



Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.

Memoria de Labores 2020

Oficina Central: **8a. Calle Ote. y 4a. Av. Nte, #203, San Miguel, El Salvador** | PBX: **2682-1600**
Correo electrónico: **info@amc.com.sv** | Sitio web: **www.amc.com.sv** | Facebook: **AMC El Salvador**

Introducción

El presente informe refleja la situación general de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V. en el periodo de enero a diciembre de 2020; y los resultados logrados mediante la implementación del Plan Operativo aprobado por la Asamblea General de Socios y la Junta Directiva, en los temas de crecimiento, calidad de la cartera, y nuevos productos; así como las principales cifras e indicadores financieros de AMC de R.L. de C.V. al 31 de diciembre de 2020.

OBJETIVOS DEL INFORME

- Proporcionar un panorama sobre la situación real de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V. al 31 de diciembre de 2020.
- Presentar los principales resultados obtenidos a la fecha sobre la gestión financiera al cierre de 2020.
- Informar sobre la evolución y desarrollo de la gestión crediticia (colocaciones, crecimiento, calidad de cartera).

Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V. (AMC de R.L. de C.V.)

📍 **Oficina Central:** 8a. Calle Ote. y 4a. Av. Nte, #203, San Miguel, El Salvador

☎ **PBX:** 2682-1600

✉ **E-mail:** info@amc.com.sv

🌐 **Sitio web:** www.amc.com.sv



Diseño y Diagramación:
Marvin U. Mejía F. 2021



Contenido

4	Mensaje de la Presidencia
5	Junta Directiva
6	Estructura Administrativa
7	Jefes de Agencia
8	Gestión Institucional
8	Área de Negocios / Crediticia
11	Gestión Financiera
11	Indicadores Financieros
11	Resumen de Principales Indicadores
12	Fuentes de Fondeo
13	Gestión Administrativa
14	Recursos Humanos
14	Área Legal
15	Control Interno
15	Unidad de Auditoria
15	Unidad de Cumplimiento
16	Unidad de Riesgos
16	Unidad de Informática
17	Unidad de Mercadeo
18	Unidad de Organización y Procesos
18	Convenios de Cooperación
20	Dictamen de Auditoría Externa y Estados Financieros



Mensaje de la Presidencia

Estimados Miembros de Asamblea General de Socios y Junta Directiva:

Reciban mis cordiales saludos, esperando que tanto ustedes, así como sus familias se encuentren bien a pesar de las dificultades que estamos pasando por la pandemia del COVID-19, la cual nos ha cambiado totalmente nuestra forma de vida y está provocando desafortunadamente muchas pérdidas de vida, así como pérdidas económicas a nivel mundial.

En este ambiente de incertidumbre y angustia por el daño que nos pueda causar esta pandemia tanto a nivel familiar, así como a nuestros colaboradores, socios y clientes, nos ha tocado trabajar, para lo cual fue necesario; extremar las medidas de bioseguridad para proteger y salvaguardar la vida de todos con los que nos relacionamos.

Quiero aprovechar este espacio para agradecer a nuestros colaboradores por su entrega y sacrificio en el trabajo, así como a nuestros socios y clientes quienes en su gran mayoría aún en los momentos más difíciles buscaron la forma para cubrir sus compromisos económicos y acceder a otros servicios con nuestra empresa, lo cual permite que podamos continuar con resultados aceptables.

También aprovechó para agradecer a los que conformamos el Comité de Emergencia y Crisis con quienes nos ha tocado reunirnos cada semana y en varias ocasiones para tomar las decisiones necesarias, para que AMC de RL de CV sobreviviera esta crisis; así como también valoramos el apoyo y soporte de todos los miembros de Junta Directiva, y también agradecemos a nuestros fondeadores y socios por su confianza en AMC de RL de CV.

Los resultados de nuestra institución, como lo podrán conocer en esta memoria de labores que resume el accionar de la empresa durante el 2020, son buenos y esperanzadores, a pesar de todas las dificultades enfrentadas, pues logramos mantener el nivel de morosidad bajo, la rentabilidad económica positiva y en general todos los indicadores crediticios y financieros bien.

Al momento de redactar estas palabras, continuamos todos con el reto de seguir luchando por mantenernos bien y también a nuestra empresa, pues la pandemia sigue y por tanto debemos seguir con las medidas tomadas hasta ahora y buscar nuevas estrategias y formas de operar para seguir adelante de la mejor manera posible.

Atentamente,

Wilson Salmerón

Junta Directiva 2016 – 2021



Directores Propietarios

Wilson Dagoberto Salmerón Chávez	Director Presidente
Mario Antonio Escolero Portillo	Director Vicepresidente
Alejandro Benítez Vásquez	Director Secretario
Sara Guadalupe Mendoza de Trejo	Directora Tesorera
Oscar Samuel González Canales	Director Propietario
Jose Eugenio González Guzman	Director Propietario
Luis Salvador Liévano Chavarría	Director Propietario

Directores Suplentes

Ana Julia Claros Díaz	Directora Suplente
Oscar Guillermo Cordero del Cid	Director Suplente



Estructura Administrativa

Juan Luis Moreno Rodríguez	Director Ejecutivo
Francisco Alexander Urquilla Castellanos	Gerente Comercial y Mercadeo (Interino)
Glenda Patricia Morales de Martínez	Gerente Financiero y Administrativo
Ariana Lisseth Avalos Galeas	Organización y Métodos
José Víctor Amaya Cartagena	Auditor Interno
Miguel Ángel Ruiz	Oficial de Riesgos
Ana Miriam Herrera	Jefe de Informática
Leopoldo de la O Martínez	Jefe de Depósitos
Mirian Rosibel González Bonilla	Oficial de Cumplimiento
Gloria Anna Osorio de Soto	Coordinadora de Recursos Humanos
Lilibeth Guadalupe Sorto Garmendez	Coordinadora de Departamento Legal

Jefes de Agencia

Ramón Obdulio Machado Ramírez	Sub-Gerente de Negocios Región I
Anderson Steve Cubias Duran	Jefe de Negocios San Miguel
Hugo Gerardo Rivera Solís	Jefe de Negocios Usulután
Juan Carlos Tobar Artola	Jefe de Negocios San Francisco Gotera
Enma Iveth Cruz de Loza	Jefe de Negocios Santiago de María
Evelin Reyes Contreras	Jefe de Negocios Santa Rosa de Lima
Erick Alexander Rivera Portillo	Jefe de Negocios La Unión
Gonzalo Tolosa Iraheta	Jefe de Negocios San Vicente
Miriam Beatriz Mendoza Guzmán	Jefe de Negocios Sensuntepeque
Jaime Mauricio Guzmán Rivera	Jefe de Negocios Zacatecoluca
Walter Alexander Mercado Lozano	Jefe de Negocios Ilobasco
Guillermo Eleazar Sánchez Baires	Jefe de Negocios Cojutepeque
Raúl Humberto Escamilla Galdámez	Sub-Gerente de Negocios Región III
Teodora Marín de Santos	Jefe de Negocios San Salvador
Santiago Menelao de León García	Jefe de Negocios Sonsonate
Pedro David Portillo Cabrera	Jefe de Negocios Santa Ana



