



2021 MEMORIA DE LABORES

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

Oficina Central: 8a. Calle Ote. y 4a. Av. Nte, #203, San Miguel, El Salvador
PBX: (+503) 2682-1600 | Correo electrónico: info@amc.com.sv
Sitio web: www.amc.com.sv | Facebook: AMC El Salvador



Introducción

La presente Memoria de Labores refleja la situación general de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R. L. de C.V. (AMC de R.L. de C.V.) en el periodo de enero a diciembre de 2021, 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 al 31 de diciembre de 2021.

Objetivos

- 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 2021.
- Presentar los principales resultados obtenidos a la fecha sobre la gestión financiera al cierre 2021.
- Informar sobre la evolución y desarrollo de la gestión crediticia (colocaciones, crecimiento, calidad de cartera).



Tabla de Contenido

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

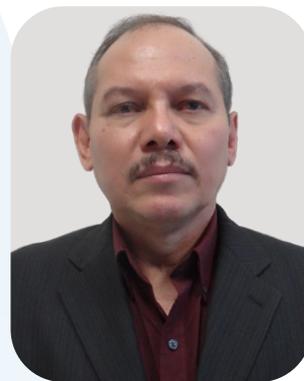
- Oficina Central: 8a. Calle Ote. y 4a. Av. Nte, #203, San Miguel, El Salvador
- PBX: 2682-1600
- E-mail: info@amc.com.sv
- Sitio web: www.amc.com.sv



Diseño y Diagramación:
Marvín U. Mejía F.
2022

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

Mensaje de la Presidencia



Apreciados miembros de la Asamblea General de Socios y miembros de Junta Directiva, me es grato saludarles y dirigirme a ustedes para presentar la Memoria de Labores, con los resultados obtenidos en el ejercicio operativo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Como es del conocimiento general, a nivel mundial aún continua la crisis de salud debido a la pandemia por COVID-19, y de igual forma en El Salvador, infectando a miles de personas, generando pérdidas de vidas y afectando la situación económica del país y familiar; por lo que debido a esa situación, en AMC de R.L. de C.V. se continúa reforzando todas las medidas y protocolos de bioseguridad, para seguridad de nuestros socios, clientes y empleados.

En esta oportunidad, tengo el agrado de poder presentarles los resultados de nuestra gestión durante el ejercicio 2021, los desafíos enfrentados y los nuevos retos para el próximo año, los cuales resumo a continuación.

Durante el año 2021 se ha logrado colocar más de 9,065 créditos, por un valor acumulado de más de 21 millones de dólares, con un saldo de cartera de créditos de más de 30 millones de dólares, y lo más importante, que a pesar de las adversidades, hemos logrado una cartera con bajos niveles de morosidad. En la cartera por operaciones de captación y Cuentas de Ahorro a través de socios, se ha logrado un incremento importante, alcanzando más del 24% de crecimiento en cartera de depósitos.

Así mismo se alcanzó a incrementar el pago de remesas, logrando un total de más de 144 mil operaciones atendidas, por un monto de más de 27.1 millones de dólares; y de esa forma, un incremento de 13,696 operaciones por un monto de 3.4 millones de dólares respecto al año anterior.

Como parte del proceso de innovación tecnológica, AMC inició la implementación de la App "AMC Móvil", la cuál es un servicio de Banca en Línea para socios y clientes, permitiendo consultar, hacer transacciones dentro de sus cuentas y poder ver su información crediticia y de tarjetas de crédito. También hemos realizado capacitaciones para fortalecer las capacidades técnicas, de seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados.

Entre los retos para el próximo año, es poder alcanzar un crecimiento en la cartera de clientes, crecer más del 10% en cartera y continuar con el fortalecimiento de la capacidad técnica de nuestros colaboradores, normalizar en su totalidad el trabajo en oficina, y poder continuar avanzando en el desarrollo de nuevas tecnologías para facilitar el trabajo y acceso de nuestros clientes.

Finalmente quiero agradecer la contribución de nuestros empleados, socios, miembros de Junta Directiva por el esfuerzo realizado, para poder dar cumplimiento a cada una de sus funciones, bajo un contexto adverso por la pandemia del COVID-19, ya que el trabajo en conjunto es vital para poder lograr las metas y objetivos; lo cual ha permitido poder continuar con la atención hacia nuestros clientes y socios. Así también, agradecemos a nuestros fondeadores por la confianza depositada en AMC de R.L. de C.V.

Que Dios nos conceda la sabiduría para poder enfrentarnos a futuros cambios y continuar trabajando en beneficio de nuestra institución.

