Informe del ejercicio económico 2010 presentado a la Junta General Ordinaria de Accionistas de La Centro Americana, S.A. a las 9:00 a.m. del día miércoles 23 de febrero de 2011.





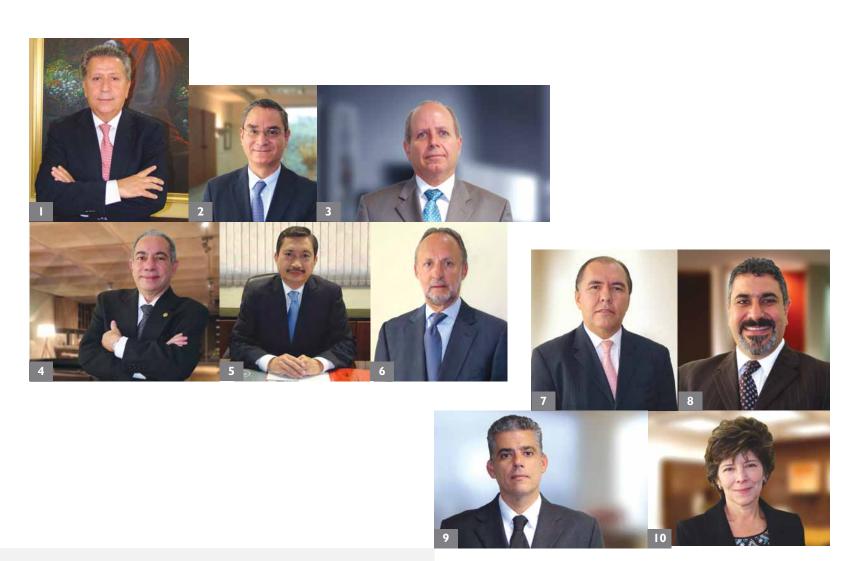


# Contenido

07	JUNTA DIRECTIVA
09	DIRECCIÓN EJECUTIVA
П	mensaje del presidente
14	PRINCIPALES ACTIVIDADES 2010
14	GESTIÓN DE NEGOCIOS
14	SEGUROS DE AUTOMOTORES
15	SEGUROS DE PERSONAS
16	SEGURO DE RAMOS GENERALES
18	GESTIÓN COMERCIAL
19	INCENTIVOS A CORREDORES Y AGENTES INDEPENDIENTES
20	RED DE DISTRIBUCIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL
22	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
23	SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS
25	NUESTRA GENTE
27	EQUIPOS DE CALIDAD
28	responsabilidad social empresarial
31	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS 2011
32	COMENTARIOS DE ESTADOS FINANCIEROS 2010
40	BALANCE GENERAL
41	ESTADO DE RESULTADOS
42	ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
43	COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS
44	COMPOSICIÓN DEL SEGURO EN VIGOR



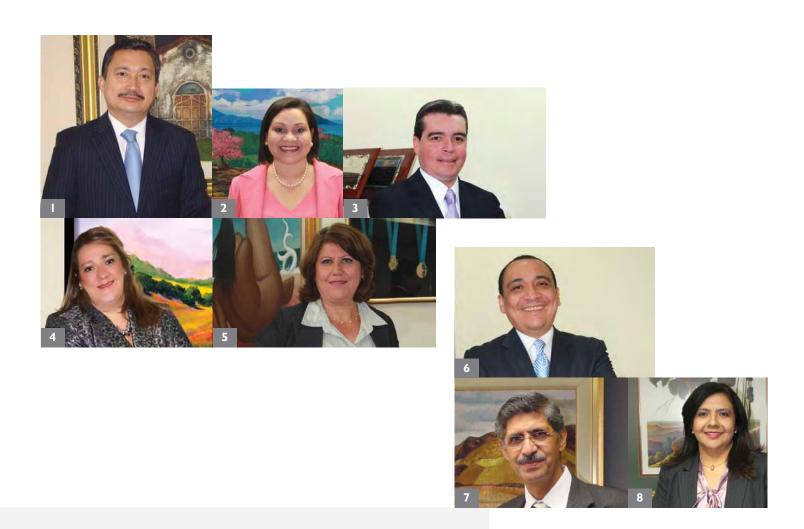
### Junta Directiva



- 1. ANTONIO PENEDO CASMARTIÑO Director Presidente
- 2. PEDRO A. MENDOZA CALDERÓN Director Secretario
- 3. TOMÁS TRIGUEROS SOBALVARRO Director Propietario
- 4. NICOLÁS SALUME BABÚN Director Propietario
- **5.** GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA Director Propietario
- **6.** CELSO RAFAEL DOMÍNGUEZ GÓMEZ Director Suplente
- 7. JOSÉ ADOLFO TORRES LEMUS Director Suplente
- 8. KERIM EDUARDO SALUME BABÚN Director Suplente
- 9. JUAN JOSÉ BORJA PAPINI Director Suplente
- 10. LUISA MARÍA DE ÁLVAREZ Directora Suplente



# Dirección Ejecutiva



- 1. GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA Gerente General
- 2. MARGOTH ELFIDA SPENCER Gerente de Finanzas y Administración
- 3. MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ Gerente Comercial 1/
- 4. CLAUDIA BARRIENTOS DE MIRANDA Gerente de Seguros de Personas
- 5. DELIA MENJÍVAR DE GONZÁLEZ Gerente de Seguros Generales
- 6. MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA Gerente Legal
- 7. MAURICIO KAFIE MIXCO Director de Informática
- 8. CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ Directora de Auditoría Interna



# Mensaje del Presidente

Debemos continuar mejorando nuestra competitividad para incrementar nuestro volumen de negocio manteniendo una alta calidad profesional y su condición de referente como modelo de negocio en la industria aseguradora de El Salvador.



#### Estimados Accionistas:

En el año 2009 los países de América Latina acusaron los embates de la crisis financiera global en sus niveles de actividad, por lo que la región experimentó un retroceso de un 1.9% del PIB. Sin embargo, ya en la segunda mitad del año, la mayoría de los países de la región iniciaron una vigorosa recuperación que se consolidó en 2010. Según las estimaciones de la CEPAL, agencia económica de la ONU para América Latina, publicadas en el Estudio Económico de América Latina 2009-2010, la expansión de la tasa de crecimiento del PIB regional fue del 5.9% en el año 2010. Con ello la región, junto con los países emergentes de Asia, se situó entre las más dinámicas del mundo.

Los factores que han propiciado este positivo desempeño son de índole externa e interna. Entre los primeros, cabe destacar la continuidad en el dinamismo de ciertas economías asiáticas claves, cuya demanda sostenida de productos de la región ha creado condiciones para una importante recuperación de los precios y volúmenes de las exportaciones, sobre todo de bienes básicos como metales y minerales, petróleo y ciertos granos (soya) en el caso de América del Sur. Del mismo modo, la recuperación de la economía de los Estados Unidos, si bien gradual, contribuye a un mejor escenario económico para México y América Central y, en la medida en que se eleva la demanda de turismo, posiblemente también para el área de los países del Caribe. Por las mismas razones, se proyecta cierta recuperación en las remesas enviadas desde Estados Unidos por los trabajadores emigrados de la región.

Entre los factores internos, cabe mencionar la capacidad de acción contracíclica que desplegaron varios países de la región empleando para ello los espacios de políticas, tanto fiscal como monetaria, construidos durante la fase previa de seis años de auge en los precios de los productos básicos y crecimiento ininterrumpido en la región. Además, la constante reducción de los niveles de endeudamiento externo, las mejoras también sostenidas de las cuentas fiscales y los aumentos de las reservas internacionales permitieron que, excepto en el momento más álgido de la crisis en el año 2009, la región mantuviera un acceso continuado a los recursos del mercado de capitales internacional.

La puesta en marcha de programas de estímulo a la demanda interna, en un contexto de disminución de la incertidumbre, relativa normalización de los mercados financieros y mayor acceso al crédito, así como el aumento del dinamismo de la economía internacional, permitió una gradual recuperación de la actividad económica a lo largo del año 2010, como reflejan el paulatino incremento del consumo privado y de la inversión y, en menor medida, las exportaciones.

El mayor nivel de actividad está teniendo, por otro lado, una repercusión positiva sobre la capacidad de generar empleo de las economías de la región y esto ha permitido una reducción de la tasa de desocupación, estimada para el año 2010 en un 7.8%; es decir, cuatro décimas porcentuales por debajo de la tasa observada en el año 2009.

No obstante, esta visión regional tiene también una heterogeneidad significativa entre los países de América Latina, y se pueden distinguir claramente dos grupos. Desde el punto de vista de la fortaleza macroeconómica y financiera, están los países que tienen políticas monetarias basadas en metas de inflación, que son Brasil, Perú, Chile, Colombia y México, donde la situación fiscal, monetaria y de la banca es bastante sólida y, por tanto, han sido menos propensos a la crisis. Frente a éstos hay otros países que no tienen el mismo grado de solidez macroeconómica porque han llevado una política monetaria y fiscal menos conducente a los equilibrios a largo plazo, como es el caso de Venezuela, Ecuador y Argentina, que han basado su política fiscal considerando los precios de los commodities, el petróleo y la soya en especial. El gasto fiscal ha aumentado de manera muy significativa en estos países y ahora sus Estados están sobre comprometidos, colocándolos en una situación de vulnerabilidad ante los recurrentes vaivenes de la economía global.

