

1 8 1 1

2011





José Matías Delgado en la firma del Acta de Independencia.

Misión

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

Visión

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.



Informe del ejercicio económico 2011
presentado a la Junta General Ordinaria
de Accionistas de La Centro Americana, S.A. a las 9:00 a.m.
del día miércoles 22 de febrero de 2012.



CONTENIDO

8	JUNTA DIRECTIVA
11	DIRECCIÓN EJECUTIVA
13	MENSAJE DEL PRESIDENTE
18	PRINCIPALES ACTIVIDADES 2011
18	GESTIÓN DE NEGOCIOS
18	● SEGUROS DE AUTOMOTORES
19	● SEGUROS DE PERSONAS
20	● SEGUROS GENERALES
22	GESTIÓN COMERCIAL
23	PRINCIPALES ACTIVIDADES COMERCIALES 2011
27	RED DE DISTRIBUCIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL
28	ASISTENCIA
29	EQUIPOS DE CALIDAD
30	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
31	SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS
32	NUESTRA GENTE
35	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
39	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS 2012
40	COMENTARIOS DE ESTADOS FINANCIEROS 2011
46	BALANCE GENERAL
47	ESTADO DE RESULTADOS
48	ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
49	COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS
50	COMPOSICIÓN DEL SEGURO EN VIGOR
51	INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



Un quartillo.

Sello QUARTO: UN QUARTILLO:
AÑOS DE MIL OCHOCIENTOS VEINTE
Y VEINTE Y UNO.

Set. 14. de 821.



De conformidad con lo estipu-
lado p.^a la Exma. Diputación. Pro-
vincial; y al efecto, pasame in-
mediatam.^{te} los oficios correspon-
dientes.

Guineal

Palacio Nacional, Guatemala quince de Sep.
Años de mil ochocientos veinte y uno.

Siendo público e indudable los hechos re-
latados al go.^o español q.^o por escrito
y de palabra ha manifestado al pueblo de
esta Capital: recibidos por el último Consejo
Provincial de los Ayuntamientos Constitucio-
nales de Ciudad Real, Comitán y Tuxtla en
el congreso haba proclamado y fuesen
sta. Independencia, y cacion a q.^o se haya

JUNTA DIRECTIVA



1

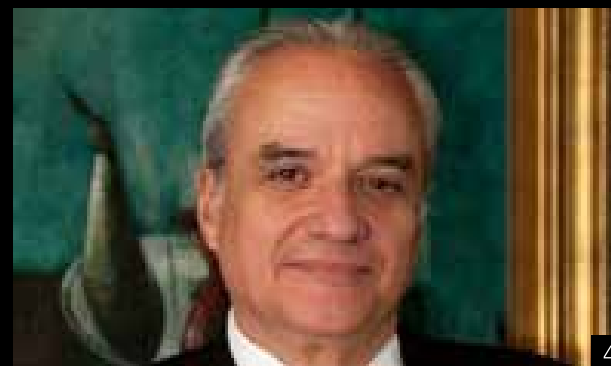
1. JOSÉ ANTONIO ARIAS Director Presidente
2. PEDRO A. MENDOZA CALDERÓN Director Secretario
3. NICOLÁS SALUME BABÚN Director Propietario
4. JOSÉ RAÚL ARIAS GARCÍA DE PAREDES Director Propietario
5. TOMÁS TRIGUEROS SOBALVARRO Director Propietario
6. GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA Director Suplente
7. CELSO RAFAEL DOMÍNGUEZ GÓMEZ Director Suplente
8. KERIM EDUARDO SALUME BABÚN Director Suplente
9. MANUEL JOSÉ PAREDES LEFEVRE. Director Suplente
10. JUAN JOSÉ BORJA PAPINI Director Suplente



2



3



4



5



6



7



8



9



10



Plaza La Libertad, San Salvador.



Mural del Primer Grito de Independencia, autor Luis Vergara Ahumada, antigua Casa Presidencial.

DIRECCIÓN EJECUTIVA



1

1. GILMAR NAVARRETE CASTAÑEDA Gerente General
2. MARGOTH ELFIDA SPENCER Gerente de Finanzas y Administración
3. MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ Gerente Comercial
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 Tecnología
8. CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ Directora de Auditoría Interna
9. EDUARDO ERNESTO CABRERA Sub Gerente de Seguros de Automotores



2



3



4



5



6



7



8



9



Campanario de la Iglesia de Nuestra Señora de La Merced, San Salvador. Sitio histórico del inicio de la gesta independentista.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

El año 2011 ha mantenido, en términos generales y salvo contadas excepciones, la tendencia observada desde 2009 y 2010. La desaceleración en el crecimiento y la volatilidad de los mercados financieros internacionales ha marcado el panorama económico y financiero mundial dando evidentes muestras de un comportamiento desigual entre las distintas regiones.

El crecimiento económico de América Latina y el Caribe durante el año 2011 alcanzó el 4.2%, según el balance preliminar difundido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Sin embargo, los resultados fueron desiguales entre las áreas de la región, ya que los países suramericanos crecieron un 4.6%, las economías de Centro América un 4.1% y las naciones caribeñas tan sólo un 0.7%.

El Salvador mantuvo la tendencia mostrada en los últimos años, reflejando el menor crecimiento estimado de la región con apenas el 1.4%, similar al conseguido en el 2010. Los sectores que se mantuvieron más dinámicos fueron el Exportador con un crecimiento del 18.3% y el de las remesas familiares con un aumento del 6.4% respecto al

2010. Con el valor mostrado en el año 2011, las remesas representan alrededor del 16% del PIB, cifra casi similar a la reflejada antes de la crisis del 2008.

Además de los factores externos que continúan frenando directamente el crecimiento económico del país, podemos mencionar: los altos precios del petróleo, la débil recuperación de la economía de Estados Unidos que es el principal socio comercial, el bajo nivel de ejecución de la inversión pública, las pérdidas ocasionadas por la Tormenta 12E y otras causas.

Con un escenario tan complicado como fue el 2011, el crecimiento del volumen de negocios de nuestra Compañía, medido como primas netas emitidas, alcanzó el 1.47%; notablemente superior fue el crecimiento del 12% en las reservas técnicas y matemáticas respecto al 2010. Igualmente satisfactorio es que en el 2011 nuestra Compañía obtuvo una utilidad antes de impuestos de \$3.0 millones, importe que supera la tendencia de la tasa de rendimiento de los últimos años.



Mantenemos siempre la visión del negocio, con una estrategia de acercamiento hacia el cliente, procurando su satisfacción y atención oportuna. Para lograr nuestro objetivo desarrollamos nuestro trabajo con base en la innovación, el servicio y el compromiso de nuestro recurso humano para cumplir las expectativas de nuestros clientes.

Continuaremos mirando hacia el futuro con el objetivo claro de seguir diseñando nuevos y mejores productos, mejorando día con día para continuar ofreciendo a nuestros asegurados productos de vanguardia, que permitan proteger la vida y los bienes propiedad de nuestros clientes. También potenciaremos la red territorial de oficinas directas y delegadas, para lo cual contamos con el desarrollo de plataformas tecnológicas que nos permitirán continuar ofreciendo un servicio de calidad e invirtiendo en canales alternativos de distribución.

Las perspectivas para el 2012 no son favorables en un contexto de baja dinámica económica, con un lento crecimiento de la economía norteamericana, y la incertidumbre en la eurozona. Aún cuando constituye un reto lograr mantener la tendencia de crecimiento y rentabilidad, somos optimistas sabiendo que la calidad de los servicios que

brindamos, la búsqueda permanente de nuevos nichos de mercado y canales de distribución, aunado a la prudencia en la gestión del riesgo, seguirán siendo las principales fortalezas que apoyarán nuestra gestión en este año y nos permitirán seguir ofreciendo mejores soluciones a las demandas de nuestros clientes e intermediarios de seguros.

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

José Antonio Arias
Director Presidente





Salón del Palacio Nacional, San Salvador.

PRÓCERES DE NUESTRA INDEPENDENCIA



José Matías Delgado



Manuel José Arce



Manuel Aguilar



Nicolás Aguilar



Pedro Pablo Castillo



Santiago José Celis



José Cecilio del Valle



José Simeón Cañas



Vicente Aguilar



Miguel de Castro



José M. Calderón



Francisco Morazán



Juan Manuel Rodríguez



Domingo de Lara

PRINCIPALES ACTIVIDADES 2011

gestión de negocios seguros de automotores



Eduardo Ernesto Cabrera
Sub Gerente de Seguros de Automotores

Este año significó superar importantes y mayores retos, en términos de producción de primas y del resultado técnico del negocio, esto debido a la situación económica y delincuencia que continuó afectando fuertemente a nuestro país.

El mercado asegurador mantuvo una constante guerra de precios en el ramo, al otorgarse mayores porcentajes de descuento en las tarifas, disminuyendo así, la prima promedio por vehículo en niveles de hasta el 10%, en comparación al año anterior.

Por su parte, las estadísticas de robo de vehículos, muestran un incremento a nueve casos promedio diarios, dos más que el año anterior.

A pesar del contexto, mantuvimos el rumbo enfocados en nuestra filosofía de ganar-crecer, otorgando a nuestros asegurados valores agregados en sus pólizas que nos permitieron conservarlos, como fue el ampliar y ofrecer una diversa red de comercios afiliados en los que nuestros asegurados pueden acceder a mayores descuentos, promociones y beneficios especiales, a través del Programa Ahorro Seguro.

Las acciones comerciales fueron orientadas a las corredurías e intermediarios independientes, destacando en nuestras propuestas de servicios, nuestros ágiles procesos en la atención de asistencias y reclamos con los que contamos. Asimismo, logramos incrementar nuestra cartera de vehículos asegurados a 20,515 unidades, un 6.55% más que al cierre de 2010, en el que teníamos 19,253.

