



MAPFRE

**LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR**

INFORME
ANUAL
2008



NUESTRA MISIÓN

Somos una empresa de servicios que provee protección a la sociedad a través de seguros y fianzas; comprometida a mejorar continuamente la calidad y eficiencia en el servicio de nuestros clientes, a desarrollar nuestro recurso humano, a retribuir la inversión de nuestros accionistas y a cumplir nuestros principios de responsabilidad social, actuación ética, independencia, humanismo y crecimiento empresarial.

NUESTRA VISIÓN

Ser una empresa líder con crecimiento y desarrollo sostenido, distinguiéndonos dentro del sector de seguros por ofrecer a clientes e intermediarios servicios de calidad, productos innovadores, utilizando tecnología de punta, con clientes fidelizados y con todas sus necesidades de protección cubiertas.





Maracas elaboradas en Morro.
Apopa, San Salvador.

Informe del ejercicio económico 2008
presentado a la Junta General de Accionistas
de La Centro Americana, S.A. a las 9:00 a.m.
del día miércoles 25 de febrero de 2009.





Muñecas de tusa.
Ilobasco, Cabañas.

Sumario

08	JUNTA DIRECTIVA
09	DIRECCIÓN EJECUTIVA
11	MENSAJE DEL PRESIDENTE
12	PRINCIPALES ACTIVIDADES 2008
12	GESTIÓN DE NEGOCIOS
14	GESTIÓN COMERCIAL
15	INCENTIVOS A CORREDORES Y AGENTES
16	RED DE DISTRIBUCIÓN
18	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
21	NUESTRA GENTE
24	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
26	PREMIOS RECIBIDOS
27	PERSPECTIVAS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES
28	COMENTARIOS SOBRE ESTADOS FINANCIEROS 2008
37	BALANCE GENERAL
38	ESTADO DE RESULTADOS
39	COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS
40	COMPOSICIÓN DEL SEGURO EN VIGOR
41	INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Junta Directiva



De pie en orden de izquierda a derecha: Juan José Borja Papini, Gilmar Navarrete Castañeda, Tomás Trigueros Sobalvarro, Kerim Eduardo Salume Babún, José Adolfo Torres Lemus. Sentados en orden de izquierda a derecha: Luisa María de Alvarez, Nicolás Salume Babún, José Antonio Penedo Casmartiño y Pedro Alejandro Mendoza Calderón.

ANTONIO PENEDO CASMARTIÑO Director Presidente

PEDRO A. MENDOZA CALDERÓN Director Secretario

TOMÁS TRIGUEROS SOBALVARRO Director Propietario

NICOLÁS SALUME BABÚN Director Propietario

GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA Director Propietario

JOSÉ ADOLFO TORRES LEMUS Director Suplente

KERIM EDUARDO SALUME BABÚN Director Suplente

JUAN JOSÉ BORJA PAPINI Director Suplente

LUISA MARÍA DE ALVAREZ Directora Suplente

Dirección Ejecutiva



De izquierda a derecha: Marco Antonio Rodríguez, Mauricio Kafie Mixco, Carolina Aldana de Velásquez, Delia Menjívar de González, José Tulio Urrutia, Margoth Elfida Spencer, Gilmar Navarrete Castañeda, Manuel Eduardo Pérez y Claudia Barrientos de Miranda.

GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA Gerente General

JOSÉ TULIO URRUTIA Sub Gerente General Comercial

MARGOTH ELFIDA SPENCER Gerente de Finanzas y Administración

MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ Gerente de Seguros de Automóviles

CLAUDIA BARRIENTOS DE MIRANDA Gerente de Seguros de Personas

DELIA MENJIVAR DE GONZÁLEZ Gerente de Seguros Generales

MANUEL EDUARDO PÉREZ Asesor Jurídico

MAURICIO KAFIE MIXCO Director de Informática

CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ Auditor Interno



Mensaje del Presidente



Estimados accionistas:

El año 2008 será recordado por el inicio de una de las peores crisis económicas de la historia en el ámbito mundial; Estados Unidos y la mayoría de países desarrollados fueron los primeros en sentir los efectos de la crisis. En el segundo semestre del año las economías en vías de desarrollo comenzaron a enfrentar condiciones más apremiantes, en la medida que el crédito se restringió, aumentó la tasa de interés, y se redujeron los flujos de inversión extranjera directa.

En estas circunstancias, se estima que la economía mundial enfrentará condiciones más difíciles en 2009 cuando se profundice el efecto de la crisis en las variables reales. El Banco Mundial pronostica una contracción de 2.1% en el volumen de comercio mundial en 2009, siendo la primera vez desde 1982 que se reduciría.

El Salvador, al igual que el resto de países, en el mes de octubre enfrentó la crisis de liquidez a través de la banca, la cual ya no pudo financiar proyectos por la reducción de liquidez en el ámbito internacional, paralizándose así proyectos de construcción, endureciéndose las políticas de otorgamiento de créditos, incrementándose las tasas de interés activas y pasivas con lo cual se incrementó el desempleo en el país. Obviamente el desempleo local, sumado al desempleo en Estados Unidos impacta de manera importante en la demanda de bienes de consumo y servicios, pues las remesas familiares que han estado sosteniendo por varios años la economía de muchas familias se han visto reducidas y representan cerca del 20% del PIB de nuestro país.

Estos acontecimientos afectaron negativamente en el nivel de crecimiento del Producto Interno Bruto del país, reduciendo el comportamiento del primer trimestre y cerrando el año 2008 con un crecimiento del 3.20%. La inflación por su parte, a pesar que durante el año se mantuvo oscilando entre el 4% y el 9.9% por los altos precios del petróleo y los alimentos a raíz de la recesión económica generalizada, cerró al final del año con un índice del 5.50%.

Pese a este escenario tan complicado, resulta muy satisfactorio informarles que en el año 2008 la Compañía obtuvo un incremento en primas del 8.59% y un crecimiento superior al 8% en las reservas técnicas y matemáticas respecto al 2007, cumpliendo así nuestro compromiso de incrementar año con año el grado de solvencia económica que ofrecemos a nuestros asegurados. Asimismo, es motivo de especial satisfacción, informarles, que en el 2008 nuestra Compañía obtuvo una utilidad antes de impuestos de \$2.5 millones, importe que supera la tendencia sostenida en los últimos años.

Tenemos una visión diferente en nuestra industria, con una estrategia y acercamiento distinto a los negocios. Los pilares fundamentales sobre los que basamos nuestra estrategia son: principios, innovación, servicio y nuestro recurso humano; como empresa seguimos comprometidos en ofrecer soluciones útiles para mejorar la calidad de vida de nuestros asegurados.

Continuaremos siendo una empresa que se adelante a las exigencias de los tiempos, innovando y mirando al futuro con un afán de trabajar en el presente mejorando día a día. También potenciaremos la red territorial de oficinas directas y delegadas, la clara apuesta por el desarrollo de plataformas tecnológicas que nos permitan continuar ofreciendo un servicio de calidad e invirtiendo en canales alternativos de distribución.

Las perspectivas para el 2009 no son favorables en un contexto de recesión económica mundial, constituye un reto lograr mantener la tendencia de crecimiento y rentabilidad, pero somos optimistas que la calidad de los servicios que brindamos y la prudencia en la gestión de riesgo, son las principales fortalezas que esperamos continúen apoyando nuestra gestión en este año y nos permitan seguir ofreciendo mejores soluciones a las demandas de nuestros clientes e intermediarios de seguros, lo cual contribuya a mantener la tendencia de crecimiento observada en los últimos años, creando más valor para los accionistas, los empleados y la sociedad en general.

Quiero concluir este informe con un reconocimiento expreso a nuestros accionistas, a nuestros clientes y en general a todas aquellas personas que nos han depositado su confianza y respaldo, y a los diferentes equipos de trabajo de nuestra Compañía por hacer posible, con su dedicación y esfuerzo, los excelentes resultados que hoy presentamos.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large, flowing 'A' followed by several loops and a final horizontal stroke.

ANTONIO PENEDO CASMARTIÑO
Director Presidente

Principales Actividades 2008

Gestión de Negocios



Gerente de Seguros de Automoviles
Marco Antonio Rodríguez

Los últimos años se han caracterizado por el incremento en los accidentes de tránsito y los robos de vehículos, esto se debe principalmente a la falta de cultura vial y al aumento de la delincuencia, respectivamente.

Los salvadoreños que estamos expuestos día a día a estas eventualidades urgimos de un seguro de autos oportuno e integral que responda a nuestras necesidades dentro del entorno en que nos desenvolvemos.

Es por eso que en MAPFRE | La Centro Americana nos enorgullecemos de proveer alivio en esas circunstancias adversas a través de coberturas adecuadas y que además con una apropiada gestión logramos que esta unidad de negocio sea rentable para la compañía.

AUTOMOTORES

Aspectos Generales:

El 2008 se caracterizó por ser un año con muchas dificultades en todos los mercados relacionados al automóvil: Las ventas de autos nuevos disminuyeron un 20%, y las de vehículos usados traídos de EEUU decrecieron un 25% respecto a 2007; el precio de la gasolina llegó a niveles insospechados y el valor de los repuestos y materiales como la pintura experimentaron un alza importante debido a que son derivados del petróleo.

Este entorno hizo necesaria la implementación de estrategias a lo largo del año que, a pesar de las dificultades, no nos hicieran perder el rumbo y lograr de esa manera un resultado técnico positivo.

Acción Comercial:

Las acciones comerciales estuvieron enfocadas principalmente a los intermediarios de seguros, con quienes se hizo mucho esfuerzo todo el 2008 y redoblándolos durante el último trimestre del año, con una campaña comercial para incrementar ventas y conservar cartera.

Gestión de siniestros y servicios:

La siniestralidad durante 2008 se mantuvo controlada a través de muchas acciones combinadas, entre las que podemos mencionar: supervisión rigurosa de los costos medios de siniestros, programa permanente de visitas a talleres, promoción al call center y asistencia, etc.

