

2012
REPORTE ANUAL



 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR





Misión

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

Visión

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

Informe del ejercicio económico 2012
presentado a la Junta General Ordinaria y Extraordinaria
de Accionistas de La Centro Americana, S.A. a las 9:00
a.m. del día miércoles 20 de febrero de 2013.

 **MAPFRE** | **LA CENTRO AMERICANA**
EL SALVADOR

Contenido

6	JUNTA DIRECTIVA
8	DIRECCIÓN EJECUTIVA
12	MENSAJE DEL PRESIDENTE
16	GESTIÓN DE NEGOCIOS
16	• SEGUROS DE AUTOMOTORES
18	• SEGUROS GENERALES
19	• SEGUROS DE PERSONAS
20	• GESTIÓN COMERCIAL
22	• PRINCIPALES ACTIVIDADES COMERCIALES 2012
24	• ASISTENCIA
25	• RED DE DISTRIBUCIÓN E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL
27	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
28	SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS
29	NUESTRA GENTE
32	• EQUIPOS DE CALIDAD
35	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
40	COMENTARIOS DE ESTADOS FINANCIEROS 2012
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



Embalse Cerrón Grande, Chalatenango.

Junta Directiva



JOSÉ ANTONIO
ARIAS
Director Presidente



PEDRO A.
MENDOZA CALDERÓN
Director Secretario



NICOLÁS
SALUME BABÚN
Director Propietario



TOMÁS TRIGUEROS
SOBALVARRO
Director Propietario



GILMAR
NAVARRETE CASTAÑEDA
Director Propietario



CELSO RAFAEL
DOMÍNGUEZ GÓMEZ
Director Suplente



KERIM EDUARDO
SALUME BABÚN
Director Suplente



JUAN JOSÉ
BORJA PAPINI
Director Suplente

Dirección Ejecutiva



GILMAR
NAVARRETE CASTAÑEDA
Gerente General



MARGOTH ELFIDA
SPENCER
Gerente de Finanzas y
Administración



MARCO ANTONIO
RODRÍGUEZ
Director Técnico Comercial
de Seguros de Daños



CAROLINA
ALDANA DE VELÁSQUEZ
Directora de Auditoría
Interna



MANUEL EDUARDO
PÉREZ QUINTANILLA
Gerente Legal



EMILIO ANTONIO
MALDONADO
Gerente Comercial



MAURICIO
KAFIE MIXCO
Director de Tecnología

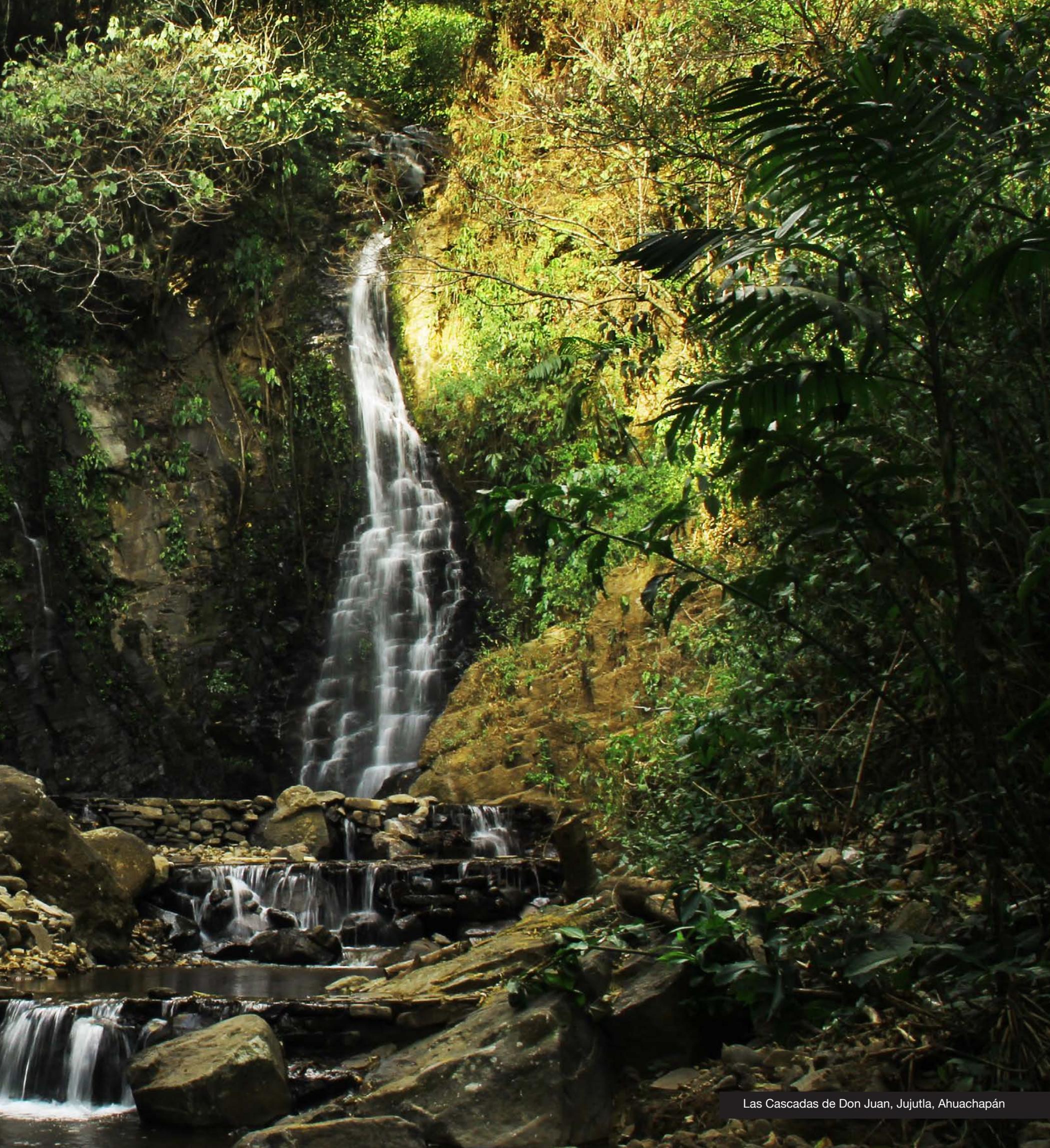


CLAUDIA
BARRIENTOS DE MIRANDA
Gerente de Seguros de
Personas



EDUARDO ERNESTO
CABRERA
Sub Gerente de Seguros
de Automotores





Las Cascadas de Don Juan, Jujutla, Ahuachapán

Mensaje del Presidente



Estimados Accionistas:

D

espués de cuatro años del comienzo de la crisis financiera global, la economía mundial se mantiene frágil, ya que continúa la inestabilidad y el lento crecimiento en los países de ingresos altos, según publica el Banco Mundial en su más reciente Informe sobre las perspectivas económicas mundiales.

Pese a este lento crecimiento en los países de ingresos altos, las perspectivas para el mundo en desarrollo siguen siendo sólidas aunque los crecimientos serán de entre 1 y 2 puntos porcentuales menos que en el período previo a la crisis.

Según el Banco Mundial, el PIB se habría expandido en 3.3% en 2012. Las proyecciones indican que el crecimiento se mantendrá más o menos inalterado en 3.6% en 2013. El volumen de comercio en el mundo será menor al previsto al inicio del año, el desempleo posiblemente continuará elevado en muchas partes del mundo y las condiciones financieras seguirán siendo frágiles, lo que restará dinamismo al consumo y a la inversión.

En 2012 los países en desarrollo registraron una de las tasas más bajas de crecimiento económico en los últimos 10 años y se estima que el PIB se amplió a un 5.1%. Se prevé que este crecimiento se expanda hasta 5.5% en 2013, para luego afirmarse en 5.7% en 2014 y 5.8% en 2015.

crecimiento de país

1.2%

participación remesas
en PIB

16%

El crecimiento del PIB de América Latina y el Caribe también se redujo a un estimado de 3.3% (a partir del 4.3% en 2011), a causa de la marcada contracción de la demanda interna en las economías más grandes (Brasil y Argentina), y al debilitamiento del entorno internacional. Brasil, la principal economía de América Latina, se expandió sólo alrededor del 0.9% en 2012.

