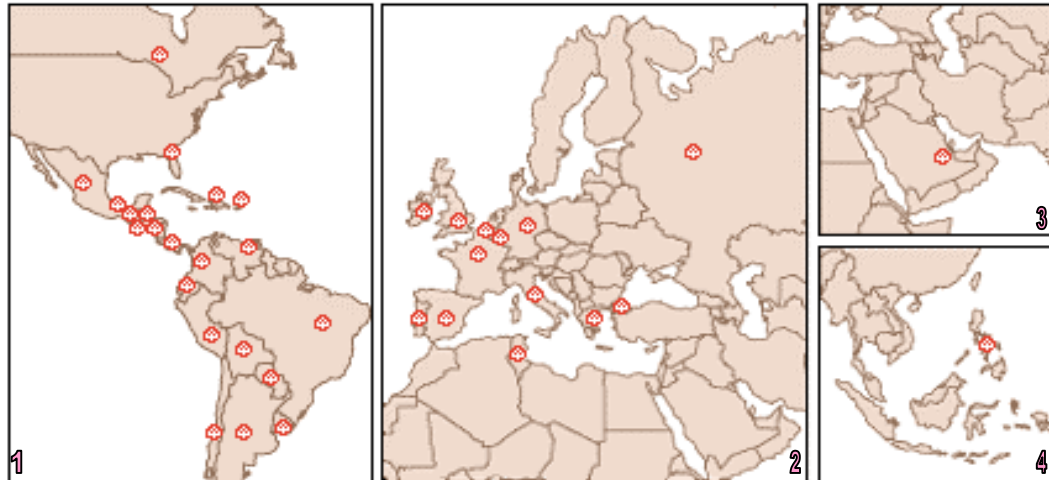
Las entidades que lo integran se agrupan en unidades operativas con amplia autonomía de gestión, bajo la coordinación y supervisión de los altos órganos directivos del Sistema, que deben aprobar sus objetivos y líneas de actuación estratégica y sus decisiones e inversiones más importantes.

La entidad principal y matriz del SISTEMA es MAPFRE MUTUALIDAD, que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España. Además de la propia MAPFRE MUTUALIDAD integran el Sistema:

- 229 empresas, controladas directa o indirectamente por MAPFRE MUTUALIDAD, de las cuales 89 de ellas están domiciliadas en España, y 140 en otros países.
- Cinco fundaciones privadas, que desarrollan actividades no lucrativas como contribución del Sistema a los intereses generales de la Sociedad.



La mayoría de las sociedades mercantiles se agrupan en la sociedad holding Corporación MAPFRE, cuyas acciones cotizan en la Bolsa de Madrid.



1. América

2. Europa/Africa

3. Oriente Medio

4. Asia

El Sistema MAPFRE tiene establecida en España una importante alianza estratégica con Caja Madrid, matriz de un destacado grupo financiero español.

Teniendo su mercado orientado principalmente a España, Latinoamérica y Europa, el Sistema MAPFRE dispone de una cartera de productos que abarca todos los ámbitos de la actividad aseguradora, contando con soluciones específicas para las necesidades de los clientes, para sus propiedades y sus patrimonios. En España estas soluciones abarcan también desde la gestión de Fondos de Inversión Privada y Fondos de Pensiones, a la actividad inmobiliaria y otros servicios.

Con un recurso humano de 18,230 personas, (9,523 en España y 8,707 en otros países) el Sistema MAPFRE obtuvo en el ejercicio 2003 unos ingresos consolidados de más de \$ 11,000 millones de dólares en tanto que la utilidad bruta ascendió en dicho período a \$ 760 millones, un 36% más que en el año 2002 (datos estimados previos al cierre).

Dentro de la dinámica de actuación del Sistema MAPFRE, cabe destacar los principios institucionales de:

- **Independencia.** El SISTEMA MAPFRE es un grupo independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase, como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de nuestra entidad matriz.
- **Actuación ética.** Establecimiento de un compromiso con los principios de transparencia, veracidad, rapidez en el cumplimiento de obligaciones, equidad en las relaciones, respeto al derecho de los mutualistas y asegurados así como para el cumplimiento estricto de las leyes.
- **Humanismo.** Según el cual las personas son el principal activo de la organización, y que todas nuestras relaciones deben ser presididas por valores como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad.
- **Crecimiento empresarial y patrimonial.** En MAPFRE la creación de valor está orientada al crecimiento del beneficio de nuestros mutualistas, accionistas, personal y colaboradores externos.
- **Sentido de la responsabilidad social.** De manera que toda actuación debe estar inspirada en un sentido de servicio a la sociedad. Con este espíritu, se destina cada año una parte del valor generado en la gestión al desarrollo de actividades no lucrativas a través de las Fundaciones MAPFRE.