Lo anterior, junto al esfuerzo comercial y de control de gastos supuso un resultado técnico muy por encima del presupuesto.

Para el 2009 se continuará con la dinámica de estrategias comerciales, de siniestros y de contención de gastos para conseguir los objetivos.



De izquierda a derecha
Marco Antonio Rodríguez **Gerente**
Iván Ernesto Gracias **Asistencia**
Ada Hazel de Contreras **Suscripción**
José María Peña **Reclamos y Centro de Ajuste Rápido CAR**

SEGUROS DE PERSONAS

Durante 2008 el sector de Seguros de Personas creció un 18.74% con relación al año anterior, destacándose de manera importante el subsector de Salud y Hospitalización, con un crecimiento del 54.97%. Este crecimiento ha significado para la compañía incorporar a su cartera de clientes a más de 22,000 nuevos asegurados, lo cual lleva consigo un compromiso de servicio, calidad y eficiencia.

Durante el año se atendieron 51,988 reclamos, que representan un 239.97% más que el año anterior, que fueron 21,664, de los cuales 49,753 son de seguro médico hospitalario. Este subsector particularmente demanda un servicio de atención las 24 horas por las emergencias médicas que se puedan requerir, para lo cual hemos habilitado el servicio de asistencia médica a través del call center de la compañía, ya sea para la asesoría médica previa a una hospitalización o para las preautorizaciones por emergencias médicas.

Por otra parte, esta demanda de servicio requirió la implementación de un Sistema de Gestión Remota (SGR), diseñado por nuestro Departamento de Informática, el cual permite desde cada Departamento de Recursos Humanos de las empresas contratantes, actualizar la nómina de sus asegurados de forma inmediata, así como contar con nuevas herramientas tecnológicas que permiten agilidad en los procesos.



Lic. Claudia Barrientos de Miranda
Gerente de Seguros de Personas

Para el 2009 continuaremos fortaleciendo las áreas administrativas con el soporte tecnológico necesario que nos permita agilizar el servicio de nuestros asegurados e intermediarios, dotándolos siempre de personal con alto espíritu de servicio y productos útiles para nuestros clientes.



De pie en orden de izquierda a derecha
Yamileth Toledo **Reclamos de Seguros de Personas**
Teresa de Jiménez **Suscripción de Seguros Colectivos**
Sentadas en orden de izquierda a derecha
Elizabeth de Domínguez **Suscripción de Seguros Individuales**
Claudia de Miranda **Gerente**

Principales Actividades 2008

Gestión Comercial

La red de distribución externa y afecta de la compañía cerró el ejercicio con 561 intermediarios contra 499 en el 2007, es decir un crecimiento de 12.42%. Del total anterior, 81 son Corredores, 308 Agentes Independientes y 172 Agentes Afectos.

En cuanto al aporte de primas, los Corredores y Agentes Independientes (Canal Externo) crecieron el 15.03% en primas pagadas vrs. el 14.1% de crecimiento en el 2007. En el caso de los agentes afectos (Canal Interno) crecieron el 33.5% en primas pagadas (PIP + Renovaciones). Las Oficinas Delegadas continuaron su evolución creciente en el 2008; así, crecieron el 20% respecto al 2007 (ver gráfica), con lo cual se puede observar la importante evolución y potencial de crecimiento que tiene la red territorial.

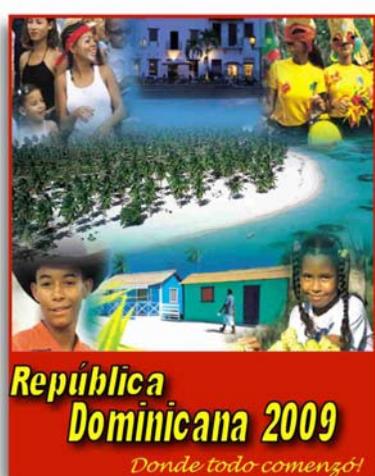


Incentivos a Corredores, Agentes Independientes y Agentes Afectos.

Durante el 2008 se ofrecieron dos incentivos principales a los canales de distribución: bonos semestrales por incremento de primas pagadas y la participación en la Convención República Dominicana 2009.

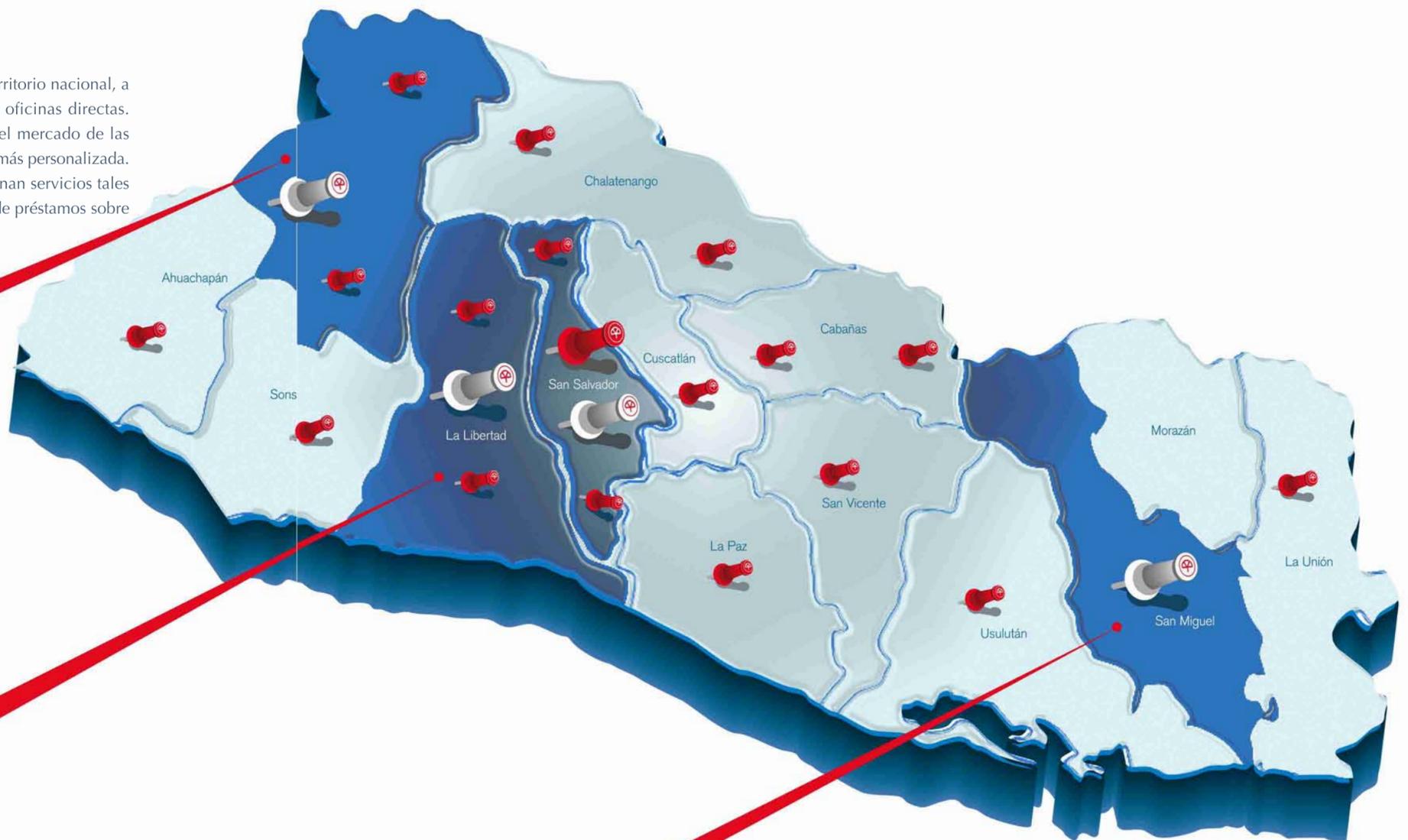
En relación a los bonos a Corredores y Agentes Independientes, éstos se pagaron el 16 de Julio, con ocasión del aniversario de la fundación de la compañía (primer semestre) y el 28 de enero de 2009 (segundo semestre) con ocasión de las reuniones comerciales. En total se pagó \$70,000 en bonos, dicho importe contribuyó al incremento del 15.03% en primas pagadas de este canal de distribución.

La convención anual, cuyo destino es República Dominicana, constituye el segundo incentivo comercial. Los méritos para ganar las plazas ofrecidas en las distintas categorías eran fundamentalmente dos: crecimiento en primas pagadas en función de un porcentaje y valores absolutos mínimos, y lograr un ratio de siniestralidad no mayor al 75.0%; de esta manera se procuró rentabilizar dicho incentivo. También se ofrecieron plazas a los agentes afectos, delegados y Jefes de las Redes Afectas, con méritos de crecimiento de primas pagadas iniciales y conservación de negocios, entre otros. La Convención se realizará en el mes de marzo con un aproximado de 25 participantes. De esta manera, una vez más MAPFRE | La Centro Americana, motiva y reconoce el esfuerzo y fidelidad de sus intermediarios, quienes son un importante promotor de la comercialización de nuestros productos y por ende muy valiosos en el crecimiento y cumplimiento de las metas anuales.



Red de Distribución e implantación Territorial

Durante este 2008 hemos continuado consolidando nuestra presencia en el territorio nacional, a través de veintidós oficinas, distribuidas en diecisiete delegaciones y cinco oficinas directas. Nuestra implantación territorial ha permitido un acercamiento directo con el mercado de las localidades, ofreciendo nuestros productos y servicios a través de una atención más personalizada. En nuestras oficinas delegadas, además de poder adquirir un seguro, se gestionan servicios tales como: recepción de reclamos, pago de primas, depósitos para primas, pagos de préstamos sobre pólizas, pago de préstamos financieros, pago de deducibles, entre otros.