Gestión Institucional

ÁREA DE NEGOCIOS

Área Crediticia - Principales Resultados de la Gestión Crediticia

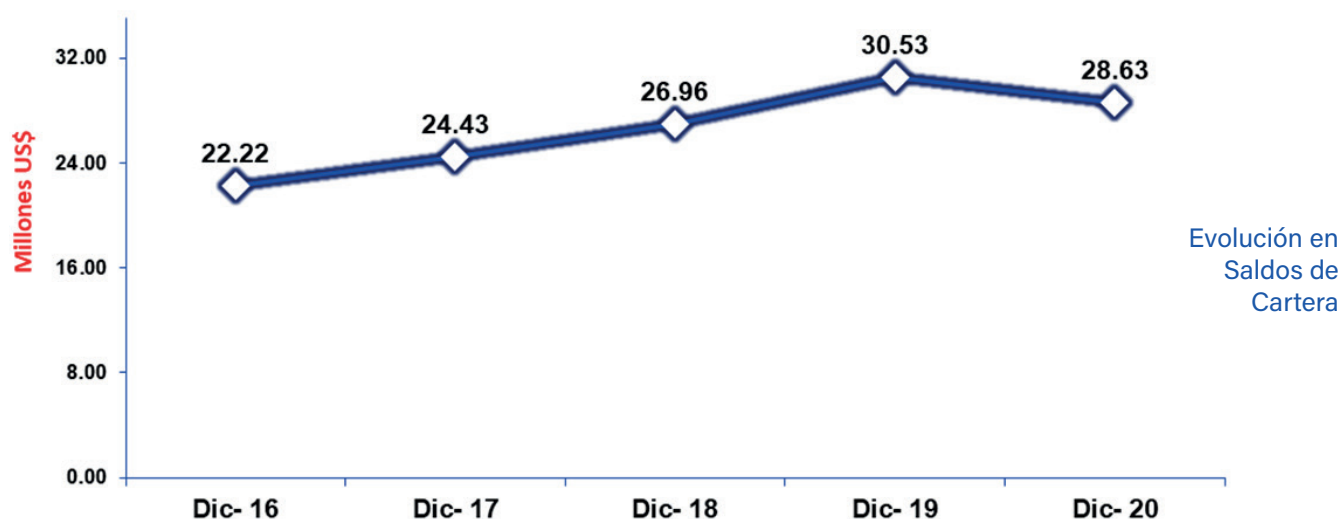
Colocaciones

Durante el año 2020 se otorgaron un total de 6,862 créditos por un valor acumulado de \$13,812,201.41; de los cuales 1,021 correspondieron a la confianza depositada de los nuevos clientes, y 5,841 a clientes potenciales recurrentes que conocen la estabilidad institucional y los beneficios del portafolio de nuestros productos.

En relación con el comportamiento de los últimos años (al cierre del año 2020) se ha disminuido en colocación debido a la pandemia del COVID-19, llegando al cierre parcial de la economía, retomando la colocación para los clientes recurrentes de forma estratégica a partir del mes de mayo 2020.

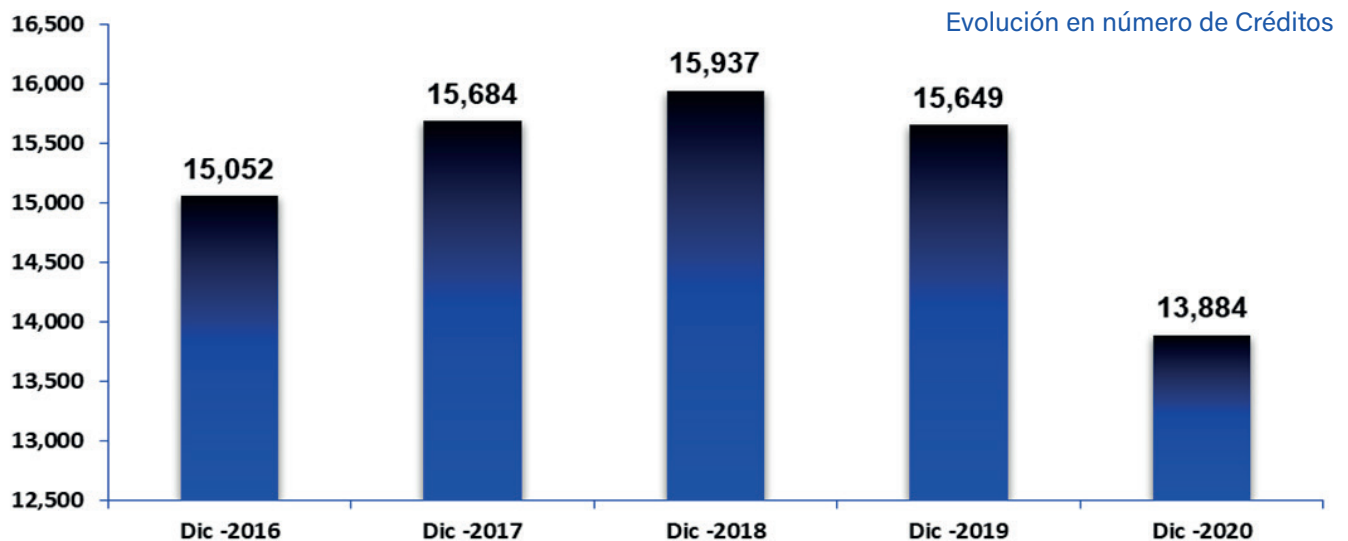
Comparativo	Dic-20	Dic-19	Dic-18	Dic-17	Dic-16
Créditos otorgados	6,862	11,374	12,203	13,287	13,662
Montos colocados	\$13,812,201.41	\$22,944,709.58	\$21,242,360.77	\$19,084,786.00	\$16,801,440.00
Saldo de cartera	\$28,628,236.21	\$30,532,956.70	\$26,967,312.21	\$24,434,439.47	\$22,225,705.38
Cartera en N°	13,884	15,649	15,937	15,684	15,052