El entorno mismo, generó oportunidades para innovar, por lo que a inicios del segundo semestre del año, lanzamos el Microseguro de Responsabilidad Civil Automóviles, a través de un importante canal, cuyo giro de negocio se encuentra en el sector de repuestos automotrices, el cual tuvo muy buena aceptación en el mercado salvadoreño. En lo que respecta a canales masivos, estrechamos y reforzamos la alianza comercial con el canal bancario, que tuvo un crecimiento importante tanto en términos de número de vehículos asegurados como también en primas, al haberse logrado colocar como una prioridad entre su fuerza de ventas, nuestros diferentes planes de seguro de automóviles.

Atendimos un total de 7,992 casos de reclamos, un 4.85% más que el año anterior. Sin embargo, mediante permanentes negociaciones con nuestros proveedores, el control riguroso de los costos medios de siniestros, las intensas gestiones para la recuperación de vehículos robados y nuestra constante lucha contra el fraude, obtuvimos un resultado técnico positivo del 2.58% de las primas netas obtenidas en el año.

Para el 2012 tenemos definidas las estrategias y acciones que realizaremos para incrementar los volúmenes de primas del sector y continuar rentabilizando el negocio, sabemos que el entorno se mantendrá difícil, pero estamos preparados para afrontar los nuevos retos que se nos presenten.

seguros de personas



Claudia Barrientos de Miranda
Gerente de Seguros de Personas

El año 2011 fue un año lleno de retos y desafíos, lo que nos llevó a enfocar esfuerzos en lograr una mejor eficiencia que nos permitiera una mayor participación en el mercado.

Fue necesaria la revisión de los procesos para enfocarnos en las necesidades de los asegurados, mejorando la resolución de las reclamaciones e implementado mejores tiempos de respuesta para fidelizar tanto a los asegurados como a los proveedores.

Asimismo, para permanecer en contacto con los asegurados, principalmente los particulares, se enviaron comunicaciones informativas relacionadas con aspectos de mejoras a la salud.

Como parte del proceso de maximización de eficiencia, se participó en la digitalización de expedientes de reclamos, con lo que se mejoró la seguridad en el manejo de documentos y de la información, y contribuyó a una mejor eficiencia en la administración de estos.

También se mejoró el manejo de datos masivos, especialmente para el proceso de inscripción de asegurados, identificando las necesidades y características de los grupos, lo que nos permitió cumplir con nuestros objetivos en cuanto a servicio y productividad.

Requerimos modificaciones a los sistemas informáticos con el fin de hacer frente a las necesidades del mercado, fortaleciendo nuestras capacidades, sin descuidar la seguridad de la información. Dichas modificaciones permitieron además, mejorar la productividad

significativamente y responder de una manera más eficiente. Entre los sistemas modificados está el Sistema de Gestión Remota (SGR) con lo que se logró mayor eficiencia en la transmisión de datos en línea particularmente.

No menos importante, se continuó con el control para asegurar el cumplimiento de las normas y políticas existentes, así como adecuar los controles ante cambios que fueron presentándose en las normativas.

Continuamos fortaleciendo el cumplimiento de los estándares de servicio, particularmente en nuestros asegurados regionales, bajo un enfoque integral pero adaptándonos a la idiosincrasia de cada uno de los países.

En cuanto a la gestión comercial, nos enfocamos en resaltar soluciones a las necesidades de los asegurados, principalmente en el momento que se requieren, a través del servicio de Call Center, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año. En cuanto a productos, nuestro portafolio disponible contó con diferentes planes tanto en seguros Individuales como Colectivos y Masivos, todos ellos con productos para Vida, Accidentes y Gastos Médicos.



Delia de González
Gerente de Seguros Generales

seguros generales

Para el sector de Seguros Generales, el 2011 fue un año atípico en el que intervino un entorno económico adverso que obligó a muchas empresas a reducir costos, llevando a una guerra irresponsable de precios, agudizándose durante el segundo semestre.

Fue así, que en el transcurso del año se plantearon dos escenarios:

El primer semestre permitió una emisión apegada al presupuesto, que si bien no superó del todo las expectativas, permitió sostener el resultado del sector.

Sin embargo, a partir del segundo semestre se agudizó la guerra de precios y condiciones en el mercado, afectando principalmente al subsector de Incendio.

Las grandes cuentas y licitaciones públicas fueron objeto de tasas y condiciones sin precedentes, convirtiéndolas en una simple captación de primas insuficientes para cubrir siniestros, gastos de adquisición, gastos de gestión interna etc., lo cual supuso un ejercicio en el que no participamos, afectando la conservación de cartera y la nueva emisión.

Para el 2012 se pondrá en marcha un plan de contingencia con el objetivo de recuperar el terreno

cedido, este plan contempla medidas en: Reaseguro, primas a retención, control de gastos, entre otros.

RELANZAMIENTO

En el segundo trimestre de 2011 se llevó a cabo el relanzamiento del seguro MULTIRIESGO EMPRESA SEGURA, el cual está orientado al sector económico de las PYMES con el objetivo de ser un producto a la medida de las necesidades de este sector tan importante y en auge en la economía salvadoreña.

La principal ventaja de este producto es que reúne varios seguros en una misma póliza, sirve como garantía de crédito hipotecario y además de sus facilidades de pago tiene el soporte del call center de la compañía para hacer reclamos las 24 horas del día y los 365 días del año.

Entre las principales coberturas podemos mencionar: Incendio, Interrupción de Negocios, Responsabilidad Civil, Accidentes Personales, Fidelidad de empleados, entre otros.

MultiRiesgo
Empresa Segura
de la Capital Americana S.A.
Diseñado por MAPFRE La Centro Americana.

Protegemos tu negocio...
PROTEGEMOS TU FUTURO Y EL DE TU FAMILIA



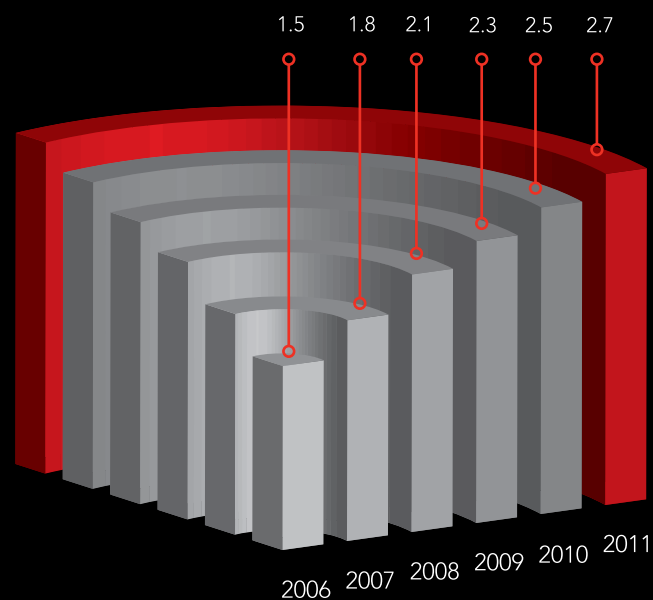
Antigua Catedral de San Salvador.

GESTIÓN COMERCIAL



Marco Antonio Rodríguez
Gerente Comercial

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



La gestión comercial estuvo enfocada en el crecimiento de los distintos canales de distribución, unos con mayor éxito que otros.

Para el caso, el canal formado por los corredores y agentes independientes creció un 17.83% en primas emitidas y 1.84% en primas pagadas con respecto al año anterior.

Como parte de la estrategia para este canal se modificó la estructura de incentivos, siempre bajo el esquema de bonificar el crecimiento de la cartera, es decir, premiar la consecución de nuevos negocios como también la conservación de los ya existentes. Esta estructura se hizo por categorías definidas bajo el criterio de la participación en primas de cada corredor en el total de la emisión al cierre del año anterior.

Por su parte, el canal de Desarrollo Territorial compuesto por las delegaciones distribuidas en todo el país, creció en primas pagadas provenientes de negocios nuevos más renovaciones un 10.14% con respecto al año anterior.

La red de Oficinas Directas compuesta por siete grupos de ventas con un total de 108 agentes, creció en primas pagadas provenientes de negocios nuevos y renovaciones un 32% con respecto a 2010.

En cuanto a las licitaciones públicas cabe destacar el marcado deterioro suscitado durante todo el año, la competencia en este rubro ha ocasionado que sean negocios técnicamente insostenibles, obligándonos en muchos de los casos a declinar en aras del resultado técnico de la compañía; situación que afectó la obtención de negocios nuevos y renovaciones.

PRINCIPALES ACTIVIDADES COMERCIALES 2011

MAPFRE AL RESCATE



Desde enero y a través de una alianza con la radio de mayor rating nacional en la franja Adulto Contemporáneo, está al aire en las horas de mayor tráfico vehicular MAPFRE Y RADIO 102NUEVE AL RESCATE.

El objetivo principal es difundir el mensaje MAPFRE solucionador de problemas, además de publicidad, ya que permite tener menciones y cuñas rotativas sin costo todo el día.

Cuando un vehículo sufre desperfectos mecánicos en una arteria principal ocasionando congestionamiento, los radio escuchas de la emisora se comunican a la misma para dar la ubicación e inmediatamente se envía el auxilio vial. Esta dinámica permite transmitir en vivo desde la grúa y entrevistar al dueño del vehículo afectado.

REUNIONES DE INICIO DE AÑO

En los meses de enero y febrero se llevaron a cabo 4 reuniones generales de ventas para dar a conocer a corredores y agentes independientes aspectos relevantes de la compañía como la regionalización, novedades comerciales, ventajas del call center, Oficina Telefónica (OFITEL), sitio WEB de los intermediarios, entre otras.