Oficina Directa Santa Ana



Oficina Directa Santa Elena, La Libertad



Oficina Directa San Miguel

- Oficinas Directas**
- San Salvador: Servicios Centrales, Oficina Comercial Centro
 - La Libertad: Santa Elena
 - Santa Ana
 - San Miguel

- Oficinas Delegadas**
- Ahuachapán
 - Chalatenango
 - Ilobasco
 - Metapán
 - Chalchuapa
 - Sonsonate
 - Nueva Concepción
 - Santa Tecla
 - Ciudad Merliot
 - Colonia Layco
 - Soyapango
 - Cojutepeque
 - Sensuntepeque
 - Zacatecoluca
 - San Vicente
 - Usulután
 - La Unión



Principales Actividades 2008

Gestión Administrativa Financiera

Pago Telefónico

Ahora nuestros asegurados cuentan con un novedoso servicio que facilita el pago de sus primas de seguros, desde cualquier lugar, con sólo una llamada telefónica. El sistema de pago telefónico permite hacer los pagos con todas las tarjetas de crédito o débito, con sólo marcar el número 2257-6644. Esta nueva forma de pago, es parte de los esfuerzos que la Compañía realiza constantemente para mejorar la calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros asegurados.

MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

¡MARCA YA!
Tel.: 2257-6644
Horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Realiza tus pagos de cuotas de seguros con todas las tarjetas de crédito o débito

"Aseguramos tu calidad de vida"

Cobros no tradicionales vrs. el total de la cartera

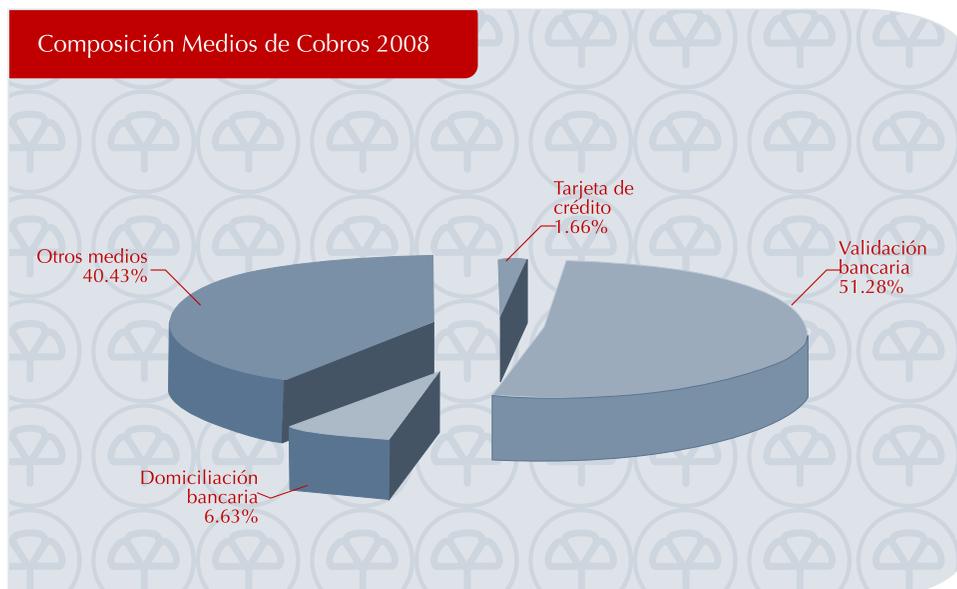
Durante el 2008 hemos continuado consolidando los medios de cobros no tradicionales. Al cierre de 2008 el porcentaje alcanzado sobre el total de primas cobradas es de 59.6, igual que el obtenido en 2007. Es importante destacar que si bien es cierto que en términos porcentuales alcanzamos el mismo índice del año 2007, el total de primas cobradas en 2008 fue superior a la del 2007 en \$ 5,2 millones, al pasar de \$31,7 en 2007 a \$36,9 en 2008, representando un crecimiento del 16%.

Por otra parte, es importante mencionar que a pesar de los efectos que ya se han percibido como resultado de la crisis financiera, hemos logrado mantener la efectividad en el promedio de días de cobro que fue de 6 días, igual que el alcanzado en 2007.



Composición Medios de Cobros

La cartera de primas cobradas, distribuida por medios de cobros refleja la siguiente distribución:





Artesanía barro negro.
Guatajiagua, Morazán.

Nuestra Gente

Al cierre del 2008 nuestra plantilla alcanzó 99 empleados, cuya edad promedio es de 37 años, y una antigüedad en la compañía de 11 años. Nuestro recurso humano sin lugar a dudas se caracteriza por su experiencia y juventud, aunado al conocimiento del negocio, cualidades que suponen un equilibrio profesional y laboral de nuestra gente.

En este 2008 hemos continuado desarrollando programas de capacitación a fin de tener cada vez más personal calificado. En tal sentido, nuestra gente tuvo participación en diversos seminarios internos y externos, destacándose aquellas áreas que por su naturaleza tienen una relación directa con nuestros asegurados, intermediarios y clientes.



Equipos de Calidad 2008

Continuando con el desarrollo del concurso de Equipos de Calidad, cuyo objetivo pretende promover el trabajo en equipo, además de sensibilizar sobre la importancia que cada empleado tiene en el servicio que ofrecemos a nuestros asegurados, clientes e intermediarios, durante el 2008 se destacaron dos equipos, el primero corresponde al call center Asistencia, y el segundo lugar a la Unidad de Seguros Colectivos de Personas.

La selección de estos equipos es el resultado de encuestas telefónicas realizadas por personas independientes, que consultaron a intermediarios y asegurados acerca del servicio recibido en las distintas áreas de la Compañía.



Equipo de call center Asistencia. De izquierda a derecha: Erick Flores Salinas, José Daniel Cordero, María de los Angeles García, Marco Antonio Rodríguez, Adriana Segura, Douglas López e Iván Ernesto Gracias.



Equipo de Unidad de Seguros Colectivos de Personas. De izquierda a derecha: Laura Beatriz de Pérez, Zenia Edith Cubas, Teresa Pérez de Jiménez, Yency Noemy Guzmán y Sara Beatriz Monge.



Confitería elaborado
con diversas frutas y semillas.
San Vicente

Responsabilidad Social Empresarial

Cumpliendo con el Código de Buen Gobierno, el Principio de Responsabilidad Social continuó teniendo vigencia durante el 2008, principalmente en las áreas de educación vial y cultura. A continuación un resumen de las principales acciones desarrolladas:

1. Se inició el año como patrocinador de la Cabalgata de Reyes Magos promovida por el Centro Español; esta es una actividad dirigida a los niños del Hospital Benjamín Bloom y del Hogar de Niños San Vicente de Paúl, a quienes se les llevó diversión con carrozas, juguetes y golosinas.
2. Donación de Seguros de Gastos Médicos a miembros del Cuerpo de Bomberos participantes en cursos sobre rescate y salvamento en catástrofes, realizado en Nicaragua.
3. Campaña radial de prevención de accidentes de tránsito con ocasión de Semana Santa, para crear conciencia en la población en el respeto a las señales de tránsito y conducción temeraria.
4. Inauguración y apoyo del Programa de Educación Vial 2008 que se realiza a lo largo del año en el Parque de Educación Vial de la Policía Nacional Civil.
5. Exposición de fotografías "Premios Cervantes, Imágenes Escritas" con el apoyo del Centro Cultural de España, en la cual se mostró a muchos de los ganadores de este importante premio literario, el galardón más importante en su género en lengua castellana.
6. Patrocinio a proyecto de investigación tecnológico a un grupo de alumnos del Colegio Emiliani y exposición en la Feria de la Investigación Aplicada del Colegio.



1



2



3



4



5

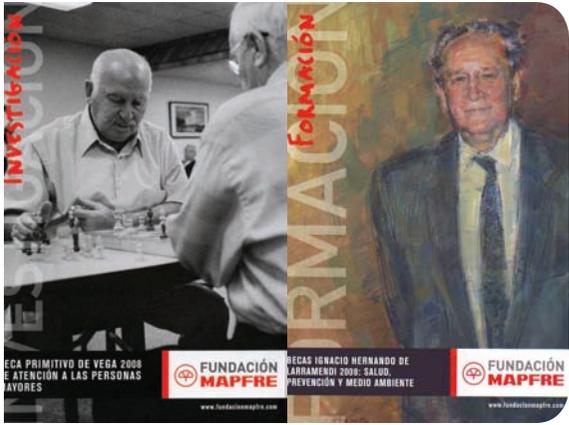


6



7

7. Donación al Viceministerio de Transporte de un nuevo Instructivo para el Conductor, el cual responde a un nuevo diseño y contenido actualizado; este se usará para la capacitación a los nuevos aspirantes a conductores.



8

8. Convocatoria y promoción de becas en distintas categorías de acción social: investigación en áreas de la salud, prevención y medio ambiente; formación académica en seguros; atención a personas mayores; premios de la Fundación a Toda una Vida Profesional, mejor Actuación Ambiental y Superando Barreras.



9

9. Patrocinio del IX Concurso de Arte Joven junto con el Centro Cultural de España, a fin de promover el desarrollo de nuevos talentos artísticos en distintas ramas del arte contemporáneo.

10. Donativo, con el apoyo de la Fundación MAPFRE, para importar desde España unidades médicas, equipo, medicinas y sábanas a ser donadas al Cuerpo de Bomberos y tres hospitales del país.

11. Patrocinio de la edición de 1,500 calendarios 2009 apoyando a SalvaNATURA para realizar investigaciones y proteger la fauna y flora de nuestro país.



10

12. Entrega de 100 bolsos a Club Rotario San Miguel, repartidos en la XXII Convención Nacional Rotaria, contribuyendo así a minimizar las necesidades de nuestros hermanos salvadoreños y desarrollando tan nobles actividades sociales y culturales, en beneficio de la población salvadoreña.



11



12

Premios Recibidos

Campaña de premios a la estrategia de autos 2008. "Crecer, Ganar e Innovar".

MAPFRE I AMERICA lanzó durante el 2008 una campaña de automóviles a través de un concurso cuyo objetivo es servir de instrumento de fomento del Seguro de Automóviles, en aras de crecer con una adecuada rentabilidad de este sector de negocio.

