

# INFORME ANUAL 2009



**MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR

## 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.

INFORME ANUAL  
2009  
Iglesia Don Rúa

MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR

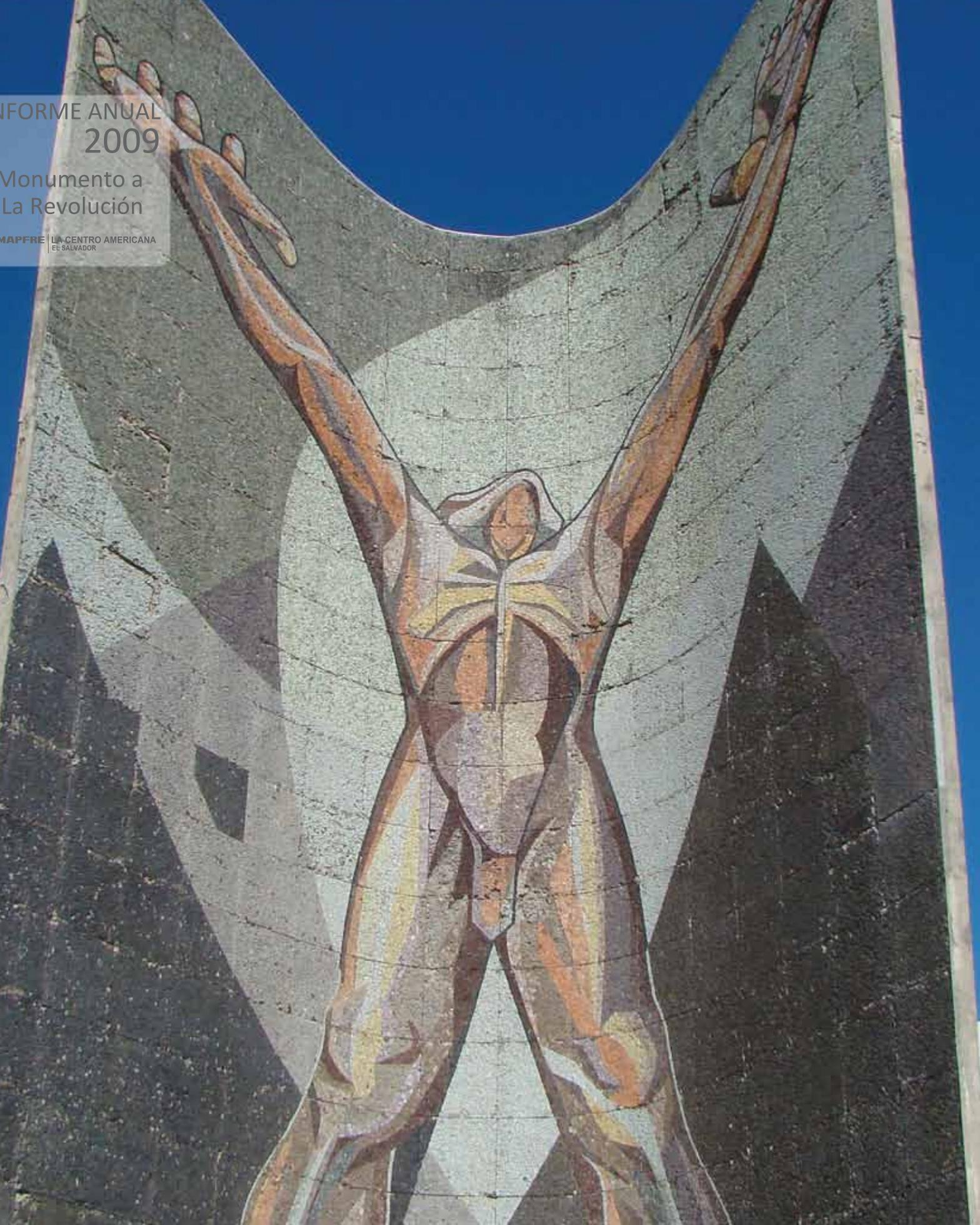




INFORME ANUAL  
2009

Monumento a  
La Revolución

MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR



Informe del ejercicio económico 2009  
presentado a la Junta General Ordinaria y Extraordinaria  
de Accionistas de La Centro Americana, S.A. a las 9:00 a.m.  
del día miércoles 24 de febrero de 2010.





INFORME ANUAL  
2009

Monumento a  
Símbolos Nacionales

MAPFRE LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR



# SUMARIO

<b>08</b>	JUNTA DIRECTIVA
<b>09</b>	DIRECCIÓN EJECUTIVA
<b>10</b>	MENSAJE DEL PRESIDENTE
<b>12</b>	PRINCIPALES ACTIVIDADES 2009
<b>12</b>	GESTIÓN DE NEGOCIOS
<b>16</b>	GESTIÓN COMERCIAL
<b>17</b>	INCENTIVOS A CORREDORES Y AGENTES
<b>18</b>	RED DE DISTRIBUCIÓN
<b>20</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
<b>21</b>	SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS
<b>23</b>	NUESTRA GENTE
<b>26</b>	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
<b>30</b>	PERSPECTIVAS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES
<b>31</b>	ALIANZA ESTRATÉGICA
<b>32</b>	COMENTARIOS SOBRE ESTADOS FINANCIEROS 2009
<b>40</b>	BALANCE GENERAL
<b>41</b>	ESTADO DE RESULTADOS
<b>42</b>	ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
<b>43</b>	COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS
<b>44</b>	COMPOSICIÓN DEL SEGURO EN VIGOR
<b>45</b>	INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



## JUNTA DIRECTIVA



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

**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

**CELSO RAFAEL DOMÍNGUEZ GÓMEZ** Director Suplente

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

**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 MENJÍVAR DE GONZÁLEZ** Gerente de Seguros Generales

**MANUEL EDUARDO PÉREZ** Asesor Jurídico

**MAURICIO KAFIE MIXCO** Director de Informática

**CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ** Directora de Auditoría Interna



## MENSAJE DEL PRESIDENTE



Estimados Accionistas:

El año 2009 ha puesto punto y final a seis años consecutivos de crecimiento y mejora de los indicadores económicos y sociales en América Latina. Según las estimaciones de la CEPAL, agencia económica de la ONU para América Latina, el PIB por habitante caerá en el año 2009, después de haber acumulado casi un 23 por 100 de crecimiento en el período 2003- 2008. Durante este período de bonanza, la tasa de pobreza de la región cayó de forma significativa, mientras que el desempleo disminuyó de manera importante y además aumentó la calidad del empleo.

Desde que estallara la crisis financiera internacional a finales del año 2008, los indicadores coyunturales de la región han ido empeorando de forma notable. Las exportaciones latinoamericanas han caído de forma ostensible debido a la reducción de la demanda externa y se espera para este 2009 un déficit en cuenta corriente de la región.

En este contexto la CEPAL estima que, por países, la contracción económica de 2009 será liderada por México, cuyo PIB caerá un 7%, seguida de El Salvador, Paraguay y Chile. Brasil, Argentina y Venezuela no presentarán crecimientos en 2009, y en cambio, Perú y Colombia mostrarán crecimientos positivos del PIB.

Por su parte, en El Salvador el Producto Interno Bruto decreció 3.5%, además de presentar una deflación del 0.20%, una disminución de las exportaciones del 17% y de las importaciones alrededor del 25%. Asimismo, la reducción de las remesas familiares en cerca del 10%. Adicionalmente la pérdida de más de 40,000 puestos de trabajo, aspectos que incidieron significativamente en el producto interno bruto negativo que se generó en el período.

En conclusión, América Latina en el 2009 se está resintiéndole de forma significativa de la severidad de la crisis global debido al pronunciado descenso de la demanda externa, la caída de los precios de las materias primas y las pérdidas de ingresos por las remesas de emigrantes y el turismo.

Corresponde analizar nuestra actividad en un período marcado por la crisis financiera y económica internacional, que ha tenido efectos tan negativos como la caída de la renta disponible y del empleo, con el consiguiente deterioro de la confianza y de las expectativas de los agentes económicos y sociales.

El distinto impacto que está teniendo la crisis financiera en unas u otras empresas, está relacionado con el mayor o menor acierto de sus estrategias y de sus prácticas anteriores. Esta crisis impulsará una regulación y supervisión nueva y más estricta con cambios radicales en muchos modelos de negocio. Nuestra empresa cuenta con ventajas competitivas para salir fortalecida de esta crisis.

En un entorno excepcionalmente difícil, La Centro Americana ha mantenido un comportamiento diferencial por las líneas fundamentales de su gestión: control de costes, gestión de la eficiencia, rentabilidad, productividad y prudencia en la gestión del riesgo, lo que ha elevado nuestra autoexigencia con una máxima prudencia.



Pese a este escenario tan complejo, resulta muy satisfactorio informarles que en el año 2009 la Compañía obtuvo un incremento de primas del 7.12% alcanzando \$53,6 millones de dólares en primas y un crecimiento en las reservas técnicas y matemáticas de \$1,1 millones de dólares, cumpliendo así nuestro compromiso de incrementar el grado de solvencia económica a favor de nuestros asegurados. Asimismo, es motivo de especial satisfacción, informarles que en el 2009 nuestra Compañía obtuvo una utilidad antes de impuestos de \$2,6 millones de dólares.

Nuestros indicadores económicos muestran una acertada gestión de nuestra empresa en comparación con otros competidores; la contención de los gastos y una gestión prudente del riesgo, permiten mantener unos buenos niveles de eficiencia y rentabilidad además de fortalecer la solvencia de nuestra empresa. Nuestro modelo de negocio está enfocado al cliente, basado en una relación duradera de conocimiento y mutua confianza. De la crisis va a surgir un nuevo entorno financiero global diferente, con grandes retos, pero también con grandes oportunidades.