Además, se dio a conocer la nueva estructura de incentivos la cual premia el crecimiento de la cartera, haciendo énfasis en la conservación de cartera y negocios nuevos.



INCENTIVOS COMERCIALES / RIFAS

Como parte de los incentivos a agentes independientes y corredores se llevaron a cabo rifas al cierre de cada trimestre en los meses de abril, julio y octubre; la correspondiente al cuarto trimestre se realizará en el mes de enero de 2012.

Entre los premios entregados estuvieron juegos de sala, de comedor, pantallas de televisión y gran cantidad de electrodomésticos entre otros.





CONVOCATORIA SEGURO DE VIDA

En el mes de junio la Gerencia Comercial llevó a cabo una serie de acciones en el mercado de intermediarios, con el propósito de atraer al segmento especializado en la comercialización de seguros de vida, para incrementar su relación comercial con nuestra compañía.

Estas acciones culminaron con un desayuno en el cual además de dar a conocer todos los productos de la compañía, la Gerencia de Seguros de Personas llevó a cabo una presentación específica de sus productos principalmente los de Vida.



RELANZAMIENTOS

Con el propósito de fortalecer la relación comercial con los intermediarios y ofrecer productos competitivos, en el mes de julio se llevó a cabo el relanzamiento de dos importantes productos: Seguro de Automotores y el Seguro de Empresa Segura (PYME), al que asistieron los representantes de corredurías, así como agentes independientes. Durante las exposiciones se dieron a conocer las nuevas ventajas competitivas y las comisiones del producto, también hubo espacio para preguntas y respuestas.

TORNEO NACIONAL DE VENTAS

A partir del segundo semestre se dio más impulso a los negocios de particulares, en esa línea fue como se planteó este concurso entre las redes afectas de todo el país.

El objetivo concreto era motivar a la fuerza de ventas, a través de una dinámica diferente y buscando un equilibrio entre los diversos productos, a fin de aumentar los negocios de particulares. Concretamente los productos que formaron parte del concurso son: Vida Individual, PYME, Hogar Seguro, Mediseguro, Automotores, Accidentes Personales y Decesos.

Entre los reconocimientos estuvieron trofeos, dinero en efectivo y un convivio en un hotel de playa, todo incluido, para el grupo ganador.



VIERNES DE TRÉBOL

En el mes de octubre MAPFRE I La Centro Americana lanzó la promoción comercial denominada VIERNES DE TRÉBOL, la cual tuvo como objetivo incentivar la comercialización de 3 productos de particulares: Vida, Hogar y Autos. En esta promoción participan todos los corredores, agentes independientes y redes afectas de todo el país.

La mecánica consistió que por cada \$250 de primas pagadas acumuladas de negocios nuevos y suscritos a partir del 1 de octubre, se asignaba 1 trébol.

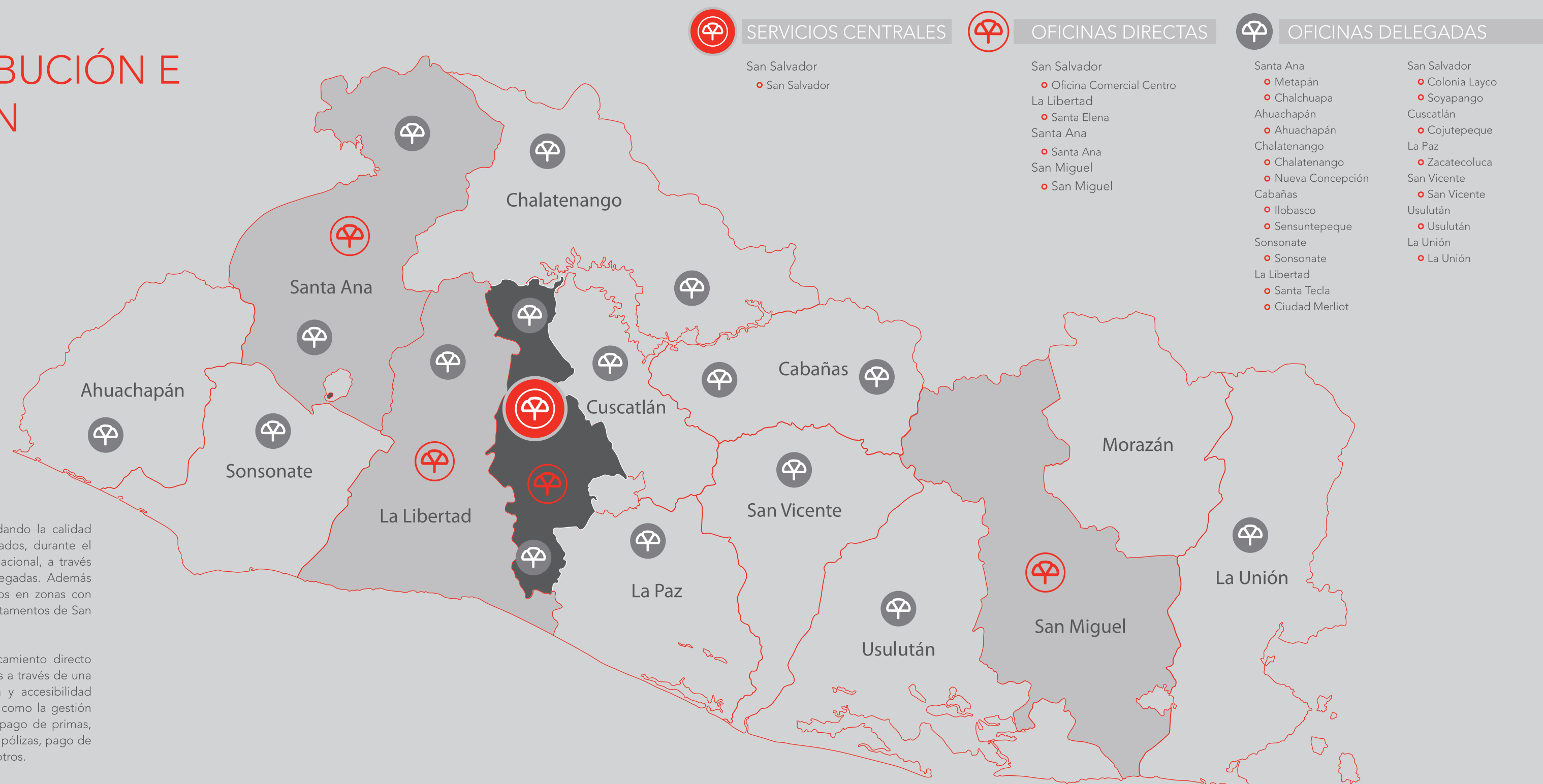
Los tréboles se entregaron a cada intermediario los días viernes y pudieron ser canjeados por \$3.50 en caja o acumularlos y al final de la promoción canjearlos por interesantes premios como laptops, vales de combustible, vales de supermercado; y en el caso de que el intermediario decidiera por esta última opción cada trébol aumentaba su valor de \$3.50 a \$5.00. La promoción finalizó el 30 de diciembre.



RED DE DISTRIBUCIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

Fieles a nuestra estrategia de continuar consolidando la calidad en el servicio que brindamos a nuestros asegurados, durante el 2011 mantuvimos una amplia cobertura a nivel nacional, a través de nuestras 5 oficinas directas y 17 oficinas delegadas. Además contamos con 6 agentes de localidad distribuidos en zonas con alto potencial de negocios, ubicados en los departamentos de San Salvador, La Libertad y La Paz.

La implantación territorial ha permitido un acercamiento directo de nuestros productos y servicios a los asegurados a través de una atención mucho más personalizada. La cercanía y accesibilidad permite la contratación directa de productos, así como la gestión de servicios tales como: recepción de reclamos, pago de primas, depósitos para primas, pagos de préstamos sobre pólizas, pago de préstamos financieros, pago de deducibles, entre otros.





Mapa original de las Provincias Unidas de Centro América, Capitanía General de Guatemala.

ASISTENCIA



María de los Ángeles García
Encargada de Asistencia

Desde hace algunos años, Asistencia en el Camino se ha ido potenciando como un fuerte atractivo comercial de MAPFRE I La Centro Americana, esto a través del servicio brindado por sus colaboradores a quienes se les ha formado bajo la cultura de servicio al cliente, garantizando así un servicio de calidad a nuestros asegurados.

Asistencia remonta sus orígenes al año 2006, actualmente conformado por cuatro colaboradores que fungen como operadores telefónicos, un supervisor de asistencia y un supervisor encargado de mantener actualizada nuestra red de proveedores. Este equipo de trabajo está disponible las 24 horas del día sin importar que sean éstos feriados o de asueto.

La factibilidad en la calidad del servicio consiste en la atención eficiente y oportuna brindada por nuestros operadores, además de nuestra red de proveedores distribuidos en todo el país, garantizando así atender al asegurado oportunamente en el lugar del evento. Las

fronteras de Centro América no son un obstáculo para brindar atención a nuestros clientes a través de las filiales de MAPFRE en Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica, por lo que nuestros asegurados pueden viajar seguros y confiados en que al presentarse una eventualidad podremos atenderles.

Entre los servicios que se direccionan a través de Asistencia está la coordinación de accidentes, auxilio vial, grúas, cerrajería y asistencia legal. En el año 2011 se tramitaron cerca de catorce mil asistencias, siendo la coordinación de accidentes la más frecuente, con casi 6,000 eventos atendidos.

Sin importar las circunstancias que se puedan presentar, Asistencia es un aliado en el camino de nuestros asegurados. En su casa o en su viaje, nuestros clientes pueden contar con este gran equipo en cualquier evento relacionado con su póliza de seguro.