Algunos de los criterios a evaluar en el concurso fueron: el crecimiento de la cartera de automotores y la mejora de su rentabilidad.

De esa forma participaron en el concurso todas las filiales de MAPFRE América como Brasil, México, Argentina, Venezuela, etc; cuyo resultado final dio por ganador a MAPFRE I La Centro Americana, ubicándose orgullosamente en el PRIMER lugar al haber obtenido la mejor combinación de crecimiento y rentabilidad entre todas las filiales de América.

MAPFRE I LA CENTRO AMERICANA recibe Premio "The Bizz Awards 2008" a la Excelencia Empresarial.

En el mes de noviembre MAPFRE I LA CENTRO AMERICANA recibió el premio "The Bizz Awards 2008" a la Excelencia Empresarial, otorgado por la World Confederation of Businesses (Confederación Mundial de Negocios), organización líder que fomenta el desarrollo empresarial a nivel mundial, reconociendo e impulsando el crecimiento de las empresas líderes del mundo.

El premio "The Bizz Awards 2008" es el galardón más importante del mundo, con el que se honra y distingue experiencias empresariales de éxito, dignas de ser imitadas, a fin de motivar y estimular a las empresas y a sus líderes.

MAPFRE I La Centro Americana recibe premio al "País con mayor puntuación conjunta en Ratio Combinado y de Eficiencia" de la Unidad América.

Tal y como viene siendo habitual por MAPFRE I AMERICA en los últimos ejercicios, se recibió comunicación en la que se informaba el otorgamiento de tres premios a las empresas de la Unidad América que alcanzaron el mayor puntaje en cada uno de los siguientes criterios:

Premio al país mejor clasificado en el ranking al final del ejercicio 2007.
Premio al país que presenta mejor variación en el ranking desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2007.

Premio al país que presenta una mayor puntuación conjunta derivada de la suma de los puntos obtenidos del ratio combinado y ratio de eficiencia.

Una vez cerrado el ejercicio, MAPFRE I La Centro Americana figura entre los ganadores del premio Ranking 2007, posicionándose como el país con mayor puntuación conjunta en ratio combinado y de eficiencia. Los otros países ganadores fueron Brasil, Venezuela y Paraguay.



Perspectivas, Estrategias y Acciones

Para este nuevo ejercicio 2009, las estrategias y acciones institucionales que hemos de ejecutar, permitirán seguir consolidando el desarrollo de nuestra competitividad comercial, mantendremos nuestra presencia en el territorio nacional y continuaremos ejecutando acciones orientadas a brindar un servicio de calidad y satisfacción para nuestros asegurados e intermediarios.

Principales Estrategias Institucionales

1. Mantendremos la política de rigor en el gasto interno y externo.
2. Crearemos un modelo de negocio fidelizador, dirigido a corredores, agentes independientes, agentes afectos y delegados.
3. Continuaremos desarrollando el plan de comercialización de micro-seguros y apertura de canales de comercialización masivos.
4. Seguiremos mejorando nuestro plan contingencial de plataformas informáticas.
5. Desarrollaremos el telemercadeo como un nuevo canal de distribución de seguros.

Principales acciones institucionales

Orientadas al servicio de nuestros asegurados

1. Revisar y mejorar los procesos relacionados con los servicios que requieren nuestros clientes e intermediarios en las áreas de suscripción, emisión, cobranzas y siniestros, de tal manera de ofrecer acceso a ellos por medio del portal de la compañía.
2. Reducir los estándares de tiempo de respuesta para los principales servicios proporcionados a asegurados e intermediarios: suscripción, emisión, cobranzas y siniestros.
3. Continuar desarrollando el programa de formación del personal orientado a crear una cultura de servicio y un mejor desempeño del personal de la Compañía, lo cual sea consecuente con nuestra política de calidad y competitividad.

Orientadas a la calidad del riesgo asegurado

1. Actualización periódica y observancia de las políticas y normas de suscripción de negocios nuevos y renovaciones.
2. Uso del RENOVA para la evaluación de renovaciones de negocios y medir periódicamente su evolución.
3. Realizar más gestiones comerciales dirigidas a incrementar las primas de negocio directo y disminuir el negocio por reaseguro aceptado.

Orientadas a la Eficiencia

1. Implementar nuevas acciones permanentes de conservación de negocios de particulares.
2. Implementar un sistema efectivo de coordinación, presentación y seguimiento a las ofertas y/o cotizaciones a programas de seguros empresariales.

Desarrollo de Nuevos Productos y Mercados

1. Implementación del CMN de automóviles: Centro de Mantenimiento de Negocios a través del Call Center (Ofitel).
2. Ampliar los servicios del Call Center de Asistencia a nuevos productos tales como: Mediphone 24 para los riesgos médicos nacionales.
3. Desarrollar un plan de comercialización de micro-seguros y apertura de canales de comercialización masivos.
4. Desarrollo e implementación del proyecto Vehículos de Sustitución.

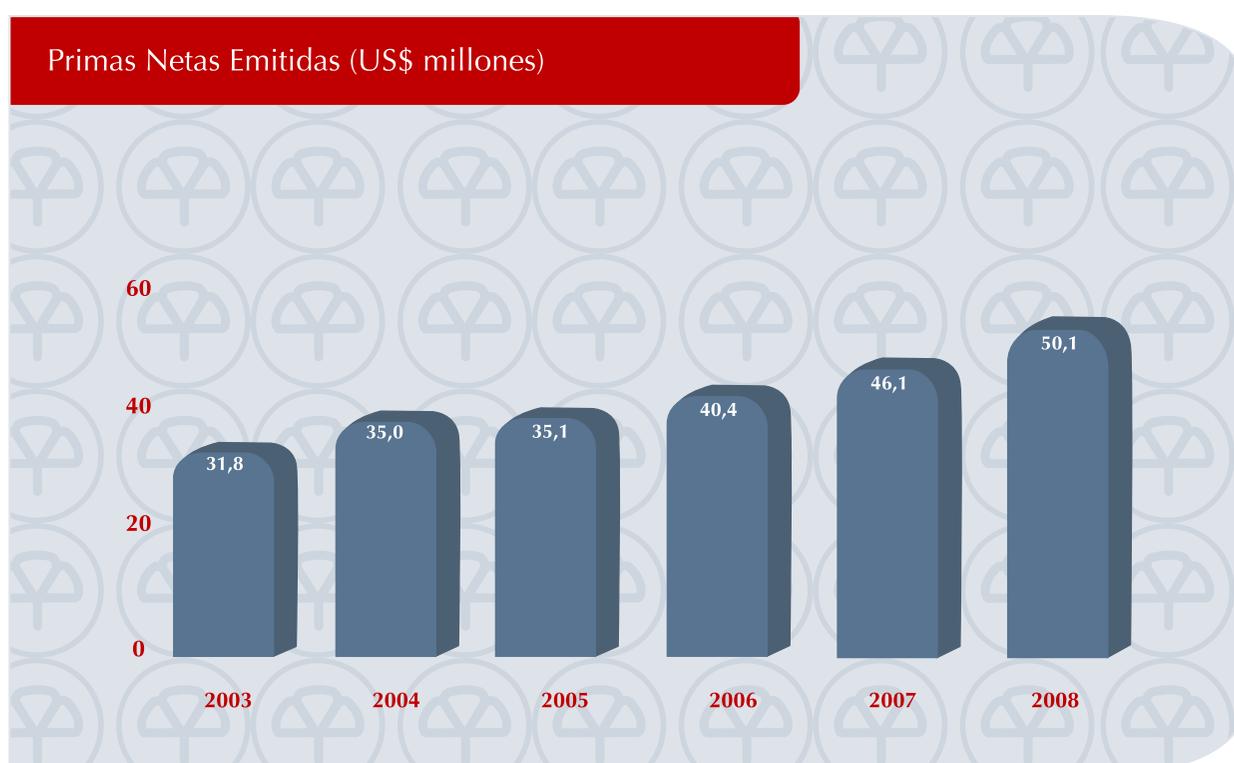
Orientadas a la Tecnología de la información

1. Rediseño de portal Web.
2. Peritaje de automóviles y coordinación de asistencia con equipos móviles.
3. Plan de tecnología para garantizar la continuidad de negocios.
4. Implementar el "Self Service" de Informática.
5. Plan de Seguridad.
6. Analizar la posibilidad de implementar en el año 2009 el proyecto del Tron-Web.

Comentarios sobre Estados Financieros 2008

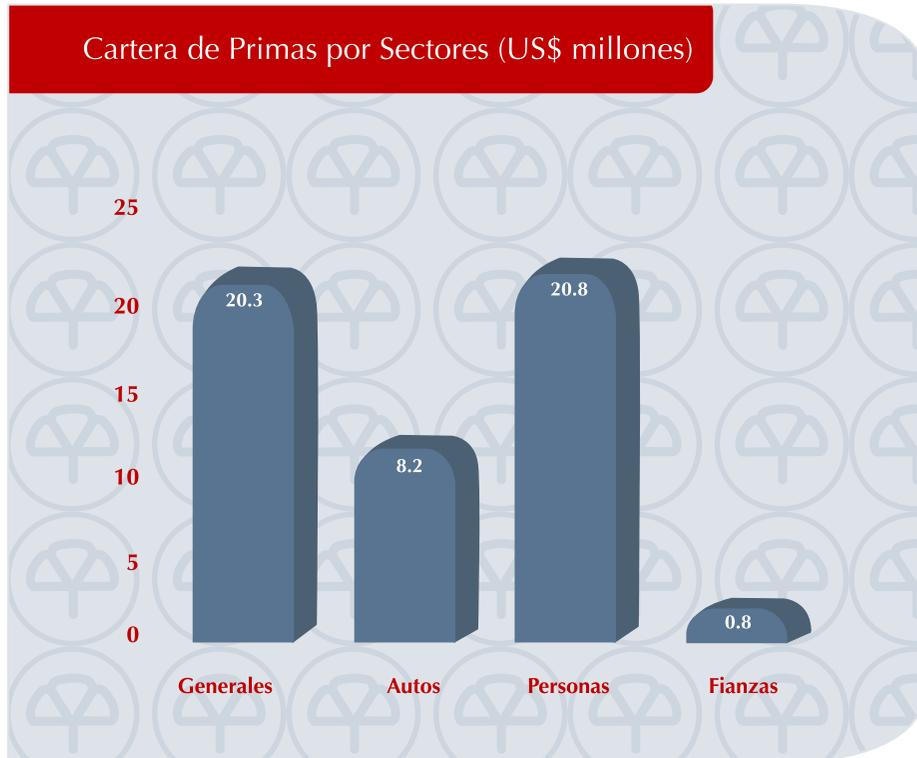
Primas Netas Emitidas

El volumen de primas netas alcanzado en el año 2008 fue de \$ 50,1 millones que supone haber crecido 8.59% respecto al 2007. Esta cifra se vuelve significativa pues a pesar de los efectos derivados de la crisis internacional que se hicieron sentir con mayor profundidad a partir del cuarto trimestre de 2008, no obstante lo anterior, la producción se obtuvo con la entrada de clientes de pequeño y mediano importe. La creatividad técnica, comercial y una buena dosis de persistencia permitieron alcanzar los resultados mencionados.