En definitiva, la CEPAL proyectó para 2010 una tasa de crecimiento del PIB regional de 5.2%. Las mayores tasas de crecimiento se producirían en los países de América del Sur, con el hecho destacable de que esta vez la economía de mayor tamaño, la de Brasil, es la que registraría el crecimiento más elevado, seguida por las de Paraguay, Uruguay, Argentina y Perú. En sentido contrario, Venezuela decrecerá el 3%.

Por su parte, la economía salvadoreña no terminó de recuperarse, por lo cual el PIB creció menos del 1%, pese a que las exportaciones alcanzaron un crecimiento del 17.8%, al igual que las remesas familiares, que por su parte alcanzaron un crecimiento del 2.1% y el sector turismo que también mostró un aumento en ese rubro. Obviamente estos porcentajes de crecimiento no fueron suficientes para dinamizar la economía en todos sus sectores. Asimismo, dichos porcentajes no han sido suficientes para llegar en valores absolutos a generar los mismos importes que se registraron en estos rubros al cierre del 2008, que es el año de inicio de los efectos de la crisis económica mundial. Por su parte la inflación quedó en 2.0%

La ausencia de desarrollo económico impactó en la realización de nuevos negocios e inversiones en el sector seguros, esto llevó a que las compañías entraran en una guerra de tarifas para captar nuevas

cuentas y retener las ya existentes, sin experimentar un crecimiento general del mercado asegurador, pero observando una reducción en las utilidades de las empresas.

En base a lo anterior, MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA desarrolló su actividad en un entorno macroeconómico difícil. En este escenario, la estrategia seguida por nuestra empresa se orientó a: la consolidación de la expansión territorial, especialización, rigor en la suscripción de riesgos asegurados, profesionalidad en la gestión, orientación al cliente, apoyo tecnológico para ofrecer los mejores servicios al mayor número de personas y al mejor precio posible, conducción del negocio de acuerdo a nuestros principios, pensando en las personas y trabajando por la innovación permanente; dichas estrategias han dado sus frutos, permitiendo a nuestra empresa obtener un año más un rendimiento positivo, especialmente en el crecimiento de los resultados como en el fortalecimiento del balance.

Mantenemos una posición de liderazgo en el mercado de seguros sin sacrificar la calidad de servicio ni la suscripción de riesgos. Las cifras de negocio confirman la estrategia de rentabilidad y crecimiento, fidelización e innovación como factores claves en la orientación al cliente y la eficiencia.

Debemos continuar mejorando nuestra competitividad para incrementar nuestro volumen de negocio manteniendo una alta calidad profesional y su condición de referente como modelo de negocio en la industria aseguradora de El Salvador.

Estamos trabajando para anticipar el nuevo entorno en el que se desarrollará nuestra industria. Cambios regulatorios, económicos y sociales. Evolucionamos hacia un modelo de negocio basado en dos pilares básicos, la tecnología que nos permite acceder y atender mejor al cliente y, sobre todo, nuestro Recurso Humano.

Los motores de la transformación son los avances tecnológicos y los cambios que estos generan en las sociedades y las personas. Los clientes demandan mejores productos y servicios al mejor precio, pero también una atención más personalizada. Para responder a estas demandas, se necesita un modelo de negocio más eficiente, más ágil y con nuevas formas de relación con los clientes.



A pesar de un entorno tan complicado y de las dificultades enfrentadas por el sector asegurador, que solo creció el 2.81%, y gran parte de este crecimiento está influenciado por operaciones de reaseguro tomado que de la región se canalizan hacia este mercado, es muy satisfactorio informarles que durante el año 2010 la compañía mantuvo la emisión de primas en \$53.6 millones, similar a la obtenida en el año 2009, pero en cuanto a utilidades incrementó las mismas hasta los \$2.8 millones, que es mayor a los \$2.6 millones generados en el año 2009.

#### PERSPECTIVAS.

Hemos empezado 2011 y nos sentimos en plena forma, nunca hemos estado tan preparados; el 2011 será mejor ejercicio que el pasado. Los órganos de gobierno de MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA mantienen su confianza y prudente optimismo en que la empresa continuará obteniendo tasas positivas de crecimiento y niveles de rentabilidad adecuados a su negocio, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- La fortaleza de nuestras redes de distribución y de nuestro modelo de gestión del negocio y su creciente capacidad para integrar nuevos canales de distribución.
- El mantenimiento de una gestión prudente, un enfoque firme en la disciplina de suscripción, un balance consistente y una estrategia conservadora de inversión.
- Nuestra cultura de empresa, basada en principios y valores, que hace que exista un firme compromiso con la empresa de directivos, empleados y colaboradores, factor clave de nuestro desarrollo empresarial.
- Diseño de productos y oferta de servicios.
- Gestión del negocio basada en productividades crecientes y estructuras eficientes.
- Una actuación muy profesional con inversión creciente en formación.
- El formar parte de un gran proyecto regional con presencia en seis países de América Central, El Salvador, Panamá,

Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica, que nos sitúa como el mayor grupo asegurador privado de la región.

El comportamiento ejemplar de los equipos directivos con una cultura de éxito basada en valores.

Todo ello nos permitirá afianzar nuestra posición de liderazgo y seguir obteniendo importantes resultados recurrentes. Hoy nuestra empresa, gracias a su demostrada capacidad de anticipación, está un paso por delante de sus competidores.

Les confieso que no es poca la emoción de dirigirme a ustedes en una oportunidad tan especial para mí. Después de doce años en La Centro Americana, habiendo desempeñado distintas responsabilidades ejecutivas y en la Junta Directiva, toca el relevo generacional. Me fue bien en El Salvador y quizás por ello pueda presumir hoy, no de logros empresariales que a mí no me corresponde destacar, sino de muchas pruebas sinceras de afecto y respeto por parte de mis compañeros y amigos de El Salvador.

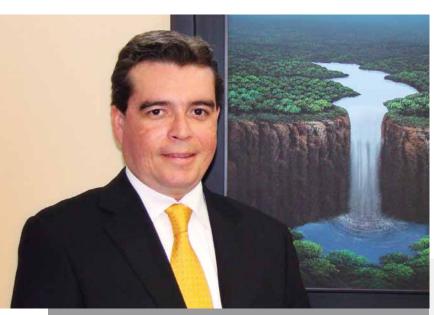
Mi reconocimiento y agradecimiento a cada uno de ustedes y con los mejores deseos de éxitos personales y profesionales para los miembros de la Junta Directiva y también para los que serán electos en esta sesión de la Junta General de Accionistas.

Quiero concluir este informe con un reconocimiento expreso a nuestros accionistas, a nuestros clientes, a los organismos supervisores, y en general a todos quienes nos han dispensado su confianza y respaldo a lo largo del pasado ejercicio, y a los equipos humanos de nuestra empresa (directivos, ejecutivos, empleados, delegados, agentes y colaboradores) que han hecho posible con su esfuerzo y acierto los excelentes resultados que presentamos.

Un saludo muy cordial.

ANTONIO PENEDO CASMARTIÑO **DIRECTOR PRESIDENTE** 

# Principales Actividades 2010 gestión de negocios seguros de automotores



Marco Antonio Rodríguez Gerente de Seguros de Automotores 1/



El 2010 planteó muchos retos tanto en el mantenimiento de negocios como en la generación de nuevos. Esto hizo buscar alternativas no tradicionales que fueran novedosas para el mercado y mejorar las que ya se tenían, principalmente en el mercado de particulares el cual es muy sensible a beneficios e incentivos de corto plazo. En lo que se refiere a negocios corporativos se mantuvo un acercamiento agresivo con los intermediarios incluyendo a los que tradicionalmente han estado identificados con otras aseguradoras, es así como se logró tener acceso a algunas cuentas de este tipo.

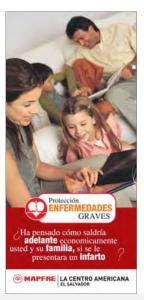
Este ímpetu nos llevó a superar el presupuesto de emisión; sin embargo, la situación delincuencial por la que atraviesa el país no fue ajena a la gestión del seguro de autos, ya que el robo y hurto de vehículos tomó un giro inesperado y a la vez una fuerza abrumadora que hizo tomar importantes decisiones en el camino para contrarrestarlo y, que al final terminó incidiendo de forma negativa en el resultado del negocio.

Para el 2011 ya se tienen los planes de acción concretos para afrontar las dificultades económicas y de mercado que nos hagan estar en línea con los objetivos de emisión, así como las medidas para paliar las consecuencias de factores externos como la delincuencia.