Cartera Vigente

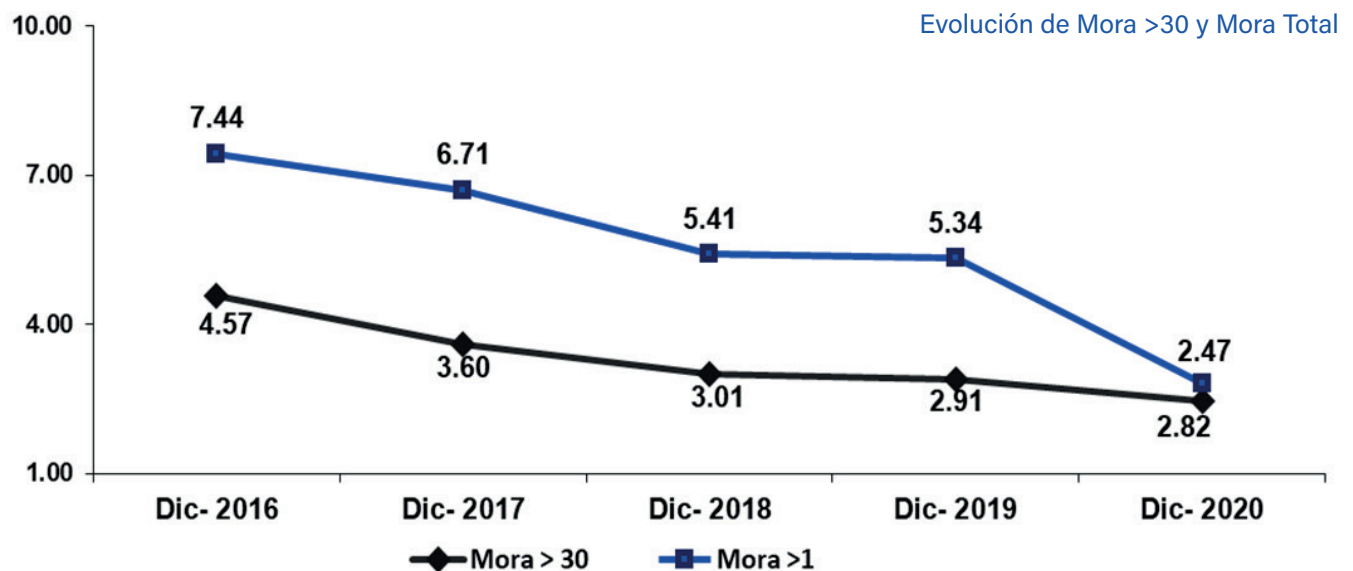


Se puede apreciar en la gráfica, la tendencia de crecimiento de cartera vigente en los últimos cinco años. Para el ejercicio 2020 el monto de cartera vigente es de **\$28,628,236.21**; y en relación a los últimos años se ha detenido el crecimiento debido al cierre parcial de la economía a nivel nacional, producto de la emergencia por el virus COVID-19, que efecto la estrategia comercial desde el mes de marzo 2020; esfuerzo que se continua ejerciendo en busca de las mejores estrategias de mercado para mantener la liquidez, y las excelente condiciones que se adapten a las necesidades de nuestros clientes para contribuir al crecimiento económico e institucional.

Cumpliendo con la función social de la institución, y producto de trabajar con los segmentos de población de bajos ingresos y con poco acceso al servicio financiero tradicional, se ha logrado obtener **13,884 créditos** y **11,766 clientes**, como resultado en la cartera vigente.



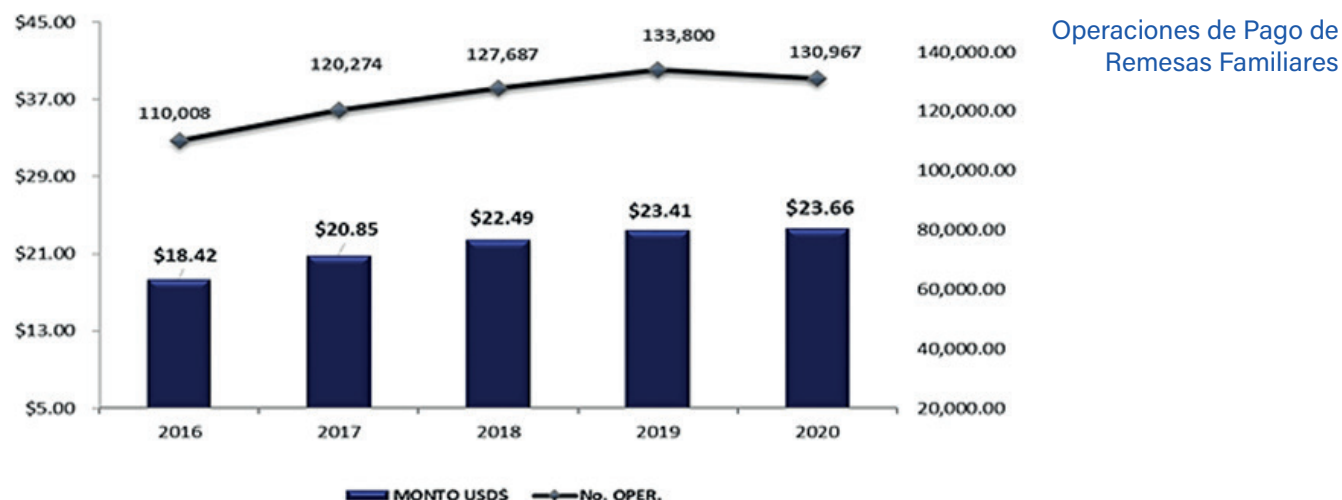
La tendencia muestra un incremento anual sostenido en los últimos años, desde el 2016 al 2019. En el primer trimestre del año 2020, se orientó a incrementar la cartera en la cantidad de números de crédito, para mayor diversificación y lograr disminuir la concentración en pocos clientes, obteniendo buenos resultados. Debido al cierre parcial de la economía, producto del COVID-19, se modificó la estrategia en recuperar la cartera actual colocada con el continuo seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes potenciales; razón por la cual muchos de los clientes lograron cancelar sus deudas, a pesar de la crisis económica; y se obtuvo una disminución de 1,765 créditos vigentes al cierre del año 2020.



La gestión oportuna del personal de negocios, acompañado del monitoreo administrativo de la cartera en riesgo, ha dado como resultado el obtener los más bajos indicadores de morosidad al final del año; indicadores que están por debajo de los parámetros establecidos para los rangos de mora mayor a 30 días y mora total; compromiso que prevalece en nuestro personal de lograr un mayor crecimiento institucional, en base al análisis metodológico y el seguimiento puntual de la cartera.

Operaciones de Pago de Remesas Familiares

Durante el año 2020 se logró incrementar el pago de remesas familiares a través de la operadora Western Unión, alcanzando un total de 130,967 en número de operaciones atendidas, por un monto de \$23,659,885.27; cerrando el ejercicio 2020, con incremento en relación al año 2019 en monto cancelado, de \$251,967.19; producto de mantener la confianza de nuestros clientes, otorgándoles un servicio más completo y personalizado, lo que permite como institución utilizar el servicio de manera estratégica para que nuevos clientes conozca del portafolio de producto con las mejores y accesibles condiciones que se ofrecen.