América Central por su parte, creció en promedio arriba del



3% y se proyecta un 4% para el 2013, de acuerdo a lo publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Como en años anteriores, El Salvador mantuvo la misma tendencia reflejando el menor crecimiento estimado de la región con apenas el 1.2%, similar al conseguido en el 2011. Todos los sectores no agropecuarios mostraron una reducción en su ritmo de crecimiento, respecto al 2011. Mientras que los sectores más dinámicos durante el año 2012, fueron el agrícola, el turismo y el comercio. Este último, sostenido por el crecimiento de las remesas familiares que aumentaron el 7.2% en el año 2012, lo cual, es resultado de la recuperación de la economía norteamericana y la reducción del desempleo en ese país. Es importante mencionar que dichas remesas representan más del 16% del PIB del país.

Con una economía que en varios años, continúa mostrando niveles bajos de crecimiento, el aumento del volumen de negocio conseguido por nuestra Compañía, medido como primas netas emitidas, que alcanzó el 13.1%, se considera muy bueno. Igualmente satisfactorio es que en el 2012 nuestra Compañía obtuvo una utilidad antes de impuestos de \$3.3 millones, importe que supera la tendencia de la tasa de rendimiento de los últimos años.

Continuamos siempre con una visión de negocio enfocada al acercamiento de los servicios hacia el cliente, procurando su satisfacción y atención ágil y oportuna. Para lograr este objetivo desarrollamos el trabajo, recurriendo a la innovación, el servicio, el compromiso y formación constante de nuestro recurso humano para superar las expectativas de nuestros clientes.

El objetivo hacia el futuro es 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 Salvador en el 2013, de acuerdo a la CEPAL, estiman un crecimiento del PIB de 2%, que es un poco mayor al resultado obtenido en el 2012 que fue 1.2%. Para que se logre esta proyección se requiere que se cumplan algunas variables, entre las que podemos mencionar: que continúe recuperándose la economía norteamericana, para lo cual, es clave evitar la caída en llamado “abismo fiscal” por la posible recesión que esto provocaría. Estados Unidos continúa siendo el principal socio comercial y destino de las exportaciones de El Salvador (46% del total). Asimismo, esperaríamos un panorama positivo para las remesas familiares que nos permiten financiar el consumo de muchas familias salvadoreñas y de igual manera se podría esperar que mejore el clima de inversión y un control más efectivo del déficit fiscal del país.

primas netas
emitidas
13.1%

utilidad antes de
impuestos
3.3
millones de dólares

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, sumado a la prudencia en la gestión del riesgo, consolidan nuestras principales fortalezas para apoyar la 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





Vista al cerro Guazapa, Café Miranda, San Salvador.



Gestión de Negocios

Seguros de Automotores

Durante el año 2012 la gestión de Seguros de Automóviles se enfocó en dos aspectos generales: acciones comerciales dirigidas a flotillas, que permitieran un importante crecimiento en primas, y un estricto control de siniestros que propiciara un mayor resultado técnico del negocio.

No obstante la difícil situación económica y el resto de factores que continuaron afectando al país, como es la delincuencia, desde el inicio del año se definieron las actividades a desarrollar para alcanzar las metas, y el objetivo se cumplió, pues al cierre del año se logró un incremento en primas del 12% con respecto al año anterior y un resultado de explotación retenido del 17.26% superior al de 2011. La cartera de vehículos asegurados alcanzó un total de 23,245 unidades, lo que significa un crecimiento del 13.31% en comparación al cierre del año anterior.

En el transcurso del año se desarrolló un plan con propuestas integrales de servicio, el cual permitió acceder a negocios de flotillas de importante tamaño, principalmente a través de corredores y agentes independientes, lo cual se tradujo en un crecimiento de negocios en este rubro igual al 13.04%.

Respecto a negocios de particulares, antes de finalizar el primer semestre del año, y bajo el nombre "ELITE" se lanzó el producto más innovador del mercado, dirigido a vehículos con una antigüedad máxima de 5 años y con especial énfasis en vehículos de distribuidora 0 KMS. ELITE ha tenido excelente aceptación en todas las redes comerciales de la Compañía alcanzando al cierre del año la emisión de 758 pólizas.

En lo que concierne a siniestros, se orientaron esfuerzos al riguroso control sobre el trámite de reclamos y la renegociación con proveedores para disminuir costos. Asimismo, es importante mencionar que se actualizó el procedimiento de reclamos implementando mejoras de carácter informático y tecnológico que han permitido mantener el nivel de atención, mejorar tiempos de respuesta y la productividad de los equipos. Se reforzó al equipo del CALL CENTER y la red de proveedores de asistencia, para continuar brindando el servicio característico de la empresa.

El comportamiento de los robos de vehículos mantuvo su conducta similar a la del año anterior, síntoma del alto índice delincencial del país, por lo que se realizaron revisiones periódicas y los cambios adecuados en las políticas de suscripción, para controlar este factor que continuará afectando al negocio, a nivel de todo el mercado asegurador.

Estamos conscientes de los retos que se avecinan en 2013 pero igualmente listos para orientar nuestra gestión a la consecución de los planes estratégicos previamente definidos.







Gestión de Negocios

Seguros Generales

El mercado de los Seguros Generales tuvo la particularidad de encontrarse en un entorno en el que las condiciones técnicas de suscripción dieron paso a exigencias comerciales sin precedentes en el mercado salvadoreño. Así mismo los reaseguradores han mostrado su preocupación viendo cómo las tarifas se deterioran y los demás términos se alejan cada vez más de la prudencia técnica.

En el caso de MAPFRE La Centro Americana, ante esta realidad y el compromiso de conducir este sector, bajo un enfoque responsable sin dejar de lado la competitividad, a mediados de año se llevó a cabo una reestructuración que dio paso a la creación de la Dirección Técnico Comercial, cuya responsabilidad principal es conciliar los aspectos técnicos y comerciales en Seguros Generales y Automotores.

Desde esta óptica se definieron prioridades y estrategias de cara al cumplimiento de los objetivos de la compañía, y es así como en ocasiones hubo que sacrificar negocios de gran tamaño cuyas condiciones eran técnicamente adversas, por negocios pequeños a retención, pero con requisitos favorables para el resultado del sector.

Para 2013 se prevé que la situación del mercado no variará y ya se tiene claramente definido el camino que guiará nuevamente al sector hacia un resultado positivo permitiendo un adecuado crecimiento.



Claudia Barrientos de Miranda
Gerente de Seguros de Personas

Gestión de Negocios

Seguros de Personas

El 2012, fue para el sector de Seguros de Personas un año lleno de retos, tanto para el plan de negocio, como para fortalecer las capacidades de servicio en los segmentos claves del sector. Como resultado, éste continúa registrando una participación importante así como diferenciándose en el servicio oportuno a la hora de responder, lo cual se traduce en confianza de los asegurados la que nos permitió obtener una cuota adicional dentro de la cartera de la compañía.

Con el objetivo de brindar soluciones de seguro a los clientes, este año se enfocaron esfuerzos tanto en los Seguros de Particulares como en los Seguros Colectivos.

En la línea de Seguros de Particulares, se realizó el lanzamiento de “Vida Segura”, con el slogan “Las personas, lo primero de Por Vida”; este lanzamiento contempla los Planes Dotales: dotal 10,15 y 20 años, Dotal a edad alcanzada 55,60 y 65 años, Cuatro por Uno a plazos 10,15 y 20 años y Cuatro por Uno a edad alcanzada 55,60 y 65 años. Así mismo, Planes Vitalicios: Vida Entera triple Capital con pagos limitados a los 65 años y Ordinario de Vida pagos limitados a 60 y 65 años. Dichos planes tuvieron mejora en el esquema de comisiones de los agentes, se facilitó un cotizador vía web y se impartieron jornadas de capacitación a dichos agentes de seguros.

En cuanto a los seguros Colectivos, se redefinieron las políticas de selección enfocadas a la experiencia dentro de cada uno de los subsectores de los Seguros de Personas, adaptándose a los diferentes escenarios del

mercado. En materia de servicio, el responder de manera oportuna en la gestión del seguro y un efectivo seguimiento de las reclamaciones, nos permitió ofrecer mejores alternativas de servicio, apoyándonos con adecuaciones tecnológicas que posibilitó ir a la vanguardia y crear lealtad de parte de nuestros asegurados.