En el mes de noviembre, El Salvador sufrió el impacto del huracán Ida, causando la pérdida de vidas humanas e importantes daños materiales. Nuestra empresa respondió, una vez más, con prontitud para sufragar las pérdidas sufridas por nuestros asegurados. También, ratificando nuestro compromiso social con El Salvador, el Instituto de Acción Social de Fundación MAPFRE aprobó una donación por importe de \$250 mil dólares, con el objeto de constituir un fondo de ayuda humanitario para atender a los damnificados.

Por otra parte, el Consejo de Administración de MAPFRE AMERICA celebrado el día 3 de diciembre ratificó el acuerdo para negociar en exclusiva una alianza estratégica entre MAPFRE y el GRUPO MUNDIAL (integrado por la entidad panameña ASEGURADORA MUNDIAL y sus filiales) para desarrollar conjuntamente las actividades del seguro directo de ambos grupos en Centro América, a través de una sociedad holding en la que MAPFRE tendrá una participación del 65% y el GRUPO MUNDIAL del 35%.

GRUPO MUNDIAL aportará a esta alianza la entidad ASEGURADORA MUNDIAL de Panamá y sus filiales aseguradoras de Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador y Guatemala; y MAPFRE AMERICA aportará su participación mayoritaria en sus filiales de El Salvador.

Las partes consideran que este acuerdo permitirá potenciar su posición competitiva en la región, siendo para MAPFRE una nueva e importante vía de crecimiento que facilitará su expansión en el área de Centro América y reforzará notablemente su capacidad de gestión con la incorporación de los equipos directivos de los diferentes países en que opera GRUPO MUNDIAL. Con esta operación MAPFRE AMERICA habrá culminado el proceso de implantación en América Latina al estar presente en 18 países. En Centro América nos convertiremos en el primer asegurador privado de la región con un volumen de primas entorno a los 300 millones de dólares, con presencia en la totalidad de los países de la zona.

En MAPFRE I La Centro Americana afrontamos el 2010 con prudencia, esto significa un máximo esfuerzo en la contención de costes y en la suscripción de negocios. Pero también lo abordamos con optimismo porque estamos convencidos del potencial de nuestro modelo de negocio. Para liderar el mercado de seguros nos apoyaremos en la tecnología para promover la innovación permanente, que junto con los principios y el foco en las personas, son las bases para apostar por un crecimiento rentable y sostenible.

Quiero concluir este informe con un reconocimiento expreso a nuestros accionistas, a nuestros clientes, a los organismos supervisores, y en general a todos quienes han dispensado su confianza y respaldo a lo largo del pasado ejercicio, y a los equipos humanos de MAPFRE I La Centro Americana, que han hecho posible con su esfuerzo y acierto los excelentes resultados que presentamos.



Antonio Penedo Casmartíño  
Director Presidente



# PRINCIPALES ACTIVIDADES 2009

## Gestión de Negocios



Marco Antonio Rodríguez  
Gerente de Seguros de Automóviles

### AUTOMOTORES

Las dificultades de los últimos meses de 2008 se intensificaron a lo largo de todo el 2009, los obstáculos crecieron y aparecieron otros nuevos, que permitieron responder con actitudes positivas, creativas y darse cuenta que el kilómetro extra al final suma y sirve para salir adelante.

Durante el año hubo que hacer altos en el camino para cambiar el rumbo, buscando alternativas que equilibraran la gestión comercial agresiva con el resultado técnico positivo; de esa forma, se pudo acceder a algunos negocios y se logró disminuir el costo medio de los siniestros con respecto al promedio de 2008.

Al final de 2009 la cartera de autos incrementó un 28% respecto a diciembre 2008 y casi el 50% con respecto al mismo período de 2007, este crecimiento dejó un resultado técnico positivo a diciembre de 2009 de \$ 728 mil dólares.

Para este 2010 se continuarán buscando las alternativas necesarias para el buen resultado del sector de automóviles.

La diferenciación a través del servicio y el esfuerzo van orientados hacia la disminución de tiempos en las asistencias, atención de reclamos, emisiones, etc, a través de convenios con intermediarios de seguros y proveedores.

### ASISTENCIA EN EL CAMINO

Asistencia en el Camino es la mayor exposición que la Compañía tiene ante sus Asegurados debido a la mayor frecuencia de demanda en comparación a otro tipo de siniestros o servicios que prestamos. Por lo tanto, es nuestra máxima oportunidad de relacionarnos con nuestros Asegurados y en muchos casos con terceros; por eso es que nuestro compromiso no se queda sólo en atender la llamada de auxilio en el Call Center, sino que se traslada hasta los que proporcionan el servicio final: coordinadores, grúas, cerrajerías, etc. El crecimiento de la cartera de autos ha traído como consecuencia un aumento del 41% en las asistencias prestadas con respecto a 2008.

Nuestro servicio de Asistencia en el Camino está compuesto por un call center con cinco operadores y dos supervisores uno del call center y otro de proveedores.

La especialización en atención de asistencia ha llevado a que en 2009 se pueda prestar servicio de asistencias no sólo en Automotores sino que en Hogar Seguro y Médico Hospitalario.

No dudamos que para el 2010 los esfuerzos para eficientizar este servicio lo convertirá en un diferenciador muy importante para toda la compañía.





Gerente de Seguros de Personas  
Claudia Barrientos de Miranda

Nuevamente este año se experimentó un fuerte crecimiento en los seguros médico hospitalario, lo que permitió responder a 73,242 reclamaciones y entre ellas existen algunos casos de intensidad, que contribuyeron a una mejor calidad de vida. Asimismo, los otros subsectores también atendieron un total de 1,607 reclamaciones.

En cuanto a los productos, se lanzaron dos: Plan Ave Más (3X1), correspondiente a un plan individual y Microseguro de Gastos Médicos, correspondiente a un plan colectivo.

## NUEVOS PRODUCTOS PLAN AVE MAS (3x1)

Es un seguro de Vida Dotal a corto plazo, que ofrece una alta protección durante la vigencia de la póliza y a la vez acumula un fondo de ahorro. Los planes que se comercializan son para 61 meses y 84 meses.

En caso de muerte del asegurado por enfermedad, la compañía pagará a los beneficiarios, siempre que se encuentre al día en el pago de sus primas, tomando como base el triple de la suma asegurada contratada de acuerdo a los porcentajes según en período en que ocurra el fallecimiento del asegurado.

Si a consecuencia de un accidente el asegurado falleciera, sufriera incapacidad permanente o la pérdida física o funcional de miembros u órganos, se pagará tres veces la suma asegurada contratada más una suma adicional igual a la contratada en concepto de muerte accidental común, independientemente del tiempo de contratación en que ocurra el evento y siempre que el contrato esté en vigor.

La compañía pagará tres veces la suma asegurada contratada, más una indemnización adicional equivalente al doble de la suma asegurada contratada, si la muerte accidental, incapacidad o la pérdida de miembros u órganos se debe a lesiones sufridas bajo las circunstancias calificadas de acuerdo a lo establecido en la póliza.

## MICROSEGURO DE SALUD

Es un seguro de Salud, con cobertura de asistencia primaria, lo más incluyente posible para todos los clientes, fácil de adquirir y pagar en las distintas agencias del contratante, y el servicio de seguro cuenta con una red de médicos, laboratorios clínicos y farmacias.

Queremos verte saludable

Tú mereces beneficios:

- Consulta Médica
- Laboratorio
- Farmacia
- Hospitalización por accidente

MICROSEGURO DE SALUD  
Para Microempresarios

\*Hospitalizado por:  
MAPFRE LA CENTRO AMERICANA

Atención telefónica:  
2257-6677

Exclusivo de:  
Integral





# Seguros Generales



Delia de González  
Gerente de Seguros Generales

En el Sector de Seguros Generales, durante el año 2009, a pesar de seguir afrontando la crisis económica que afecta a nivel nacional como a nivel mundial, pueden destacarse los siguientes aspectos:

## ESTRATEGIAS DE NEGOCIO

Crecimiento en primas netas emitidas de 2.21% respecto al mismo período 2008.

Este crecimiento se debe principalmente a:

- Acercamiento directo con el cliente en cuentas importantes, lo que nos permitió ganar 10 cuentas nuevas con primas mayores de US\$25 mil dólares, generando un total en dichos negocios de \$1,373 mil dólares.
- Se crearon 3 nuevos planes de Familia Hogar Seguro, con diferenciación en condiciones por tipo de zonas y medidas de protección.

- Se crearon 5 planes de Multirisgo Empresarial, por medio de un canal de distribución exclusivo.
- Asimismo mantuvimos una capacitación constante para nuestra red de ventas, Delegados e Intermediarios independientes, sobre nuevos planes de negocio y procedimientos de reclamación.

## SUSCRIPCIÓN

En la suscripción, se ha mantenido una revisión constante sobre las condiciones técnicas aplicables para cada negocio a cotizar, haciendo mejoras en aspectos tarifarios, deducibles, participaciones del Asegurado, entre otras. Asimismo en la suscripción de riesgos especiales se somete a una evaluación por parte del comité de negocios. Entre los principales riesgos que se evalúan están:

1. Riesgos de la Industria Textil
2. Riesgos de Plásticos y productos de cartón
3. Negocios en zonas de alto riesgo catastrófico o delictivo

## SINIESTRALIDAD

Otro punto importante que podemos mencionar es que no obstante los daños por el evento catastrófico “Hucarán IDA”, que representó un 42.34% de los siniestros totales incurridos en el sector de Seguros Generales, gracias a la buena gestión en el resto de subsectores, el incremento total respecto al 2008, fue de 4.26 puntos porcentuales de siniestralidad incurrida.

Entre las principales medidas tomadas en la gestión de la siniestralidad se encuentran:

- Atención directa de 220 casos de ajuste/peritaje, realizadas con peritos internos, lo cual redujo los gastos de ajuste.