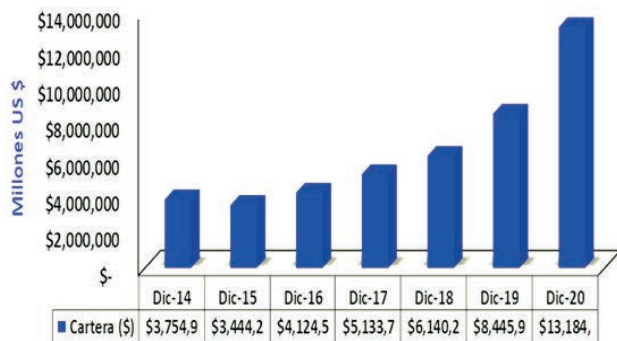
Crecimiento en operaciones de Captación de Ahorros y Depósitos a Plazo Fijo

Al cierre de diciembre 2020, AMC de R.L. de C.V. mantiene un notable crecimiento en operaciones de captación y cuentas de ahorro a través de sus socios, alcanzando la suma de US \$13,4 millones en saldo de cartera de depósitos a plazo fijo, finalizando con un crecimiento del 56.06%.

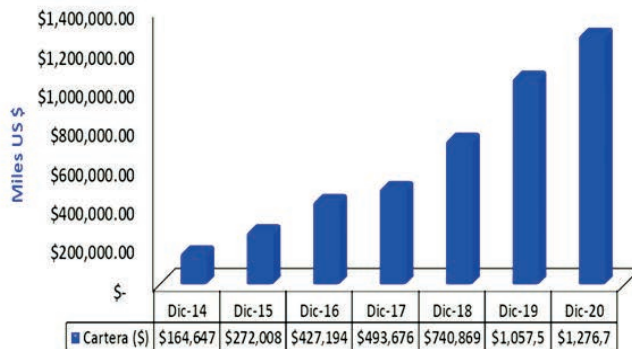
La cartera de cuentas de ahorros que realizan nuestros socios alcanzó la suma de US\$ 1,276,767.54 en saldo de cartera, y un crecimiento del 20.73% durante 2020, garantizando solidez y estabilidad en un mercado competitivo en la cartera pasiva.

Se ha logrado un incremento sustancial en las operaciones de captación y ahorros ofrecidos únicamente a socios de AMC de R.L. de C.V. derivado por la gestión estratégica y la confianza de todos los socios con los que cuenta la institución. Finalizando este año 2020, se iniciará con la colocación de la tarjeta de débito para nuestros ahorrantes.

Cartera de Depósitos a Plazo Fijo



Cartera de Ahorros



Gestión Financiera

El resultado de la gestión financiera de AMC de RL de CV al cierre del año 2020 -comparados con las cifras a diciembre del año 2019- refleja una disminución en los activos totales, principalmente por la reducción de la cartera de préstamos como resultado de los efectos de la pandemia por COVID-19; sin embargo, las operaciones de pago de remesas registraron un aumento con relación al año anterior, así como la cartera de depósitos de socios, que refleja un importante crecimiento.

INDICADORES FINANCIEROS

Al comparar los indicadores de la gestión del año 2020 -con el resultado del año 2019- reflejan una mejora en el desempeño, considerando la disminución en los indicadores de mora, de endeudamiento, de costo operativo y la mejora en la cobertura de reservas; a diferencia de los indicadores de rentabilidad patrimonial y de activos, que se ven afectados por la disminución de la cartera de préstamos.

Principales Indicadores	Dic. 2020	Dic. 2019	Variación
PAR>30 días	2.47%	2.91%	▼
PAR>1 día	2.82%	5.34%	▼
Cobertura Reservas a Cartera Vencida	126.12%	112.50%	▲
Relación Pasivos/Patrimonio	4.9	5.08	▼
Ratio Costos Operativos-Cartera	14.97%	16.58%	▼
Rentabilidad Patrimonial ROE, después de impuestos	5.43%	11.04%	▼
Rentabilidad sobre Activos ROA, después de impuestos	0.93%	2.01%	▼

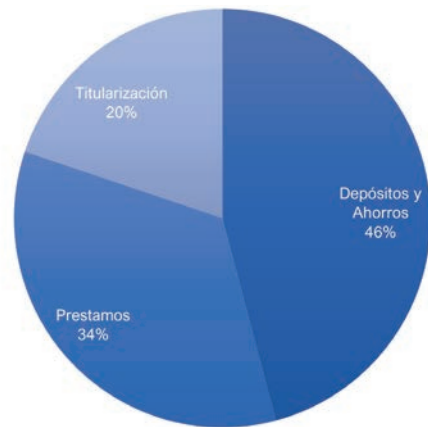
RESUMEN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

Indicadores	Dic. 2020	Dic. 2019	Dic. 2018	Dic. 2017	Dic. 2016	Dic. 2015
Cartera Total	\$28,628,236	\$30,532,957	\$26,967,312	\$24,434,439	\$22,225,705	\$21,052,152
Créditos Totales	13,884	15,649	15,937	15,684	15,052	13,643
Activos Totales	\$39,410,338	\$41,011,638	\$33,016,348	\$30,212,526	\$26,552,943	\$25,322,442
Utilidades del Periodo	\$353,398	\$706,686	\$546,808	\$430,392	\$427,199	\$121,757
Ingresos del Periodo	\$7,936,107	\$8,621,009	\$8,171,870	\$7,408,492	\$6,606,158	\$5,830,112
Gastos del Periodo	\$4,562,783	\$4,929,531	\$4,852,488	\$4,488,769	\$3,967,408	\$3,842,565
Operaciones de Pago de Remesas	\$23,659,885	\$23,407,918	\$22,491,449	\$20,859,806	\$18,428,038	\$8,503,019
Empleados Totales	160	176	171	168	158	151

FUENTES DE FONDEO

La gestión de intermediación financiera de AMC de RL de CV esta diversificada con financiamientos de bancos locales y fondos privados internacionales, depósitos de socios y la titularización de flujos financieros futuros.

Al cierre del año 2020, los depósitos de socios son la principal fuente de fondeo, ya que ascienden a \$14,4 millones, que representa el 45.87%; el financiamiento con bancos locales y fondos privados internacionales registran \$10,8 millones, que representan el 34.29% en la estructura de pasivos de intermediación; y la titularización de flujos futuros registra \$6,2 millones en monto, participando con el 19.84% del financiamiento.