<sup>1/</sup>En funciones hasta el 31 de octubre de 2010.

### seguros de personas





Finalizado el año, luego de encontrarnos con un cambio de gobernantes, incrementos en el costo de la vida, así como una gran incertidumbre laboral, llevó a que nuestra economía presentara un escaso dinamismo que afectó a cada uno de los subsectores, principalmente a las economías individuales.

Dados los retos que se presentaron, consideramos necesario promover agresivamente los seguros individuales, a través de enfocarnos en dos beneficios que impactan significativamente la economía familiar especialmente si ocurre en los principales proveedores del hogar:

- Beneficio de Enfermedades Graves, brinda protección ante el diagnóstico o sufrimiento de infarto, derrame cerebral, cáncer, Insuficiencia Renal, Alzheimer, Parkinson, Cirugía Arteriocoronaria o Trasplante de órganos.
- Beneficio de la Mujer, da cobertura a padecimientos o riesgos propios de la mujer como: Cáncer de mama, Cáncer de Útero, etc., así como fallecimiento de la asegurada por parto o del hijo, padecimientos congénitos del recién nacido y fallecimiento del cónyuge o compañero de vida.



Claudia Barrientos de Miranda Gerente de Seguros de Personas

En lo que respecta a los seguros colectivos, se reforzaron los productos ya existentes con coberturas de bajo impacto siniestral, pero atractivas a los contratantes. Adicionalmente bajo la figura de comercialización masiva, se creó el seguro de accidentes a través de una alianza estratégica que se firmó con Farmacias San Nicolás, lo que nos ha permitido innovar y alcanzar niveles de aceptación importantes.

Dentro de la dinámica de servicio, continuamos promoviendo el Sistema de Gestión Remota que permite a los contratantes ser parte de la gestión de emisión desde sus empresas; se mejoraron procesos a fin de dar respuestas de manera más oportuna y además conseguir conexión directa con los proveedores.

Se inició el proceso de digitalización en los reclamos de gastos médicos, lo que permitirá un efectivo manejo administrativo de los reclamos, permitiéndonos brindar un mejor servicio en la recepción, tramitación y liquidación de los mismos.

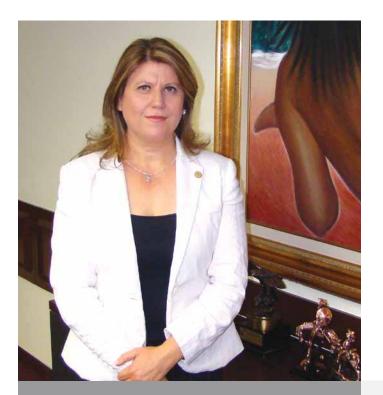
### seguros de ramos generales



En el 2010, nuestro país aún mostró un entorno económicamente en crisis, esto afectó el crecimiento y desarrollo de proyectos públicos y privados, lo que sumado a la dura competencia de mercado que obligó a bajar costos, influyó desfavorablemente en el mercado de seguros, especialmente en Ramos de Incendio y de Ingeniería; no obstante, este entorno no fue sino un incentivo adicional para buscar alternativas de negocios, nuevos nichos de mercado, aprovechar alianzas, explotar nuestra presencia regional, entre otros, lo que nos permitió un resultado técnico positivo.

Nuestra estrategia de negocio, fue de ganar/crecer y esto se logró principalmente por:

- Estricto seguimiento en la suscripción, donde se continúa manteniendo control sobre aspectos tarifarios, deducibles y nuevas estructuras, que pueden ofrecerse, basados en un análisis técnico adecuado, que conlleve: tipo de riesgos, zonas, medidas de seguridad, tipos de construcción y otros que puedan influir en la apreciación del riesgo.
- Aprovechamiento de nuestras capacidades Institucionales y como Grupo Mapfre, que nos permite tener mejores



Delia de González Gerente de Seguros de Ramos Generales

- alternativas para negocios facultativos, donde nuestro principal aliado ha sido Mapfre Re.
- Acercamiento con nuestros Asegurados e Intermediarios, que nos ha permitido ofrecer valores agregados y mostrar nuestra fortaleza como Grupo Asegurador.
- Buscar nichos de mercado menos competitivos, como son negocios de pequeña y mediana empresa y negocio de particulares.
- Asimismo, en el Área de Reclamos, se desarrolló un plan que incluyó negociaciones con firmas de ajustadores y aprovechar más nuestro recurso interno, lo cual mejoró el resultado en el ratio de gastos de ajuste al pasar de un 11% en el 2009 a un 7% en el 2010.



## Principales Actividades 2010 gestión comercial

El esfuerzo comercial durante 2010 se enfocó en buscar alternativas ante la dificultad en el marco de la situación económica por la que atravesó el país.

Es importante destacar la participación de los 506 intermediarios quienes a lo largo del año contribuyeron con el crecimiento de primas de un 2.6% con respecto a 2009.

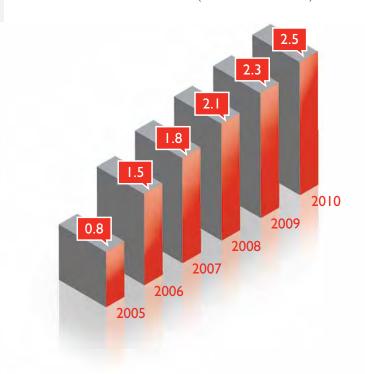
Un canal que aportó un importante esfuerzo es la red afecta, conformada por 101 agentes y 17 oficinas delegadas, la cual promueve los negocios de particulares y que creció un 19.69% en primas pagadas provenientes de negocios nuevos y renovaciones respecto a 2009. La red territorial conformada por las delegaciones y agentes de localidad mantuvieron su crecimiento al cerrar el año con un incremento de 15.75% respecto al año 2009.

Los comercializadores masivos fueron un objetivo desde principios de 2009 y es así como se logra concretar la alianza con una distribuidora de medicamentos realizando 18,234 afiliaciones con primas de \$53,800, asimismo se está en proceso de establecer importantes alianzas con centros de influencia en distintos mercados.

Para el 2011 se continuará en la búsqueda constante de explotar los diferentes canales de distribución con productos que se adecúen al perfil de sus mercados, tales como: Entidades financieras, canales alternativos de distribución, Oficinas directas, delegadas y los agentes independientes y corredores.



EVOLUCIÓN DE PRIMAS GENERADAS POR OFICINAS DELEGADAS (en millones de dólares)



### incentivos a corredores y agentes independientes

Durante el primer semestre de 2010, se ofrecieron incentivos económicos por incremento de primas pagadas a corredores y agentes independientes, los cuales fueron adjudicados de forma trimestral.

De cara al 2011 se reestructurará el esquema de incentivos para todos los intermediarios, clasificándolos en función de su aporte en primas durante el 2010, lo cual permitirá premiar su esfuerzo y compromiso hacia la compañía, reflejado en producción.





En MAPFRE La Centro Americana reconocemos el esfuerzo, dedicación y desempeño de todos nuestros intermediarios, así como su total determinación de continuar fortaleciendo nuestra posición en el mercado.