- ⊕ Se logró centralizar todo lo relacionado a Asistencia en el Hogar, desde nuestro call center, lo cual ha permitido mejorar tiempos de respuesta y supervisar la calidad del servicio ofrecido, así como una reducción en costos, dado que antes se pagaba sobre la cartera total y hoy se paga por caso atendido.
- ⊕ La atención de reclamos durante las 24 horas del día los 365 días del año, también nos ha beneficiado en el tiempo de respuesta al cliente, disminuyendo nuestro tiempo promedio de pago de 25 días a 18 días. Esto se logró por medio de diferentes vías:
  - ⊕ Call Center, desde donde se recibe la llamada del Asegurado y se asigna la firma de ajustadores de forma inmediata.
  - ⊕ Correo electrónico, el cual también podemos revisar en forma inmediata.
  - ⊕ Por medio de la Web, donde no sólo se cuenta con un instructivo para la presentación del reclamo, sino con los formularios a complementar para la presentación del mismo.

## PERSPECTIVAS DE NEGOCIO

Para el 2010, se tiene como ventajas competitivas a nivel de mercado, ofrecer a nuestros clientes servicios integrales, como:

1. Operaciones regionales, con la nueva alianza estratégica del Grupo Mapfre y Grupo Mundial.
2. Se iniciará el proyecto de Sistema de Administración de Riesgos (SAR).
3. Creación de un nuevo plan Multiriesgo Empresarial para un nuevo nicho de mercado
4. Proyecto de Global Risk, lo cual nos permitirá ofrecer servicios altamente competitivos aprovechando economías de escala para clientes multinacionales, específicamente en las áreas de:

- ⊕ Energía
- ⊕ Industria y Telecomunicaciones
- ⊕ Aviación
- ⊕ Construcción
- ⊕ Transporte

# PRINCIPALES ACTIVIDADES 2009

## Gestión Comercial

Esta importante actividad para la consecución de las metas de crecimiento anual se desarrolló con la participación de varios canales de venta, cada uno de ellos atendiendo distintos mercados; así: Los corredores, que totalizaron 86, atendiendo fundamentalmente los negocios de empresas grandes y medianas; los agentes independientes 350, atendiendo los negocios de la mediana, pequeña y microempresa, además de negocios de particulares. Estos dos canales externos crecieron 15.96% en primas pagadas vs. el 15.03% en el 2008.

Otro canal es la Red Afecta (Canal Interno) conformada por agentes (120) y delegados (17), la cual promueve los negocios de particulares; esta red creció el 19.6% en primas pagadas originadas por nuevos negocios y renovaciones. Las oficinas Delegadas mantuvieron su evolución creciente al cerrar el año con un incremento de 8.5% respecto al 2008 (ver gráfica).

Otros canales internos son el Canal Directo para atender negocios contratados directamente por los asegurados y el Canal Masivo y de microseguro a través del cual se pretende desarrollar el potencial del negocio de microfinancieras, empresas de servicio, grandes almacenes, entre otros; como un logro de este canal se lanzó el primer microseguro de Gastos Médicos a través de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral.

Al cierre del año el canal masivo generó \$550 mil dólares en microseguros y \$516 mil dólares en otros acuerdos de distribución, para un total de \$1,066 mil dólares.



## Incentivos a Corredores y Agentes Independientes



En el 2009 se ofrecieron incentivos económicos por incremento de primas pagadas, estos se entregaron en forma trimestral para los agentes independientes y en forma semestral para los corredores; esta mayor frecuencia de premiación también nos permitió tener más acercamiento con estos canales, lo cual fue muy oportuno de cara a las dificultades económicas del mercado y del país. En total se pagaron \$73 mil dólares en concepto de bonos, y que sin duda contribuyó al crecimiento del 15.96% de estos dos canales externos.