Toda la gestión anterior fue posible, gracias al apoyo de cada uno de los colaboradores que mediante un gran trabajo en equipo lograron llegar a los asegurados. Se simplificaron procesos volviéndolos más eficientes de manera que permitiera brindar soluciones óptimas a las necesidades de nuestros asegurados, además de actualizar los sistemas con el fin de optimizar y obtener mayor provecho a este recurso.



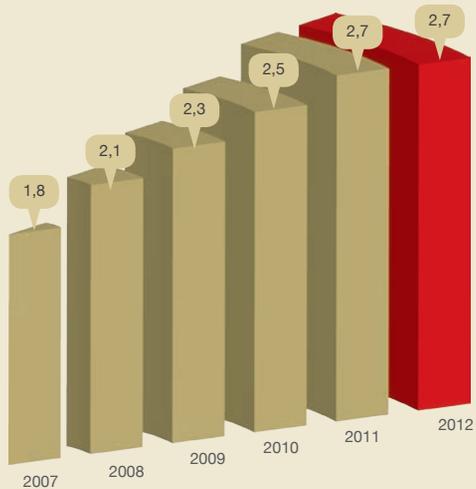
Gestión de Negocios

Gestión Comercial

Los esfuerzos comerciales durante el año estuvieron orientados a alcanzar un equilibrio entre la emisión de primas y el resultado técnico de las distintas áreas de negocio.

Encausados en los distintos canales de distribución, se trabajó en su crecimiento durante el 2012, destacando el desarrollo de los canales Masivos y Producción Directa que crecieron 54% y 52% respectivamente; la red afecta (Grupos de ventas y territorial) creció un 2%; pese a que la red de Corredores se mantuvo igual que 2011 con un leve descenso del 0.68%. La producción total de la compañía creció un 13.1%.

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





Termales de Santa Teresa, Ahuachapán.

Gestión de Negocios

Principales actividades comerciales 2012

ELITE, SEGURO DE AUTOMOTORES

Durante los primeros meses del año se lanzó un novedoso plan de seguro de Automotores, el cual se ha posicionado como el mejor del mercado. Está dirigido a vehículos de hasta 5 años de antigüedad y entre sus principales beneficios destacan: devolución del valor de la refrenda, garantía sobre ruedas, límites de responsabilidad civil más altos del mercado, deducibles preferenciales, entre otros.



VIDA SEGURA

A mediados del año 2012, la Gerencia de Seguros de Personas realizó el lanzamiento de este seguro de ahorro y protección, que se caracteriza por tener planes vitalicios, dotales y ventajas exclusivas como fondo de ahorro igual a la suma elegida, opciones de liquidación al vencimiento, entre otros beneficios como renta por invalidez total y permanente, muerte accidental, enfermedades graves, etc.





INCENTIVOS

Para promover el crecimiento de los agentes independientes y corredores se organizaron desayunos trimestrales, entre aquellos intermediarios cuya producción se incrementaba con respecto al año anterior. Durante los desayunos se realizaron rifas de útiles y valiosos artículos como juegos de sala, comedores, lavadoras, y muchos electrodomésticos.



Gestión de Negocios

Asistencia



Bajo el compromiso de brindar un servicio eficiente y oportuno a los asegurados de la Compañía, nace en el 2006 la unidad de Asistencia, la cual ha logrado satisfacer las necesidades de nuestros clientes en el lugar y momento que lo han requerido, brindándoles servicios de calidad.

Mediante una llamada telefónica y ante cualquier evento relacionado a su póliza de seguro, los asegurados de la Compañía pueden acceder a los servicios como: fontanería, electricidad del hogar, vidriería, cerrajería, ambulancias, asistencia legal, coordinadores en accidentes automovilísticos, auxilio vial, grúas, entre otros. Durante el año 2012 se atendieron 18,094 asistencias, de las cuales la más solicitada por los asegurados fue la coordinación de accidentes automovilísticos, con un total de 7,346 coordinaciones atendidas en todo el país.

Este año, se amplió el número de operadores en call center, así como también, la red de proveedores de asistencia, con el fin de satisfacer la demanda de servicios de los asegurados.

Los servicios coordinados por Asistencia no están limitados por las fronteras salvadoreñas; con la misma calidad, los clientes cuentan con cobertura en toda la región Centroamericana, ya que Asistencia dispone de la factibilidad de coordinar con una red de proveedores internacionales.

Los asegurados de la Compañía, pueden descansar en casa o viajar confiados, sabiendo que ante cualquier evento tienen a su disposición, las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año, un equipo comprometido con su bienestar.



María de los Ángeles García
Encargada de Asistencia

Red de Distribución e Implantación Territorial



En 2012 se continuó brindando servicio de calidad a los asegurados, en toda la red que permite optimizar la cobertura a nivel nacional, mediante 5 oficinas directas y 17 oficinas delegadas.

Los logros obtenidos con esta implantación territorial han demostrado la eficacia del acercamiento directo de los productos a los clientes, que responden satisfechos por la atención personalizada que reciben: pueden contratar servicios, hacer reclamos, pagar primas o los depósitos de éstas, pagar préstamos financieros así como préstamos sobre pólizas, pagar deducibles y más.



Portezuelo Park, Sonsonate.



Miramundo, Chalatenango.

Gestión Administrativa Financiera



GESTIÓN DE LA COBRANZA

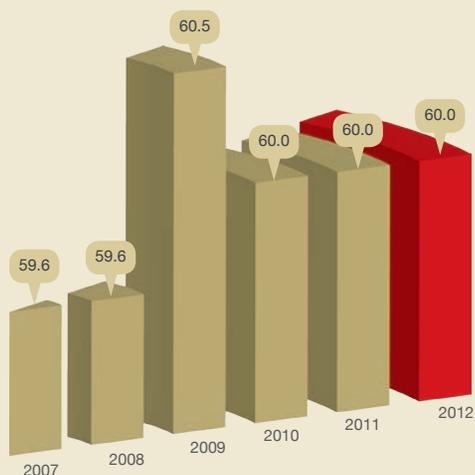
En 2012 la gestión de cobros por medios no tradicionales, mostró el mismo comportamiento experimentado en los últimos años. Al cierre del ejercicio el porcentaje de cobros por dicho medio fue de 60.04% sobre el total de la cartera de primas cobradas.

Es importante destacar que, a pesar de las serias dificultades que se derivan de un complicado entorno económico en nuestro país, se han obtenido resultados aceptables en este rubro, lo cual permitió mantener la efectividad en el promedio de días de cobro.

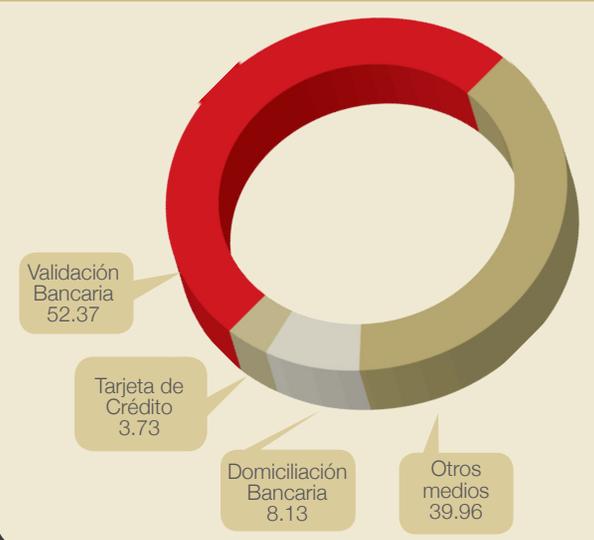
COMPOSICIÓN MEDIO DE INGRESO

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

PORCENTAJE DE COBROS NO METÁLICOS SOBRE EL TOTAL DE LA COBRANZA



COMPARATIVO MEDIOS DE INGRESO ACUMULADOS AL MES DE DICIEMBRE 2012 (En porcentaje)



Sistemas Informáticos y Tecnológicos

En 2012, la Unidad de Tecnología de la Información continuó apoyando las operaciones de la compañía las 24 horas del día, los 7 días de la semana, facilitando todo, desde el diseño e implementación de nuevos sistemas, hasta la automatización de los procesos internos y la optimización de recursos tecnológicos. A continuación se resumen algunos de los logros:

Regionalización del “Sistema de Administración de Seguros (SAS)”. Como un aporte a las necesidades de negocios masivos en América Central, y en coordinación con el holding MAPFRE América Central, se desarrollaron varios productos para diferentes intermediarios masivos y se concretaron instalaciones para dar servicios de seguros en Guatemala, Costa Rica y Honduras; teniendo como sede central de la herramienta, el data center de MAPFRE La Centro Americana, El Salvador.