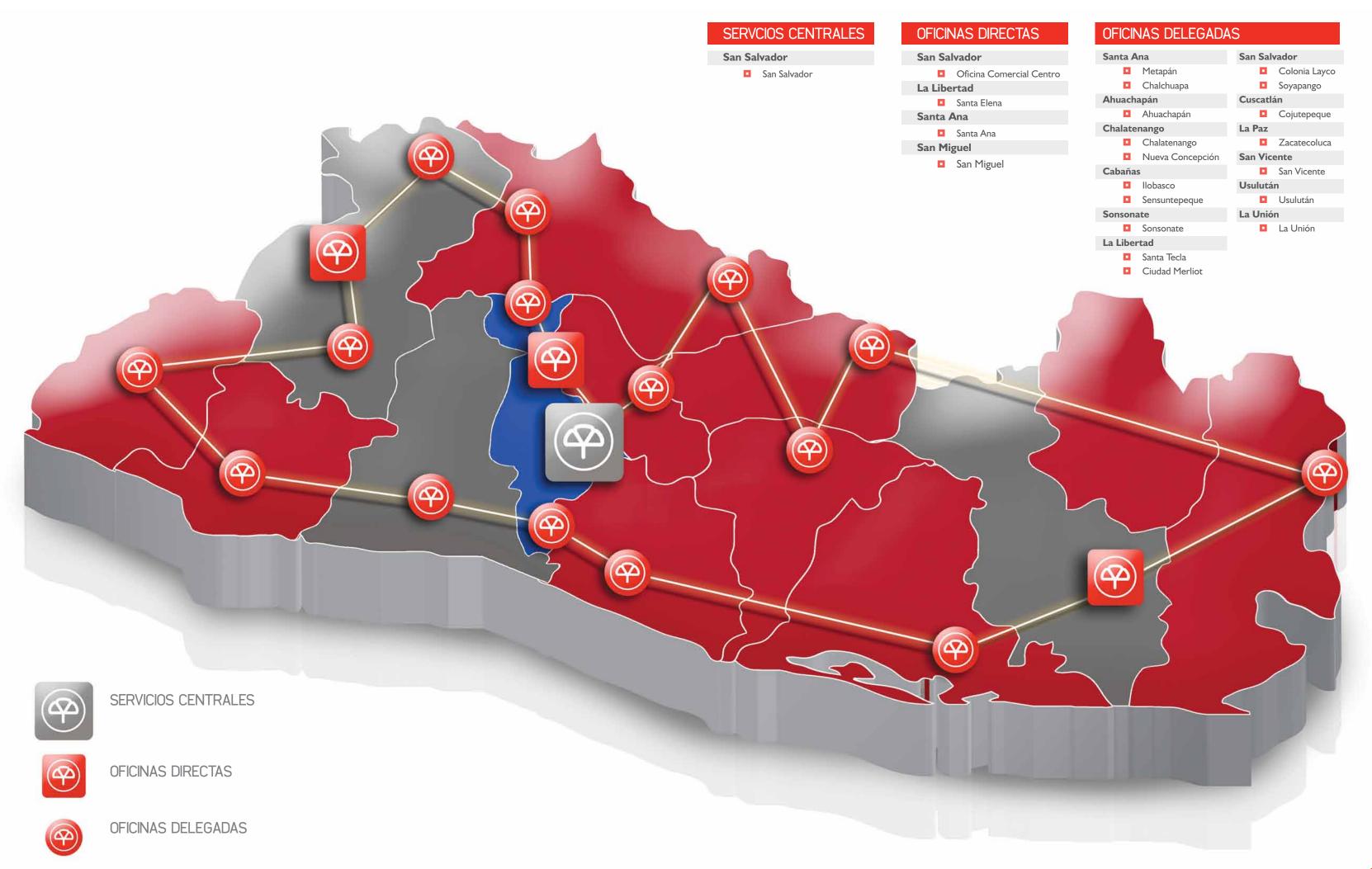
# red de distribución e implantación territorial

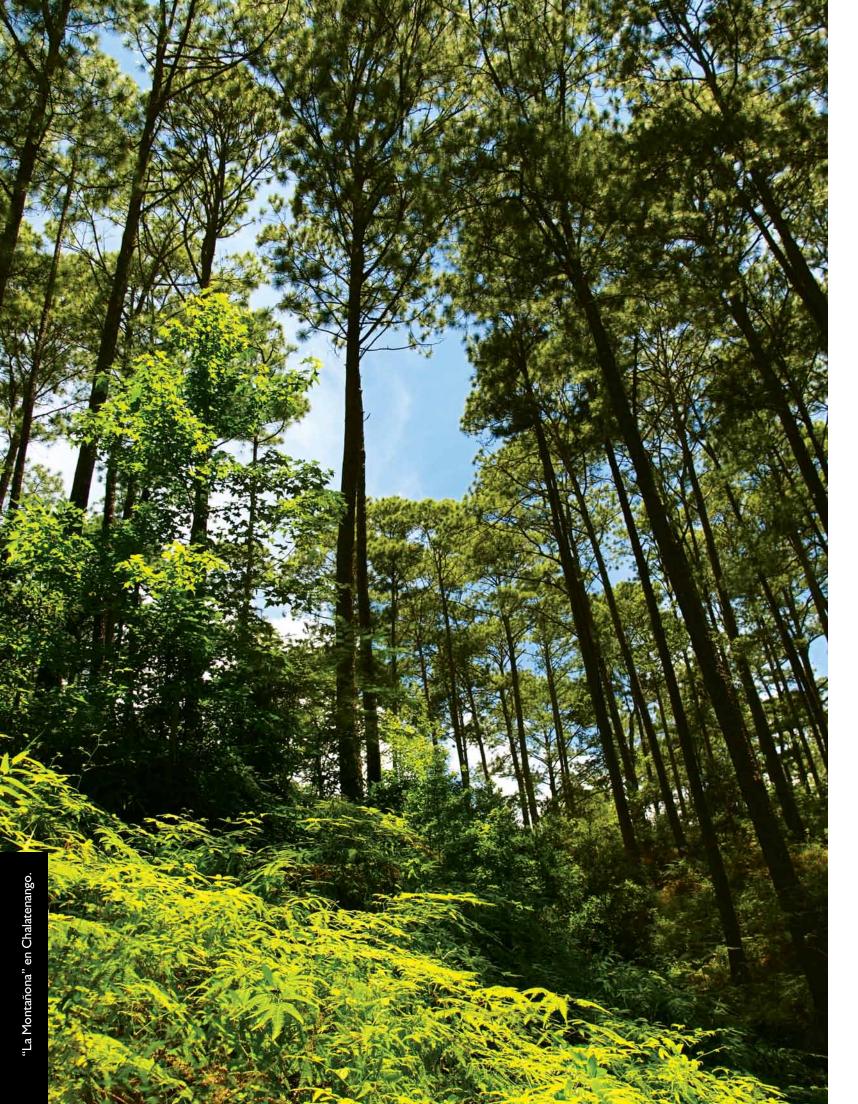
Conscientes de que la calidad implica cercanía, accesibilidad y atención personalizada, durante el 2010 mantuvimos una amplia cobertura a nivel nacional, a través de nuestras 5 oficinas directas, 17 oficinas delegadas y agentes de localidad con potencial importante de negocios.

Continuamos posicionados en lugares estratégicos de nuestro país, lo que nos permite, sin lugar a dudas, brindar nuestros productos y servicios a un mayor segmento de mercado.

Buscando estar más cerca de nuestros asegurados para brindarles un servicio más inmediato y oportuno, seguimos consolidando nuestra red de oficinas y delegaciones en todo el territorio nacional.







# Principales Actividades 2010 gestión administrativa financiera

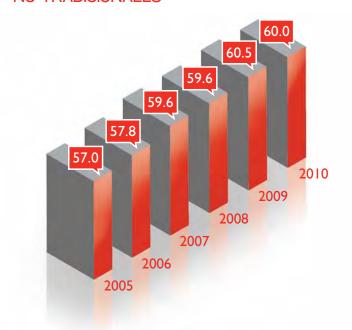
#### GESTIÓN DE COBRO

En el transcurso del año 2010 los medios no tradicionales de cobro siguieron consolidándose en relación a los tradicionales, pues recaudaron un 60.0% de las primas.

Históricamente los medios no tradicionales han presentado una tendencia alcista gracias a que a través de ellos ofrecemos mayor accesibilidad y comodidad a nuestros asegurados para que realicen sus pagos, al mismo tiempo que incrementamos nuestros ingresos efectivos. Es decir que son medios que nos permiten desarrollar una relación ganar-ganar entre nuestros asegurados y nosotros, pues ofrecen beneficios para ambas partes.

Las primas totales cobradas crecieron \$2.4 millones en relación a 2009, pasando de \$40,7 millones al cierre de 2009 a \$43,1 millones al cierre de 2010.

#### EVOLUCIÓN PORCENTUAL DE LOS COBROS NO TRADICIONALES



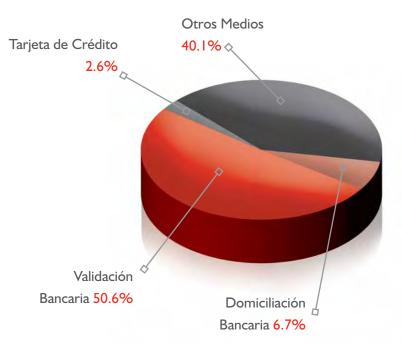
#### COMPOSICIÓN DE MEDIOS DE COBRANZA

Comparando los diferentes mecanismos de cobro, se observa que aproximadamente la mitad de cobros de primas en 2010 se realizó a través de validación bancaria.

La distribución de medios de cobros fue la siguiente:

#### COMPOSICIÓN MEDIOS DE COBRANZA

(en porcentaje)



### sistemas informáticos y tecnológicos

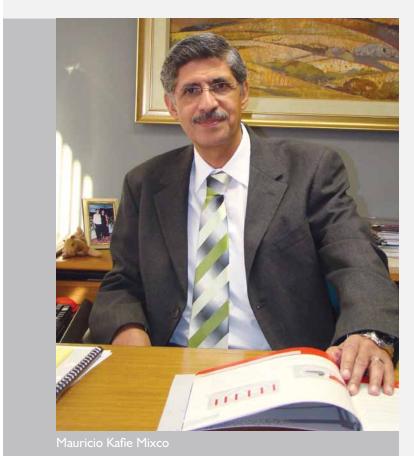




En el 2010 continuamos desarrollando nuestro principal objetivo estratégico, que es cubrir especialmente las necesidades de nuestros clientes y la mejora continua de nuestros servicios.