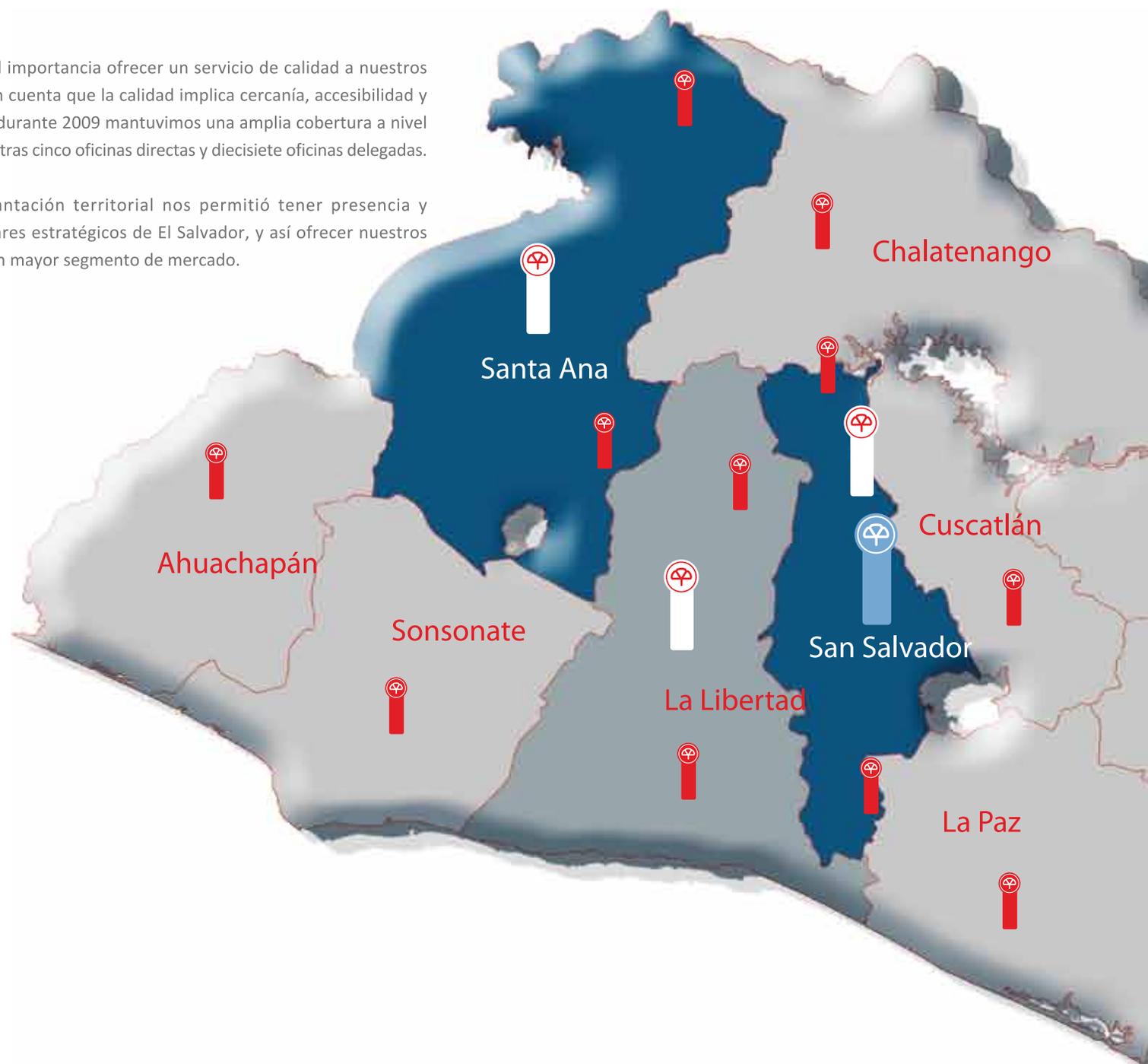


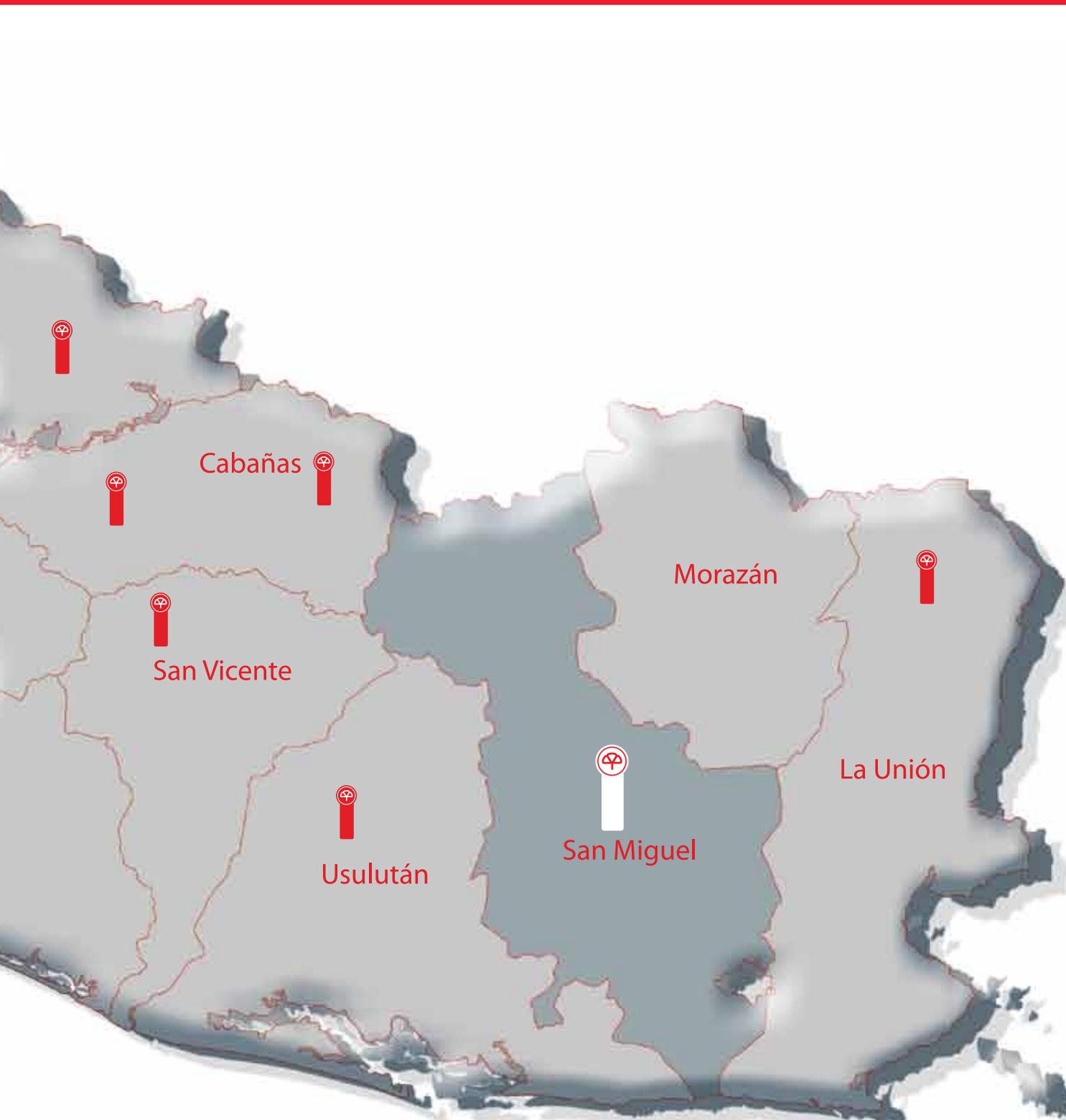


## Red de distribución e Implantación Territorial

Para nosotros es de vital importancia ofrecer un servicio de calidad a nuestros asegurados. Tomando en cuenta que la calidad implica cercanía, accesibilidad y atención personalizada; durante 2009 mantuvimos una amplia cobertura a nivel nacional, a través de nuestras cinco oficinas directas y diecisiete oficinas delegadas.

Además, nuestra implantación territorial nos permitió tener presencia y posicionamiento en lugares estratégicos de El Salvador, y así ofrecer nuestros productos y servicios a un mayor segmento de mercado.





**Servicios centrales**



**Oficinas Directas**



**Oficinas Delegadas**

**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 2009

## Gestión Administrativa Financiera

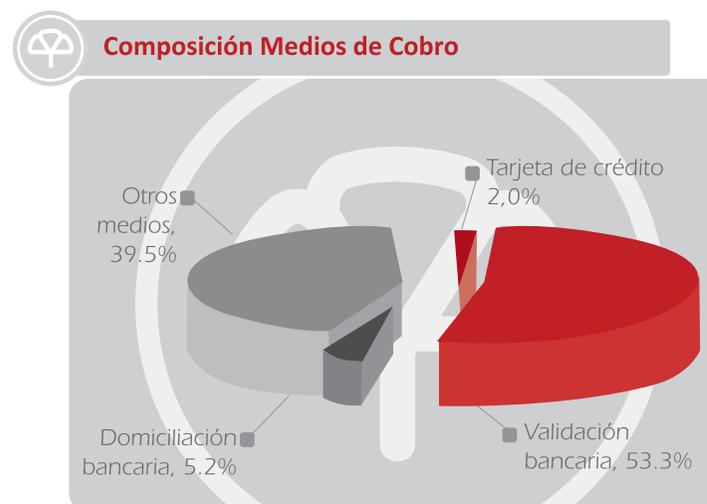
### Gestión de Cobro

Los medios no tradicionales de cobro volvieron a imponerse a los tradicionales, es así que durante 2009 estos mecanismos de pago recolectaron un 60.5% de primas versus un 39.5%, respectivamente.

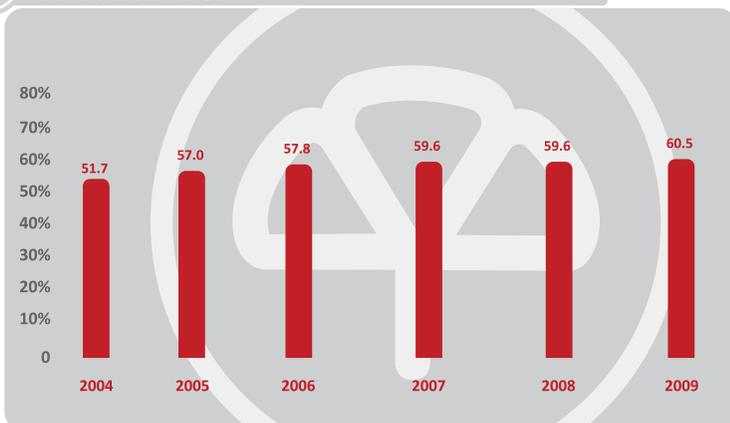
A través de los años, la cobranza por medios no tradicionales ha mostrado una tendencia creciente debido principalmente a las facilidades que brindan a nuestros asegurados al ofrecerles mayor accesibilidad y comodidad a la hora de realizar sus pagos. Con ello estamos cumpliendo nuestro objetivo de mejorar continuamente la calidad en nuestros servicios y a la vez nos permite tener mayores ingresos efectivos para la Compañía.

En términos absolutos las primas cobradas totales crecieron en \$3,8 millones, pasando de \$36,9 millones en 2008 a \$40,7 millones en 2009.

Al comparar los distintos mecanismos de cobro, se observa que durante el año 2009 más de la mitad del cobro de primas fue a través de validación bancaria, determinándose la siguiente distribución de la cartera de primas cobradas:



### Evolución porcentual de los cobros no tradicionales





A lo largo del año 2009 continuamos desarrollando y adaptando nuevas aplicaciones y mejoras en nuestra infraestructura tecnológica, siempre con el propósito de cubrir las necesidades de nuestros clientes y mejora continua a nuestros mecanismos de servicios, a continuación destacamos los más importantes:

- Sistemas de Administración de Seguros (SAS). Se desarrolló e instaló un nuevo sistema el cual permite disponer de una herramienta a nuestros comercializadores masivos para que puedan emitir pólizas desde sus propias oficinas y administrar su cartera de seguros. Igualmente se creó un software que permite administrar la red de proveedores médicos distribuidos en todo el país (SAS-RED).
- Servicios de Reportes. Se implementó una nueva herramienta de servicios de reportes centralizados que nos permite una mejor distribución y seguridad de acceso a la información.
- Rediseño de nuestro Portal Web. Se ha avanzado en darle una nueva imagen a la parte pasiva de nuestro portal y se crearon nuevas opciones de servicio a disposición de nuestros intermediarios y red de hospitales.
- Sistema de Presupuesto. Partiendo del Sistema de Presupuesto diseñado por Mapfre Soft con herramientas de inteligencia de negocios (BI), se desarrolló la interfaz de conexión con nuestro Sistema Integral de Seguros (SIS\_UX) y el sistema de gestión de resultados de la compañía.
- Sistema de Peritación. Se implementó un nuevo sistema de peritación y valuación de daños de automóviles con tecnología móvil.
- Pensando en la tecnología verde. Se hizo mejoras en la infraestructura tecnológica, integrando nuevas redes eléctricas, un UPS centralizado con sistema de respaldo y una nueva red de cableado estructurado para transmisión de datos. Este nos permitirá administrar los recursos de una

manera más eficiente y preveer el crecimiento futuro. También, se trasladó una buena parte de nuestros principales servidores a un esquema virtualizado consolidando soluciones diseñadas para incrementar el ahorro energético y optimizar la eficiencia de los diferentes procesos.

- Con el propósito de dar seguimiento a nuestro plan de continuidad de negocios y recuperación de desastres, se creó un nuevo Centro de Datos Contingencial a varios kilómetros de nuestras oficinas centrales y se implementó un nuevo software de replicación de datos con el que se respaldan actualmente nuestros principales servicios.
- Siempre con el propósito de ayudar a nuestros clientes internos y externos, se han mejorado nuestros servicios de soporte tecnológico, seguridad de la información y call center.





INFORME ANUAL  
2009

Iglesia El Calvario,  
Ataco, Ahuachapán

 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR



El recurso más valioso dentro de una organización es el recurso humano, conscientes de ello, en MAPFRE La Centro Americana procuramos mantener motivado a este importante elemento y propiciamos un ambiente de optimismo y alegría para maximizar aún más nuestra competitividad en el mercado y por ende nuestra rentabilidad.

Al cierre de 2009 nuestra plantilla laboral alcanzó 98 empleados, con una edad y antigüedad en la Compañía promedios de 37 y 11 años, respectivamente.

La experiencia, juventud y conocimiento del negocio son cualidades que caracterizan a nuestro recurso humano; el cual constantemente está en la búsqueda de mayor productividad y efectividad, esmerándose en ofrecer un servicio de mejor calidad, mejorando el desempeño de su trabajo y preparándose profesionalmente.

Durante el año recién pasado, nuestro personal participó en distintos programas de capacitación tanto internos como externos que alcanzaron más de 2000 horas de formación, a los que asistieron empleados pertenecientes a áreas que por su naturaleza tienen una relación directa con nuestros asegurados, intermediario, clientes y otros, así como empleados con características personales y profesionales que les permiten tener una importante perspectiva de promoción y desarrollo dentro de la compañía.





INFORME ANUAL  
2009

Monumento  
a la Constitución

 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR

## Equipos de Calidad 2009



Equipo de Oficina Comercial Centro. De izquierda a derecha: David García, Edith de Flores, Jessica Villalobos y Francisco Guardado.



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

Asimismo, hubo reconocimientos a la eficiencia y espíritu de servicio demostrado por empleados que con su destacado esfuerzo y entrega brindan un servicio de calidad a nuestros asegurados y clientes.