MAPFRE América

Perteneciente a la Corporación MAPFRE, el holding MAPFRE AMERICA integra, en toda América Latina, a las compañías de seguro directo no Vida así como aquéllas en las que no se ha separado el negocio de Vida del no Vida.

A la fecha, MAPFRE AMERICA tiene presencia a través de 12 compañías en los siguientes países:

MAPFRE AMERICA	
<u>PAIS</u>	<u>COMPAÑÍA</u>
El Salvador	La Centro Americana, S.A-Sistema MAPFRE
Argentina	MAPFRE Aconcagua
	MAPFRE Aconcagua A.R.T
Brasil	MAPFRE Seguros Veracruz
Colombia	MAPFRE Seg. Generales Colombia
Chile	MAPFRE Cia. Seg. Generales Chile
Puerto Rico / USA (Florida)	MAPFRE Grupo PRAICO
México	MAPFRE Tepeyac
Paraguay	MAPFRE Paraguay
Perú	MAPFRE Perú
Uruguay	MAPFRE Uruguay
Venezuela	MAPFRE La Seguridad

Al margen de la gestión correspondiente a una sociedad holding, desde MAPFRE América se ha continuado prestando atención a la mejora de la gestión de las sociedades participadas, promoviendo el desarrollo de sinergias y el intercambio de experiencias entre ellas.

Al cierre del año 2003, el porcentaje de participación de MAPFRE América en La Centro Americana, S. A. alcanzó el 71.89%.

La Centro Americana: PERSPECTIVAS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Transcurridos ya cinco ejercicios completos desde la integración de La Centro Americana en el Sistema MAPFRE, consideramos establecidas y afianzadas las bases técnicas y de procedimientos en las que asentar el desarrollo comercial de la Compañía en el futuro más inmediato.

El excepcional respaldo tecnológico y financiero del que dispone La Centro Americana, aunado con el reconocimiento de parte de los principales reaseguradores internacionales nos hacen ser optimistas de cara a 2004, año en el que la innovación, el cambio y la competitividad comercial definirán una nueva y más intensa presencia de nuestra Compañía en el mercado asegurador salvadoreño.

Estrategias de actuación:

Rentabilidad: Alcanzar una rentabilidad razonable y creciente, la cual deberá coincidir con los estándares de futuro de Mapfre AMERICA.

Crecimiento: Conseguir índices de crecimiento superiores a los del mercado (sin incluir seguros previsionales), siempre supeditados a la consecución de resultados positivos definidos en la estrategia de rentabilidad.

Gestión de recursos: Maximizar la capacidad productiva disponible desde el punto de vista humano y tecnológico, consiguiendo en cada año un diferencial positivo entre el crecimiento de la emisión y el de los gastos totales y priorizando la formación del recurso humano

Distribución: Desarrollar una red de agentes propios (red común) productiva, en la que se asiente el crecimiento del negocio; crear una red de agentes específicos de seguros de personas y contar con presencia de agentes/delgados en las poblaciones más importantes.

Servicio: Orientar todas las actividades a ofrecer una satisfacción plena de las expectativas de los clientes internos y externos.

Atendiendo a estas líneas estratégicas, los planes de acción 2004, ya en marcha desde el pasado día 2 de enero, incorporan, entre otras las siguientes actuaciones:

- El desarrollo de la “pasión” por el CLIENTE
- El perfeccionamiento del modelo de gestión, con una nueva estructura organizativa orientada al servicio del asegurado, del intermediario y al crecimiento y desarrollo comercial
- El uso y aplicación de nuestras fortalezas financieras para incrementar la competitividad comercial, siempre atendiendo a los criterios de rentabilidad y selección técnica
- Un detallado plan de formación del Recurso Humano, con contenidos específicos diseñados para cada grupo de asistentes
- La puesta en marcha de un centro telefónico para la atención de intermediarios y la gestión de conservación de cartera y cobro de primas
- El lanzamiento de nuevos productos, tan innovadores y únicos como los presentados en los anteriores ejercicios
- El desarrollo y crecimiento de la red de agentes propios y el fortalecimiento de la presencia de La Centro Americana, S. A. en las principales ciudades y núcleos poblacionales de El Salvador.

AGRADECIMIENTOS

Para finalizar, quiero, en nombre de la Junta Directiva, ofrecer nuestro más sincero agradecimiento a todo el Personal de la Compañía, Intermediarios de Seguros, Reaseguradores, Ajustadores y a todos aquéllos sin cuya colaboración, el ejercicio 2003 no hubiera visto el desarrollo de las actividades presentadas ni los resultados obtenidos.