A continuación destacamos los aportes más sobresalientes alcanzados al cierre del año:

Sistema de Administración de Seguros (SAS) en plataforma Web. Debido al éxito que hemos obtenido con las ventas de seguros masivos y el auge que está teniendo en nuestro país los negocios de Microseguros, se desarrolló una nueva versión web del "Sistema de Administración de Seguros (SAS)" el cual permite además de ampliar nuestro portafolio de servicios, la simplificación de nuestros procesos al emitir pólizas desde las propias oficinas del cliente, conectando



directamente con nuestro sistema de producción SISUX. Actualmente dicha herramienta ya se encuentra operando con algunos socios de negocios y esperamos

que nos permita expandir más nuestra cartera de

seguros en estos ambientes.

Proyecto de desarrollo e implementación de una solución de administración de contenidos con herramientas Documentum y Captiva. Con el objeto de agilizar nuestros procedimientos internos y flujos de trabajo, se desarrolló una plataforma que facilita el almacenamiento y la búsqueda automática de documentos digitalizados, como primer proyecto de esta índole, se instaló el módulo: "Gestión Documental de Reclamos de Gastos Médicos", el cual nos dará grandes ventajas ya que se ha implementado bajo el concepto de oficina sin papeles.



- Sala de Videoconferencia. Con el propósito de mantener una comunicación más viable con las diferentes empresas con quienes nos relacionamos a nivel internacional, se creó la "Sala de Videoconferencia de MAPFRE | La Centro Americana". Para dicho proyecto se adquirió un equipo de última generación por medio del cual podemos tener reuniones "cara a cara" con nuestros contactos sin tener que desplazarnos grandes distancias, esto redunda en ahorro de tiempo y costos, además de poder crear mejores oportunidades de negocios con nuestros clientes y proveedores en el mundo.
- Control de Colocaciones de Reaseguro. Se desarrolló e implementó un sistema que permite controlar el proceso de colocaciones facultativas, proporcionando al personal de decisión de la compañía, información valiosa y actualizada de los reaseguradores que están participando en las diferentes cuentas.
- Otros avances. Entre otras actividades desarrolladas por nuestro departamento de Tecnología están: "Facturas de Primas Digitalizadas", "Mensajería Electrónica", "Conexiones VPN para oficinas remotas", "Unificación de formatos de documentos y manejo de anexos a nivel de pólizas de seguros", "Consultas Web para Administradores de Reclamos de Gastos Médicos", mejoras en la seguridad de nuestros sistemas, creación de cluster de servidores sensibes y otros.

Como siempre nuestro propósito como IT es la búsqueda continua de soluciones integrales que abonen al desarrollo de la compañía, por lo que nuestra política forma parte integral de la estrategia empresarial (Plan Estratégico), esto nos permite avanzar de una forma ordenada y controlada, manteniendo un equilibrio para no caer en la tecnificación excesiva.

Mantenemos nuestra infraestructura con tecnología de punta para garantizar un eficiente servicio operativo a nuestros clientes y colaboradores.



Al cierre de 2010, la compañía cuenta con una plantilla laboral de 99 empleados, cuya edad media es de 37 años, y la antigüedad promedio alcanza los doce años, datos que ponen de relieve un adecuado balance entre experiencia y juventud y son los mejores exponentes del equilibrio laboral y profesional alcanzado en nuestra empresa.

De acuerdo con las estrategias marcadas para contar con un personal cada vez más profesional, motivado y cualificado, durante el 2010 continuamos desarrollando programas de formación, integrados por cursos a los que asistieron 276 personas totalizando 180 horas de formación, con más incidencia en aquellas áreas que por su naturaleza tienen una relación directa con nuestros asegurados, intermediarios y clientes en general.

#### CAPACITACIONES 2010

#### TALLERES DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL **DE CONTACTO**

Se impartieron cuatro talleres de servicio al cliente, dirigidos al personal de contacto con nuestros clientes, con el objetivo de sensibilizar la búsqueda de una cultura de mejora en la atención brindada. Se desarrollaron temáticas sobre el "Cliente es Primero", "Superando las Expectativas en el Servicio", "Manejo de Clientes Difíciles" y más. La metodología fue totalmente participativa y apoyada con actividades que comprometían al personal a dar un servicio de calidad.

#### **COACHING PARA DIRECTIVOS 2010**

Se desarrolló la capacitación de "Coaching", dirigido a los Responsables de Unidades de la Compañía, con el objetivo de

### nuestra gente



proporcionar las técnicas de "coaching" para la mejora de sus equipos de trabajo. Se utilizó la metodología de exposición y participación, a la vez que se desarrollaron diversas dinámicas.

#### CAPACITACIÓN DE ENDOSERVICIO: RELACIONES HUMANAS, AUTOESTIMA Y MOTIVACIÓN PARA EL SERVICIO AL CLIENTE (ENDOSERVICIO)

Se realizó capacitación de ENDOSERVICIO, impartiendo temas de Relaciones Humanas, Autoestima y Motivación para el Servicio al Cliente; ésta fue dirigida a todos los empleados de la Compañía.

#### Otras capacitaciones desarrolladas

- "El impacto de la cortesía telefónica en el servicio",
- "Herramientas para la Implementación del sistema Antifraude en el Marco del Sistema de Control Interno",
- "Técnicas de Selección de Personal de Ventas".



RECLAMOS DE SEGURO MÉDICO. De izquierda a derecha: Ramón Umaña, Vanessa Orellana, Patricia Elizabeth de Núñez, Marcia Carolina de León, Arely Herrera Campos, Rosa Luz Parrilla de Shi y Guillermo Estupinián.



ASISTENCIA. De izquierda a derecha: Eder Leandro Renderos, Douglas Armando López, María de los Ángeles García, Manuel Guillermo Aquino y Carlos Daniel Flores.

### equipos de calidad

Durante el 2010 continuamos desarrollando el 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.

Los equipos de calidad que destacaron en 2010 fueron las áreas de Reclamos de Médico Hospitalario y Asistencia (Call Center), primer y segundo lugar respectivamente.

La selección de estos equipos es el resultado de encuestas telefónicas realizadas por personal independiente, que consultaron a intermediarios y asegurados acerca del servicio recibido en las distintas áreas de la compañía. Entre los principales aspectos que destaca la selección de los equipos de calidad están:

- Espíritu de Servicio
- Rapidez de respuesta
- Calidad en el servicio entregado
- Comunicación con los clientes e intermediarios
- Eficiencia en los procesos del área
- Desempeño al prestar los servicios

Asimismo, se otorgó un premio a la Eficiencia y Espíritu de Servicio, el cual fue para la Agencia Comercial Oriente, esto por el resultado de calidad 100% y sin ninguna observación negativa, que obtuvieron al ser evaluados por el Cliente Oculto, dando un excelente trato, eficiencia al momento de prestar el servicio, orden en los procesos, rapidez, además de un gran interés y espíritu de servicio.



OFICINA DIRECTA SAN MIGUEL. Claudia Girón y Henry Villatoro

### responsabilidad social empresarial

#### SEGUNDO DONATIVO DE BECAS DE ESTUDIO DE LA FUNDACION **MAPFRE**

Siempre fiel a su compromiso con la promoción de la educación de niños de escasos recursos de aquellos países en los que MAPFRE mantiene presencia, la Fundación MAPFRE entregó un segundo donativo por \$16,000.00 a la Fundación Centro Integral de Desarrollo Comunitario (CIDECO) El Salvador.

La donación benefició a los 749 jóvenes que estudian en el Centro Escolar Mano Amiga San Antonio, ubicado en San Luis La Herradura, Departamento de La Paz, logrando además que se graduara la Primera Promoción Fundacion MAPFRE 2010, esto tuvo lugar en el centro escolar, en un significativo acto a finales de noviembre 2010.

#### SOSTENIMIENTO DE HOGAR DE NIÑOS MINUSVÁLIDOS **ABANDONADOS**

La Fundación MAPFRE entregó por tercer año consecutivo un donativo por \$144,000.00 al Hogar de Niños Minusválidos Mensajeros de la Paz, el cual tiene como objetivo financiar el presupuesto que ayude a estos niños necesitados.

#### INAUGURACION DE EDIFICIO DE **BACHILLERATO EN CENTRO** ESCOLAR LOS LAURELES EN **ACAJUTLA**

Se inauguró el proyecto de Ampliación de la Oferta Educativa en el Centro Escolar Los Laureles; las nuevas instalaciones constan de 4 aulas para el Bachillerato, las que fueron construidas con una donación de la Fundación MAPFRE por \$115,000 que fue entregada a la ONG Fe y Alegría, quien estuvo al frente de la construcción del proyecto.







En MAPFRE I La Centro Americana estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra comunidad, participando activamente en obras de beneficio al sector educativo, salud y en proyectos de educación vial.





#### ■ GRADUACIONES EN CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

En el año 2010 se dieron 3 promociones de alumnos del Centro de Formación Vocacional de Ayutuxtepeque, el cual fue construido y equipado en su totalidad con fondos de la Fundación MAPFRE y es administrado por CIDEP y CODESPA en conjunto con la Alcaldía de ese municipio.