En el 2009 se desarrolló una vez más el concurso “Equipos de Calidad”, pues su ejecución provoca una sana competencia en la búsqueda de la excelencia en el desempeño de las labores de cada una de las áreas de la Compañía. Con esta dinámica se busca promover el trabajo en equipo y sensibilizar sobre la incidencia del trabajo individual en la satisfacción y calidad de los servicios prestados a clientes e intermediarios.

Este año el equipo que se destacó con un merecido primer lugar fue Oficina Comercial Centro, y el segundo lugar fue para la Unidad de Seguros Colectivos de Personas.

Dichos equipos fueron seleccionados gracias a los resultados obtenidos por medio de encuestas telefónicas realizadas por un centro de llamadas independiente, que consultó a intermediarios y asegurados sobre su experiencia en sus relaciones con las distintas áreas de la Compañía.



Oswaldo Baires y Erick Tobar



# Responsabilidad Social Empresarial

El principio de Responsabilidad Social tuvo su máxima expresión en el 2009, con un conjunto de acciones de mucho alcance e incidencia, la mayoría de ellas patrocinadas por la Fundación MAPFRE. El monto de todas estas actividades superó los \$800 mil dólares, lo cual es un claro indicativo de la ratificación del compromiso social de MAPFRE con nuestra sociedad.

A continuación una breve reseña de las 15 principales acciones desarrolladas:

## ☉ CABALGATA DE REYES MAGOS.

Nuevamente se inició el año como patrocinador de la Cabalgata de Reyes Magos organizada por el Centro Español. Esta actividad, tradicionalmente está dirigida a los niños del Hospital Benjamín Bloom y del Hogar de Niños San Vicente de Paúl; el objetivo es llevarle un poco de diversión, juguetes y golosinas.



## ☉ AMPLIACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN SANTA TECLA

La Fundación MAPFRE se sumó al apadrinamiento que MAPFRE | La Centro Americana realiza en el Centro Escolar Centro América, donando \$36 mil dólares para la construcción y equipamiento de un laboratorio y una biblioteca.



## ☉ AMPLIACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN ACAJUTLA

La Fundación MAPFRE, en apoyo a la ONG Fe y Alegría donó \$115 mil dólares para la construcción de 4 aulas y ampliar hasta bachillerato los servicios educativos en el Centro Escolar Los Laureles, en Acajutla. De esta manera se dio respuesta a una necesidad comunal para no truncar aspiraciones de muchos jóvenes ante la falta de recursos para seguir estudios de bachillerato en otro lugar lejano a su domicilio.



## ☉ PRIMER CONGRESO REGIONAL DE EMPRENDEDORES UNIVERSITARIOS

MAPFRE | La Centro Americana se sumó a la iniciativas de las universidades jesuitas de Centroamérica, apoyando el desarrollo de este Congreso, en el cual se premió a las mejores ideas de negocio de universitarios destacados.



#### EXPOSICIÓN DE AFICHES “OTROS QUIJOTES”

Con el apoyo del Centro Cultural de España se realizó la exposición de un conjunto de afiches de artistas españoles participantes en el concurso OTROS QUIJOTES.



#### CONVOCATORIA AL PREMIO GONZÁLEZ RUANO DE PERIODISMO

Por primera vez se convocó en El Salvador a periodistas para participar en el prestigioso Premio González Ruano de Periodismo, el cual se llevó a cabo gracias al patrocinio del Instituto de Cultura de la Fundación MAPFRE, con el objetivo de promover la literatura y las artes, así como brindar la oportunidad a que periodistas del país tengan vínculo con este tipo de oportunidades. El Premio literario González Ruano tiene una amplia trayectoria en España; fue instaurado por primera vez en 1975 en memoria del famoso periodista y escritor César González Ruano al adquirir MAPFRE el edificio del Café Teide, en el que González Ruano escribió muchos de sus artículos.



#### SOSTENIMIENTO DE HOGAR DE NIÑOS MINUSVALIDOS ABANDONADOS

La Fundación MAPFRE, por segundo año consecutivo donó \$144 mil dólares al Hogar de Niños Mensajeros de la Paz para financiar el presupuesto del hogar.



#### DONATIVO DE LA FUNDACIÓN MAPFRE PARA BECAS DE ESTUDIO

La Fundación MAPFRE donó \$16 mil dólares a la Fundación Centro Integral de Desarrollo Comunitario (CIDECO) El Salvador, como parte del trabajo de responsabilidad social que lleva a cabo en El Salvador y fiel a sus objetivos de apoyar proyectos educativos y sociales relacionados con la infancia en aquellos países en los que MAPFRE está presente.

El donativo tuvo como fin apoyar la creación del proyecto “Becas Fundación MAPFRE para la Primera Promoción de Bachilleres Técnicos del Centro Educativo Mano Amiga en El Salvador”, en San Luis La Herradura, Departamento de La Paz, con el cual se verán beneficiados más de 749 jóvenes y sus familias, quienes podrán estudiar el bachillerato gracias al subsidio de las becas.



# Responsabilidad Social Empresarial

## ☉ DONACIÓN DE CENTRO DE FORMACIÓN VOCACIONAL

La Fundación MAPFRE, construyó el Centro de Formación Profesional Ayutuxtepeque y realizó su entrega a las ONG's CIDEF y CODESPA para su administración en conjunto con la Alcaldía. La construcción del Centro fue financiada en un 100% por la Fundación, con un costo que ascendió a \$167 mil dólares. El Centro contribuirá a la formación vocacional de conductores y cursos informáticos para jóvenes del municipio de Ayutuxtepeque, que están expuestos a riesgos juveniles si no se incorporan a actividades productivas; precisamente, esta fue una de las razones que motivo a la Fundación a apoyar el proyecto.



## ☉ EXPOSICIÓN LAS IMÁGENES QUE NO EXPORTA CATALUNYA

Nuevamente con el apoyo del Centro Cultural de España y con ocasión de celebrar el 94 aniversario de fundación de La Centro Americana, se montó esta exposición de fotografías inspiradas en imágenes reales de Catalunya.



## ☉ EDUCACIÓN VIAL EN ESCUELAS DE ALTO RIESGO

En nombre del Instituto de Educación Vial de la Fundación MAPFRE, se donaron al Ministerio de Educación 70,000 cuadernillos para la educación vial; su costo fue de \$38 mil dólares. Con ello se contribuye a disminuir el número de niños de escuelas públicas que fallecen atropellados.

## ☉ CONVOCATORIA DE BECAS, PREMIOS Y AYUDAS PARA LA INVESTIGACIÓN

Esta convocatoria y las becas están orientadas a promover la investigación en las áreas de Salud, Prevención y Medio Ambiente, y Seguros; en el caso de los premios, cada uno dotado con \$22 mil dólares, están dirigidos a: toda una vida profesional, desarrollo de la traumatología aplicada, mejor actuación medioambiental y superando barreras.

La Fundación MAPFRE lanzó además la convocatoria para recibir postulantes de 75 ayudas con el objeto de facilitar apoyo económico para la realización de proyectos de investigación distribuidos de la siguiente manera: para Salud (45 ayudas), para Prevención y Medio Ambiente (20 ayudas) y para Seguros (10 ayudas).



#### ⊕ PATROCINIO CONCURSO DE ARTE JOVEN

Comprometidos en promover y apoyar el desarrollo de nuevos talentos, por cuarto año consecutivo, se participó como patrocinador del X Concurso de Arte Joven organizado por el Centro Cultural de España; el concurso nuevamente fue muy exitoso por la calidad, variedad artística y número de participantes.



#### ⊕ DONATIVO AL CUERPO DE BOMBEROS

El Instituto de Educación Vial de la Fundación MAPFRE apoyó a la Dirección General de Bomberos de El Salvador pagando el costo del transporte de un contenedor proveniente de España y que contenía ambulancias médicas, material paramédico, y equipo que ayudará a mejorar la capacidad de respuesta de la entidad.



#### ⊕ DONATIVO PARA LOS DAMNIFICADOS DEL HURACÁN IDA

La Fundación MAPFRE se sumó a los esfuerzos de mitigación de las necesidades de los miles de damnificados donando \$250 mil dólares a tres importantes instituciones de reconocido servicio social: Cáritas de El Salvador, Fundación Intervida y Cruz Roja de El Salvador; con estos fondos se realizaron acciones de mitigación y construcción de viviendas básicas.





# Perspectivas, Estrategias y Acciones 2010

Para este año 2010, las estrategias y acciones institucionales previstas a ejecutar, contribuirán a seguir consolidando el desarrollo de nuestra competitividad comercial, mantendremos nuestra presencia en el territorio nacional y continuaremos desarrollando acciones orientadas a brindar un servicio de calidad que garantice la satisfacción de nuestros asegurados e intermediarios.

## Objetivos

1. Enfocar con mayor incidencia las acciones comerciales, técnicas y de servicio hacia los clientes actuales y potenciales para mejorar la fidelización y crecimiento de la Compañía.
2. Mejorar la calidad del riesgo asegurado, lo cual se refleje en una menor siniestralidad y en un resultado técnico positivo.
3. Incrementar la eficiencia operativa del recurso humano y mejorar el servicio, apoyándose en la tecnología.
4. Rentabilizar e incrementar la Red Territorial y otros canales de comercialización.
5. Aperturar y potenciar otros canales alternativos de distribución (microseguros, seguros masivos y descuento por nómina).
6. Desarrollar la estrategia de ganar y crecer en todos los sectores de negocio.

## Estrategias

1. Hacer del Servicio al Cliente la principal herramienta de competitividad.
2. Involucrar al personal en la identificación, desarrollo e implementación de acciones de mejora en el servicio.
3. Apoyarse en la tecnología, capacitación, autonomía e incentivos al recurso humano, para potenciar el mejoramiento del servicio y la gestión del negocio.
4. Actualizar periódicamente las políticas de suscripción de riesgos en función del entorno y la experiencia siniestral.
5. Mejorar la productividad en ventas y controlar los gastos de la Red Territorial.
6. Promover constantemente el potencial de negocio que representa para un contratante los seguros masivos y el microseguro.
7. Mantener la política de rigor en el gasto interno y externo.
8. Mejorar los procesos de consulta de trámite de siniestros, a fin de mantener una mejora continua en los mismos, de cara a facilitar la atención telefónica y electrónica (internet) del status de los siniestros.