Instalación de software “System Center Operation Manager (SCOM)”. Con el propósito de automatizar la administración de los servidores y garantizar los niveles de servicio (SLA) que la compañía presta a sus clientes, se implementó el software “SCOM”. Actualmente SCOM arroja un SLA del 99.4% en los servicios prestados a través del aplicativo web SAS; este dato es importante ya que se convierte en un herramienta de monitoreo permanente que podrá ser utilizada como una ventaja competitiva para la venta de productos masivos.

Uso de estándares y buenas prácticas para la gestión de los servicios TI. Bajo la dirección de un especialista en metodología de MAPFRE Soft, se identificaron puntos de mejora en la gestión de demanda y proyectos, así como la metodología y documentación de sistemas y servicios prestados por esta Unidad. Actualmente se continúa trabajando en la implementación progresiva de las recomendaciones.

Otros avances.

- Traslado de replicador de datos de producción al data center de Santa Ana.
- Sustitución de cableados de datos a categoría 6A, en todas las instalaciones del edificio central, lo que ha proporcionado una mayor velocidad de transmisión de datos debido a la optimización del ancho de banda.
- Ampliación del esquema de virtualización de servidores. Actualmente se cuenta con tres diferentes hipervisores y un total de 52 servidores entre físicos y virtuales.
- Implementación de nuevos mecanismos para el manejo de deducibles, coaseguro y reinstalaciones de suma asegurada en el ramo de seguros médicos hospitalarios.

Como siempre, la Unidad de Tecnología de la Información seguirá siendo una instancia rectora que asesora, administra, gestiona recursos y provee soluciones tecnológicas, en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales de MAPFRE La Centro Americana.



Equipo de Tecnología de la Información

Nuestra Gente

Al cierre del 2012, la Compañía contó con una plantilla laboral de 105 empleados, cuya edad media sigue siendo de 37 años y la antigüedad promedio es de 11 años, datos que arrojan un perfecto balance entre la experiencia y la juventud para lograr un equilibrio laboral y profesional.

De acuerdo a las estrategias marcadas para el año en mención, se continuaron desarrollando programas de formación para los empleados, a fin de contar con un personal cada vez más profesional, motivado y cualificado. Se contó con 292 asistencias a diversos cursos, tanto internos como externos, para hacer un total de 1,803 horas. Se destacan cursos de Prevención de Incendios, Contabilidad de Seguros y en áreas Técnicas, esto siempre con el objetivo de mejorar la calidad y el profesionalismo en el servicio a los asegurados, intermediarios y clientes en general.

Formación sobre Programa ARIS y Técnicas de Levantamiento de Procesos

La unidad Procesos de MAPFRE América organizó en el mes de mayo, la Formación sobre la herramienta ARIS y las Técnicas de Levantamientos de Procesos. Esta herramienta es una de las más modernas y completas para que una Compañía pueda hacer una mejor gestión de todos sus procesos. La formación se desarrolló en la ciudad de Panamá del 17 al 25 de mayo, a la cual asistieron el responsable de Gestión de Riesgos y Control Interno, y el responsable de Recursos Humanos y Formación, Lic. José Roberto Arévalo y Lic. Jorge Alberto Villanueva, respectivamente.



Formación sobre Reaseguros de MAPFRE RE

Siempre en el mes de mayo, MAPFRE RE organizó una formación sobre Reaseguros con un enfoque muy práctico a las necesidades de las empresas de MAPFRE América. Impartieron el curso los instructores Fernando Utrilla, Miguel Angel Rosa Gómez y Rogelio Díaz, todos ejecutivos de primer nivel de MAPFRE RE.

La formación se desarrolló en la ciudad de Panamá del 28 al 30 de mayo; de parte de MAPFRE La Centro Americana, asistieron el responsable de Gestión de Riesgos y Control Interno y la responsable de Reaseguros, Lic. José Roberto Arévalo y Licda. Patricia de Alvarenga, respectivamente.





Curso sobre Prevención de Incendios

Como parte del programa de Salud y Prevención de Riesgos de la Compañía, se realizaron capacitaciones sobre Prevención y Control de Incendios, esta formación se impartió a todo el personal del 9 de junio al 27 de julio.

La temática fue conocer las medidas para evitar que ocurra un incendio, cómo controlarlos y el uso del extintor. Hubo una parte teórica y una práctica apagando conatos de incendios.



Formación sobre Ley General de Prevención de Riesgos en Lugares de Trabajo para el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de MAPFRE La Centro Americana

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de MAPFRE La Centro Americana, participó en las jornadas de formación que el Ministerio de Trabajo organizó en el mes de junio.

El objetivo de estas capacitaciones fue dar a conocer la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y la forma en que se aplicará para prevenir accidentes dentro de las empresas.



Nuestra Gente

Contabilidad de Seguros MAPFRE | La Centro Americana 2012

Se impartió un curso de Contabilidad de Seguros a 18 empleados que realizan funciones contables en sus áreas. Dicho curso se desarrolló del 1 de septiembre al 6 de octubre; la idea del mismo nació para desarrollar aún más al personal en esta materia, lo que ha permitido que la Compañía disponga de personal capacitado para la aplicación contable de las operaciones de seguros.

Seminario Internacional HANOVER de Suscripción de Riesgos en Gastos Médicos y Seguro Individual

En el mes de octubre un grupo de empleados pertenecientes a la Gerencia de Seguros de Personas y a las áreas Comerciales, asistieron al curso de Suscripción de Riesgos en Gastos Médicos y Seguro Individual. Este fue organizado por la Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros, el cual fue impartido por personal experto en el tema.



Participantes primer curso de Contabilidad de Seguros

Otras capacitaciones:

- Seminario sobre Reformas Fiscales 2012, asistieron empleados de las unidades de Contabilidad y Auditoría Interna.
- Formación en Sistemas de Cajas de MAPFRE La Centro Americana, asistieron los empleados de la Oficina Comercial Centro.
- Charla sobre "Gobierno de Tecnología de la Información y otros conceptos metodológicos", impartida a responsables de las unidades, personal de Auditoría y Tecnología.
- Capacitación sobre condicionados de Seguros Dentales, asistieron colaboradores de Reclamos Seguros Médico Hospitalario y Reclamos Seguro Vida y Accidentes Personales.
- Formación en Diplomado Bursátil II Edición, asistió el responsable de Cobranzas.
- Sensibilización sobre Seguridad Ambiental y de la Información, asistió todo el personal administrativo y comercial.

Nuestra Gente

Equipos de Calidad

Con el principal objetivo de promover en el personal de la empresa, valores como trabajo en equipo y la búsqueda de la excelencia en el servicio hacia los clientes e intermediarios, en el año 2012 se premiaron los tres equipos de trabajo más destacados por sus índices de calidad y alto desempeño.

Igual que en años anteriores, fueron los asegurados e intermediarios quienes a través de encuestas presenciales y telefónicas, expresaron su nivel de satisfacción por el servicio recibido de parte de las diferentes unidades de la Compañía.

Los aspectos evaluados para la selección de los Equipos de Calidad son:

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



Primer Lugar: Asistencia (CallCenter).



Segundo lugar, Unidad de Colectivo Vida, Médico Hospitalario y Deuda.



Tercer lugar, Oficina Telefónica.

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

1. Primer lugar, Asistencia (CallCenter).
2. Segundo lugar, Unidad de Colectivo Vida, Médico Hospitalario y Deuda.
3. Tercer lugar, Oficina Telefónica.





Parque Nacional El Boquerón, Volcán de San Salvador.