El Centro de Formación ha logrado beneficiar a más de 400 jóvenes, dándoles herramientas que les permitan acceder a mejores ofertas laborales, a la vez que les alejan de estar expuestos a situaciones de riesgo juvenil.

#### ■ FUNDACIÓN MAPFRE Y MAPFRE I LA CENTRO AMERICANA LANZARON CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL

#### **TÚ DECIDES**

MAPFRE I LA CENTRO AMERICANA a través del Instituto de Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE durante el 2010 apoyó diferentes instituciones con acciones de capacitación y campañas de concientización y prevención de accidentes.

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

La FUNDACIÓN MAPFRE, a través de su filial en El Salvador, MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA, pionera en desarrollar actividades de responsabilidad social orientadas a la educación vial, académica y cultural, lanzó su convocatoria de becas, premios y ayudas para la investigación 2010.

Estas becas promueven la investigación en las áreas de Salud, Prevención y Medio Ambiente, y Seguros; en el caso de los Premios, cada uno dotado con 15,000 euros, están dirigidos a: Toda una vida profesional, Desarrollo de la traumatología aplicada, Mejor actuación medioambiental y Superando Barreras.

Además, la FUNDACIÓN MAPFRE extendió 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).

El objetivo es facilitar el intercambio de experiencias entre profesionales iberoamericanos y latinoamericanos, que presten sus servicios en la administración pública, empresas privadas, servicios de prevención, universidades, centros sanitarios, hospitales, entre otros. La cantidad de dinero destinada tanto para las becas, premios y ayudas de investigación, costeadas por la fundación, es de hasta 15,000 euros.

#### ■ FUNDACIÓN MAPFRE CONVOCÓ A PERIODISTAS SALVADOREÑOS A PARTICIPAR POR EL PREMIO GONZÁLEZ RUANO DE PERIODISMO

Nuevamente los periodistas salvadoreños tuvieron la oportunidad de participar por obtener el prestigioso Premio González Ruano de Periodismo, el cual se lleva a cabo, desde su establecimiento en 1975 gracias al patrocinio de Fundación MAPFRE.



Marco Antonio Rodríguez, Gerente Comercial.

Dicho Premio literario tiene una amplia trayectoria en Madrid, España y fue instaurado 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 y desde entonces a la fecha se han realizado XXXIV ediciones.

La invitación quedó abierta para la participación de todos los escritores que presentaran un artículo sobre la realidad social y que haya sido publicado durante el año 2009.

### objetivos y estrategias 2011

En el 2011, los objetivos y estrategias institucionales proyectados a realizar, sin lugar a dudas han de permitir seguir consolidando el desarrollo de nuestra actividad comercial, mantendremos nuestra presencia en el territorio nacional y continuaremos ejecutando acciones encaminadas a brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de nuestros asegurados e intermediarios.

#### **OBJETIVOS**

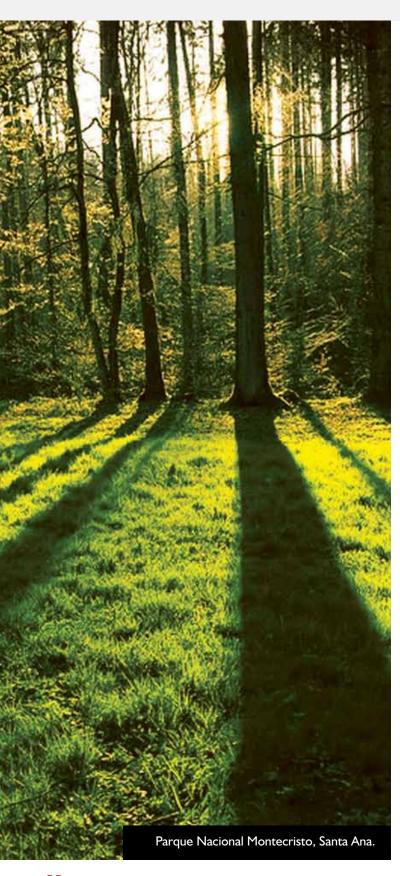
- Desarrollar gestiones comerciales, técnicas y de servicio hacia los clientes actuales y potenciales para facilitar la fidelización, retención y crecimiento de clientes de la Compañía, de manera sistematizada que permita medir y controlar la eficiencia en la gestión.
- Mantener una mejora continua en la calidad del riesgo asegurado, la cual se refleje en una menor siniestralidad y un resultado técnico positivo, que permita lograr el resultado técnico esperado.
- Ejecutar planes que nos permitan lograr de manera sostenida un incremento en la eficiencia operativa del recurso humano y mejora en el servicio, apoyándose en la tecnología y en la mejora de los procesos.
- Rentabilizar la Red Territorial.
- Rentabilizar e incrementar la Red de canales alternativos de distribución (microseguros, seguros masivos y descuento por nómina).
- Consolidar la estrategia de ganar y crecer en todos los sectores de negocio.
- Incrementar la cartera de clientes particulares.

#### **ESTRATEGIAS**

■ Establecer estándares de servicio que permitan medir los tiempos de respuesta en los principales procesos involucrados con la Atención de Clientes (velocidad de liquidación de reclamos, tiempos para entrega de ofertas, tiempos promedio para emisión de pólizas, etc.).

- Involucrar al personal en el establecimiento de los estándares de tiempo necesarios para que el servicio proporcionado a los clientes sea competitivo,
- Apoyarse en la tecnología, mejora de los procesos, capacitación, empoderamiento e incentivos al recurso humano, para potenciar el mejoramiento del servicio y la gestión del negocio.
- Actualizar periódicamente las políticas de suscripción de riesgos en función del entorno y la experiencia siniestral.
- Rentabilizar los incentivos comerciales asignados por cada uno de los canales de distribución.
- Revisar la estructura de asignación de subvenciones, tanto en período como productos requeridos para su asignación y los importes asignados con el propósito de rentabilizar los Gastos de la Red Mapfre.
- Promover constantemente el potencial de negocio que representa para un contratante (Cliente Corporativo) los Seguros Masivos y el Microseguro.
- Mantener en todas las áreas de gestión de negocios la política de rigor en el gasto interno y externo.
- 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.
- Implementar la venta cruzada entre los diferentes sectores de negocio para hacer crecer la cartera de clientes particulares.

### comentarios de estados financieros 2010

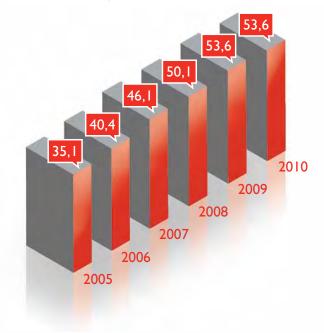


#### PRIMAS NETAS EMITIDAS

A pesar del bajo crecimiento de la economía del país, se logró el volumen de negocio similar al alcanzado en el 2009, es decir \$53,6 millones.

#### PRIMAS NETAS EMITIDAS

(en millones de dólares)



#### ■ EMISIÓN DE PRIMAS NETAS POR **SECTORES**

La emisión de primas netas por sectores quedó distribuida de la siguiente manera: Seguro de Ramos Generales \$21,1 millones, Seguro de Automotores \$9,1 millones, Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$22,3 millones y Fianzas \$1,1 millones de dólares.

#### ■ COMPOSICIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA

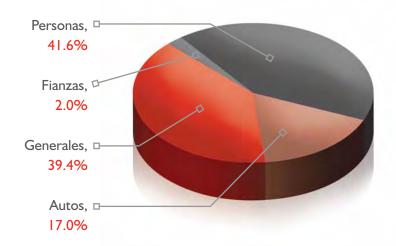
La cartera de primas netas emitidas continúa muy bien equilibrada. Al cierre de 2010, la distribución porcentual por sectores quedó conformada de la siguiente manera:

#### EMISIÓN DE PRIMAS NETAS POR SECTORES

(en millones de dólares)



#### COMPOSICIÓN PORCENTUAL DE LA **CARTERA**





#### SINIESTRALIDAD INCURRIDA

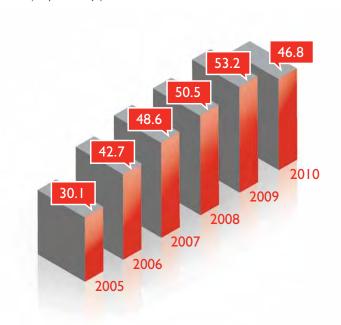
La siniestralidad incurrida alcanzó un 46.8% sobre las primas netas emitidas, y representa un decremento de 6.4 puntos porcentuales comparado con el ratio de 2009 que fue de 53.2%. Esta importante reducción en la siniestralidad incurrida, es el resultado de la efectiva aplicación de políticas conservadoras de selección y suscripción de riesgos que se viene aplicando de manera sostenida en los últimos años.