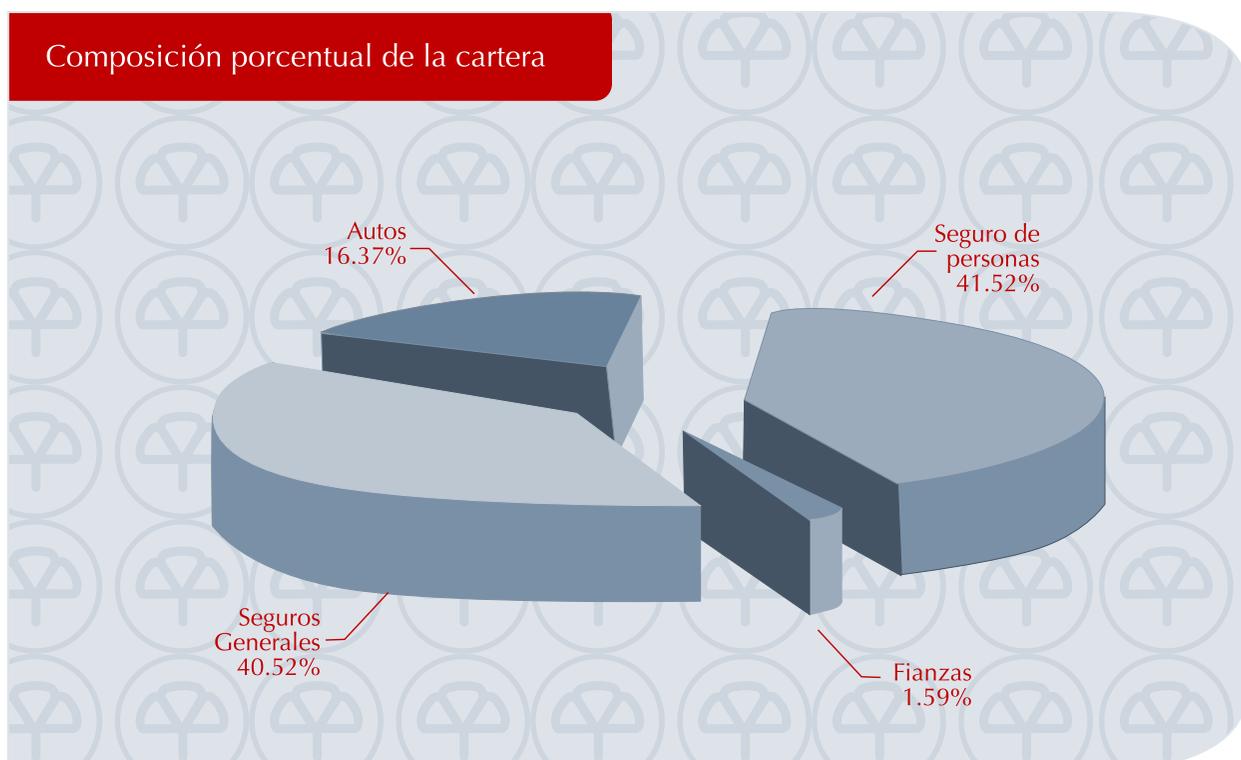
Emisión de Primas por Sectores

La emisión de primas netas por sectores quedó distribuida de la siguiente manera: Seguro de Ramos Generales \$20,3 millones de dólares, Seguro de Automotores \$8,2 millones de dólares, Seguros de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$20,8 millones de dólares, y Fianzas \$0,8 millones de dólares.



Composición Porcentual de la Cartera

La cartera de primas netas emitidas continúa muy bien equilibrada. Al cierre del 2008, la distribución porcentual por sectores quedó conformada de la siguiente manera:



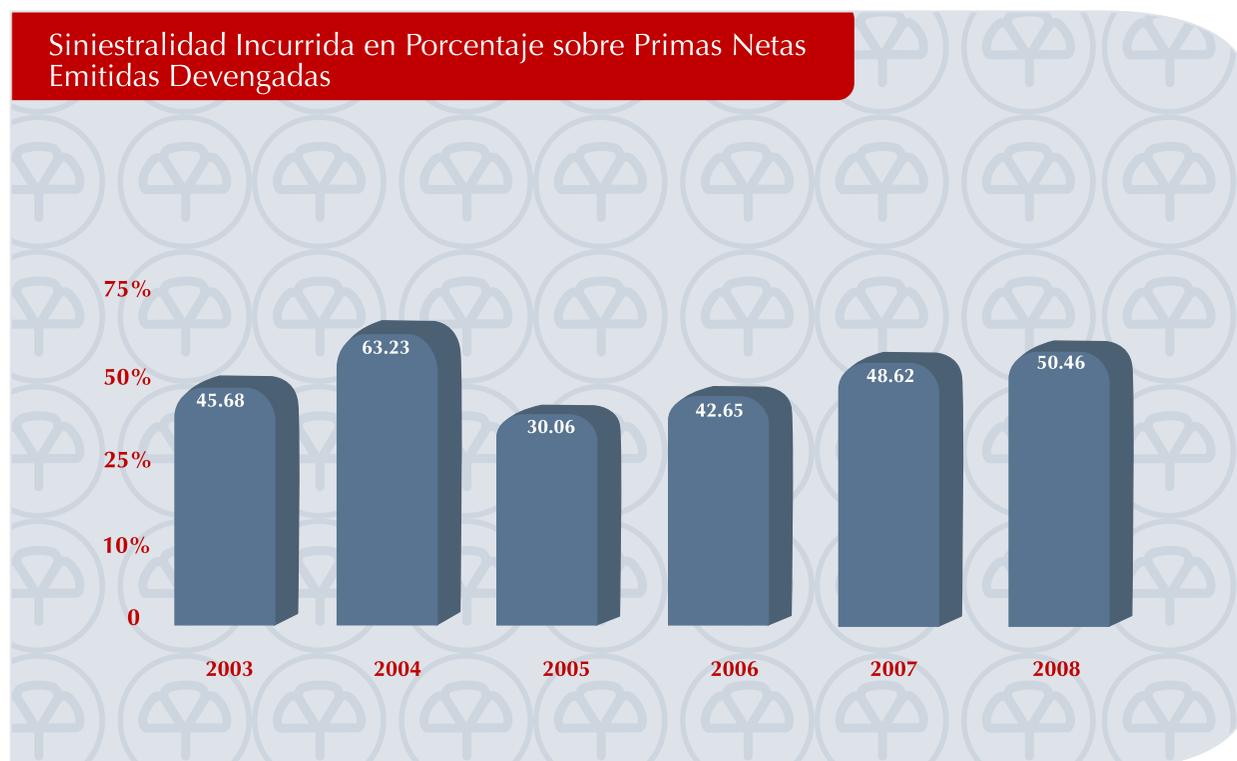
Siniestralidad Incurrida

La siniestralidad incurrida alcanzó un 50.46% sobre las primas netas emitidas devengadas, y representa un incremento de 1.84 puntos sobre el 2007 que fue de 48.62%.

El 2008 estuvo caracterizado básicamente por una siniestralidad de frecuencia, es decir, siniestros pequeños pero frecuentes, lo cual está vinculado por el crecimiento de la cartera de primas de seguro médico hospitalario.

Es importante mencionar que se mantienen las políticas de gestión y control de los riesgos asumidos, con principal énfasis en los siguientes aspectos:

- ⊕ Revisión y depuración continua de negocios no rentables o de mucha frecuencia de siniestralidad.
- ⊕ Revisión constante de las políticas de suscripción.
- ⊕ Rigor en la selección y suscripción de riesgos.
- ⊕ Medidas de lucha contra el fraude.
- ⊕ Formación continua de ajustadores y peritos.
- ⊕ Especialización continua de la gestión técnica de ajustadores y peritos.
- ⊕ Especialización constante de la gestión técnica de los reclamos.