MAPFRE y el GRUPO MUNDIAL (integrado por la entidad panameña ASEGURADORA MUNDIAL y sus filiales) acordaron negociar en exclusiva una alianza estratégica para desarrollar conjuntamente las actividades de Seguro Directo de ambos grupos en Centro América, a través de una sociedad holding en la que MAPFRE tendrá una participación del 65 y el GRUPO MUNDIAL del 35 por ciento.

GRUPO MUNDIAL aportará a esta alianza la entidad ASEGURADORA MUNDIAL, de Panamá, y sus filiales aseguradoras de Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador y Guatemala; y MAPFRE AMERICA aportará su participación mayoritaria en sus filiales en El Salvador. El acuerdo dará lugar a la aseguradora líder de Centro América que, con datos de 2008, tendría un volumen de primas de 223 millones de dólares y un patrimonio de 101,1 millones de dólares.

Las partes consideran que este acuerdo será una fuente relevante de creación de valor, y permitirá potenciar su posición competitiva en la región. Para MAPFRE, la operación será una nueva e importante vía de crecimiento que facilitará su expansión en el área de Centro América, y reforzará notablemente su capacidad de gestión con la incorporación de los equipos directivos de los diferentes países en que opera Aseguradora Mundial.

ASEGURADORA MUNDIAL, que comenzó a operar en 1968, es la primera aseguradora de Panamá, con una clara posición de liderazgo en el segmento del seguro de vida individual. GRUPO MUNDIAL inició en 2006 un proceso de expansión en los diferentes países de Centro América, mediante la adquisición o creación de entidades que forman una red extendida por toda la región.

MAPFRE es el primer asegurador español, y está presente en 45 países del mundo con especial implantación en los mercados de Latinoamérica, en el conjunto de los cuales el Grupo ocupa la primera posición en el negocio No Vida. MAPFRE cuenta con más de 34.600 empleados y 13 millones de clientes en todo el mundo. En los nueve primeros meses de 2009 obtuvo un beneficio neto superior a los 743 millones de euros, e ingresos de 14.350 millones de euros.





## Comentarios sobre Estados Financieros 2009

### Primas Netas Emitidas (millones US\$)

Las primas netas alcanzadas en el 2009 fueron de \$53,6 millones y representan un crecimiento del 7.1% respecto al 2008. La evolución experimentada de las primas es muy significativa, ya que a pesar de continuar afrontando los efectos derivados de la crisis financiera que persistieron a lo largo de 2009, la tendencia en el crecimiento se mantuvo de acuerdo con las proyecciones esperadas.

El rigor técnico, la creatividad comercial y una buena dosis de persistencia permitieron alcanzar los resultados mencionados.

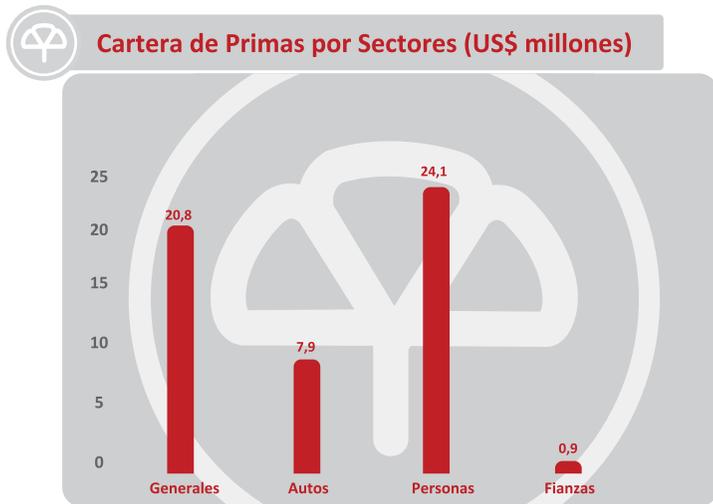


### Primas Netas Emitidas (US\$ millones)



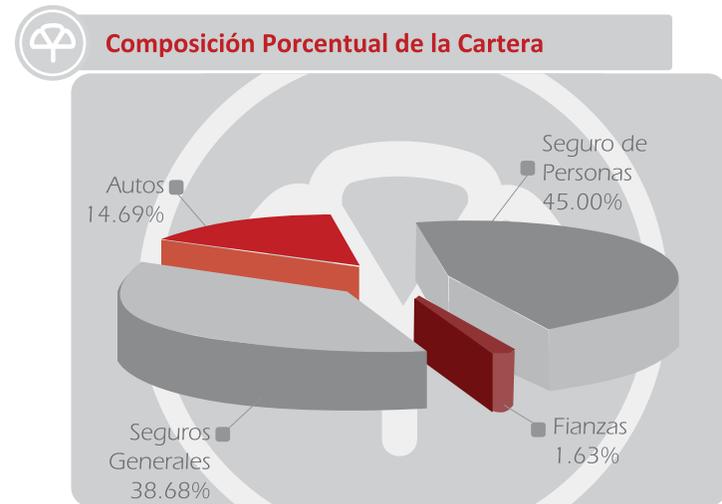
## Emisión de Primas por Sectores

La emisión de primas netas por sectores quedó distribuida de la siguiente manera: Seguro de Ramos Generales \$20,8 millones de dólares, Seguro de Automotores \$7,9 millones de dólares, Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$24,1 millones de dólares, y Fianzas \$0,9 millones de dólares.



## Composición Porcentual de la Cartera

La cartera de primas netas emitidas sigue muy equilibrada. Al cierre de 2009, la distribución porcentual por sectores quedó determinada de la siguiente manera:



## Siniestralidad Incurrida

La siniestralidad incurrida alcanzó un 53.17% sobre las primas netas emitidas devengadas, y supone un incremento de 2.71 puntos porcentuales sobre el ratio de 2008 que fue de 50.46%.

La siniestralidad registrada en 2009 estuvo caracterizada por una siniestralidad de frecuencia; es decir, siniestros pequeños pero numerosos, lo cual está vinculado al crecimiento de la cartera de prima de seguro médico hospitalario.



### Evolución Porcentual de la Siniestralidad sobre Primas Netas Emitidas



# Evolución de Siniestralidad Incurrida por Sectores



## Seguros Ramos Generales

La siniestralidad del sector de seguros de Ramos Generales alcanzó un ratio del 33.66%, sobre el total de primas netas emitidas, y representa un aumento de 4.26 puntos porcentuales comparados con 2008 que tuvo un ratio de 29.40%.

El incremento de siniestralidad en este Sector de Negocios, se debió principalmente a dos importantes situaciones:

1. Seguro de Incendio, afectado en gran parte por el evento catastrófico "Huracán IDA"
2. Seguro de Transporte: donde el ratio se incrementa básicamente por la baja en primas, siendo éste el ramo con mayor afectación por el impacto económico que mostró una reducción estimada en la importación /exportación de un 40%

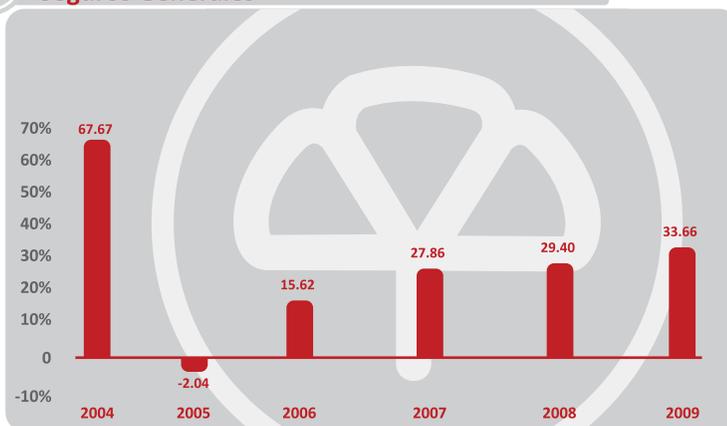
## Seguros Automotores

El seguro de automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 59.70% sobre las primas netas emitidas, el cual supone un aumento de 5.16 puntos porcentuales con relación a 2008, que fue de 54.54%.

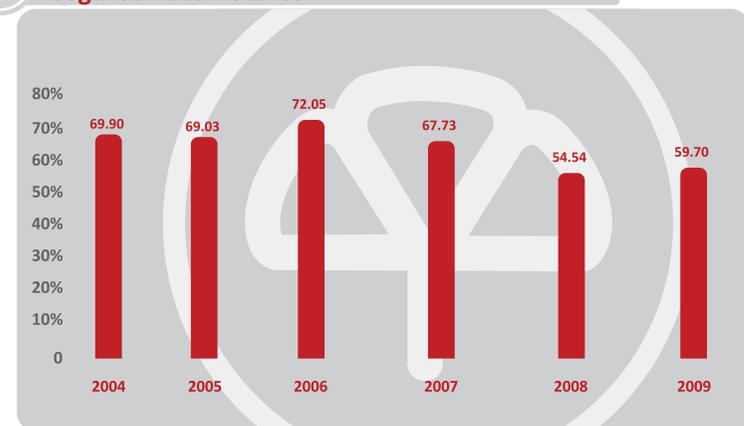
El ratio de siniestralidad estuvo de acuerdo a lo previsto ya que se mantuvo debajo de lo presupuestado; si bien es cierto crece 5 puntos porcentuales con respecto al 2008 se considera un ratio controlado durante el 2009. La implementación de medidas de choque ante las dificultades para conservar el costo medio de los siniestros fueron determinantes para mantener en la dirección correcta el ratio alcanzado.