Entre las políticas de gestión y control del negocio, han sido fundamentales las siguientes medidas:

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

#### SINIESTRALIDAD INCURRIDA

(en porcentaje)



### evolución de siniestralidad incurrida por sectores

#### SEGUROS DE RAMOS GENERALES

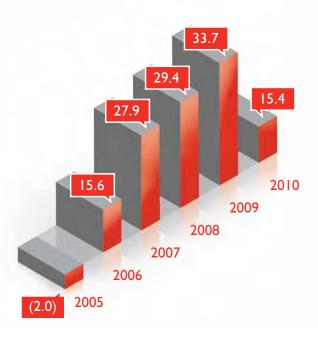
La siniestralidad del sector de seguros de Ramos Generales alcanzó un ratio del 15.4% sobre el total de primas netas emitidas, y representa una disminución de 18.3 puntos porcentuales comparados con 2009 que cerró con un ratio de 33.7%.

#### SEGUROS AUTOMOTORES

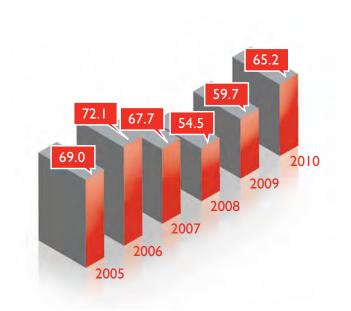
El seguro de automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 65.2% sobre las primas netas emitidas, el cual supone un incremento de 5.5 puntos porcentuales con la relación a la siniestralidad de 2009 que fue de 59.7%.

El incremento corresponde principalmente al crecimiento de la cartera, al alza de siniestros de frecuencia y el alto índice delincuencial que sufre nuestro país que incidió directamente en los casos de robos.

#### PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA SEGUROS DE RAMOS GENERALES



#### PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA **SEGUROS AUTOMOTORES**



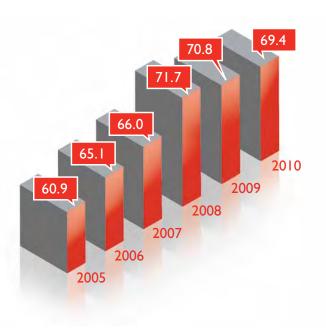
#### ■ SEGUROS DE PERSONAS (SEGUROS DE VIDA, SALUD, DEUDA Y ACCIDENTE)

Durante el año 2010 se depuró la cartera de negocios de cuentas con alta siniestralidad, lo cual permitió reducir la siniestralidad del sector de 70.8% en el 2009 al 69.4% en el 2010.

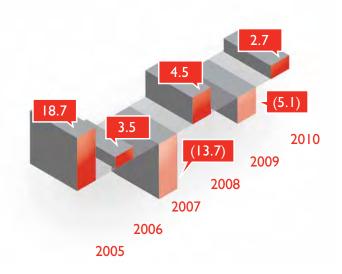
#### FIANZAS

Pese a la situación económica del país, la siniestralidad incurrida de fianzas mantuvo su buen desempeño histórico quedando en 2.7% de las primas netas devengadas.

#### PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA **SEGUROS DE PERSONAS**



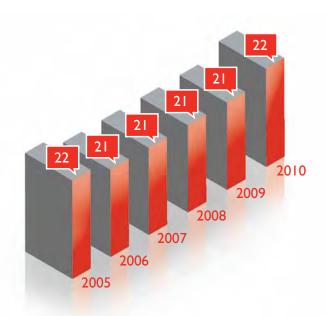
#### PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA **FIANZAS**



# ■ EVOLUCIÓN DE GASTOS TOTALES (INTERNO Y EXTERNO)

La moderación y el efectivo control aplicado en los últimos años a este rubro, ha permitido que en el 2010 los gastos totales se mantengan dentro de los parámetros establecidos. Al cierre del año se experimentó un leve incremento de un punto porcentual comparado con 2009, mientras que el IPC incrementó en un 2% durante el mismo periodo.

# PORCENTAJE DE EVOLUCIÓN DE GASTOS TOTALES (INTERNO Y EXTERNO)





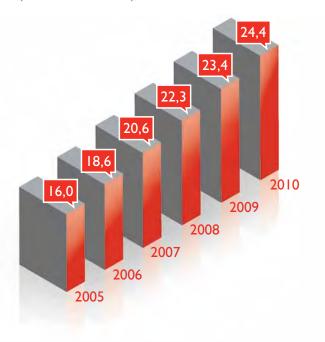


## ■ EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS

Al cierre de 2010, las reservas de riesgos en curso y las reservas matemáticas ascendieron a \$24,4 millones de dólares, las cuales comparadas con las del 2009, que fueron de \$23,4 millones de dólares, representan un aumento de \$1,0 millón de dólares, es decir, un 4.3% de crecimiento. Continuamos consolidando la creciente cobertura de reservas como una de las principales fuerzas de la Compañía.

#### RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS

(en millones de dólares)

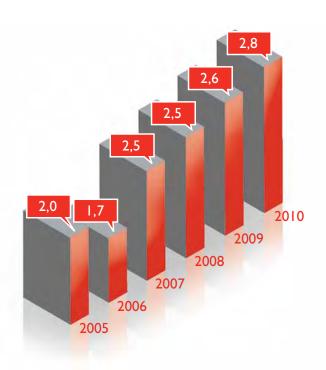


#### ■ RESULTADOS

Pese a haber afrontado situaciones adversas, aún como resultado de las crisis financiera y del estancamiento económico, es importante hacer notar que se obtuvo un resultado antes de impuesto de \$2,8 millones, que representa un incremento del 7.7% respecto al mismo periodo del año anterior.

#### UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO

(en millones de dólares)





# LA CENTRO AMERICANA, S.A.

### balance general

(al 31 de diciembre de 2010-2009)

ACTIVO	2010	2009	DIFERENCIA	% VARIAC
DISPONIBILIDADES	\$1,812,406	\$1,933,414	\$(121,008)	(6.3
INVERSIONES FINANCIERAS	22,741,672	26,103,934	(3,362,262)	(12.9
PRÉSTAMOS Y DESCUENTOS	6,737,753	6,368,982	368,771	5.
PRIMAS POR COBRAR	12,311,309	12,767,993	(456,684)	(3.6
INST. DEUDORAS SEGUROS Y FIANZAS	4,210,770	1,593,612	2,617,158	164
INVERSIONES PERMANENTES	847,821	847,821	-	
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1,651,261	1,905,597	(254,336)	(13.
OTROS ACTIVOS	3,032,081	3,290,997	(258,916)	(7.
TOTAL ACTIVO	\$53,345,073	\$54,812,350	\$(1,467,277)	(2.7
PASIVO Y PATRIMONIO				
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS	\$621,944	\$442,948	\$178,996	40
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS	24,399,098	23,424,543	974,555	4
RESERVAS POR SINIESTROS	2,433,424	2,398,290	35,134	I
INST. ACREEDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS	3,782,762	3,148,453	634,309	20
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0	4,558,174	(4,558,174)	(100.
OBLIGACIONES CON INTERMEDIARIOS	1,684,126	1,465,152	218,974	14
CUENTAS POR PAGAR	1,387,256	1,185,146	202,110	17
OTROS PASIVOS	1,849,189	1,841,017	8,172	0
TOTAL PASIVO	\$36,157,799	\$38,463,723	\$(2,305,924)	(6.0
CAPITAL SOCIAL	\$10,000,008	\$9,523,817	\$476,191	5
RESERVAS	2,039,101	2,039,101	-	
SUPERÁVIT	2,676,940	2,508,352	168,588	6
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,471,225	2,277,357	193,868	8
TOTAL PATRIMONIO	\$17,187,274	\$16,348,627	\$838,647	5.
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$53,345,073	\$54,812,350	\$(1,467,277)	(2.7

### LA CENTRO AMERICANA, S.A. estado de resultados

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010-2009)