EQUIPOS DE CALIDAD

Se premiaron en el 2011 a los 3 equipos de trabajo que más se destacaron a través de sus índices de calidad y desempeño durante ese año. Como en concursos anteriores, fueron nuestros asegurados e intermediarios, quienes expresaron a través de encuestas telefónicas y presenciales, su nivel de satisfacción en cuanto al servicio que recibieron en las diferentes unidades de la Compañía.

El objetivo principal de este tipo de actividades es promover en el personal de la empresa, valores como trabajo en equipo y la búsqueda de la excelencia en el servicio que se brinda a nuestros clientes e intermediarios, sin excepción.

Entre los 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

En esta ocasión los equipos que según las mediciones obtuvieron este galardón fueron:

- Primer lugar, Asistencia (Call Center),
- Segundo lugar, Reclamos Seguro Médico Hospitalario y
- Tercer lugar, Unidad de Colectivo Vida, Médico Hospitalario y Deuda.



ASISTENCIA (Primera fila) Carlos Gustavo Adolfo Castillo Hernández y María de los Ángeles García Alberto. (Segunda fila, de izquierda a derecha) Manuel Guillermo Aquino Ramírez, Douglas Armando Lopez Zelaya y Eder Leandro Renderos Menjívar.



RECLAMOS SEGURO MÉDICO HOSPITALARIO (De izquierda a derecha) Guillermo Estupinian, Vanessa Orellana, Rosa Luz Parrilla de Shi, Juan Ramón Umaña, Marcia Carolina de León, Arely Herrera Campos, Patricia Elizabeth de Nuñez, Carlos Daniel Monchez.



COLECTIVO VIDA, MÉDICO HOSPITALARIO Y DEUDA. (De izquierda a derecha) Zenia Edith Cubas, Sara Beatriz Monge, Teresa Pérez de Jiménez, Laura de Pérez, Yency Noemy Guzmán.

PRINCIPALES ACTIVIDADES 2011

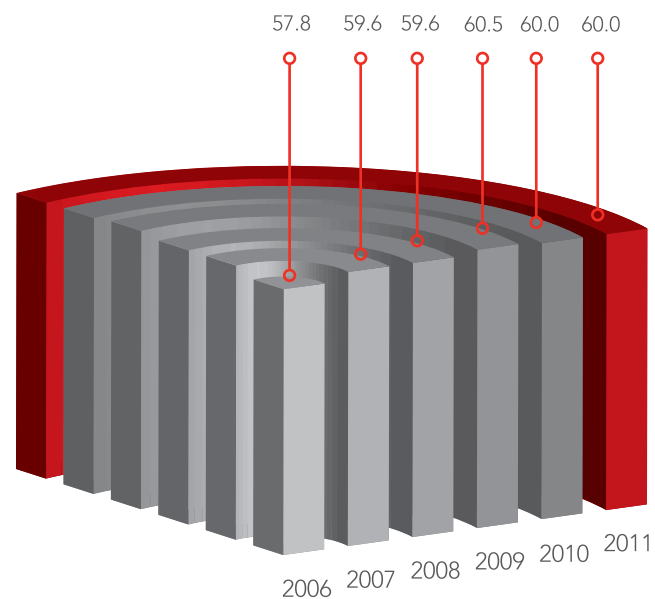
gestión administrativa financiera

Durante el 2011 la gestión de cobro por medios no tradicionales experimentó el mismo comportamiento de los últimos años, tal fue así que al cierre del ejercicio, el porcentaje de cobros por dicho medio fue del 59.5%, sobre el total de la cartera de primas cobradas. Es importante destacar que si bien es cierto el índice alcanzado en términos porcentuales es similar al del año anterior que fue del 60.0%, se logró mantener la efectividad en el promedio de días de cobro, lo que supone una gestión efectiva, dado los problemas económicos y financieros que sigue experimentando nuestro país.

COMPOSICION MEDIO DE INGRESO

La cartera de primas cobradas distribuida por medios de ingresos refleja la siguiente composición:

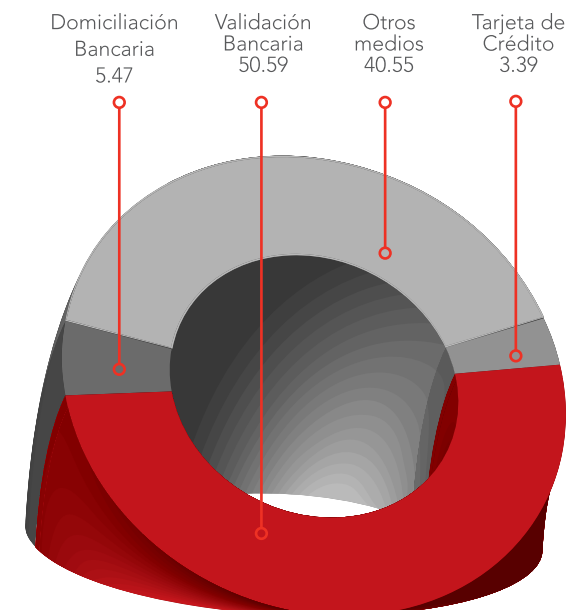
PORCENTAJE DE COBROS NO TRADICIONALES SOBRE EL TOTAL DE LA COBRANZA



COBRANZAS (de izquierda a derecha) Enrique Méndez, Rodolfo Gómez, Doris Castañeda y David García.

COMPARATIVO MEDIOS DE INGRESO ACUMULADOS AL MES DE DICIEMBRE 2011

(En porcentaje)



SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS



TECNOLOGÍA (de izquierda a derecha), Eric Quintanilla, Ottoniel Lucena, Erasmo Hércules, Oscar Rodríguez, Elizabeth de Chicas, Mauricio Kafie, Mayorí Lucena, Miguel León y Ernesto Díaz.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI)

Durante el año 2011, hemos encaminado nuestros esfuerzos a mejorar desde el punto de vista servicio, infraestructura y seguridad, los activos tecnológicos de MAPFRE I La Centro Americana, a continuación destacamos algunos de los avances:

- Continuar impulsando la herramienta web “Sistema de Administración de Seguros (SAS)” en canales de distribución masiva. Por ser una herramienta dedicada a los grandes negocios corporativos, hemos realizado esfuerzos, en conjunto con el holding de MAPFRE América Central, para definir una estrategia y analizar la mejor forma de adaptar la herramienta para que cumpla con los requerimientos de toda la región, volviéndola adaptable a cualquier plataforma indistintamente el país Centroamericano que la utilice. Esta es una primera fase de desarrollo, lo que significa que seguiremos trabajando en el mejoramiento del aplicativo durante el año 2012.
- Continuar implementando la herramienta de administración de contenidos Documentum y Captiva para la digitalización de procesos de automotores. Continuando con nuestro proyecto de Gestión Documental de la compañía, procedimos a instalar un sistema de digitalización en el área de reclamos

de automotores, este sistema cuenta con las facilidades para guardar copias digitales de los expedientes físicos, fotografías y todo documento que sirva de soporte; dichos documentos pueden ser consultados completamente en línea desde cualquier punto de la red.

- Reemplazar la plataforma tecnológica que soporta nuestro “Sistema Integral de Seguros (SISUX)”. Con el objetivo de mejorar nuestro servicio, tiempos de respuesta, seguridad y versatilidad, procedimos a sustituir nuestra plataforma de producción y nuestro sistema de recuperación en caso de desastres.
- Otros avances. Además de dar seguimiento a las necesidades de mantenimiento, cambios y mejoras solicitadas por las diferentes áreas, se han desarrollado los siguientes subsistemas: “Inversiones”, “Subasta de Empleados”, “Pre autorizaciones de Gastos Médicos Web”, “Campaña Comercial Trébol”, entre otros.

Como Dirección de Tecnología de la Información (TI), estamos comprometidos a continuar buscando nuevas alternativas para satisfacer los requerimientos actuales y a futuro de nuestros clientes.

NUESTRA GENTE

La fuerza laboral de la compañía es la base de la ejecución de las acciones diarias que nos permitió alcanzar metas y objetivos plasmados; al cierre del 2011. Contábamos con una plantilla laboral de 103 empleados, con una antigüedad promedio de 11 años y edad media de 37 años. Estos datos posicionan en notoriedad un equilibrio entre la experiencia y la juventud, una prueba más de la fortaleza laboral y profesional alcanzada en nuestra empresa.

La formación y capacitación siguen siendo parte de las estrategias direccionadas para contar con un personal cada vez más motivado, profesional y cualificado. Durante el 2011 el personal administrativo y comercial continuó capacitándose en diferentes cursos de los cuales se obtuvieron 263 asistencias, en un total de 1,026 horas de formación. Se fortalecieron aquellas áreas que por sus funciones y naturaleza están estrechamente ligadas a mantener una relación directa con nuestros asegurados, intermediarios y clientes en general. Es importante recalcar las capacitaciones de conocimiento técnico y aquellas que fortalecieron la prevención de riesgos.

CAPACITACIONES 2011

TALLERES PARA EL PERSONAL DE CONTACTO: EL CLIENTE ES PRIMERO

Se impartieron 4 talleres de servicio al cliente al personal a inicios del año, los mismos iban dirigidos al personal de primera línea en el servicio al cliente, el principal objetivo era mostrarles la filosofía del servicio que se vive dentro de la Compañía. Se desarrollaron temáticas sobre el "Cuánto conozco mi empresa", "El Servicio es Primero", "Superando las Expectativas de los clientes", entre otros. La metodología fue motivar al personal asistente a que participara con sus experiencias de servicio. Fue un total de 16 horas.

CURSOS TECNICOS PARA PERSONAL DE CONTACTO: SEGUROS VIDA, GENERALES Y AUTOS.

En el mes de abril se desarrolló una serie de cursos técnicos básicos, en Seguros de Vida, Autos y Generales. Estos fueron dirigidos al personal de servicio al cliente de la Compañía, con el fin de reforzar los conocimientos de los productos y procesos en las unidades de negocios de los diferentes ramos. Los facilitadores de la información fueron los responsables de cada uno de los departamentos. Fue un total de 8 horas efectivas.