Responsabilidad Social Empresarial



Becas para alumnos de Bachillerato Técnico en Centro Escolar San Antonio en San Luis La Herradura

Desde el 2009 hasta la fecha, se ha apoyado a la Fundación Altius/CIDECO, con Programas de Becas para Bachilleres Técnicos en el Centro Escolar Mano Amiga San Antonio, en el municipio de San Luis La Herradura, departamento de La Paz. Hasta este momento se han apoyado a cuatro promociones MAPFRE.

Instituto: Acción Social

Monto de donación: \$ 22,100.00



Cursos de Gastronomía y Ofimática para alumnos de Centro Escolar Centro América de Santa Tecla

A los adolescentes de 8º y 9º grado del Centro Escolar Centro América de Santa Tecla, se les otorgaron por segundo año consecutivo, becas en el Instituto Técnico Centro Americano (ITCA - FEPADE), para recibir Cursos de Gastronomía y Ofimática.

Estas becas fueron producto de la renovación del convenio firmado en junio de 2011, entre la Fundación MAPFRE y FUNDAEDUCA, ambas comprometidas de lleno con el desarrollo y la mejora de la educación de los más necesitados.

Instituto: Acción Social

Donación 2012: \$ 13,000.00

Responsabilidad Social Empresarial

Inserción social y productiva de jóvenes del Centro Escolar Fe y Alegría de Comunidad La Chacra

La Fundación MAPFRE y la organización Fe y Alegría, renovaron para 2012 el apoyo al proyecto para la educación a jóvenes, a través de cursos de formación profesional en el Complejo que esta institución tiene en la Comunidad La Chacra en San Salvador. El objetivo es formar técnicos en Mantenimiento y Reparación de Computadoras, dándoles mayores posibilidades de reinserción laboral a los jóvenes de este centro escolar, una vez que se hayan graduado de Bachilleres.

Instituto: Acción Social
Donación: \$ 26,000.00



Centros de Desarrollo Integral Soyapango

Alrededor de 200 niñas, niños y adolescentes, que viven en condiciones de pobreza en comunidades urbano marginales de la Ciudad de Soyapango, se han beneficiado por segundo año consecutivo con este proyecto, en el cual se impulsa la educación temprana de los niños de 0 a 6 años, además del refuerzo escolar de niños y adolescentes de Soyapango. La mayoría de los niños alcanzados por el proyecto, provienen de hogares sostenidos sólo por las madres, quienes trabajan en el sector informal, el apoyo consiste en dar atención escolar a los niños mientras ellas trabajan.

Instituto: Acción Social
Donación: \$ 26,000.00





Cursos de Formación Profesional a mujeres de escasos recursos de zonas del Oriente de San Salvador

Desde mayo 2011, se ha apoyado a través de la Fundación del Valle de España, al Centro de Formación Siramá de El Salvador, en cursos para jóvenes mujeres y madres solteras, con el fin de que aprendan oficios como Cosmetología, Corte y Confección, Panadería, entre otros; además de motivarles a la formación de micro empresas para un mayor alcance. Las beneficiarias son familias encabezadas por mujeres que radican en barrios y cantones de extrema pobreza del Oriente de San Salvador y del interior del país.

Instituto: Acción Social
Donación: \$ 26,000.00



Responsabilidad Social Empresarial

Ayuda a familias afectadas por la Tormenta 12 E

En febrero 2012, la Fundación MAPFRE analizó los estragos causados a familias de escasos recursos, a raíz de la tormenta 12 E, que golpeó el país a finales del 2011, decidiendo hacer donativos a dos instituciones que se caracterizan por ayudar en esos momentos de crisis, como son Cruz Roja y Caritas El Salvador.

La realización de este proyecto, beneficiará a más de 400 familias con la construcción de viviendas con sistemas que soporten este tipo de catástrofes, acompañado a la vez por la capacitación en hábitos de higiene y manejo del agua. El proyecto está en su fase final de ejecución.

Instituto: Acción Social

Donación: \$ 200,000.00



Campaña de Seguridad Vial "Tú decides"

El Instituto de Seguridad Vial de la Fundación MAPFRE, aportó los fondos para la realización de la Campaña de concientización y seguridad vial desarrollada en El Salvador por MAPFRE La Centro Americana durante 2012.

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 del país, la distracción es la primera causa de accidentes de tránsito.

Esta campaña se llevó a cabo a través de recursos gráficos y campañas por radiodifusoras.

Instituto: Seguridad Vial

Donación: \$ 39,000.00



Responsabilidad Social Empresarial

Donativo al Ministerio de Educación de Material de Educación Vial 2012

La FUNDACIÓN MAPFRE donó en mayo de 2012, al Ministerio de Educación (MINED), 207, 500 cuadernillos para estudiantes de plan básico en materia de educación vial.

El material servirá para apoyar al Programa de Educación Vial que desarrolla el Ministerio de Educación junto a la Policía Nacional Civil (PNC) en los diferentes centros educativos, como refuerzo a los programas de la asignatura de Estudios Sociales.

Se beneficiaron 165 Centros Educativos a nivel nacional y cerca de 52,101 estudiantes desde parvularia hasta bachillerato, así como a maestros.

Instituto: Seguridad Vial
Donación: \$ 52,650.00



Campaña Vivir en Salud 2012

La FUNDACIÓN MAPFRE impulsó en septiembre y octubre de 2012, a través de Ciencia Divertida, la Campaña Vivir en Salud.

Esta campaña promueve, a través de actividades lúdicas, los hábitos relacionados con la alimentación sana y el ejercicio físico saludable en los niños, con el fin de lograr mejorar la calidad de vida de nuestras nuevas generaciones.

Se beneficiaron 62 Centros Educativos a nivel nacional y más de 6,000 estudiantes en las edades de 7 a 10 años, así como a maestros con los libros de apoyo.

Instituto: Prevención, Salud y Medio Ambiente
Donación: \$ 26,000.00



Comentarios de Estados Financieros 2012

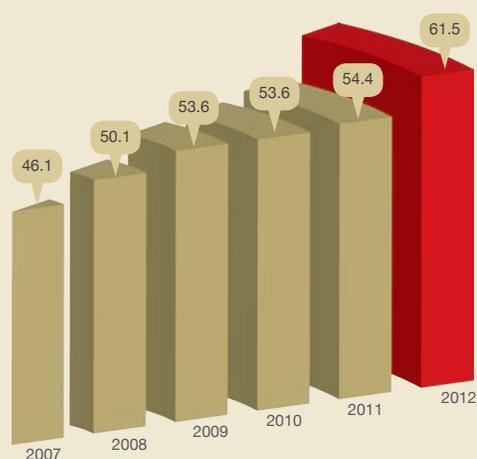
PRIMAS NETAS EMITIDAS

El año 2012 al igual que los años anteriores, presentó dificultades para la retención de negocios en cartera, como también para experimentar un crecimiento a través de la captación de nuevos negocios, sin embargo pese a lo anterior, al cierre del ejercicio las primas netas emitidas alcanzaron un monto de \$61,5 millones de dólares, los cuales comparados con los del 2011 que fue de \$54,4, representa un crecimiento del 13.1%. Este resultado responde al firme compromiso de mantener la tendencia de incrementar, año con año, el volumen de negocios de la cartera de primas.

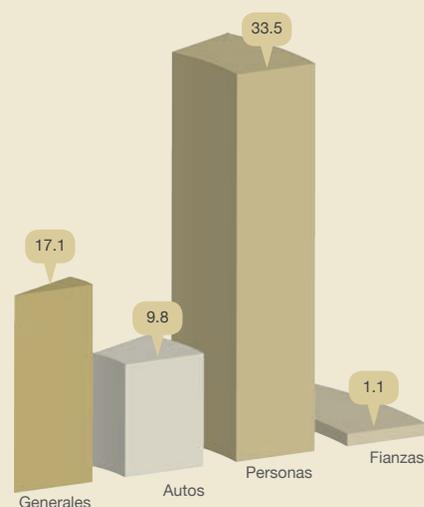
EMISIÓN DE PRIMAS NETAS POR SECTORES

La cartera de primas netas distribuida por sectores de negocio, quedó establecida de la siguiente manera: Seguro de Ramos Generales \$17,1 millones, Seguro de Automotores \$9,8 millones, Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$33,5 millones y Fianzas \$1,1 millones de dólares.