FUENTES DE FINANCIAMIENTO

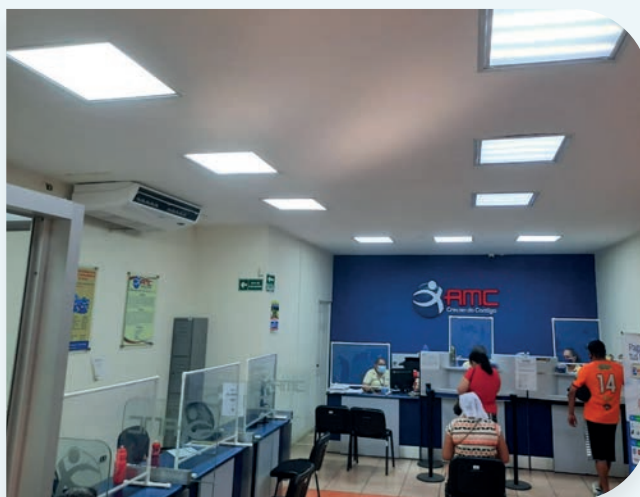
Fondos Internacionales



Bancos e Instituciones Nacionales



Gestión Administrativa



Para enfrentar la emergencia por la pandemia COVID-19, y con el propósito de cuidar la salud de nuestros colaboradores y clientes, se implementaron medidas de bioseguridad en cumplimiento al Plan "Trabajando con seguridad durante la emergencia sanitaria"; por lo que se coordinó la compra y distribución de equipos de protección e insumos para todas las agencias y oficina central, de mascarillas, guantes de látex, alcohol gel, sanitizante, termómetros digitales de larga distancia, caretas protectoras, bandejas con alfombra de desinfección de calzado y mamparas para escritorios.

Como parte de las mejoras de infraestructura, en la Agencia La Unión se trabajó en optimizar la iluminación del local para contar con instalaciones idóneas, y brindar buen servicio a nuestros clientes de la zona. También, durante el año 2020 se realizó la inversión en equipo tecnológico, y se dio continuidad al plan de mantenimientos y mejoras en los locales de las agencias y oficina central. Además, se brindó apoyo al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en actividades relacionadas al programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales, de conformidad a la Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

En dicha unidad se brinda soporte en el resguardo de documentos físicos, y además se digitalizan documentos como: garantías de hipotecas, garantías prendarias, desembolsos de préstamos, entre otros; permitiéndonos estar preparados ante cualquier contingencia o eventualidad.



Recursos Humanos



Administración de Capital Humano

En el año 2020 se llevaron a cabo 9 procesos de reclutamiento, selección y contratación para varias plazas; de éstas se encuentran activas 5: 4 para agencias y 1 para oficina central.

Rotación de Personal

La rotación de personal fue del 12.50% para el año 2020, equivalentes a 2 salidas, de un total de 160 empleados.

Capacitación

En función de un análisis de necesidades de capacitación, se desarrollaron una serie de seminarios, talleres, diplomados y cursos que permitieron a los empleados fortalecer sus capacidades técnicas y de seguridad y salud ocupacional.

Se desarrollaron un total de 48 capacitaciones durante el año 2020, que suman un total de 383 empleados capacitados en diferentes temas relacionados con el quehacer de la empresa.

Se realizó un esfuerzo conjunto con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional para capacitar al personal, con el objetivo de cumplir con todas las medidas de seguridad para prevenir contagios de COVID-19.

Área Legal

AMC de RL de CV cuenta con un Departamento Jurídico que brinda soporte legal a todas sus operaciones, con el fin de velar que toda la cartera esté garantizada, así como la custodia de toda la documentación legal que ampara los créditos.

Para este año 2020, como producto de las operaciones crediticias, se han constituido un total de 6,332 contratos fiduciarios, 293 contratos con garantía prendaria, 235 contratos con garantías hipotecarias y 2 contratos de crédito regional; haciendo un total de 6,862 contratos generados al cierre de diciembre de 2020.

Actualmente la cartera vigente de AMC de RL de CV está respaldada por varios tipos de garantías, entre ellas: garantías fiduciarias, hipotecarias, prendarias, fondos de garantías y otras; estando representadas con relación a la cartera vigente, así: 35.55% en garantías hipotecarias, 33.58% fiduciarias, 23.39% prendarias, 1.61% en fondos de garantía, y 5.87% en otras garantías (PI, SG).

Control Interno

UNIDAD DE AUDITORIA

La Unidad de Auditoría Interna tiene como principales objetivos evaluar permanentemente la efectividad y eficiencia de los sistemas de control interno, gestión de riesgos y gobierno corporativo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de las operaciones administrativas y financieras, y que éstas se desarrollen ajustándose a las políticas y procedimientos establecidos por la administración y marco legal aplicable.

Para el logro de estos objetivos, se trabajó con base a un plan de trabajo aprobado por Junta Directiva, elaborado con un enfoque basado en riesgos, aspecto fundamental requerido por las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

En el periodo 2020, se emitieron los siguientes informes: 18 para el área de negocios, 6 para áreas administrativas, 4 informes especiales y 8 revisiones especiales; haciendo un total de 36 informes.

Así mismo se realizaron otras actividades, que se detallan a continuación:

- Revisión de 15 cesiones de cartera a instituciones como: FONAVIPO, Banco Hipotecario y FIDEMYPE.
- Emisión de 2 certificaciones de saldos de créditos garantizados a través del Fondo Salvadoreño de Garantías (FSG).
- Emisión de certificación de saldo de crédito garantizado a través del programa PROGARA-Tradicional.
- Revisión de tasas máximas efectivas en cumplimiento de la Ley Contra la Usura.
- Revisión de manuales y políticas elaborados por la dirección para la administración de caja chica, fondo de efectivo y recibos provisionales de ingreso.
- Elaboración de informes a Junta Directiva, e informes a entidades externas como BANDESAL y FONAVIPO.

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

La gestión integral contra el lavado de dinero y activos se lleva a cabo a través del cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, su Reglamento y el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.

El inusual año 2020, enfrentando una pandemia, en la cual han surgido nuevas tipologías de lavado de activos relacionadas a la nueva normalidad, AMC de RL de CV -con el propósito de fortalecer los procesos y el control interno- realizó jornadas de capacitación on-line, siendo necesario reenfocar algunos temas, pero siempre manteniendo el impartir conocimiento sobre el contenido del manual de políticas y procedimientos, código de ética, así como los controles con los que cuenta el sistema de prevención.

Con la finalidad de cumplir el marco regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y activos, también se realizaron Comités de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, se reportaron transacciones reguladas a la UIF a través del portal Web, mensualmente se realizó la búsqueda de los nuevos aspirantes a socios en la "lista negra de elaboración propia", y también se actualizó la lista de Personas Expuestas Políticamente (PEP's) y la "lista negra de elaboración propia". Se dio respuesta a requerimientos recibidos por parte de las instituciones bancarias y diversas entidades.

Se realizó la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos relativos a la debida diligencia mejorada, las cuales han sido analizadas y aprobadas por la Junta Directiva, con la finalidad de velar por el cumplimiento legal, identificar, prevenir y minimizar los riesgos del delito de lavado de dinero y de activos, de conformidad a lo establecido en la Ley.