SEMINARIO TALLER DE SERVICIO AL CLIENTE: ¿CÓMO LO HACE DISNEY?

En el mes de septiembre se desarrolló un seminario taller "Servicio al Cliente al Estilo Disney", dirigido al personal ejecutivo de la Compañía, el fin del mismo era encontrar las mejores prácticas que podamos utilizar para mejorar el servicio a nuestros clientes, tomando como base la experiencia que la empresa Disney tiene en este rubro. Se utilizaron técnicas constructivistas para reforzar los conocimientos y las experiencias que tenían los asistentes. Fue un total de 18 horas efectivas.

FORMACION EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En el mes de mayo se desarrolló la capacitación de Salud y Seguridad en el Trabajo; a la misma asistieron un grupo de empleados para que conocieran acerca de la prevención de riesgos laborales y sobre todo la aplicación de la nueva Ley de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. La misma sirvió para comenzar el proceso de implementación de esta normativa de seguridad dentro de la Compañía. La duración fue de 18 horas.



OTRAS CAPACITACIONES DESARROLLADAS:

- "Seminario de Lucro Cesante", asistieron 2 empleados y tuvo una duración de 8 horas.
- "Curso de Control Interno MAPFRE", asistieron todos los empleados. Duración aproximada de 2 horas.
- "Curso sobre Reforma Tributaria ISR e IVA", asistió el personal de contabilidad, auditoría interna y control interno. Duración 8 horas.
- "Curso Dale Carnegie de Comunicación Eficaz", asistió la Responsable de Reclamos SMH. Duración 24 horas.
- "Taller Internacional de Sistemas de Administración de Riesgos de Lavado de Capitales", asistió el Oficial de Cumplimiento en formación. Duración 16 horas.
- "Segundo Foro Nacional de Seguros", asistencia del personal técnico de la Compañía. Duración 16 horas.





Retrato del Prócer José Matías Delgado,
Asamblea Legislativa de El Salvador.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

PROGRAMA DE BECAS PARA ALUMNOS DE CENTRO ESCOLAR CENTRO AMERICA

La Fundación MAPFRE firmó convenio con FUNDAEDUCA, formalizando de esta manera la donación de 15,600 euros para la creación de un programa de becas para alumnos de tercer ciclo del Centro Escolar Centro América de Santa Tecla. Las becas consistieron en Formación Profesional en las áreas de Ofimática y Gastronomía, estos cursos los recibieron en las instalaciones del ITCA los días sábados.

El objetivo de estas becas es proporcionar a los alumnos, una formación técnica complementaria que facilite su inserción laboral futura y además les permita ocupar su tiempo de ocio, alejándoles de situaciones de riesgo social.



PATROCINIO DE CONCURSO DE BUENAS PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

La Fundación MAPFRE está patrocinando el Primer concurso de Buenas Prácticas en Educación Inclusiva a través de la Organización de Estados Iberoamericanos, para ellos ha destinado la cantidad de más de 200,000 euros y se han hecho lanzamientos en todos los países que forman la OEI. En El Salvador se dio en junio de 2011, contando con la asistencia del Lic. Antonio García Infanzón, Sub Director del Instituto de Acción Social de la Fundación MAPFRE y el Lic. Gilmar Navarrete, Director Gerente General de MAPFRE I La Centro Americana.

El concurso está dirigido a Centros Educativos del sector público. El objetivo del mismo es favorecer a los niños y jóvenes que están en desventajas físicas, psicológicas y/o sociales, por lo cual su inclusión al sistema educativo se ve obstaculizada en la mayoría de los casos



PROGRAMA DE BECAS PARA ALUMNOS DE BACHILLERATO DE ESCUELA MANO AMIGA SAN ANTONIO LA HERRADURA

La Fundación MAPFRE por tercer año consecutivo apoyó a la Fundación Cideco y la Fundación Altius, para ser utilizada en el Programa de Becas de los Alumnos del Bachillerato Técnico en Contabilidad de la Escuela Mano Amiga San Antonio ubicada en San Luis La Herradura, La Paz. Se les entregaron 16,444 euros, con lo cual se benefició de manera directa a 25 jóvenes futuros bachilleres e indirectamente a varias familias que viven en la zona de La Herradura en el Departamento de La Paz.



PROGRAMA DE BECAS PARA CURSOS DE FORMACION PROFESIONAL A JOVENES MUJERES DE ESCASOS RECURSOS

La Fundación MAPFRE apoyó a la Fundación del Valle a través del Centro de Formación SIRAMA, con becas en cursos de formación profesional para jóvenes mujeres de comunidades en alto riesgo social. Los cursos fueron en Corte y Confección, así como en el área de Cosmetología. La donación que se dio al programa fue de 20,000 euros, con lo cual beneficiaron de manera directa a varias familias que residen en los municipios de la zona oriental de San Salvador.





CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL "TÚ DECIDES"

El Instituto de Seguridad Vial de la FUNDACION MAPFRE aportó los fondos para la realización de la campaña de concientización y seguridad vial desarrollada por MAPFRE I La Centro Americana durante los meses de noviembre y diciembre.

El tema de la campaña gira en torno a los distractores al conducir, como hablar por teléfono, fumar, maquillarse, etc; ya que de acuerdo al Viceministerio de Transporte la distracción fue la primera causa de accidentes de tránsito en el país.

Esta campaña se llevó a cabo a través de publicaciones gráficas en los 2 principales periódicos del país con una frecuencia diaria.



DONATIVO AL MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE MATERIAL DE EDUCACIÓN VIAL

En el mes de mayo el Instituto de Seguridad Vial de la FUNDACIÓN MAPFRE hizo entrega a través del Lic Gilmar Navarrete, Director Gerente General de MAPFRE I La Centro Americana, de 129,000 cuadernillos conteniendo material educativo de Seguridad Vial para los niveles de I, II y III ciclo de educación básica, así como 6,000 textos para el módulo especialización en educación vial para maestros y 600 textos para el módulo de servicio social, el costo del material ascendió a \$42,000.

El donativo lo recibió el Ministro de Educación, Profesor Salvador Sánchez Cerén.



Interior de la Iglesia de Nuestra Señora de La Merced, San Salvador.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

2012

El desarrollo técnico comercial que ha venido experimentando la compañía a lo largo de los últimos años, ha permitido sentar las bases y procedimientos idóneos de cara a afrontar con mucho optimismo los retos futuros.

En este ejercicio 2012 las estrategias y acciones institucionales que se han proyectado realizar, permitirán continuar consolidando el desarrollo de nuestra competitividad comercial, mantener la presencia en el territorio nacional y continuar ejecutando líneas de acción encaminadas a brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de nuestros asegurados e intermediarios.

OBJETIVOS

- Obtener un crecimiento en primas superior al registrado en 2011.
- Alcanzar un resultado técnico positivo, el cual sumado al resultado financiero sea mayor al del 2011.
- Continuar mejorando el Sistema de Control Interno de la Compañía.
- Mejorar la posición de liderazgo de la Compañía, aumentando la cuota de mercado.
- Consolidar la medición de las gestiones comerciales, técnicas y de servicio hacia los clientes actuales y potenciales.
- Desarrollar un plan comercial intenso, creativo y enfocado al cierre de operaciones importantes con prospectos corporativos.
- Rentabilizar e incrementar la red de canales alternativos de distribución tales como microseguros, seguros masivos y descuento por nómina.
- Reducir el período de tiempo para la liquidación de reclamos de Autos, Generales y Personas.

ESTRATEGIAS

- Implementar un Plan de acercamiento continuo involucrando a los ejecutivos comerciales, a través de capacitaciones mensuales de productos, técnicas de venta, temas de actualidad, redes sociales, capacitaciones a personal de corredurías, etc.
- Desarrollar e implementar un método de medición de la gestión de ejecutivos comerciales que permita evaluar su desempeño e identificar necesidades y oportunidades; y que genere un clima de tensión comercial.
- Actualizar periódicamente las políticas de suscripción de riesgos en función del entorno y la experiencia siniestral, con el objetivo de mantener un resultado técnico positivo para cada Sector de negocio de la compañía.
- Gestionar el cierre de negocios corporativos que nos generen volumen en todos los sectores de negocio principalmente en el de ramos generales.
- Participar activamente en licitaciones públicas y privadas de manera permanente, con un análisis técnico adecuado del riesgo.
- Apoyar con tecnología los procesos enfocados hacia el servicio al cliente, seguridad de la información y control interno.
- Mantener en todas las áreas de gestión del negocio la política de rigor en el gasto interno y externo.
- Elaborar un Programa de Formación del Recurso Humano que permita desarrollar las capacidades y potenciales del personal de la Compañía.
- Establecer un plan de sucesión, desarrollo de empleados con potencial e incorporación de talento, que permita preparar oportunamente los relevos en el personal por sustitución a los titulares (jubilaciones, traslados, renunciaciones o despidos).