Rufino Garay h.
Director Presidente Junta Directiva

HECHOS POSTERIORES AL CIERRE:

En reunión de Junta Directiva celebrada el pasado 20 de enero de 2004, el Lic. Rufino Garay h., Director Presidente de La Centro Americana, S. A., anunció su decisión personal de retirarse de su cargo ejecutivo en la Compañía con efecto 31 de marzo próximo.

Los miembros de la Junta Directiva, consideran necesario dejar constancia de su reconocimiento a la persona que, con enorme profesionalidad, acierto y visión empresarial ha desempeñado los cargos de Gerente General y Presidente durante más de 30 años, haciendo perfectamente compatibles el logro de éxitos empresariales con el desarrollo de las relaciones humanas y el sentido de responsabilidad social.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003

	<u>2003</u>	<u>2002</u>	<u>Variación</u>	<u>% Variac</u>
ACTIVO				
Disponibilidades	\$1,553,027	\$1,334,251	\$218,776	16.4%
Inversiones Financieras	\$28,061,473	\$20,357,787	\$7,703,686	37.8%
Préstamos y Descuentos	\$5,636,065	\$5,533,388	\$102,677	1.9%
Primas por Cobrar	\$4,055,349	\$6,006,736	-\$1,951,387	-32.5%
Inst. Deudoras de Seguros y Fianzas	\$2,212,294	\$4,247,261	-\$2,034,967	-47.9%
Inversiones Permanentes	\$488,015	\$491,464	-\$3,449	-0.7%
Bienes Muebles e Inmuebles	\$743,423	\$1,014,694	-\$271,271	-26.7%
Otros Activos	\$1,666,001	\$2,260,076	-\$594,075	-26.3%
TOTAL ACTIVO	\$44,415,647	\$41,245,657	\$3,169,990	7.7%
PASIVO				
Obligaciones con Asegurados	\$1,123,170	\$1,044,582	\$78,588	7.5%
Reservas Técnicas y Matemáticas	\$14,558,868	\$14,349,819	\$209,049	1.5%
Reservas por Siniestros	\$2,659,218	\$2,204,683	\$454,535	20.6%
Inst. Acreedoras de Seguros y Fianzas	\$4,733,466	\$5,915,174	-\$1,181,708	-20.0%
Obligaciones Financieras	\$4,414,521	\$1,326,336	\$3,088,185	232.8%
Obligaciones con Intermediarios	\$464,538	\$733,363	-\$268,825	-36.7%
Cuentas por Pagar	\$548,659	\$854,209	-\$305,550	-35.8%
Otros Pasivos	\$1,709,469	\$1,391,618	\$317,851	22.8%
TOTAL PASIVO	\$30,211,909	\$27,819,784	\$2,392,125	8.6%
PATRIMONIO				
Capital Social	\$9,523,817	\$9,523,817	\$0	0.0%
Reservas	\$1,765,641	\$1,650,839	\$114,802	7.0%
Superavit	\$1,109,656	\$973,486	\$136,170	14.0%
Utilidad del Ejercicio:	\$1,804,624	\$1,277,731	\$526,893	41.2%
TOTAL PATRIMONIO	\$14,203,738	\$13,425,873	\$777,865	5.8%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$44,415,647	\$41,245,657	\$3,169,990	7.7%

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2003

	<u>2003</u>	<u>2002</u>	<u>Variación</u>	<u>% Variac</u>
INGRESOS				
Primas Productos	\$38,900,823	\$35,936,128	\$2,964,695	8.2%
Reembolsos de Gastos por Cesiones y Retrocesiones de Seg. y Fianzas	\$3,740,071	\$3,971,128	-\$231,057	-5.8%
Siniestros Recuperados	\$5,905,115	\$9,525,973	-\$3,620,858	-38.0%
Salvamentos y Recuperaciones	\$101,483	\$152,326	-\$50,843	-33.4%
Ingresos Técnicos por Ajustes a las Reservas	\$4,544,912	\$4,862,210	-\$317,298	-6.5%
Ingresos Financieros y de Inversión	\$2,143,149	\$2,389,881	-\$246,732	-10.3%
Ingresos Extraordinarios y de Ejercicios Anteriores	\$1,208,345	\$821,083	\$387,262	47.2%
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	\$56,543,898	\$57,658,729	-\$1,114,831	-1.9%
GASTOS				
Siniestros	\$12,144,939	\$14,928,338	-\$2,783,399	-18.6%
Obligaciones Contractuales	\$1,835,966	\$2,167,215	-\$331,249	-15.3%
Primas Cedidas por Reaseguros y Reafianzamientos	\$18,801,117	\$19,313,198	-\$512,081	-2.7%
Egresos Técnicos por Ajustes a las Reservas	\$5,208,495	\$5,718,815	-\$510,320	-8.9%
Devoluciones y Cancelac. de Primas	\$7,143,882	\$3,991,678	\$3,152,204	79.0%
Gastos de Adquisición/Conservación	\$4,279,863	\$4,255,554	\$24,309	0.6%
Gastos de Cobranza	\$79,737	\$76,101	\$3,636	4.8%
Gastos de Administración	\$4,408,150	\$4,284,097	\$124,053	2.9%
Gastos Financieros y de Inversión	\$506,947	\$816,324	-\$309,377	-37.9%
Gastos Extraordinarios y de Ejercicios Anteriores	\$330,178	\$829,678	-\$499,500	-60.2%
Utilidad del Ejercicio	\$1,804,624	\$1,277,731	\$526,893	41.2%
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS	\$56,543,898	\$57,658,729	-\$1,114,831	-1.9%