Evolución de Siniestralidad Incurrida por Sectores

Seguros Ramos Generales

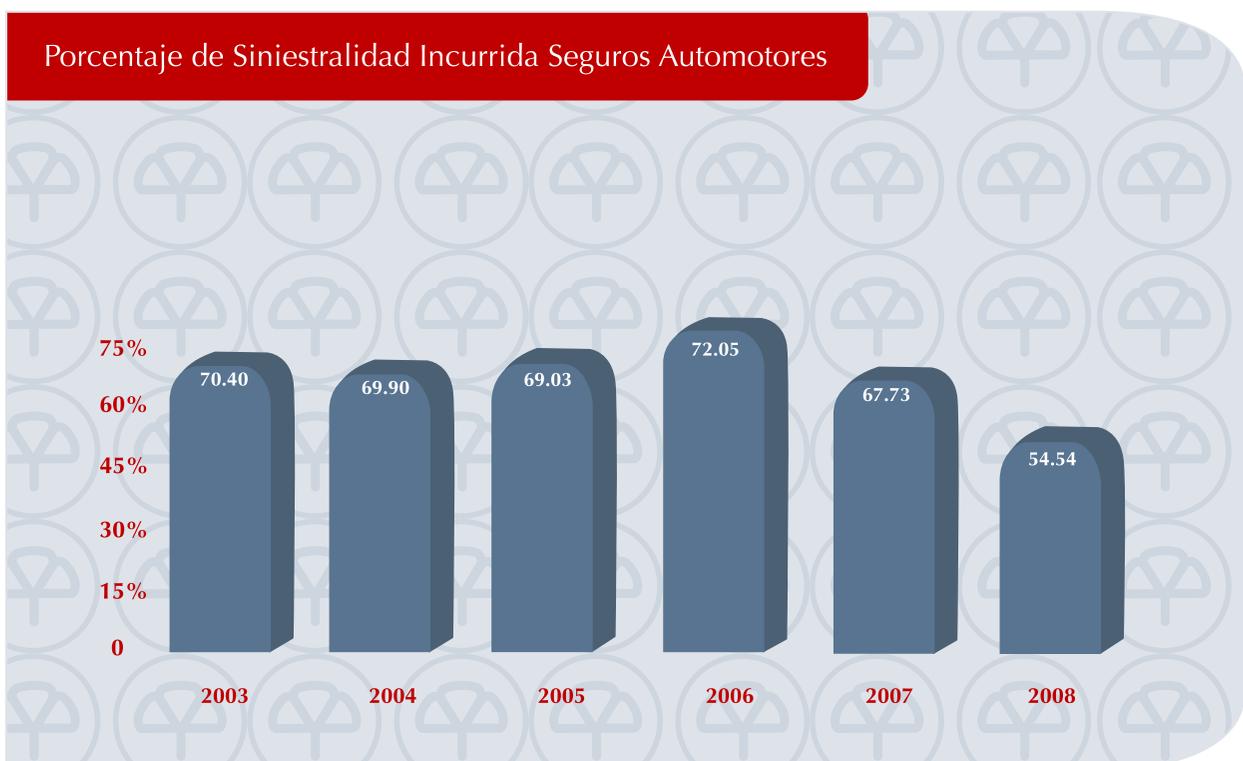
La siniestralidad del sector de seguros de Ramos Generales alcanzó un ratio del 29.40%, sobre el total de primas netas emitidas, y representa un aumento de 1.54 puntos comparados con 2007 que cerró con un ratio del 27.86%

El incremento en la siniestralidad se debe principalmente al aumento en el número de reclamos atendidos, más un siniestro de importante intensidad registrado en el tercer trimestre.



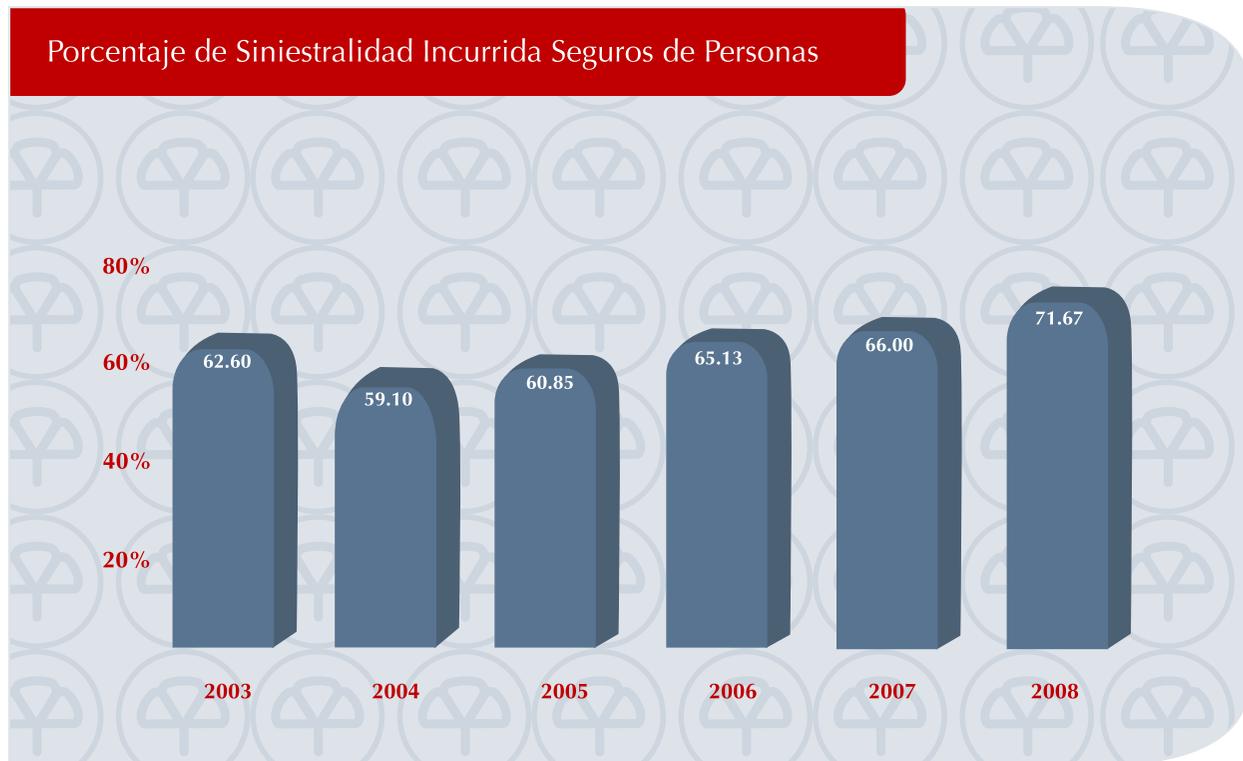
Seguros Automotores

El seguro de automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 54.54% sobre las primas netas emitidas, el cual supone una disminución de 13.19 puntos con relación a la siniestralidad del 2007 que fue de 67.73%. La supervisión rigurosa de los costos medios, visitas a talleres de red y los incentivos para el uso del Call Center y de Asistencia en el Camino hicieron que la siniestralidad estuviera controlada, y se redujera con relación al año anterior.



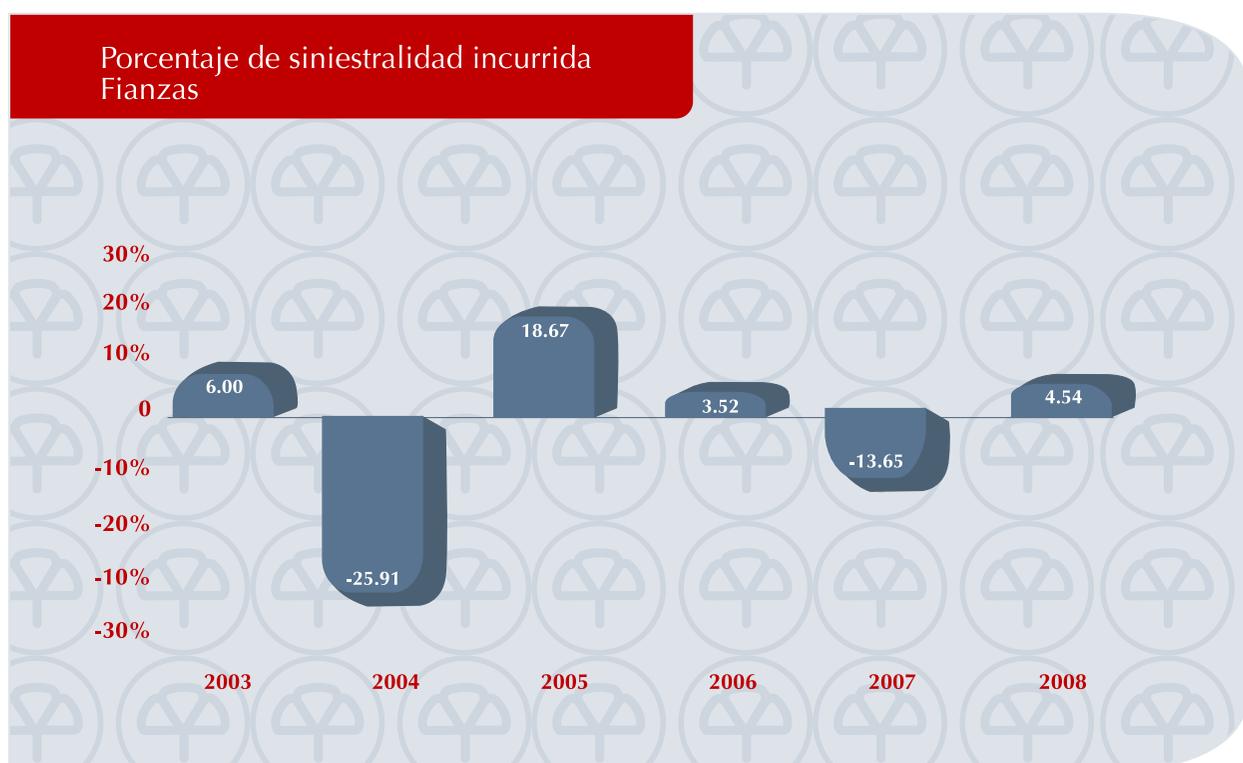
Evolución de Siniestralidad Incurrida por Sectores Seguros de Persona (Seguros de Vida, Salud, deuda y Accidentes)

El sector de seguros de personas cerró con un ratio de siniestralidad del 71.67% superior al 66.00% del año anterior. Entre las causas que incidieron en este resultado podemos mencionar principalmente el incremento de la frecuencia por el crecimiento de la cartera de clientes del seguro médico hospitalario, así como un importante número de caducidades y rescates debido a la situación financiera que afecta al país.