COMENTARIOS DE ESTADOS FINANCIEROS 2011

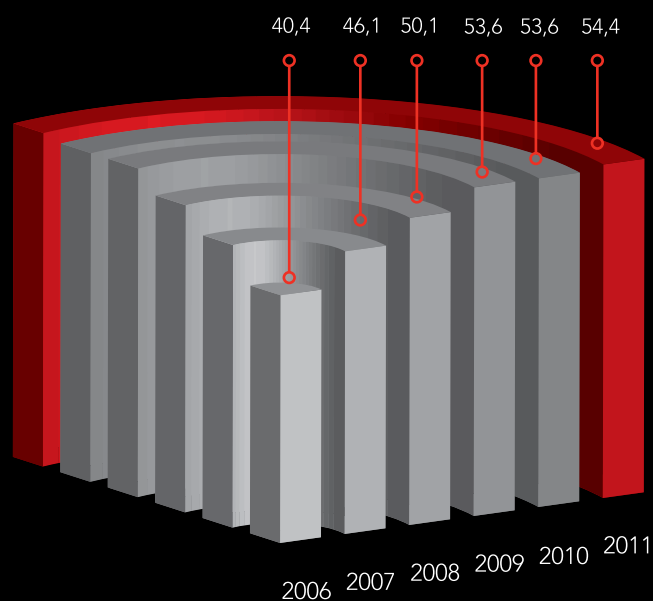
PRIMAS NETAS EMITIDAS

El año 2011 presentó un mayor nivel de competitividad y dificultad para la retención de negocios en cartera, como también para lograr crecer captando nuevos negocios, no obstante lo anterior, logramos continuar creciendo y en esta oportunidad pasamos de \$53,6 millones en 2010 a \$54,4 millones en el 2011, lo cual representa un crecimiento del 1.5%.

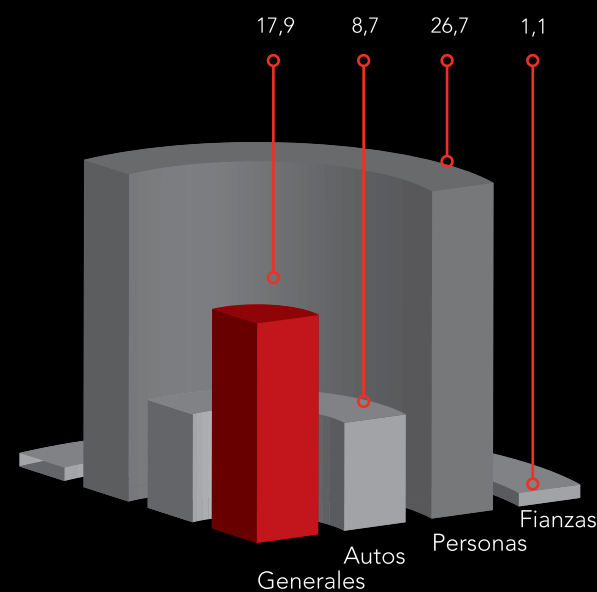
EMISIÓN DE PRIMAS NETAS POR SECTORES

La cartera de primas netas distribuida por sectores de negocio quedó establecida de la siguiente manera: Seguros Generales \$17,9 millones, Seguro de Automotores \$8,7 millones, Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$26,7 millones y Fianzas \$1,1 millones de dólares.

PRIMAS NETAS EMITIDAS (En millones de dólares)

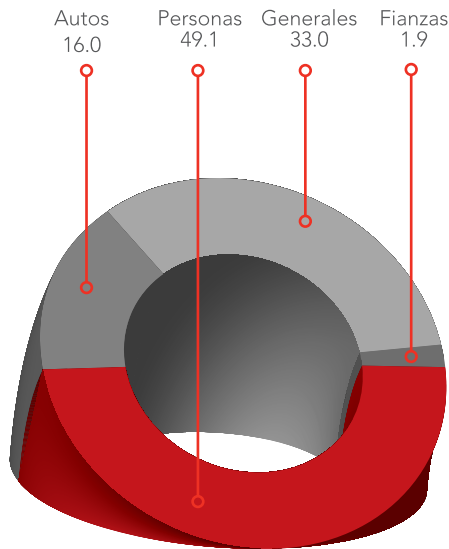


EMISIÓN DE PRIMAS NETAS POR SECTORES (En millones de dólares)



COMPOSICIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA

La cartera de primas netas emitidas sigue siendo muy equilibrada. Al cierre de 2011 la distribución porcentual por sectores quedó determinada de la siguiente manera:



SINIESTRALIDAD INCURRIDA

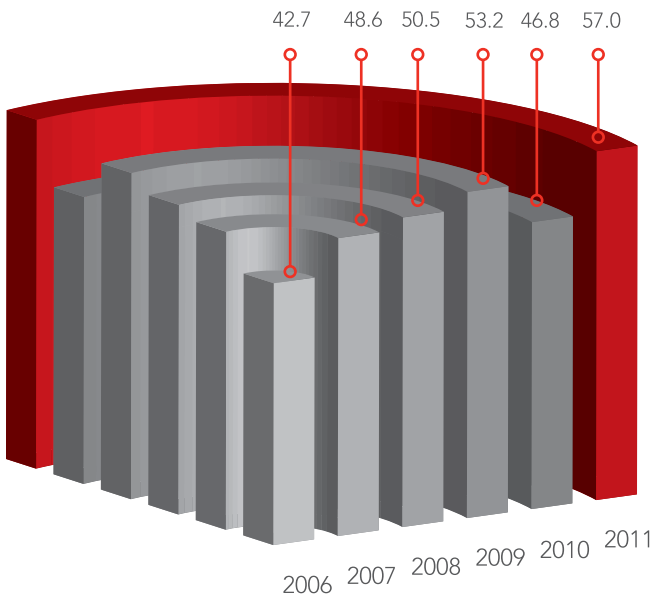
La siniestralidad incurrida alcanzó un 57.0% sobre las primas netas emitidas y representa un incremento de 10.2 puntos porcentuales sobre el ratio de 2010 que fue de 46.8%.

La siniestralidad registrada en 2011 estuvo caracterizada por siniestros pequeños pero frecuentes, lo cual está vinculado al crecimiento de la cartera de prima de Seguros de Personas, a los daños ocurridos por el evento catastrófico 12-E y a los importantes niveles de delincuencia que sigue experimentando el país.

Es importante mencionar que se mantienen las políticas de gestión y control de riesgo con principal énfasis en aspectos como:

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

SINIESTRALIDAD INCURRIDA PORCENTUAL



COMENTARIOS DE ESTADOS FINANCIEROS 2011

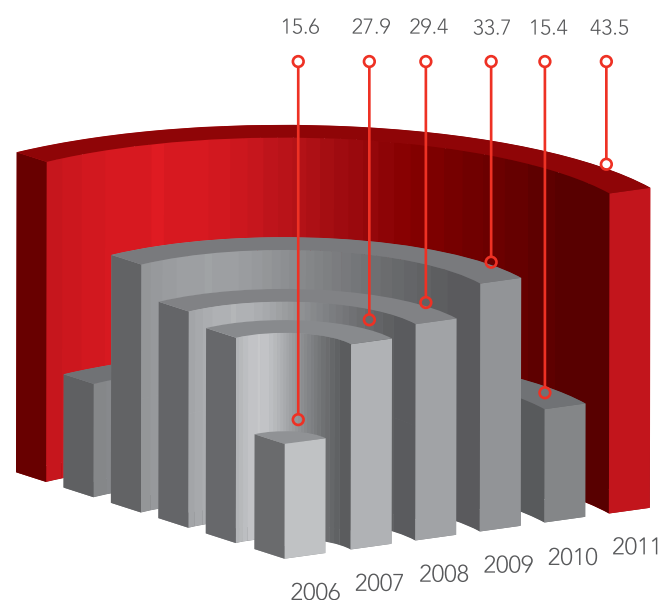
SEGUROS GENERALES

La siniestralidad del sector de Seguros Generales alcanzó un ratio del 43.5%, sobre el total de primas netas emitidas, y representa un aumento de 28.1 puntos porcentuales comparado con 2010 que tuvo un ratio de 15.4%.

Este importante crecimiento en el ratio de la siniestralidad, es el resultado de un siniestro de intensidad sucedido en mayo y varios siniestros a consecuencia de la Depresión Tropical 12-E. Al deducir el importe de estos siniestros, la siniestralidad se reduce de 43.5% al 17.5%.

Este sector es el que resulta más afectado por los desastres naturales, que como parte del cambio climático se hacen cada vez más frecuentes en regiones vulnerables como la nuestra.

PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA SEGUROS GENERALES

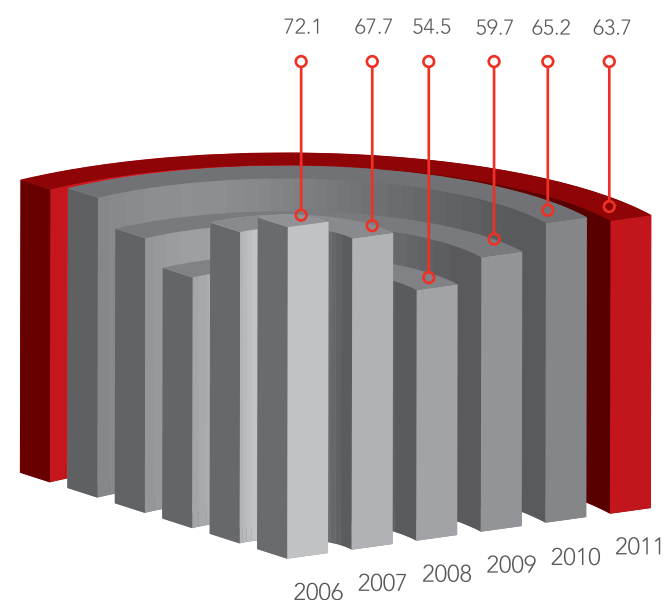


SEGUROS DE AUTOMOTORES

El seguro de automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 63.7% sobre las primas netas emitidas, el cual supone una disminución de 1.5 puntos porcentuales con relación a 2010, que fue de 65.2%.

La siniestralidad de este sector es de frecuencia, aunque en cuanto a costos medios por reparación dicha siniestralidad está bastante controlada, además, el sector se vió impactado por robos de vehículos de baja y mediana cuantía.

PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA SEGUROS AUTOMOTORES

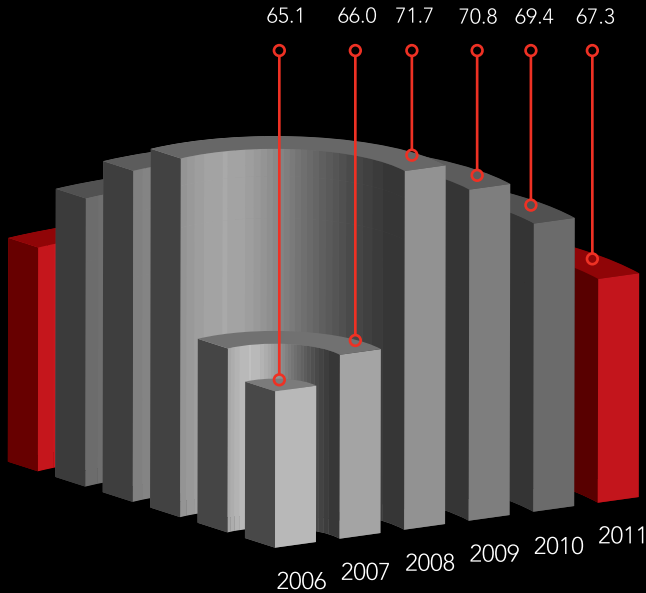


SEGUROS DE PERSONAS (SEGUROS DE VIDA, SALUD, DEUDA Y ACCIDENTES)

El sector de Seguro de Personas cerró con un ratio de siniestralidad del 67.3% y supone una disminución de 2.1 puntos porcentuales con respecto a 2010 que fue de 69.4%.

La disminución obedece principalmente a la acertada gestión de las políticas de suscripción especialmente en los seguros individuales, así como la mejora en los diferentes acuerdos con los proveedores de servicios en los seguros colectivos y la implementación de nuevos procedimientos en la gestión.

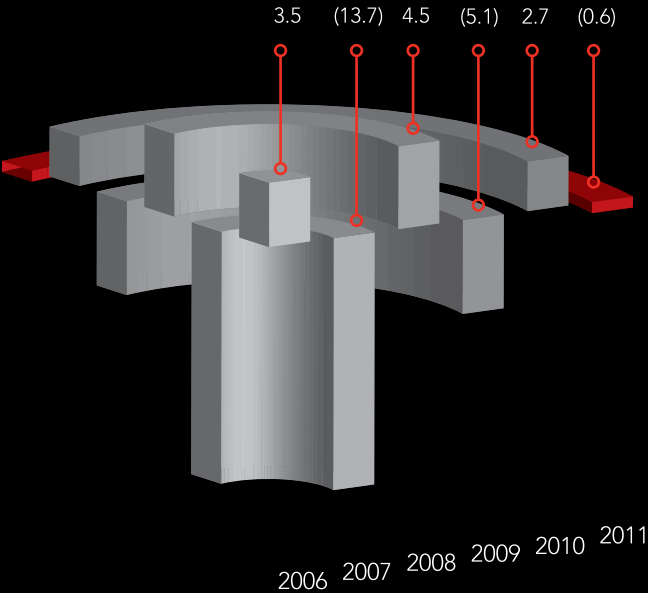
**PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA
SEGUROS DE PERSONAS**



FIANZAS

Este sector mostró una siniestralidad incurrida negativa del -0.6%, resultado de la liberación de reservas por fianzas recuperadas.

**PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA
FIANZAS**

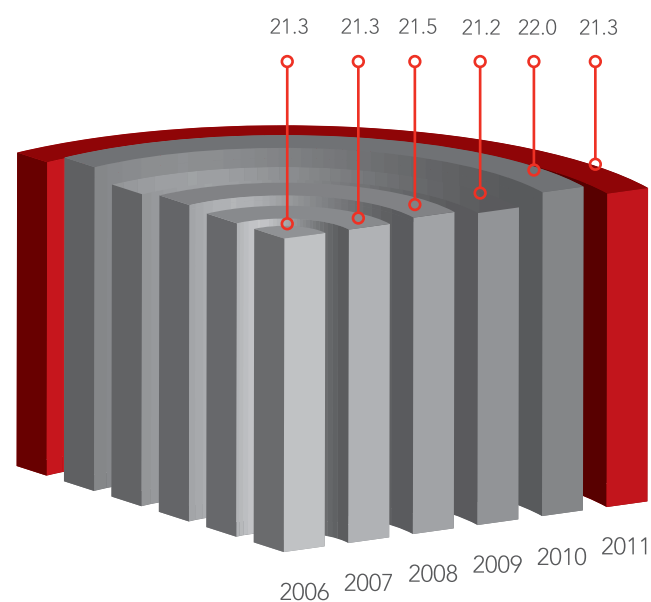


COMENTARIOS DE ESTADOS FINANCIEROS 2011

EVOLUCIÓN DE GASTOS TOTALES (INTERNO Y EXTERNO)

Mantener una efectiva aplicación de la política de moderación y control de los gastos, permitió que en 2011 el ratio de gastos experimentara una leve disminución al pasar de 22.0% en 2010 a 21.3% en 2011 de las primas netas emitidas. El ratio de gastos se mantiene dentro de los parámetros previamente establecidos.

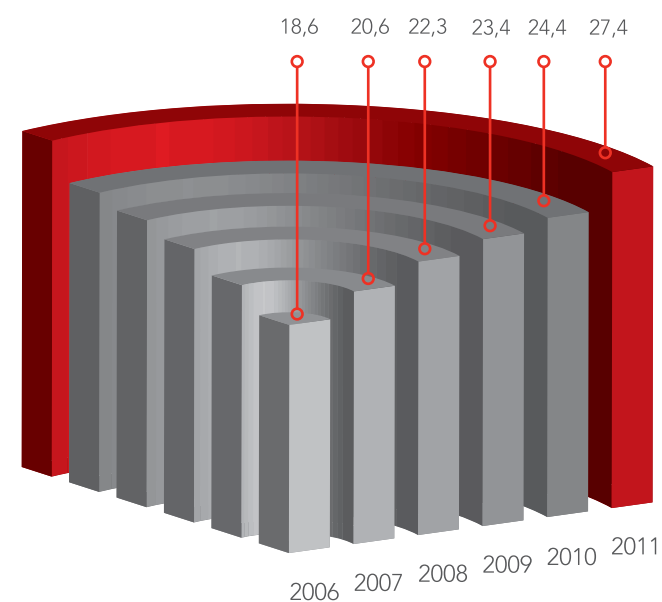
PORCENTAJE DE EVOLUCIÓN DE GASTOS TOTALES (INTERNO Y EXTERNO)



EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS

Una de las principales fortalezas que mantiene la compañía es la creciente cobertura de reservas, la cual una vez más consolida la solvencia de la empresa. Al cierre de 2011 las reservas de riesgos en curso y las reservas matemáticas ascendieron a \$27,4 millones de dólares, que comparadas con las del 2010 que fueron de \$24,4 millones de dólares, representan un aumento de \$3,0 millones de dólares, es decir, un 12.3% de crecimiento.

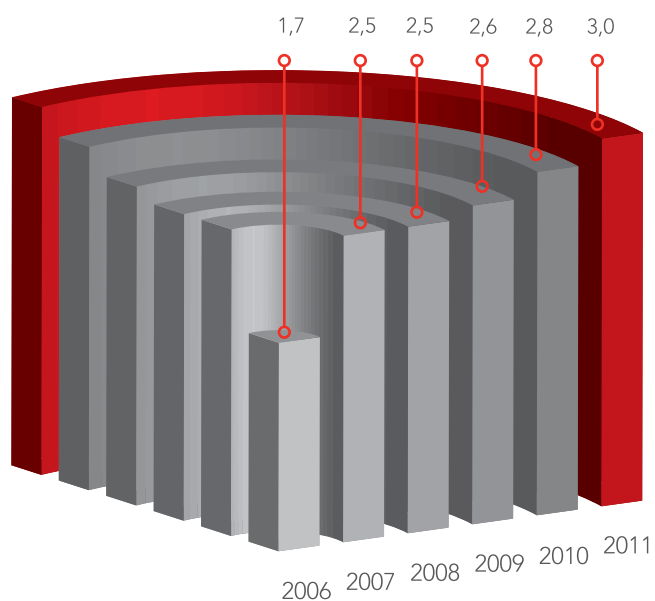
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS (En millones de dólares)



RESULTADOS

Pese haber continuado en 2011 resintiendo los efectos de la crisis financiera, un entorno macroeconómico difícil, un estancamiento del crecimiento económico y el severo impacto que trajo la depresión tropical 12-E, se obtuvo un resultado antes de impuesto de \$3,0 millones de dólares, que representa un incremento del 7.1% comparado con el año anterior que fue de \$2,8 millones de dólares.

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO (En millones de dólares)



Retrato del Prócer José Simeón Cañas,
Asamblea Legislativa de El Salvador.