PRIMAS NETAS EMITIDAS
(En millones de dólares)



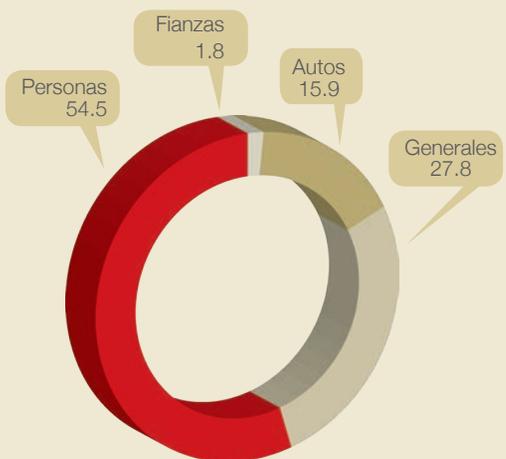
EMISIÓN DE PRIMAS NETAS POR SECTORES
(En millones de dólares)



COMPOSICIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA

Al cierre del ejercicio la cartera de primas netas emitidas por sectores quedó distribuida de la siguiente manera:

COMPOSICION PORCENTUAL DE LA CARTERA (en porcentaje)



El Jardín de Celeste, Sonsonate.

SINIESTRALIDAD INCURRIDA

La siniestralidad incurrida alcanzó un 53.0% sobre las primas netas emitidas y representa una disminución de 4 puntos porcentuales sobre el ratio de 2011 que fue de 57.0%.

Esta importante reducción en la siniestralidad incurrida es el resultado de la efectiva aplicación de políticas conservadoras en la selección y suscripción de riesgos que se viene empleando de manera sostenida en los últimos años.

Por otra parte es importante mencionar que se mantienen las políticas de gestión y control de riesgo con principal énfasis en aspectos como:

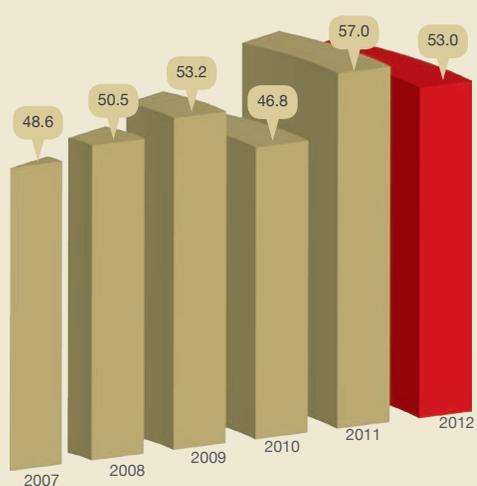
- La revisión y depuración de negocios no rentables o de mucha frecuencia de siniestralidad
- Revisión de políticas de suscripción
- Rigor en la selección de riesgos
- Medidas de lucha contra el fraude
- Especialización en la gestión técnica de reclamos.

SEGUROS GENERALES

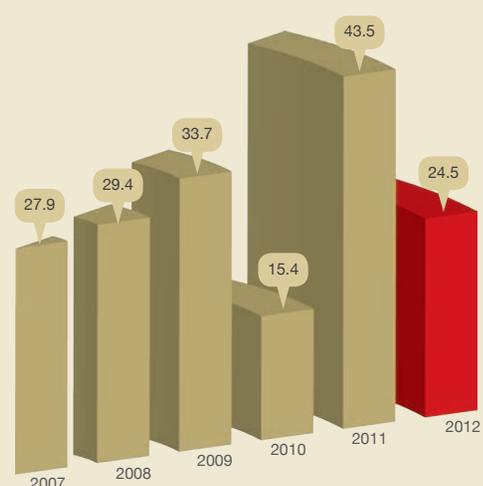
La siniestralidad del sector de seguros de Ramos Generales alcanzó un ratio del 24.5%, sobre el total de primas netas emitidas, y representa una disminución importante de 19 puntos porcentuales comparados con 2011 que tuvo un ratio de 43.5%.

Esta disminución responde a dos siniestros de intensidad tramitados en 2011, y a la implementación de acciones para la depuración de pólizas deficitarias, aspectos que han permitido el ratio alcanzado en 2012.

SINIESTRALIDAD INCURRIDA
(En millones de dólares)



SEGURO RAMOS GENERALES
(En millones de dólares)



Comentarios de Estados Financieros 2012

SEGUROS DE AUTOMOTORES

El seguro de Automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 67.0% sobre las primas netas emitidas, el cual supone un aumento de 3.3 puntos porcentuales con relación a 2011, que fue de 63.7%.

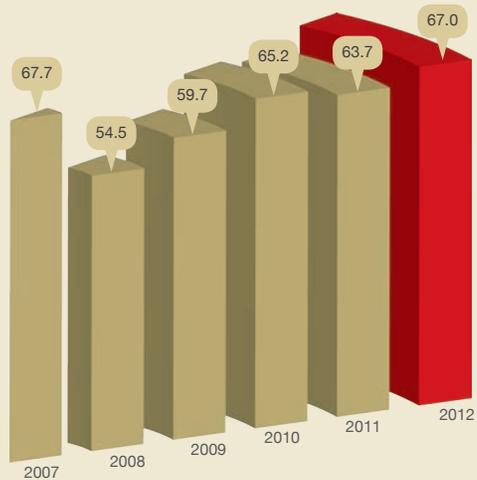
La siniestralidad responde principalmente al aumento en el número de casos atendidos, es decir se experimentó una siniestralidad de frecuencia, sumado a los robos totales registrados en un volumen similar al de 2011. Por otra parte es importante mencionar que se han mantenido controlados los costos medios por reparaciones.

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

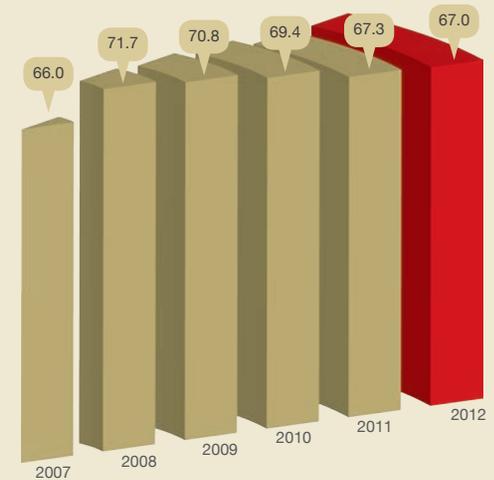
El sector de seguro de Personas cerró con un ratio de siniestralidad del 67.0% indicador similar al determinado en 2011 que fue de 67.3%.

La tendencia mantenida es el resultado de 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.

SEGURO DE AUTOMOTORES
(En porcentaje)



SEGURO DE PERSONAS
(En porcentaje)



Comentarios de Estados Financieros 2012

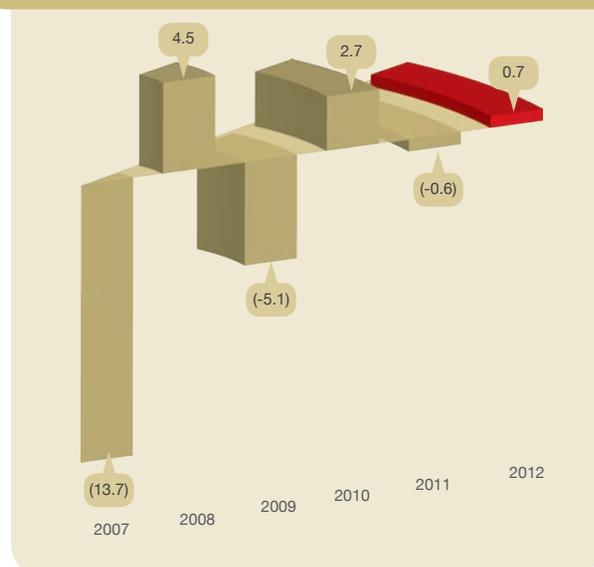
FIANZAS

Este sector mostró una siniestralidad incurrida del 0.68%. Como en años anteriores esta siniestralidad es el resultado de la aplicación de políticas de suscripción que permiten mantener controlada la siniestralidad en niveles menores al del mercado que tiene un promedio del 40%.