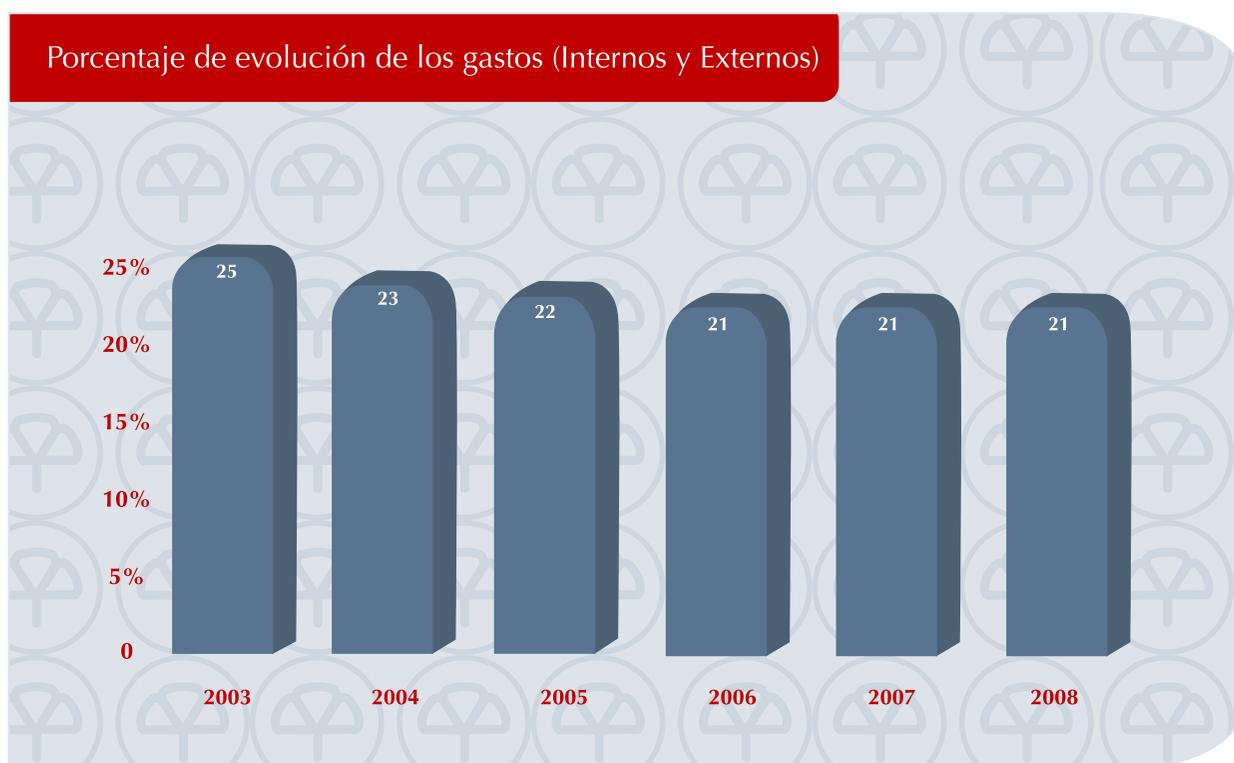
Fianzas

Este sector mostró una siniestralidad incurrida del 4.54% resultado de dos fianzas ejecutadas, durante el ejercicio económico 2008.



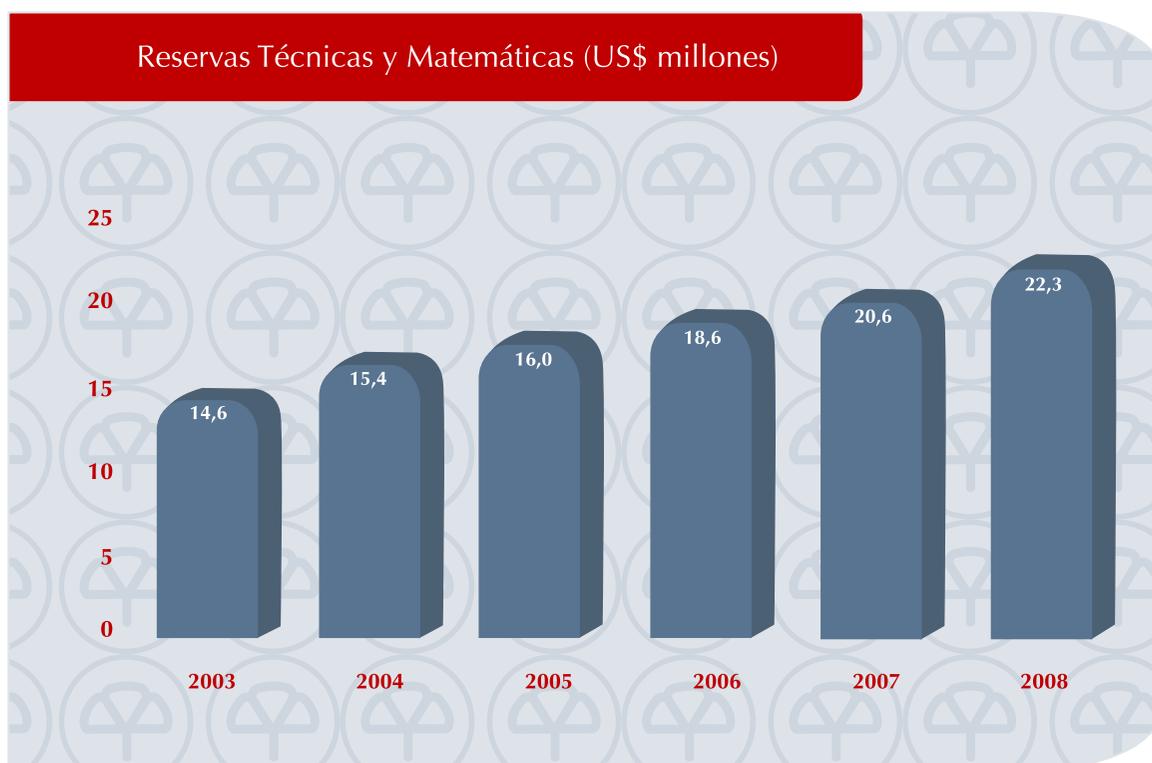
Evolución de los Gastos Totales (Internos y Externos)

La moderación y el efectivo control aplicado en los últimos años a este rubro, ha permitido que en el 2008 se mantuviera el mismo ratio de gastos que en el año anterior, es decir el 21% de las primas netas emitidas. Es importante destacar que este resultado se obtiene a pesar del incremento en la inflación que afectó el costo de energía eléctrica, incremento en el salario mínimo y otros bienes y servicios en general.



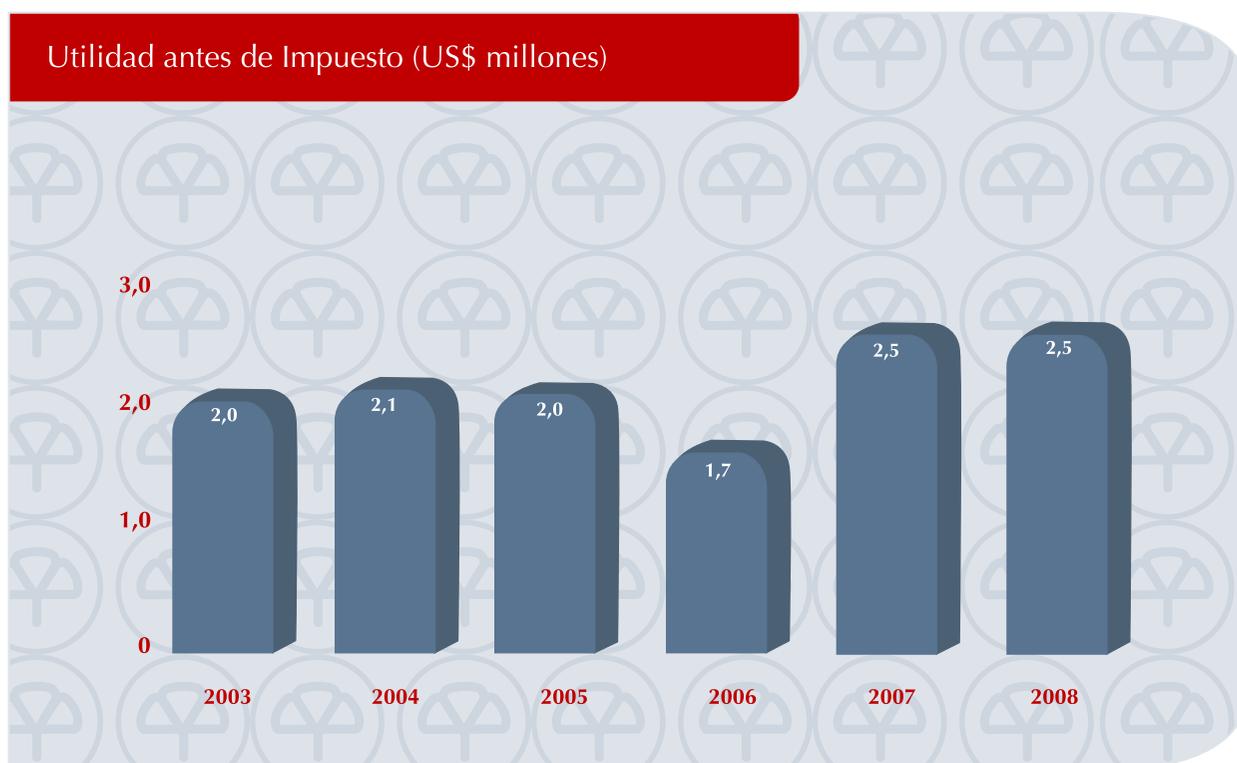
Evolución de las Reservas Técnicas y Matemáticas

Tal como lo hemos presentado a lo largo de los últimos años, una de las principales fortalezas que tiene la Compañía, es la creciente cobertura de reservas, la cual es superior a la media del mercado. Al cierre del 2008, las reservas de riesgos en curso y las reservas matemáticas ascendieron a \$22,3 millones de dólares, que comparadas con las del 2007 que fueron de \$20,6 millones de dólares, representa un aumento de \$1,7 millones de dólares, es decir, un 8.25% de crecimiento.