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

balance general

(al 31 de diciembre de 2011-2010)

	2011	2010	Diferencia	% Variación
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	\$ 1,203,490	\$ 1,812,406	\$ (608,916)	(33.6)
INVERSIONES FINANCIERAS	23,133,606	22,741,672	391,934	1.7
PRESTAMOS Y DESCUENTOS	6,985,394	6,737,753	247,641	3.7
PRIMAS POR COBRAR	16,754,528	12,311,309	4,443,219	36.1
INST. DEUDORAS SEGUROS Y FIANZAS	5,165,542	4,210,770	954,772	22.7
INVERSIONES PERMANENTES	847,821	847,821	-	-
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1,467,637	1,651,261	(183,624)	(11.1)
OTROS ACTIVOS	3,269,265	3,032,081	237,184	7.8
TOTAL ACTIVO	\$ 58,827,283	\$ 53,345,073	\$ 5,482,210	10.3
PASIVO Y PATRIMONIO				
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS	\$ 614,501	\$ 621,944	\$ (7,443)	(1.2)
RESERVAS TECNICAS Y MATEMATICAS	27,420,706	24,399,098	3,021,608	12.4
RESERVAS POR SINIESTROS	2,361,907	2,433,424	(71,517)	(2.9)
INSTITUCIONES ACREEDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS	4,335,532	3,782,762	552,770	14.6
OBLIGACIONES FINANCIERAS	680,000	0	680,000	100.0
OBLIGACIONES CON INTERMEDIARIOS	2,167,860	1,684,126	483,734	28.7
CUENTAS POR PAGAR	1,831,389	1,387,256	444,133	32.0
OTROS PASIVOS	2,125,394	1,849,189	276,205	14.9
TOTAL PASIVO	\$ 41,537,289	\$ 36,157,799	\$ 5,379,490	14.9
CAPITAL SOCIAL	\$ 10,000,008	\$ 10,000,008	\$ -	-
RESERVAS	2,134,339	2,039,101	95,238	4.7
SUPERAVIT	2,725,615	2,676,940	48,675	1.8
UTILIDAD DEL EJERCICIO DESPUES DE IMPUESTOS	2,430,032	2,471,225	(41,193)	(1.7)
TOTAL PATRIMONIO	\$ 17,289,994	\$ 17,187,274	\$ 102,720	0.6
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 58,827,283	\$ 53,345,073	\$ 5,482,210	10.3

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

estado de resultados

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011-2010)

	2011	2010	Diferencia	% Variación
INGRESOS				
PRIMAS PRODUCTOS	\$ 58,636,455	\$ 57,503,081	\$ 1,133,374	2.0
REEMBOLSOS DE GASTOS POR CESIONES Y RETROCESION DE SEGUROS Y FIANZAS	2,966,358	3,547,836	-581,478	(16.4)
SINIESTROS RECUPERADOS	8,383,833	5,749,615	2,634,218	45.8
SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES	204,321	193,026	11,295	5.9
INGRESOS TECNICOS POR AJUSTES A RESERVAS	7,172,984	6,688,902	484,082	7.2
INGRESOS FINANCIEROS Y DE INVERSION	2,166,320	2,483,232	(316,912.0)	(12.8)
INGRESOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	606,570	456,489	150,081.0	32.9
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	\$ 80,136,841	\$ 76,622,181	\$ 3,514,660	4.6
EGRESOS				
SINIESTROS	\$ 26,535,579	\$ 23,376,196	\$ 3,159,383	13.5
OBLIGACIONES CONTRACTUALES	1,819,524	2,000,970	-181,446	(9.1)
PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS	21,551,923	24,198,928	-2,647,005	(10.9)
EGRESOS TECNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS	10,123,075	7,698,591	2,424,484	31.5
DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	4,235,479	3,886,798	(348,681)	9.0
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN	6,376,896	6,243,409	133,487.0	2.1
GASTOS DE COBRANZA	136,503	182,672	(46,169.0)	(25.3)
GASTOS DE ADMINISTRACION	5,605,025	5,803,957	-198,932	(3.4)
GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSION	250,914	349,984	-99,070	(28.3)
GASTOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	1,071,891	409,451	662,440	161.8
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 2,430,032	\$ 2,471,225	\$ -41,193	(1.7)
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS	\$ 80,136,841	\$ 76,622,181	\$ 3,514,660	4.6

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

estado de cambios en el patrimonio

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011-2010)

	Saldos al 31 De diciembre de 2010	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 De diciembre de 2011
PATRIMONIO				
Capital Social pagado	\$ 10,000,008	\$ -	\$ -	\$ 10,000,008
Reserva Legal	2,000,002	-	-	2,000,002
Utilidades distribuibles	4,608,962	2,381,082	(2,327,312)	4,662,732
PATRIMONIO RESTRINGIDO	\$ 16,608,972	\$ 2,381,082	\$ (2,327,312)	\$ 16,662,742
Utilidad no distribuible	578,302	627,253	(578,302)	627,253
TOTAL PATRIMONIO	\$ 17,187,274	\$ 3,008,335	\$ (2,905,614)	\$ 17,289,995
VALOR CONTABLE DE LAS ACCIONES	\$ 20.62			\$ 20.74

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

composición de primas netas

(al 31 de diciembre de 2011-2010)

	2011	2010	Diferencia	% Variación
VIDA				
PERMANENTE	\$ 2,036,970	\$ 2,121,343	\$ (84,373)	(4.0)
PLAN A.V.E.	1,074,962	1,008,921	66,041	6.5
COLECTIVO	3,911,200	3,827,971	83,229	2.2
TEMPORALES	68,277	42,287	25,990	61.5
DECESOS	71,127	80,067	(8,939)	(11.2)
ACCIDENTES	1,354,855	778,102	576,753	74.1
SALUD Y HOSPITALIZACION	10,969,499	9,551,752	1,417,747	14.8
DEUDA	2,228,716	713,222	1,515,494	212.5
TOTAL VIDA	\$ 21,715,606	\$ 18,123,665	\$ 3,591,942	19.8
DAÑOS				
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	\$ 9,265,615	\$ 8,525,112	\$ 740,503	8.7
AUTOMOTORES	8,144,154	8,731,272	(587,118)	(6.7)
TRANSPORTE	1,928,503	1,753,253	175,250	10.0
DIVERSOS	3,673,905	3,233,456	440,449	13.6
TOTAL DAÑOS	\$ 23,012,177	\$ 22,243,093	\$ 769,084	3.5
FIANZAS				
FIANZAS	\$ 1,051,389	\$ 1,146,837	\$ (95,448)	(8.3)
TOTAL FIANZAS	\$ 1,051,389	\$ 1,146,837	\$ (95,448)	(8.3)
REASEGURO				
REASEGURO TOMADO	\$ 8,621,803	\$ 12,102,688	\$ (3,480,885)	(28.8)
TOTAL REASUGURO TOMADO	\$ 8,621,803	\$ 12,102,688	\$ (3,480,885)	(28.8)
TOTAL GENERAL	\$ 54,400,975	\$ 53,616,283	\$ 784,693	1.5

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

composición del seguro en vigor

(al 31 de diciembre de 2011-2010)

	2011	2010	Diferencia	% Variación
VIDA				
PERMANENTE Y BENEFICIOS ADICIONALES	\$ 39,978,542	\$ 41,285,937	\$ (1,307,395)	(3.2)
PLAN A.V.E.	5,937,000	5,619,429	317,571	5.7
COLECTIVO Y BENEFICIOS ADICIONALES	701,582,179	661,455,407	40,126,772	6.1
TEMPORALES	18,031,705	15,206,511	2,825,194	18.6
DECESOS	4,749,456	10,699,742	(5,950,286)	(55.6)
ACCIDENTES	521,607,723	260,597,909	261,009,814	100.2
MEDICO HOSPITALARIO	1,107,674,896	1,058,896,816	48,778,080	4.6
DEUDA	1,160,070,486	61,423,942	1,098,646,544	1,788.6
TOTAL VIDA	\$ 3,559,631,987	\$ 2,115,185,693	\$ 1,444,446,294	68.3
DAÑOS				
INCENDIO	\$ 3,481,709,040	\$ 3,255,039,340	\$ 226,669,700	7.0
AUTOMOTORES	233,685,974	233,445,523	240,451	0.1
TRANSPORTE	206,410,137	233,451,731	(27,041,594)	(11.6)
DIVERSOS	317,749,461	257,322,223	60,427,238	23.5
TOTAL DAÑOS	\$ 4,239,554,612	\$ 3,979,258,817	\$ 260,295,795	6.5
FIANZAS				
FIANZAS	\$ 112,135,002	\$ 97,099,619	\$ 15,035,383	15.5
TOTAL FIANZAS	\$ 112,135,002	\$ 97,099,619	\$ 15,035,383	15.5
TOTAL GENERAL	\$ 7,911,321,601	\$ 6,191,544,129	\$ 1,719,777,472	27.8



Informe de los Auditores Independientes

A la Junta General de 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 2011, 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.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración 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. Adicionalmente la Administración es responsable del control interno que la Administración determinó necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o a error.

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 Compañía. 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 Compañía, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

A la Junta General de Accionistas y
Junta Directiva de la Centro Americana, S.A.
Página 2

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 2011, 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.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Registro N° 3412



René Alberto Arce Barahona
Socio
Registro N° 1350

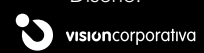
9 de febrero de 2012
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador



A-002-2012

 ERNST & YOUNG

Coordinación General: Licda. Margoth Spencer. Edición: Lic. José Roberto Arévalo,
Diseño:





lacentro@lacentro.com www.lacentro.com

OFICINAS DIRECTAS

Oficina Central
Oficina Directa Centro
Oficina Directa Santa Elena
Oficina Directa San Miguel
Oficina Directa Santa Ana

Teléfono
2257-6666
2257-6666
2257-8666
2677-6666
2479-6666

Fax
2223-2687
2245-3389
2257-8667
2677-6667
2479-6667

Chalatenango
Nueva Concepción
Ilobasco
Ahuachapán
Metapán
Sonsonate
Usulután
La Unión
Zacatecoluca
Chalchuapa
San Vicente
Sensuntepeque

Teléfono
2314-9966
2306-8666
2314-9866
2414-1666
2489-6666
2427-6666
2640-1666
2600-6666
2314-9666
2408-3666
2314-9766
2314-9665

Fax
2314-9967
2306-8680
2314-9867
2414-1667
2489-6667
2427-6667
2640-1667
2600-6667
2314-9667
2408-3366
2314-9767
2314-9664

OFICINAS DELEGADAS

Santa Tecla
Merliot
Soyapango
Layco
Cojutepeque

2236-6666
2287-6666
2275-6666
2275-6668
2341-1666

2236-6667
2287-6667
2275-6667
2275-6669
2341-1667