<u>COMPOSICION DE PRIMAS NETAS POR RAMO</u>				
	<u>2003</u>	<u>2002</u>	<u>Variación</u>	<u>% Variac</u>
VIDA				
Permanente	\$2,228,778	\$2,533,733	-\$304,955	-12.0%
Plan AVE	\$708,657	\$481,612	\$227,045	47.1%
Colectivo	\$1,500,774	\$1,428,343	\$72,431	5.1%
Temporales	\$74,066	\$59,742	\$14,324	24.0%
Accidentes	\$249,925	\$183,333	\$66,592	36.3%
Salud-Hospitalización	\$1,214,147	\$1,580,244	-\$366,097	-23.2%
Deuda	\$4,936,317	\$3,624,886	\$1,311,431	36.2%
TOTAL VIDA	\$10,912,664	\$9,891,893	\$1,020,771	10.3%
DAÑOS				
Incendio y Lineas Aliadas	\$8,883,716	\$9,702,358	-\$818,642	-8.4%
Automotores	\$3,586,757	\$4,599,185	-\$1,012,428	-22.0%
Transporte	\$882,860	\$920,502	-\$37,642	-4.1%
Diversos	\$1,255,196	\$1,455,669	-\$200,473	-13.8%
TOTAL DAÑOS	\$14,608,529	\$16,677,714	-\$2,069,185	-12.4%
FIANZAS				
Fianzas	\$274,628	\$419,824	-\$145,196	-34.6%
Reafianzamiento Tomado	\$669	\$235	\$434	184.7%
TOTAL FIANZAS	\$275,297	\$420,059	-\$144,762	-34.5%
Reaseguro Tomado	\$5,960,451	\$4,953,685	\$1,006,766	20.3%
Coaseguro Tomado	\$0	\$1,099	-\$1,099	-100.0%
TOTAL GENERAL	\$31,756,941	\$31,944,450	-\$187,509	-0.6%

COMPOSICION DE SEGURO EN VIGOR

	<u>2003</u>	<u>2002</u>	<u>Variación</u>	<u>% Variac</u>
VIDA				
Permanente y Beneficios Adicionales	\$45,150,075	\$44,176,091	\$973,984	2.2%
Plan AVE	\$4,890,003	\$3,946,861	\$943,142	23.9%
Colectivo y Beneficios Adicionales	\$199,210,123	\$222,880,415	-\$23,670,292	-10.6%
Temporales	\$4,715,744	\$4,522,376	\$193,368	4.3%
Accidentes	\$55,093,749	\$65,512,712	-\$10,418,963	-15.9%
Salud-Hospitalización	\$167,932,462	\$164,523,641	\$3,408,821	2.1%
Deuda	\$1,200,598,446	\$989,103,980	\$211,494,466	21.4%
TOTAL VIDA	\$1,677,590,602	\$1,494,666,076	\$182,924,526	12.2%
DAÑOS				
Incendio y Lineas Aliadas	\$2,402,783,341	\$2,560,390,425	-\$157,607,084	-6.2%
Automotores	\$702,339,788	\$436,807,874	\$265,531,914	60.8%
Transporte	\$104,521,727	\$94,829,393	\$9,692,334	10.2%
Diversos	\$144,219,996	\$53,676,806	\$90,543,190	168.7%
TOTAL DAÑOS	\$3,353,864,852	\$3,145,704,498	\$208,160,354	6.6%
FIANZAS				
TOTAL FIANZAS	\$23,632,895	\$19,227,922	\$4,404,973	22.9%
TOTAL GENERAL	\$5,055,088,349	\$4,659,598,496	\$395,489,853	8.5%