Resultados

En un escenario de crisis financiera nacional e internacional, es importante hacer notar que se obtuvo un resultado antes de impuesto de \$2,507 con un incremento de 1.83% respecto al mismo período del año anterior que fue de \$2,462.





Móviles creados con bambú.
Apopa, San Salvador.

La Centro Americana, S.A.
Balance General
Al 31 de Diciembre de 2008-2007

	2008	2007	DIFERENCIA	%VARIAC.
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	\$ 1,272,506	\$ 1,624,130	\$ (351,624)	(21.6)
INVERSIONES FINANCIERAS	30,118,612	31,378,434	(1,259,822)	(4.0)
PRESTAMOS Y DESCUENTOS	6,202,927	6,061,358	141,569	2.3
PRIMAS POR COBRAR	10,746,578	8,300,340	2,446,238	29.5
INST. DEUDORAS SEGUROS Y FIANZAS	2,040,142	1,665,781	374,361	22.5
INVERSIONES PERMANENTES	664,072	664,072	-	-
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	2,017,092	2,025,146	(8,054)	(0.4)
OTROS ACTIVOS	3,133,226	2,854,124	279,102	9.8
TOTAL ACTIVO	\$ 56,195,155	\$ 54,573,385	\$ 1,621,770	3.0
PASIVO Y PATRIMONIO				
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS	\$ 846,375	\$ 899,670	\$ (53,295)	(5.9)
RESERVAS TECNICAS Y MATEMATICAS	22,292,591	20,582,555	1,710,036	8.3
RESERVAS POR SINIESTROS	2,090,076	1,857,240	232,836	12.5
INST. ACREEDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS	3,386,024	1,990,603	1,395,421	70.1
OBLIGACIONES FINANCIERAS	7,661,854	10,420,807	(2,758,953)	(26.5)
OBLIGACIONES CON INTERMEDIARIOS	1,234,222	997,563	236,659	23.7
CUENTAS POR PAGAR	1,060,788	989,992	70,796	7.2
OTROS PASIVOS	1,624,499	1,258,652	365,847	29.1
TOTAL PASIVO	\$ 40,196,429	\$ 38,997,082	\$ 1,199,347	3.1
CAPITAL SOCIAL	\$ 9,523,817	\$ 9,523,817	\$ -	-
RESERVAS	2,039,101	2,039,101	-	-
SUPERAVIT	2,292,558	1,926,922	365,636	19.0
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,143,250	2,086,463	56,787	2.7
TOTAL PATRIMONIO	\$ 15,998,726	\$ 15,576,303	\$ 422,423	2.7
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 56,195,155	\$ 54,573,385	\$ 1,621,770	3.0

La Centro Americana, S.A.

Estado de Resultados

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2008-2007

	2008	2007	DIFERENCIA	%VARIAC.
INGRESOS				
PRIMAS PRODUCTOS	\$ 54,263,066	\$ 50,127,956	\$ 4,135,110	8.2
REEMBOLSOS DE GASTOS POR CESIONES Y RETROCESIÓN DE SEGUROS Y FIANZAS	4,323,297	3,918,718	404,579	10.3
SINIESTROS RECUPERADOS	8,672,307	6,609,293	2,063,014	31.2
SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES	250,837	529,985	(279,148)	(52.7)
INGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A RESERVAS	5,578,919	3,061,000	2,517,919	82.3
INGRESOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN	2,462,682	2,655,417	(192,735)	(7.3)
INGRESOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	825,352	867,513	(42,161)	(4.9)
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	\$ 76,376,460	\$ 67,769,882	\$ 8,606,578	12.7
EGRESOS				
SINIESTROS	\$ 22,065,847	\$ 17,886,954	\$ 4,178,893	23.4
OBLIGACIONES CONTRACTUALES	2,193,227	2,036,424	156,803	7.7
PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS	25,205,252	24,907,426	297,826	1.2
EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS	7,521,790	5,221,320	2,300,470	44.1
DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	4,185,339	4,010,801	174,538	4.4
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN	5,847,422	5,034,598	812,824	16.1
GASTOS DE COBRANZA	163,455	149,626	13,829	9.2
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	5,267,168	5,257,211	9,957	0.2
GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN	1,282,340	533,136	749,204	140.5
GASTOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	501,370	645,924	(144,554)	(22.4)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,143,250	2,086,462	56,788	2.7
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS	\$ 76,376,460	\$ 67,769,882	\$ 8,606,578	12.7

La Centro Americana, S.A. Composición de Primas Netas Comparativo 2008-2007

	2008	2007	DIFERENCIA	%VARIAC.
VIDA				
PERMANENTE	\$ 2,311,158	\$ 2,283,576	\$ 27,582	1.2
PLAN A.V.E.	999,718	914,453	85,265	9.3
COLECTIVO	2,950,033	2,449,054	500,979	20.5
TEMPORALES	61,254	74,206	(12,952)	(17.5)
DECESOS	72,105	64,367	7,738	12.0
ACCIDENTES	510,071	506,513	3,558	0.7
SALUD Y HOSPITALIZACIÓN	6,559,449	4,365,742	2,193,707	50.2
DEUDA	3,576,131	3,560,918	15,213	0.4
TOTAL VIDA	\$ 17,039,919	\$ 14,218,829	\$ 2,821,090	19.8
DAÑOS				
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	\$ 7,706,860	\$ 7,325,196	\$ 381,664	5.2
AUTOMOTORES	7,476,835	6,967,518	509,317	7.3
TRANSPORTE	1,526,861	1,330,749	196,112	14.7
DIVERSOS	3,293,626	3,487,068	(193,442)	(5.5)
TOTAL DAÑOS	\$ 20,004,183	\$ 19,110,531	\$ 893,651	4.7
FIANZAS	\$ 793,178	\$ 541,493	\$ 251,685	46.5
TOTAL FIANZAS	\$ 793,178	\$ 541,493	\$ 251,685	46.5
REASEGURO				
REASEGURO TOMADO	\$ 12,240,448	\$ 12,246,303	\$ (5,855)	(0.0)
TOTAL REASEGURO TOMADO	\$ 12,240,448	\$ 12,246,303	\$ (5,855)	(0.0)
TOTAL GENERAL	\$ 50,077,727	\$ 46,117,156	\$ 3,960,571	8.6

La Centro Americana, S.A. Composición del Seguro en Vigor Comparativo 2008-2007

	2008	2007	DIFERENCIA	%VARIAC.
VIDA				
PERMANENTE Y BENEFICIOS ADICIONALES PLAN A.V.E.	\$ 47,282,493 6,073,857	\$ 48,348,640 5,742,858	\$ (1,066,147) 330,999	(2.2) 5.8
COLECTIVO Y BENEFICIOS ADICIONALES TEMPORALES	601,666,050 16,977,069	446,212,196 7,452,567	155,453,854 9,524,502	34.8 127.8
DECESOS	11,948,237	12,566,801	(618,564)	(4.9)
ACCIDENTES	146,548,599	131,535,582	15,013,017	11.4
MEDICO HOSPITALARIO	699,279,017	657,426,106	41,852,911	6.4
DEUDA	969,613,970	953,486,457	16,127,513	1.7
TOTAL	\$ 2,499,389,292	\$ 2,262,771,207	\$ 236,618,085	10.5
DAÑOS				
INCENDIO	\$ 2,613,215,130	\$ 2,369,064,924	\$ 244,150,206	10.3
AUTOMOTORES	1,228,186,377	1,144,160,187	84,026,190	7.3
TRANSPORTE	978,479,923	733,895,120	244,584,803	33.3
DIVERSOS	474,010,521	338,687,261	135,323,260	40.0
TOTAL	\$ 5,293,891,951	\$ 4,585,807,492	\$ 708,084,459	15.4
FIANZAS	\$ 70,088,231	\$ 59,169,018	\$ 10,919,213	18.5
TOTAL GENERAL	\$ 7,863,369,474	\$ 6,907,747,717	\$ 955,621,757	13.8

Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas de
La Centro Americana, S.A.:

Introducción

Hemos efectuado las auditorías de los estados financieros adjuntos de La Centro Americana, S.A., que incluyen los balances generales al 31 de diciembre de 2008 y 2007, y los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y un resumen de las políticas significativas de contabilidad y notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y la presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con la base de contabilidad descrita en las notas a los estados financieros. La responsabilidad de la Administración incluye: diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros para que estén libres de errores significativos derivados de errores o fraudes; la selección y aplicación apropiada de políticas de contabilidad; y efectuar estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestras auditorías. Conducimos nuestras auditorías de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y ejecutemos las auditorías para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros derivados de fraude o error. Al efectuar la evaluación del riesgo, el auditor considera los controles internos relevantes utilizados por la entidad en la preparación y presentación razonable de los estados financieros para diseñar los procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, y no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de los controles internos de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables hechos por la Administración, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos la base de nuestra opinión de auditoría.

Base de Contabilidad para la Preparación de los Estados Financieros

Como se describe en la nota (2.1) a los estados financieros, éstos fueron preparados conforme al Manual de Contabilidad para Sociedades de Seguros y Normas Contables para Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, las cuales prevalecen sobre el uso de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), cuyas diferencias con estas han sido identificadas por la Administración, y se incluyen en la nota (32) a los estados financieros.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la posición financiera de La Centro Americana, S.A., al 31 de diciembre de 2008 y 2007, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con la base de contabilidad descrita el párrafo anterior.

Información Adicional

La Superintendencia del Sistema Financiero ha emitido las siguientes Normas Contables de Seguros: NCS 015 Normas para Elaboración de Estados Financieros de las Sociedades de Seguros, en base a la cual se elaboran los estados financieros y sus notas; y NCS 016 Normas para la Publicación de Estados Financieros de las Sociedades de Seguros, la cual requieren que las notas que se publican sean un resumen de las notas que contienen los estados financieros auditados.


Oscar Urrutia Viana
Socio
Registro N° 753




San Salvador, 21 de enero de 2009.