Unidad de Riesgos

Para manejar los riesgos asumidos por AMC de RL de CV, y con la finalidad de proveer a la Junta Directiva de la Sociedad, una opinión objetiva sobre la gestión integral de riesgos, se desarrolla un proceso estratégico en todas las instancias, el que consiste en: identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los que la Sociedad y su capital se encuentran expuestos. Dentro de los riesgos asumidos por la institución durante el año 2020 tenemos los siguientes:

Riesgo de Crédito

- Se monitorearon los límites de concentración mensual de la cartera de AMC de RL de CV por productos.
- Elaboración de matrices de transición para determinar la migración de los créditos, así como para proyectar la provisión de reserva para aquellos créditos de difícil recuperación.
- Elaboración de "Propuesta para la Gestión de Cartera de Crédito Post COVID-19", con su respectiva herramienta (encuesta) y su

tabulación para recopilar información de los clientes.

Riesgo de Liquidez

- Se identificaron y monitorearon los indicadores de alerta temprana de liquidez.
- Alertas tempranas para detectar descalces de plazos entre activos y pasivos.

Riesgo Operacional

- Se trabajó en delimitar riesgos operativos en los procesos de captación de depósitos y en los procesos de créditos.
- Se evaluó y verificó el riesgo en los procesos de arqueos al fondo fijo con el que cuentan las agencias, así como los arqueos a los cajeros.

Riesgo Reputacional

- Se elaboró informe referente al riesgo reputacional al que la institución estaba expuesto derivado de la pandemia por COVID-19.

Unidad de Informática

Administrar la tecnología e información, optimizar de forma efectiva la infraestructura, preservar la seguridad de los sistemas, mantener la integridad y privacidad de los datos, son las funciones principales del área de informática; las cuales se supervisan y desarrollan para contribuir al correcto funcionamiento de los procesos y proyectos institucionales. Dentro de los avances relevantes desarrollados en el periodo 2020 están:

- Instalación/Implementación/Capacitación de proceso de cartera digital.
- Preparación y configuración de seguridad de equipos (Tablet) para ejecutivos de negocios.
- Apoyo en validar ajustes a funciones de integración de cartera de tarjetas de créditos a cartera digital.
- Capacitación a Jefes de Agencias y Analistas de Operaciones en el uso de cartera digital (versión web) de seguimiento y revisión de prospectos.
- Apoyo en revisión de procesos para mejoras



en formas de revisión de prospectos, así como documentar cambios en controles de SIM.net, para minimizar los errores al enviar datos de cartera digital.

- Implementación de SPF (Sender Policy Framework), que es un tipo de registro de servicio de nombre de dominio (DNS, Domain Name Service) para identificar los servidores de correo que puedan enviar mensajes en nombre de tu dominio, para refuerzo a la seguridad del flujo de correos.
- Implementación de registros o protocolos de autenticación DKIM y DMARC, para ayudar a evitar que se manden correos suplantando nuestra identidad (actividad conocida como phishing); todos estos registros fueron dados de alta en el servidor de correo y configuración del dominio.
- Actualización a motor de servidor McAfee, la configuración de la carpeta de correo basura en la que se reenvía un spam detectado en el servidor de transporte perimetral o de transporte de concentradores (correo).
- Corrección a módulo de recursos, para el tratamiento del recalcule para empleados mayores a 60 años.
- Corrección a Estados Financieros, por implementación de Ley de Contribución Especial.
- Creación de reportes estadísticos, para control de transacciones de puntos de pagos.

Unidad de Mercadeo

Durante el periodo de enero a marzo del 2020, la Unidad de Mercadeo inició la ejecución del plan de marketing con el propósito de desarrollar diferentes estrategias con los clientes actuales y potenciales, para crear experiencias únicas que les permita preferir e identificarse con la marca AMC.

Se participó como patrocinador en dos festejos patronales (Cojutepeque y Sonsonate), para apoyar las costumbres y tradiciones de los pueblos donde se encuentran ubicadas las Agencias; estas actividades se desarrollaron antes de iniciar las medidas de distanciamiento y bioseguridad por COVID-19.

La promoción de los diferentes productos y servicios financieros se desarrollaron a través de redes sociales, de manera constante, así mismo se continuó la alianza con ADEL Morazán para promover el crédito joven emprendedor, mediante el financiamiento que AMC de RL de CV ofrece a las personas jóvenes que desean poner en marcha sus ideas de negocio y el acompañamiento empresarial a través de asesorías, capacitaciones y asistencia técnica.



Organización y Procesos

Las actividades llevadas a cabo en el departamento de Organización y Procesos durante el periodo 2020, de la gestión por proceso se resumen a continuación:

Procesos	- Levantamiento inicial de los procedimientos de depósitos y de operaciones de caja. - Evaluación y análisis del Manual de Procedimientos de Créditos.
Administración de manuales, políticas, reglamentos, normas e instrucciones	- Elaboración de 9 nuevos documentos. - Actualización de 11 documentos.
Atención de otros proyectos	- Implementación de la ficha de desertados en las Agencias. - Proyecto para la automatización de Buzón de Sugerencias. - Proyecto para la digitalización de las operaciones de bóveda y caja de Agencias.

Al evaluar el avance y desempeño actual para la documentación de los procesos, el desarrollo fue gradual:

- Durante el primer trimestre se inició con el levantamiento de los procedimientos de las operaciones de Depósitos y de Cajas, presentando las siguientes variaciones del inventario:
 - Se identificaron 2 nuevos procedimientos para las operaciones de Depósitos.
 - Se depuraron 6 procedimientos de las operaciones de Depósitos, que ya se encontraban introducidas en otros procesos.
 - Se inició con el levantamiento de 31 procedimientos relacionados a las operaciones de atención al cliente de los procesos de Depósitos, y se inició con el levantamiento de 21 procedimientos de las operaciones de caja.
- El procesamiento de información durante el año 2020 se redujo, para dar atención a elaboración documental de Manuales y nuevos planes de trabajo en respuesta a la emergencia sanitaria.

Convenios de Cooperación

**PROGRAMA DE SERVICIOS FINANCIEROS
INNOVADORES A MUJERES EMPRENDEDORAS
Y JÓVENES EMPRENDEDORES
MICROEMPRESARIOS(AS) DE LAS ZONAS
RURALES**



El programa se desarrolla en alianza con la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán (ADEL Morazán), para el mejoramiento al acceso a servicios financieros y no financieros a mujeres y jóvenes. La finalidad se basa en la ampliación e implementación de procesos de desarrollo por medio de la ejecución del programa "Conectar, empoderar y transformar a favor de un mundo más inclusivo y sostenible", impulsado por TRIAS del 2017 al 2021. Los ejes claves del programa son: inclusión financiera y empresarialidad inclusiva a través del acompañamiento, a fin de que los sectores económicos, productivos y empresariales del territorio incrementen sus ingresos y mejoren su calidad de vida, con énfasis en mujeres y jóvenes.