### Porcentaje de Siniestralidad Incurrida Seguros Generales

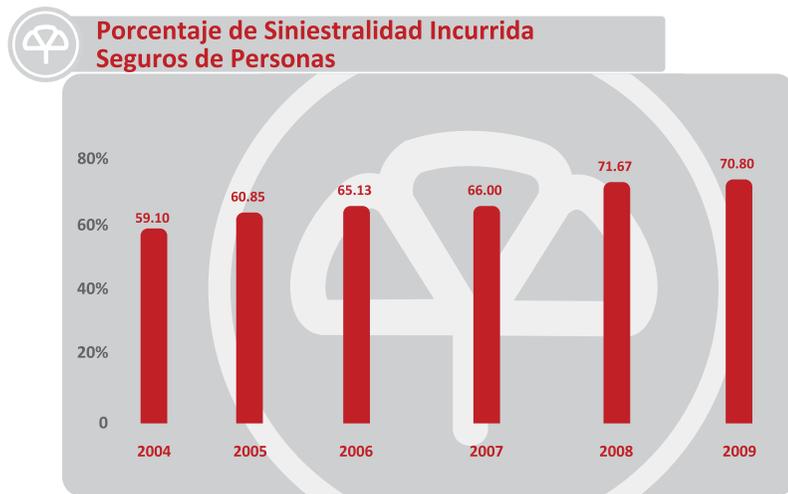


### Porcentaje de Siniestralidad Incurrida Seguros Automotores



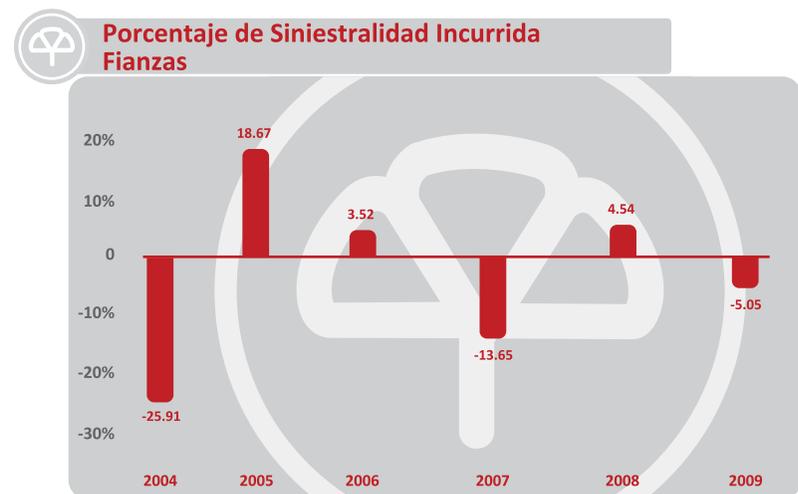
### Seguros de Personas (Seguros de Vida, Salud, Deuda y Accidentes)

El sector de seguro de personas cerró con un ratio de siniestralidad del 70.80% que supone una disminución de 0.87 puntos porcentuales con respecto al 2008 que fue de 71.67%.



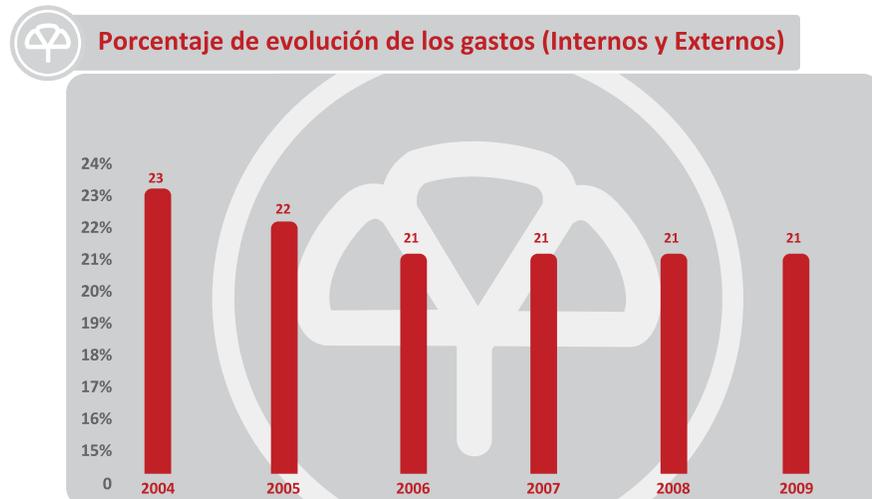
### Fianzas

El sector de fianzas mostró una siniestralidad incurrida negativa del -5.05%, resultado de la liberación de reservas por fianzas recuperadas.



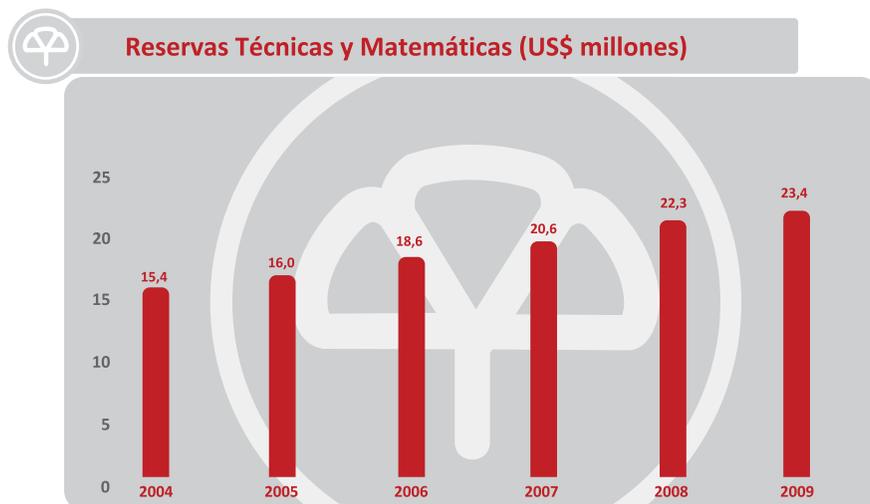
### Evolución de Gastos Totales (Internos y Externos)

La moderación y el efectivo control aplicado en los últimos años a este rubro, permitió que en 2009 se mantuviera el mismo ratio de gastos que el experimentado en 2008, es decir el 21% de las primas netas emitidas.



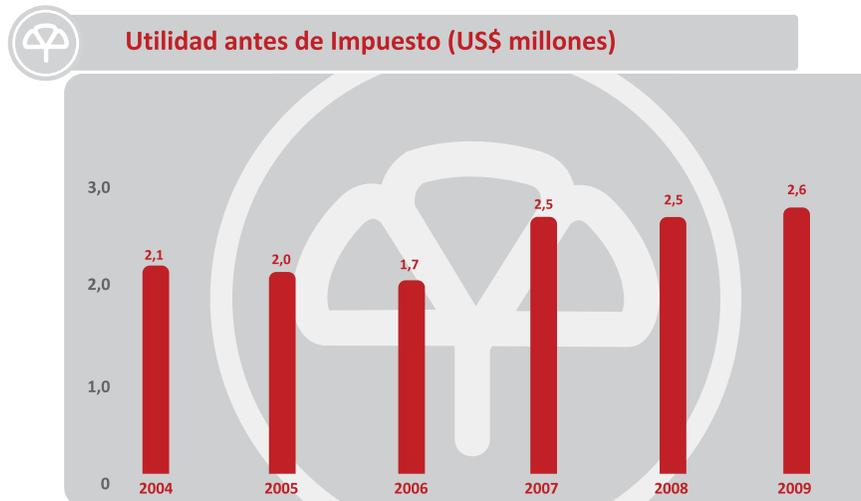
## Evolución de las Reservas Técnicas y Matemáticas

Una de las principales fortalezas que tiene la compañía es la creciente cobertura de reservas, la cual una vez más como a lo largo de los últimos años, el valor alcanzado al cierre de 2009 fue superior a la media del mercado. Las reservas de riesgos en curso y las reservas matemáticas ascendieron a \$23,4 millones de dólares, que comparadas con las del 2008 que fueron de \$22,3 millones de dólares, representa un aumento de \$ 1.1 millones de dólares, es decir, un 5% de crecimiento.



## Resultados

A pesar de haber continuado en 2009 resintiendo los efectos de la crisis financiera nacional como internacional, es importante hacer notar que se obtuvo un resultado antes de impuesto de \$2,646, que representa un incremento del 5.54% comparado con el año anterior que fue de \$2,507.