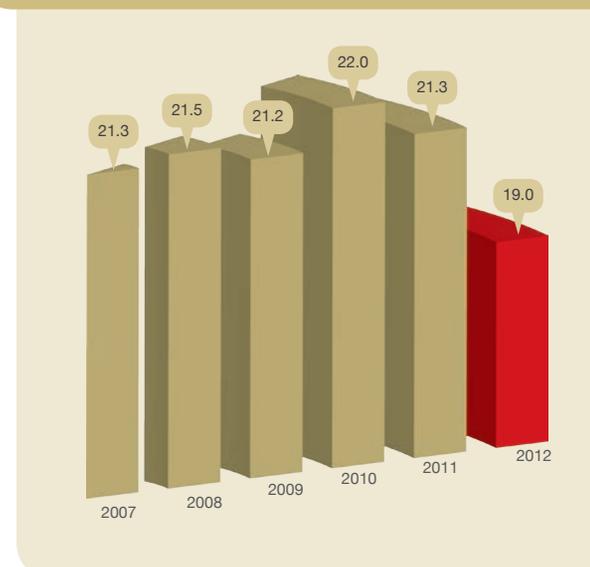
EVOLUCIÓN DE GASTOS TOTALES (INTERNO Y EXTERNO)

Mantener una efectiva aplicación de la política de moderación y control efectivo de los gastos, permitió que en 2012 el ratio de gastos experimentara una importante disminución al pasar de 21.3% en 2011 a 19.0% en 2012 de las primas netas emitidas. El ratio de gastos se mantiene dentro de los parámetros establecidos.

PORCENTAJE DE SINIESTRALIDAD INCURRIDA FIANZAS



PORCENTAJE EVOLUCIÓN DE GASTOS TOTALES (INTERNO Y EXTERNO)

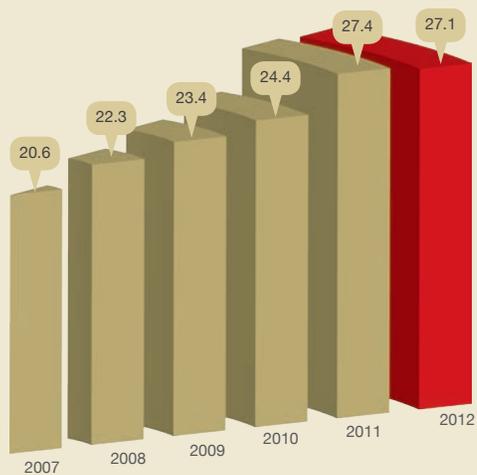


Comentarios de Estados Financieros 2012

EVOLUCIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS

Una de las principales fortalezas que tiene la compañía es la creciente cobertura de reservas. Al cierre de 2012 las reservas de riesgos en curso y las reservas matemáticas ascendieron a \$27,1 millones de dólares, que comparadas con las del 2011 que fueron de \$27,4 millones de dólares, existe una leve disminución de \$0,3 millones de dólares es decir un 1%.

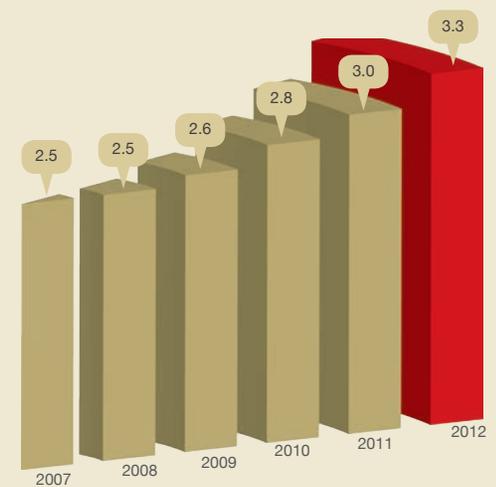
RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS
(En millones de dólares)



RESULTADOS

Pese haber continuado en 2012 afrontando situaciones adversas en un entorno macroeconómico difícil y un estancamiento del crecimiento económico, se obtuvo un resultado antes de impuesto de \$3,3 millones de dólares, que representa un incremento del 10.0% comparado con el año anterior que fue de \$3,0 millones de dólares.

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS
(En millones de dólares)



LA CENTRO AMERICANA, S. A.

Balance General

(al 31 de diciembre de 2012-2011)

	2012	2011	Diferencia	% Variación
ACTIVO				
DISPONIBILIDADES	\$ 1,149,027	\$ 1,203,490	\$ (54,463)	(4.5)
INVERSIONES FINANCIERAS	25,703,677	23,133,606	2,570,071	11.1
PRÉSTAMOS Y DESCUENTOS	7,350,148	6,985,394	364,754	5.2
PRIMAS POR COBRAR	18,925,461	16,754,528	2,170,933	13.0
INST. DEUDORAS SEGUROS Y FIANZAS	5,121,014	5,165,542	(44,528)	(0.9)
INVERSIONES PERMANENTES	847,821	847,821	-	-
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1,261,362	1,467,637	(206,275)	(14.1)
OTROS ACTIVOS	3,909,342	3,269,265	640,077	19.6
TOTAL ACTIVO	\$ 64,267,852	\$ 58,827,283	\$ 5,440,569	9.2
PASIVO Y PATRIMONIO				
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS	\$ 662,450	\$ 614,501	\$ 47,949	7.8
RESERVAS TECNICAS Y MATEMÁTICAS	27,108,089	27,420,706	(312,617)	(1.1)
RESERVAS POR SINIESTROS	2,489,222	2,361,907	127,315	5.4
INSTITUCIONES ACREEDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS	8,627,488	4,335,532	4,291,956	99.0
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,181,190	680,000	501,190	73.7
OBLIGACIONES CON INTERMEDIARIOS	2,393,287	2,167,860	225,427	10.4
CUENTAS POR PAGAR	2,058,002	1,831,389	226,613	12.4
OTROS PASIVOS	2,264,135	2,125,394	138,741	6.5
TOTAL PASIVO	\$ 46,783,863	\$ 41,537,289	\$ 5,246,574	12.6
CAPITAL SOCIAL	\$ 10,000,008	\$ 10,000,008	\$ -	-
RESERVAS	2,134,339	2,134,339	-	-
SUPERAVIT	2,801,450	2,725,615	75,835	2.8
UTILIDAD DEL EJERCICIO DESPUES DE IMPUESTOS	2,548,192	2,430,032	118,160	4.9
TOTAL PATRIMONIO	\$ 17,483,989	\$ 17,289,994	\$ 193,995	1.1
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 64,267,852	\$ 58,827,283	\$ 5,440,569	9.2

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

Estado de Resultados

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012-2011)

	2012	2011	Diferencia	% Variación
INGRESOS				
PRIMAS PRODUCTOS	\$ 67,933,699	\$ 58,636,455	\$ 9,297,244	15.9
REEMBOLSOS DE GASTOS POR CESIONES Y RETROCESION DE SEGUROS Y FIANZAS	3,662,457	2,966,358	696,099	23.5
SINIESTROS RECUPERADOS	8,909,061	8,383,833	525,228	6.3
SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES	247,387	204,321	43,066	21.1
INGRESOS TECNICOS POR AJUSTES A RESERVAS	8,566,584	7,172,984	1,393,600	19.4
INGRESOS FINANCIEROS Y DE INVERSION	2,791,029	2,166,320	624,709	28.8
INGRESOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	834,515	606,570	227,945	37.6
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	\$ 92,944,732	\$ 80,136,841	\$ 12,807,891	16.0
EGRESOS				
SINIESTROS	\$ 30,506,776	\$ 26,535,579	\$ 3,971,197	15.0
OBLIGACIONES CONTRACTUALES	2,356,752	1,819,524	537,228	29.5
PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y REAFIANZAMIENTOS	29,031,698	21,551,923	7,479,775	34.7
EGRESOS TECNICOS POR AJUSTES A LAS RESERVAS	8,381,282	10,123,075	(1,741,793)	(17.2)
DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE PRIMAS	6,392,194	4,235,479	2,156,715	50.9
GASTOS DE ADQUISICIÓN Y CONSERVACIÓN	6,613,337	6,376,896	236,441	3.7
GASTOS DE COBRANZA	150,943	136,503	14,440	10.6
GASTOS DE ADMINISTRACION	5,723,109	5,605,025	118,084	2.1
GASTOS FINANCIEROS Y DE INVERSION	468,819	250,914	217,905	86.8
GASTOS EXTRAORDINARIOS Y DE EJERCICIOS ANTERIORES	771,630	1,071,891	(300,261)	(28.0)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 2,548,192	\$ 2,430,032	\$ 118,160	4.9
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS	\$ 92,944,732	\$ 80,136,841	\$ 12,807,891	16.0