Principales Actividades:

- Procesos de fortalecimiento por webinar con la temática “Estrategias y decisiones a tomar en tiempos de COVID-19”; participación de 2 jóvenes en la asistencia técnica de comercio electrónico y banca digital; y apoyo para procesos de inscripción al IVA (obligaciones y beneficios).
- 178 créditos desembolsados para personas jóvenes emprendedoras (hasta 2020), para el fortalecimiento de sus actividades económicas; incluyendo la elaboración de sus respectivos planes de negocios, para la creación de nuevos emprendimientos o el fortalecimiento.
- 1,086 créditos de grupos solidarios desembolsados durante el 2020, para 902 mujeres y 184 hombres, orientados a comercio, servicio, industria manufactura y otras actividades con potencial de desarrollo, por un monto de \$644,910.00
- 6 jornadas de formación en educación financiera con enfoque empresarial, con la participación de 51 mujeres y 3 hombres que han accedido a créditos de grupos solidarios.
- Elaboración de 2 perfiles de inversión YOUCA para personas jóvenes emprendedoras; los cuales fueron aprobados para el fortalecimiento empresarial.
- 10 empresas de jóvenes emprendedoras fortalecidas con asistencia técnica en marketing digital, con el propósito de facilitar la comercialización de productos y servicios, como respuesta a las necesidades identificadas ante la pandemia.



PROYECTO “MAYOR ACCESO AL CRÉDITO PARA INICIATIVAS PRODUCTIVAS RURALES EN LA ZONA ORIENTAL”



AMC de RL de CV en alianza con ADEL Morazán, realizó el seguimiento al proyecto de personas jóvenes emprendedoras en la zona oriental de El Salvador. Como resultado de este proyecto se otorgaron un total de 26 créditos, por un monto de \$47,950.00; de los cuales, el 42% fueron aprobados para mujeres, y el 58% a hombres; orientados a inversiones, capital de trabajo e inversión fija. Las principales actividades que se financiaron fueron agroindustria, comercio, avicultura, ganadería y servicio.

Como parte del acompañamiento técnico y empresarial, se fortalecieron las capacidades técnicas y empresariales, en temas sobre marketing digital, comercio electrónico, estrategias de marketing, educación financiera, asistencia técnica en el área productiva, entre otros. El acompañamiento empresarial se ha realizado en alianza con instituciones públicas y privadas, tales como: TRIAS, CDMYPEs de la zona oriental, Universidades y la CONAMYPE.



Dictamen de Auditoría Externa y Estados Financieros

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019

Honorables Miembros de:

**La Asamblea General de Socios y Junta Directiva de la
Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito, de R.L. de C.V.
Presentes**

Opinión

Hemos auditado los Estados Financieros adjuntos de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de Responsabilidad Limitada de Capital Variable que puede abreviarse Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V., que comprende el Balance General al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V., al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondiente por los años que terminaron en dichas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Contables emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero: las cuales prevalecerán en caso de existir conflictos con las NIC y se divulgará en la nota correspondiente.

Fundamento de la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección de **Responsabilidades del auditor** en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V., de conformidad con el Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad e incluidas las Normas Internacionales de Independencia, edición 2018, emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés), junto con requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de Empresa en Funcionamiento

Llamamos la atención sobre la nota 31, a los estados financieros, relacionada a la empresa en funcionamiento que ha obligado a la **Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.**, a implementar acciones que permitan mantener la operatividad como empresa en funcionamiento, el servicio a sus socios y clientes, ante la emergencia Nacional decretada por el Gobierno de El Salvador, en relación a la Pandemia COVID-19, así como controles internos adoptados por la administración de la Sociedad para cumplir con las medidas decretadas por el Gobierno de la República de El Salvador surgidas por la pandemia.

Cuestiones Claves de la Auditoría

Las cuestiones claves de la auditoría son aquellas que, según nuestro juicio profesional, han sido lo más significativo en nuestra auditoría de los estados financieros que terminó al 31 de diciembre de 2020. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado. La cuestión clave identificada en nuestra auditoría es el siguiente:

Reserva de saneamiento para activos de riesgo crediticio (véase notas No. 18 a los estados financieros):

Resumen de la cuestión clave de la auditoría.

La reserva para saneamiento de activos de riesgo crediticio es considerada uno de los asuntos más significativos, ya que implica la valuación del principal activo de la Sociedad Cooperativa, así como se debe dar cumplimiento a la aplicación de la política interna aprobada por la Administración de la Sociedad Cooperativa para constituirla.

Dicha reserva de saneamiento es aplicada a los activos de intermediación con base a un saldo fijo mensual de US\$ 35,000, a excepción de los meses de septiembre y octubre de 2020, que la aplicación de las reservas fue menor, por lo que, al 31 de diciembre de 2020, el monto aplicado a la reserva de saneamiento de activos de intermediación asciende a US\$ 380,000.

Otra Información

La Administración de la Sociedad Cooperativa es responsable de la otra información. La otra información comprende la Memoria de Labores de 2020, la cual se espera que esté disponible para nosotros después de la fecha de nuestro informe financiero sobre los estados financieros. Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos ninguna conclusión de aseguramiento sobre ella.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información identificada anteriormente cuando esté disponible para nosotros y de esa forma, considerar si la otra información es significativa inconsistente con los estados financieros o nuestros conocimientos obtenidos en la auditoría, o pareciera ser que existe un error material. Cuando leamos la memoria anual de labores, si concluimos que hay inconsistencias significativas, estamos obligados a comunicar el asunto a los responsables de la administración de la Sociedad Cooperativa.

Responsabilidades de la administración de la sociedad en relación con los estados financieros

La administración de la Sociedad Cooperativa, es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Contables emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Sociedad Cooperativa de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la administración tiene intención de liquidar la Sociedad Cooperativa o de cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables de la administración de la Sociedad Cooperativa, también tienen la responsabilidad de la supervisión del proceso de información financiera de la Sociedad.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestras responsabilidades es obtener seguridad razonable de que los Estados Financieros en su conjunto estén libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable, es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), siempre detecte una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma conjunta, puede preverse razonablemente que influya en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión,

Como fue abordado la cuestión clave en la auditoría.

Para comprobar la razonabilidad de los saldos revelados en concepto de reservas de saneamiento, nuestros procedimientos incluyeron:

- Pruebas sobre el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles claves orientados a probar la efectividad de los cálculos efectuados para constitución de las reservas.
- Realizamos recálculos de las estimaciones efectuadas por la administración de la Sociedad Cooperativa y basado en la evidencia obtenida, encontramos que la información y supuestos usados para la constitución de las reservas de saneamiento están dentro de un rango razonable.

falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtuvimos conocimiento del control interno relevante para la auditoría, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Sociedad Cooperativa.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración de la Sociedad Cooperativa.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de empresa en funcionamiento y concluimos que la administración de la Sociedad Cooperativa con el objetivo de atender a los socios y clientes ante la emergencia nacional por COVID-19, implementó acciones que permitan mantener la operatividad como empresa en funcionamiento, el servicio a sus clientes, pero limitados a la situación por las medidas decretadas por el Gobierno de la República de El Salvador, desde el día 21 de marzo de 2020, para evitar la propagación de la Pandemia COVID-19, en el cual se estableció cierre de operaciones de entidades que no pertenezcan a los rubros de combate de la Pandemia y los cuales deben cumplir con parámetros de salubridad exigidos por el Ministerio de Salud y aplicar medidas de protección eficaces para empleados, clientes y visitantes.
- Por lo que si concluyéramos que existe una incertidumbre significativa, que requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o si dichas revelaciones no son adecuadas, expresaríamos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Sociedad Cooperativa deje de ser un negocio en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo revelaciones y si los estados financieros representan transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia suficiente y apropiada en relación con la información financiera de la Sociedad Cooperativa para expresar una opinión sobre los estados financieros, somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría realizada de la Sociedad Cooperativa, somos responsables de nuestra opinión.