INGRESOS	0010	0000	DIFFERENCIA	0/ 1/45146
	2010	2009	DIFERENCIA	% VARIAC
PRIMAS PRODUCTOS	\$57,503,081	\$58,015,841	\$(512,760)	(0.
REEMBOLSOS DE GASTOS POR CESIONES Y			,	`
retrocesión de seguros y fianzas	3,547,836	3,522,988	24,848	0
SINIESTROS RECUPERADOS	5,749,615	6,635,615	(886,000)	(13.
SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES	193,026	211,329	(18,303)	(8.
ingresos técnicos por ajustes de reservas	6,688,902	7,369,266	(680,364)	(9.
INGRESOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN INGRESOS EXTRAORDINARIOS Y DE	2,483,232	2,392,948	90,284	3
EJERCICIOS ANTERIORES	456,489	957,545	(501,056)	(52.
TOTAL CUENTAS DE				
RESULTADOACREEDORAS	\$76,622,181	\$79,105,532	\$(2,483,351)	(3.
EGRESOS				
SINIESTROS	****			
		¢22.002.142	¢402.052	
	\$23,376,196	\$22,883,143	\$493,053	-
OBLIGACIONES CONTRACTUALES	2,000,970	2,313,783	(312,813)	(13
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS	2,000,970 S 24,198,928	2,313,783 25,193,846	(312,813) (994,918)	(13
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS	2,000,970 24,198,928 7,698,591	2,313,783 25,193,846 8,809,186	(312,813) (994,918) (1,110,595)	(13. (3. (12.
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	2,000,970 24,198,928 7,698,591 3,886,798	2,313,783 25,193,846 8,809,186 4,370,469	(312,813) (994,918) (1,110,595) (483,671)	(13 (3 (12 (11
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN	2,000,970 24,198,928 7,698,591	2,313,783 25,193,846 8,809,186	(312,813) (994,918) (1,110,595)	(13. (3. (12. (11.
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN GASTOS DE COBRANZA	2,000,970 24,198,928 7,698,591 3,886,798 6,243,409	2,313,783 25,193,846 8,809,186 4,370,469 6,328,267	(312,813) (994,918) (1,110,595) (483,671) (84,858)	(13 (3 (12 (11 (1
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN GASTOS DE COBRANZA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	2,000,970 24,198,928 7,698,591 3,886,798 6,243,409 182,672	2,313,783 25,193,846 8,809,186 4,370,469 6,328,267 172,716	(312,813) (994,918) (1,110,595) (483,671) (84,858) 9,956	(13. (3. (12. (11. (1.
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN GASTOS DE COBRANZA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN	2,000,970 24,198,928 7,698,591 3,886,798 6,243,409 182,672 5,803,957 349,984	2,313,783 25,193,846 8,809,186 4,370,469 6,328,267 172,716 5,629,904	(312,813) (994,918) (1,110,595) (483,671) (84,858) 9,956 174,053	(13. (3. (12. (11. (1. 5. 3. (44.
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN GASTOS DE COBRANZA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN GASTOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	2,000,970 24,198,928 7,698,591 3,886,798 6,243,409 182,672 5,803,957 349,984	2,313,783 25,193,846 8,809,186 4,370,469 6,328,267 172,716 5,629,904 630,957	(312,813) (994,918) (1,110,595) (483,671) (84,858) 9,956 174,053 (280,973)	2 (13. (3. (12. (11. (1. 5 3 (44. (17.
OBLIGACIONES CONTRACTUALES PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS EGRESOS TÉCNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN GASTOS DE COBRANZA GASTOS DE ADMINISTRACIÓN GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN GASTOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,000,970 24,198,928 7,698,591 3,886,798 6,243,409 182,672 5,803,957 349,984 409,451	2,313,783 25,193,846 8,809,186 4,370,469 6,328,267 172,716 5,629,904 630,957 495,904	(312,813) (994,918) (1,110,595) (483,671) (84,858) 9,956 174,053 (280,973) (86,453)	(13. (3. (12. (11. (1. 5. 3. (44.

### LA CENTRO AMERICANA, S.A. estado de cambios en el patrimonio

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010-2009)

CONCEPTOS	SALDOS AL 31 DE DIC. DE 2009	AUMENTOS	DISMINUCIONES	SALDOS AL 31 DE DIC. DE 2010
PATRIMONIO				
Capital Social pagado Reserva Legal	9,523,817 1,904,763	476,191 95,238	-	10,000,008
Utilidades distribuibles	4,181,875	2,535,856	(2,108,768)	4,608,963
PATRIMONIO RESTRINGIDO	15,610,455	3,107,285	(2,108,768)	16,608,972
Utilidad no distribuible	738,172	578,302	(738,172)	578,302
TOTAL PATRIMONIO	16,348,627	3,685,587	(2,846,940)	17,187,274
VALOR CONTABLE DE LAS ACCION	ES <b>19.62</b>			20.62

(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

### LA CENTRO AMERICANA, S.A.

### composición de primas netas

(comparado 2010-2009)

VIDA	2010	2009	DIFERENCIA	% VARIAC.
PERMANENTE	\$2,121,343	\$2,210,696	\$(89,353)	(4.0)
PLAN A.V.E.	1,008,921	1,063,137	(54,216)	(5.1)
COLECTIVO	3,827,971	3,398,934	429,037	12.6
TEMPORALES	42,287	43,409	(1,122)	(2.6)
DECESOS	80,067	88,875	(8,808)	(9.9)
ACCIDENTES	778,102	724,096	54,006	7.5
salud y hospitalización	9,551,752	11,305,029	(1,753,277)	(15.5)
DEUDA	713,222	1,515,615	(802,393)	(52.9)
TOTAL VIDA	\$18,123,665	\$20,349,791	\$(2,226,126)	(10.9)
DAÑOS				
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	\$8,525,112	\$8,166,505	\$358,607	4.4
AUTOMOTORES	8,731,272	7,641,784	1,089,488	14.3
TRANSPORTE	1,753,253	1,243,223	510,030	41.0
DIVERSOS	3,233,456	3,452,889	(219,433)	(6.4)
TOTAL DAÑOS	\$22,243,093	\$20,504,401	\$1,738,692	8.5
FIANZAS				
FIANZAS	\$1,146,837	\$876,238	\$270,599	30.9
TOTAL FIANZAS	\$1,146,837	\$876,238	\$270,599	30.9
REASEGURO				
REASEGURO TOMADO	12,102,688	11,914,942	187,746	1.6
TOTAL REASEGURO TOMADO	\$12,102,688	\$11,914,942	\$187,746	1.6
TOTAL GENERAL	\$53,616,283	\$53,645,372	\$(29,089)	(0.1)
TO THE GENERAL	ψου, στο, 200	φου,υπο,υ <i>1</i> 2	Ψ(20,000)	(0.

### LA CENTRO AMERICANA, S.A. composición del seguro en vigor

(comparado 2010-2009)

VIDA	2010	2009	DIFERENCIA	% VARIAC.
PERMANENTE Y BENEFICIOS ADICIONALES	\$41,285,937	\$43,892,817	\$(2,606,880)	(5.9)
PLAN A.V.E.	5,619,429	6,166,571	(547,142)	(8.9)
COLECTIVO Y BENEFICIOS ADICIONALES	661,455,407	701,609,141	(40,153,734)	(5.7)
TEMPORALES	15,206,511	17,396,544	(2,190,033)	(12.6)
DECESOS	10,699,742	13,529,474	(2,829,732)	(20.9)
ACCIDENTES	260,597,909	219,541,897	41,056,012	18.7
MÉDICO HOSPITALARIO	1,058,896,816	1,140,649,647	(81,752,831)	(7.2)
DEUDA	61,423,942	87,217,213	(25,793,271)	(29.6)
TOTAL	\$2,115,185,693	\$2,230,003,304	\$(114,817,611)	(5.1)
DAÑOS				
INCENDIO	\$3,255,039,340	\$2,969,508,436	\$285,530,904	9.6
AUTOMOTORES	233,445,523	210,295,292	23,150,231	11.0
TRANSPORTE	233,451,731	157,610,280	75,841,451	48.1
DIVERSOS	257,322,223	273,418,302	(16,096,079)	(5.9)
TOTAL	\$3,979,258,817	\$3,610,832,310	\$368,426,507	10.2
FIANZAS	\$97,099,619	\$72,708,708	\$24,390,911	33.5
TOTAL GENERAL \$6	6,191,544,129	\$5,913,544,322	\$277,999,807	4.7



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.

Torre Futura 87 Av. Norte v Calle El Mirador Complejo World Trade Center, local 11-05 www.ev.com/centroamerien

#### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES A LOS ACCIONISTAS Y JUNTA DIRECTIVA DE LA CENTRO AMERICANA, S.A.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de La Centro Americana, S.A. (en adelante "la Compañía), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2010, los estados de resultados, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros de la Compañía por el año terminado el 31 de diciembre de 2009, fueron auditados por otros auditores, quienes en su informe fechado el 22 de enero de 2010, expresaron una opinión sin salvedad.

#### Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración de La Centro Americana, S.A. es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, la cual es una base integral de contabilidad diferente a las Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de estados financieros y que estos estén libres de representaciones erróneas importantes, debido ya sea a fraude o a error, seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas, y efectuar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

#### Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de representaciones erróneas importantes.

Una auditoría incluye ejecutar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio de los auditores, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas significativas en los estados financieros, debido ya sea a fraude o a error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgo, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por parte de la entidad, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de La Centro Americana, S.A. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración de La Centro Americana, S.A., así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

A Member of Ernst & Young Global Limited

A los Accionistas y Junta Directiva de La Centro Americana, S.A.

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

#### Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de La Centro Americana, S.A. al 31 de diciembre de 2010, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la Nota 2 a los estados financieros.

EDNST & YOUNG EL SALVADOR S.A.

René Alberto Arce Barahona Socio Registro Nº 1350 7 de febrero 2011 87 Av. Norte y Calle el Mirador, Torre Futura Local 11-05, San Salvador, El Salvador





A-002-2011



A Member of Ernst & Young Global Limited