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

Estado de Cambios en el Patrimonio

(del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012-2011)

	Saldos al 31 De diciembre de 2011	Aumentos	Disminuciones	Saldos al 31 De diciembre de 2012
PATRIMONIO				
Capital Social pagado	\$ 10,000,008	\$ -	\$ -	\$ 10,000,008
Reserva Legal	2,000,002	-	-	2,000,002
Utilidades distribuibles	4,662,732	2,552,882	(2,354,197)	4,861,417
PATRIMONIO RESTRINGIDO	\$ 16,662,742	\$ 2,552,882	\$ (2,354,197)	\$ 16,861,427
Utilidad no distribuible	627,253	622,563	(627,253)	622,563
TOTAL PATRIMONIO	\$ 17,289,995	\$ 3,175,445	\$ (2,981,450)	\$ 17,483,990
VALOR CONTABLE DE LAS ACCIONES	\$ 20.74			\$ 20.98

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

Composición de Primas Netas

(al 31 de diciembre de 2012-2011)

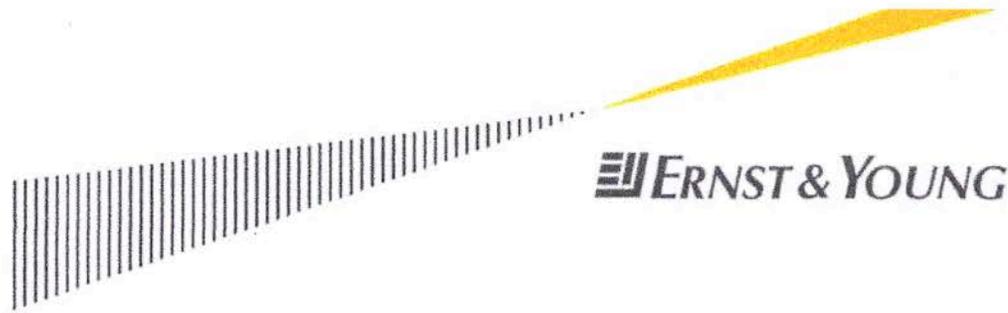
	2012	2011	Diferencia	% Variación
VIDA				
PERMANENTE	\$ 1,932,640	\$ 2,036,970	\$ (104,330)	(5.1)
PLAN A.V.E.	1,059,923	1,074,962	(15,039)	(1.4)
COLECTIVO	4,551,210	3,911,200	640,010	16.4
TEMPORALES	70,942	68,277	2,665	3.9
DECESOS	65,536	71,127	(5,591)	(7.9)
ACCIDENTES	1,625,157	1,354,855	270,302	20.0
SALUD Y HOSPITALIZACION	12,782,937	10,969,499	1,813,438	16.5
DEUDA	3,004,021	2,228,716	775,305	34.8
TOTAL VIDA	\$ 25,092,366	\$ 21,715,606	\$ 3,376,760	15.5
DAÑOS				
INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS	\$ 9,116,067	\$ 9,265,615	\$ (149,548)	(1.6)
AUTOMOTORES	9,004,304	8,144,154	860,150	10.6
TRANSPORTE	1,994,261	1,928,503	65,758	3.4
DIVERSOS	3,080,734	3,673,905	(593,171)	(16.1)
TOTAL DAÑOS	\$ 23,195,366	\$ 23,012,177	\$ 183,189	0.8
FIANZAS				
FIANZAS	\$ 1,119,488	\$ 1,051,389	\$ 68,099	6.5
TOTAL FIANZAS	\$ 1,119,488	\$ 1,051,389	\$ 68,099	6.5
REASEGURO				
REASEGURO TOMADO	\$ 12,134,287	\$ 8,621,803	\$ 3,512,484	40.7
TOTAL REASEGURO TOMADO	\$ 12,134,287	\$ 8,621,803	\$ 3,512,484	40.7
TOTAL GENERAL	\$ 61,541,507	\$ 54,400,975	\$ 7,140,532	13.1

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

Composición del Seguro en Vigor

(al 31 de diciembre de 2012-2011)

	2012	2011	Diferencia	% Variación
VIDA				
PERMANENTE Y BENEFICIOS ADICIONALES PLAN A.V.E.	\$ 37,850,572	\$ 39,978,542	\$ (2,127,970)	(5.3)
COLECTIVO Y BENEFICIOS ADICIONALES TEMPORALES	853,395,626	701,582,179	151,813,447	21.6
DECESOS	17,331,251	18,031,705	(700,454)	(3.9)
ACCIDENTES	4,088,636	4,749,456	(660,820)	(13.9)
MEDICO HOSPITALARIO	760,202,325	521,607,723	238,594,602	45.7
DEUDA	1,772,521,141	1,107,674,896	664,846,245	60.0
	3,477,613,066	1,160,070,486	2,317,542,580	199.8
TOTAL VIDA	\$ 6,928,641,617	\$ 3,559,631,987	\$ 3,369,009,630	94.6
DAÑOS				
INCENDIO	\$ 3,797,990,370	\$ 3,481,709,040	\$ 316,281,330	9.1
AUTOMOTORES	269,648,843	233,685,974	35,962,869	15.4
TRANSPORTE	268,510,536	206,410,137	62,100,399	30.1
DIVERSOS	231,581,165	317,749,461	(86,168,296)	(27.1)
TOTAL DAÑOS	\$ 4,567,730,914	\$ 4,239,554,612	\$ 328,176,302	7.7
FIANZAS				
FIANZAS	\$ 99,984,773	\$ 112,135,002	\$ (12,150,229)	(10.8)
TOTAL FIANZAS	\$ 99,984,773	\$ 112,135,002	\$ (12,150,229)	(10.8)
TOTAL GENERAL	\$ 11,596,357,304	\$ 7,911,321,601	\$ 3,685,035,703	46.6



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

Torre Futura
87 Av. Norte y Calle El Mirador
Complejo World Trade Center, local 11-05
San Salvador
www.ey.com/centroamerica

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 2012, 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.

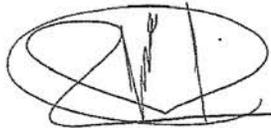
A la Junta General de Accionistas y
Junta Directiva de la Centro Americana, S.A.
Página 2

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 2012, 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

8 de febrero de 2013
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador



 ERNST & YOUNG

A-001-2013

Coordinación General **Licda. Margoth Spencer.**
Edición: **Lic. José Roberto Arévalo,**
Arte y fotografía:



www.eheditorial.com

Foto Contraportada: Playa El Tunco, La Libertad.




MAPFRE | LA CENTRO AMERICANA
 EL SALVADOR

www.lacentro.com

	Teléfono	FAX		Teléfono	FAX
OFICINAS DIRECTAS					
Oficina Central	2257-6666	2223-2687	Chalatenango	2314-9966	2314-9967
Oficina Directa Centro	2257-6666	2245-3389	Nueva Concepción	2306-8666	2306-8680
Oficina Directa Santa Elena	2257-8666	2257-8667	Ilobasco	2314-9866	2314-9867
Oficina Directa San Miguel	2677-6666	2677-6667	Ahuachapán	2414-1666	2414-1667
Oficina Directa Santa Ana	2479-6666	2479-6667	Metapán	2489-6666	2489-6667
OFICINAS DELEGADAS					
Santa Tecla	2236-6666	2236-6667	Sonsonate	2427-6666	2427-6667
Merliot	2287-6666	2287-6667	Usulután	2640-1666	2640-1667
Soyapango	2275-6666	2275-6667	La Unión	2600-6666	2600-6667
Layco	2275-6668	2275-6669	Zacatecoluca	2314-9666	2314-9667
Cojutepeque	2341-1666	2341-1667	Chalchuapa	2408-3666	2408-3366
			San Vicente	2314-9766	2314-9767
			Sensuntepeque	2314-9665	2314-9664