Comunicamos con los encargados de la administración de la Sociedad Cooperativa, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como, cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la administración de la Sociedad Cooperativa, una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables de la administración y encargados del Gobierno de la Sociedad Cooperativa, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del período actual y que son, en consecuencia, las cuestiones claves de auditoría.

Describimos esas cuestiones claves en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión, o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no debería comunicarse en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

GLOBAL AUDIT COMPANY, S.A. DE C.V.

Audidores Externos

Inscripción Profesional No. 1264



Licda. Erika Yaneth Vásquez Erazo

Inscripción Profesional No. 5713

Representante Legal

San Salvador, República de El Salvador.

05 de febrero de 2021



Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.
Balance General al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (nota 2)
 Expresado en dólares de los Estados Unidos de América (nota 3)

	2020	2019
ACTIVOS		
Activos de intermediación:		
Fondos disponibles (nota 7)	US\$ 6,083,371	US\$ 6,867,574
Préstamos - neto (nota 8)	29,624,343	30,566,150
	<u>35,707,714</u>	<u>37,433,724</u>
Otros activos:		
Bienes recibidos en pagos o adjudicados (nota 9)	424,615	589,687
Existencias (nota 9)	43,736	2,557
Gastos pagados por anticipados (nota 9)	294,238	321,159
Cuentas por cobrar (nota 9)	1,460,395	996,211
Derechos y participaciones (nota 9)	64,238	224,538
	<u>2,287,222</u>	<u>2,134,152</u>
Activos fijos:		
Bienes muebles e inmuebles - neto (nota 10)	1,219,545	1,310,932
Amortizable - neto (nota 10)	195,856	132,830
	<u>1,415,401</u>	<u>1,443,762</u>
Total Activos	39,410,337	41,011,638
PASIVOS		
Pasivos de intermediación:		
Depósitos (nota 11)	14,556,880	9,579,367
Préstamos - neto (nota 12)	11,019,457	19,278,029
Obligaciones a la vista (nota 13)	142,640	120,918
Títulos de emisión propia (nota 14)	6,268,876	4,409,346
	<u>31,987,853</u>	<u>33,387,660</u>
Otros pasivos:		
Cuentas por pagar (nota 15)	561,110	709,338
Retenciones (nota 15)	42,386	53,609
Provisiones (nota 15)	128,789	111,966
Créditos diferidos (nota 15)	5,787	5,001
	<u>738,072</u>	<u>879,914</u>
Total Pasivos	32,725,925	34,267,574
PATRIMONIO		
Capital social (nota 16)	5,404,142	5,121,391
Reservas de capital (nota 16)	483,375	441,570
Resultados por aplicar (nota 16)	426,039	779,328
Patrimonio restringido (nota 16)	370,856	401,775
	<u>6,684,412</u>	<u>6,744,064</u>
Total Pasivos y Patrimonio	US\$ 39,410,337	US\$ 41,011,638

Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.
Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (nota 2)
 Expresado en dólares de los Estados Unidos de América (nota 3)

	2020	2019
Ingresos de operación de intermediación:		
Cartera de préstamos (nota 17)	US\$ 7,224,094	US\$ 7,506,984
Intereses sobre depósitos (nota 17)	71,806	30,863
Ingresos de otras operaciones (nota 17)	487,695	978,156
	<u>7,783,595</u>	<u>8,516,003</u>
Costos de operaciones de intermediación:		
Captación de recursos (nota 18)	2,343,816	2,130,151
Saneamiento de activos de intermediación (nota 18)	380,000	360,000
Prestación de servicios	52,299	11,194
	<u>2,776,115</u>	<u>2,501,345</u>
Utilidad antes de gastos	5,007,480	6,014,658
Gastos de operación:		
Gastos de funcionarios y empleados (nota 19)	2,405,223	2,643,439
Gastos generales (nota 20)	1,794,327	1,913,639
Depreciaciones y amortizaciones (nota 21)	229,533	209,385
	<u>4,429,083</u>	<u>4,766,463</u>
Utilidad de operación	578,397	1,248,195
Ingresos y gastos no operacionales:		
(+) Ingresos no operacionales (nota 22)	152,512	105,006
(-) Gastos no operacionales (nota 23)	133,701	163,067
Utilidad antes de reserva e impuestos	597,208	1,190,134
Reserva legal	41,804	83,309
Impuesto sobre la renta (nota 24)	202,006	362,944
Impuestos contribución especial gran contribuyente (nota 24)	-	37,194
Utilidad Neta	US\$ 353,398	US\$ 706,686

Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V. (AMC de R.L. de C.V.)



En AMC de RL de CV impulsamos tus oportunidades de desarrollo a través de diversas soluciones financieras que facilitan el alcance de tus metas. Para mas información, contáctenos en nuestras agencias y puntos de pago:

Agencias

San Salvador	2223-3532
Santa Ana	2448-2636
Sonsonate	2451-6044
Cojutepeque	2372-5863
Zacatecoluca	2334-1606
San Vicente	2393-6599
Ilobasco	2384-3222

Sensuntepeque	2382-2993
Usulután	2624-5530
La Unión	2604-2652
Sn. Fco. Gotera	2654-0412
San Miguel	2682-1600
Santa Rosa de Lima	2641-4802
Santiago de María	2663-1185

Puntos de Pago

Chalatenango	2335-2158
Lourdes	2338-5143
Berlín	2663-2190
Ciudad Barrios	2665-8081
Osicala	2658-8212
Corinto	2658-1467

Créditos



Créditos para micro y pequeñas empresas, línea rotativa, consumo, consumo remesa, agropecuarios, jóvenes emprendedores, grupos solidarios, mejora o adquisición de vivienda y estacional.

Ahorros



Ahorra de manera fácil y segura con nuestras soluciones que te harán obtener el máximo de rendimiento, con nuestras cuentas de ahorros y depósitos a plazo fijo (*Exclusivo para Socios).

Servicios



Ponemos a tu disposición tarjetas de crédito (MasterCard) y los servicios financieros de cobro de colectores y pago de remesas familiares.



www.amc.com.sv



info@amc.com.sv



PBX: 2682-1600



AMC El Salvador