# La Centro Americana, S.A.

## Balance General al 31 de diciembre de 2009-2008

	2009	2008	DIFERENCIA	% VARIAC.
<b>ACTIVO</b>				
DISPONIBILIDADES	\$ 1,933,414	\$ 1,272,506	\$ 660,908	51.9
INVERSIONES FINANCIERAS	26,103,934	30,118,612	(4,014,678)	(13.3)
PRÉSTAMOS Y DESCUENTOS	6,368,982	6,202,927	166,055	2.7
PRIMAS POR COBRAR	12,767,993	10,746,578	2,021,415	18.8
INST. DEUDORAS SEGUROS Y FIANZAS	1,593,612	2,040,142	(446,530)	(21.9)
INVERSIONES PERMANENTES	847,821	664,072	183,749	27.7
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1,905,597	2,017,092	(111,495)	(5.5)
OTROS ACTIVOS	3,290,997	3,133,226	157,771	5.0
<b>TOTAL ACTIVO</b>	\$ 54,812,350	\$ 56,195,155	\$ (1,382,805)	(2.5)
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS	\$ 442,948	\$ 846,375	\$ (403,427)	(47.7)
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	23,424,543	22,292,591	1,131,952	5.1
RESERVAS POR SINIESTROS	2,398,290	2,090,076	308,214	14.7
INST. ACREEDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS	3,148,453	3,386,024	(237,571)	(7.0)
OBLIGACIONES FINANCIERAS	4,558,174	7,661,854	(3,103,680)	(40.5)
OBLIGACIONES CON INTERMEDIARIOS	1,465,152	1,234,222	230,930	18.7
CUENTAS POR PAGAR	1,185,146	1,060,788	124,358	11.7
OTROS PASIVOS	1,841,017	1,624,499	216,518	13.3
<b>TOTAL PASIVO</b>	\$ 38,463,723	\$ 40,196,429	\$ (1,732,706)	(4.3)
CAPITAL SOCIAL	\$ 9,523,817	\$ 9,523,817	\$ -	-
RESERVAS	2,039,101	2,039,101	-	-
SUPERAVIT	2,508,352	2,292,558	215,794	9.4
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,277,357	2,143,250	134,107	6.3
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	\$ 16,348,627	\$ 15,998,726	\$ 349,901	2.2
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	\$ 54,812,350	\$ 56,195,155	\$ (1,382,805)	(2.5)

# La Centro Americana, S.A.

## Estado de Resultados

### Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2009-2008



	2009	2008	DIFERENCIA	% VARIAC.
<b>INGRESOS</b>				
PRIMAS PRODUCTOS	\$ 58,015,841	\$ 54,263,066	\$ 3,752,775	6.9
REEMBOLSOS DE GASTOS POR CESIONES Y RETROCESION DE SEGUROS Y FIANZAS	3,522,988	4,323,297	(800,309)	(18.5)
SINIESTROS RECUPERADOS	6,635,615	8,672,307	(2,036,692)	(23.5)
SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES	211,329	250,837	(39,508)	(15.8)
INGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES DE RESERVAS	7,369,266	5,578,919	1,790,347	32.1
INGRESOS FINANCIEROS Y DE INVERSION	2,392,948	2,462,682	(69,734)	(2.8)
INGRESOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	957,545	825,352	132,193	16.0
<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS</b>	<b>\$ 79,105,532</b>	<b>\$ 76,376,460</b>	<b>\$ 2,729,072</b>	<b>3.6</b>
<b>EGRESOS</b>				
SINIESTROS	\$ 22,883,143	\$ 22,065,847	\$ 817,296	3.7
OBLIGACIONES CONTRACTUALES	2,313,783	2,193,227	120,556	5.5
PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS	25,193,846	25,205,252	(11,406)	
EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS	8,809,186	7,521,790	1,287,396	17.1
DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	4,370,469	4,185,339	185,130	4.4
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN	6,328,267	5,847,422	480,845	8.2
GASTOS DE COBRANZA	172,716	163,455	9,261	5.7
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	5,629,904	5,267,168	362,736	6.9
GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN	630,957	1,282,340	(651,383)	(50.8)
GASTOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	495,904	501,370	(5,466)	(1.1)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,277,357	2,143,250	134,107	6.3
<b>TOTAL CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS</b>	<b>\$ 79,105,532</b>	<b>\$ 76,376,460</b>	<b>\$ 2,729,072</b>	<b>3.6</b>





# La Centro Americana, S.A.

## Estados de Cambios en el Patrimonio

### Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2009-2008

	<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008</b>	<b>AUMENTOS</b>	<b>DISMINUCIONES</b>	<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
CAPITAL SOCIAL PAGADO	\$ 9,523,817	\$ -	\$ -	\$ 9,523,817
RESERVA LEGAL	1,904,763	-	-	1,904,763
UTILIDADES DISTRIBUIBLES	3,819,249	2,642,690	(2,280,064)	4,181,875
	\$ 15,247,829	\$ 2,642,690	\$ (2,280,064)	\$ 15,610,455
<b>PATRIMONIO RESTRINGIDO</b>				
UTILIDAD NO DISTRIBUIBLE	\$ 750,896	\$ 738,172	\$ (750,896)	\$ 738,172
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	\$ 15,998,725	\$ 3,380,862	\$ (3,030,960)	\$ 16,348,627
<b>VALOR CONTABLE DE LAS ACCIONES</b> (EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS)	\$ 19.20			\$ 19.62



# La Centro Americana, S.A.

## Composición de Primas Netas 2009-2008



	2009	2008	DIFERENCIA	% VARIAC.
<b>VIDA</b>				
PERMANENTE	\$ 2,210,696	\$ 2,311,158	\$ (100,462)	(4.3)
PLAN A.V.E.	1,063,137	999,718	63,419	6.3
COLECTIVO	3,398,934	2,950,033	448,901	15.2
TEMPORALES	43,409	61,254	(17,845)	(29.1)
DECESOS	88,875	72,105	16,770	23.3
ACCIDENTES	724,096	510,071	214,025	42.0
SALUD Y HOSPITALIZACION	11,305,029	6,559,449	4,745,580	72.3
DEUDA	1,515,615	3,576,131	(2,060,516)	(57.6)
<b>TOTAL VIDA</b>	\$ 20,349,791	\$ 17,039,919	\$ 3,309,872	19.4
<b>DAÑOS</b>				
INCENDIO Y LINEAS ALIADAS	\$ 8,166,505	\$ 7,706,860	\$ 459,645	6.0
AUTOMOTORES	7,641,784	7,476,835	164,949	2.2
TRANSPORTE	1,243,223	1,526,861	(283,638)	(18.6)
DIVERSOS	3,452,889	3,293,626	159,263	4.8
<b>TOTAL DAÑOS</b>	\$ 20,504,401	\$ 20,004,182	\$ 500,219	2.5
<b>FIANZAS</b>				
FIANZAS	\$ 876,238	\$ 793,178	\$ 83,060	10.5
TOTAL FIANZAS	\$ 876,238	\$ 793,178	\$ 83,060	10.5
<b>REASEGURO</b>				
REASEGURO TOMADO	\$ 11,914,942	\$ 12,240,448	\$ (325,506)	(2.7)
<b>TOTAL REASEGURO TOMADO</b>	\$ 11,914,942	\$ 12,240,448	\$ (325,506)	(2.7)
<b>TOTAL GENERAL</b>	\$ 53,645,372	\$ 50,077,727	\$ 3,567,645	7.1



# La Centro Americana, S.A.

## Composición del Seguro en vigor 2009-2008

	2009	2008	DIFERENCIA	% VARIAC.
<b>VIDA</b>				
PERMANENTE Y BENEFICIOS ADICIONALES PLAN A.V.E.	\$ 43,892,817 6,166,571	\$ 47,282,493 6,073,857	\$ (3,389,676) 92,714	(7.2) 1.5
COLECTIVO Y BENEFICIOS ADICIONALES TEMPORALES	701,609,141 17,396,544	601,666,050 16,977,069	99,943,091 419,475	16.6 2.5
DECESOS	13,529,474	11,948,237	1,581,237	13.2
ACCIDENTES	219,541,897	146,548,599	72,993,298	49.8
MEDICO HOSPITALARIO	1,140,649,647	699,279,017	441,370,630	63.1
DEUDA	87,217,213	969,613,970	(882,396,757)	(91.0)
<b>TOTAL</b>	\$ 2,230,003,304	\$ 2,499,389,292	(269,385,988)	(10.8)
<b>DAÑOS</b>				
INCENDIO	\$ 2,969,508,436	\$ 2,613,215,130	\$ 356,293,306	13.6
AUTOMOTORES	210,295,292	1,228,186,377	(1,017,891,085)	(82.9)
TRANSPORTE	157,610,280	978,479,923	(820,869,643)	(83.9)
DIVERSOS	273,418,302	474,010,521	(200,592,219)	(42.3)
<b>TOTAL</b>	\$ 3,610,832,310	\$ 5,293,891,951	\$ (1,683,059,641)	(31.8)
<b>FIANZAS</b>	\$ 72,708,708	\$ 70,088,231	\$ 2,620,477	3.7
<b>TOTAL GENERAL</b>	\$ 5,913,544,322	\$ 7,863,369,474	\$ (1,949,825,152)	(24.8)

## 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 2009 y 2008, 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. Efectuamos 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 2009 y 2008, 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.

 Figueroa Jiménez & Co., S.A.  
Registro N° 215





Oscar Julián Viana  
Socio  
Registro N° 753

San Salvador, 22 de enero de 2010.



INFORME ANUAL  
2009





## Oficinas Directas

Oficina Central	2257-6666	Fax: 2223-2687
Oficina Directa Centro	2257-6666	Fax: 2245-3389
Oficina Directa Santa Elena	2257-8666	Fax: 2257-8667
Oficina Directa San Miguel	2677-6666	Fax: 2677-6667
Oficina Directa Santa Ana	2440-6387	Fax: 2479-6667

## Oficinas Delegadas

Santa Tecla	2236-6666	Fax: 2236-6667
Merliot	2287-6666	Fax: 2287-6667
Soyapango	2275-6666	Fax: 2275-6667
Layco	2275-6668	Fax: 2275-6669
Cojutepeque	2341-1666	Fax: 2341-1667
Chalatenango	2306-8666	Fax: 2306-8686
Nueva Concepción	2306-8666	Fax: 2306-8686
Ilobasco	2314-9867	Fax: 2314-9866
Ahuachapán	2414-1666	Fax: 2414-1667
Metapán	2489-6666	Fax: 2489-6667
Sonsonate	2427-6666	Fax: 2427-6667
Usulután	2640-1666	Fax: 2640-1667
La Unión	2600-6666	Fax: 2600-6667
Zacatecoluca	2314-9666	Fax: 2314-9667
Chalchuapa	2408-3666	Fax: 2408-3366
San Vicente	2314-9766	Fax: 2314-9767
Sensuntepeque	2314-9665	Fax: 2314-9664

email: [lacentro@lacentro.com](mailto:lacentro@lacentro.com)  
[www.lacentro.com](http://www.lacentro.com)