Cordialmente,

Wilson Dagoberto Salmeron Chávez



Junta Directiva 2021 – 2026

Directores Propietarios

Wilson Dagoberto Salmerón Chávez

Director Presidente

Mario Antonio Escolero Portillo

Director Vicepresidente

Alejandro Benítez Vásquez

Director Secretario

Marvin Ulises Mejia Flores

Director Tesorero

Sara Guadalupe Mendoza de Trejo

Directora Propietaria

Luis Salvador Liévano Chavarría

Director Propietario

Digna Evelin Romero Paiz

Directora Propietaria

Directores Suplentes

José Eugenio Gonzalez Guzman

Director Suplente

Oscar Guillermo Cordero del Cid

Director Suplente

Estructura Administrativa

Juan Luis Moreno Rodríguez	Director Ejecutivo
Wilfredo Alberto Gonzalez Mena	Gerente Comercial y Mercadeo
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 Martínez de la O	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
Francisco Alexander Urquilla	Sub- Gerente de Negocios Región II y III
Gonzalo Tolosa Iraheta	Jefe de Negocios San Vicente
Miriam Beatriz Mendoza Guzmán	Jefe de Negocios Sensuntepeque
José David Alvarado Pino	Jefe de Negocios Zacatecoluca
Walter Alexander Mercado Lozano	Jefe de Negocios Ilobasco
Guillermo Eleazar Sánchez Baires	Jefe de Negocios Cojutepeque
Teodora Marín de Santos	Jefe de Negocios San Salvador
Santiago Menelao de León García	Jefe de Negocios Sonsonate
Raúl Humberto Escamilla Galdámez	Jefe de Negocios Santa Ana



Gestión Institucional

ÁREA CREDITICIA - PRINCIPALES RESULTADOS

Colocación Anual

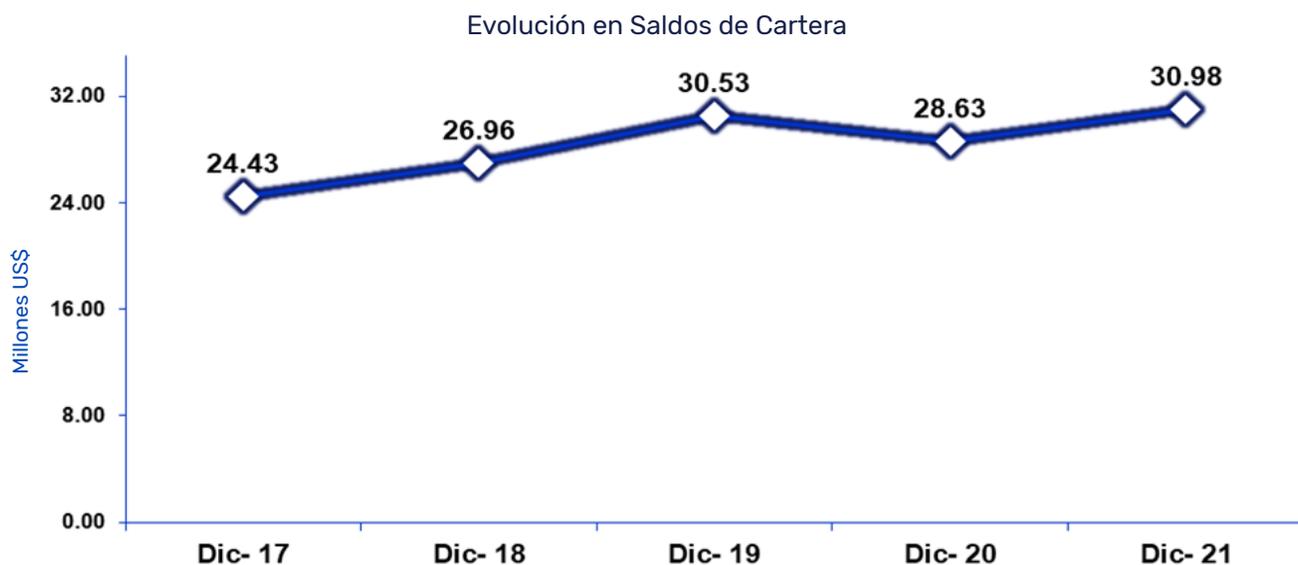
Se otorgaron un total de 9,065 créditos durante el año 2021, por un valor acumulado de \$21,386,031.60; de los cuales, 2,061 corresponde a la confianza depositada de los nuevos clientes, y 7,004 clientes potenciales recurrentes que conocen la estabilidad y los beneficios del portafolio de nuestros productos y deciden continuar creciendo con la Institución.

El cierre del año 2021, y con relación al comportamiento del año anterior, se observa mejoría en la tendencia, logrando una recuperación gradual de las colocaciones debido a estrategias aplicadas de forma eficaz.

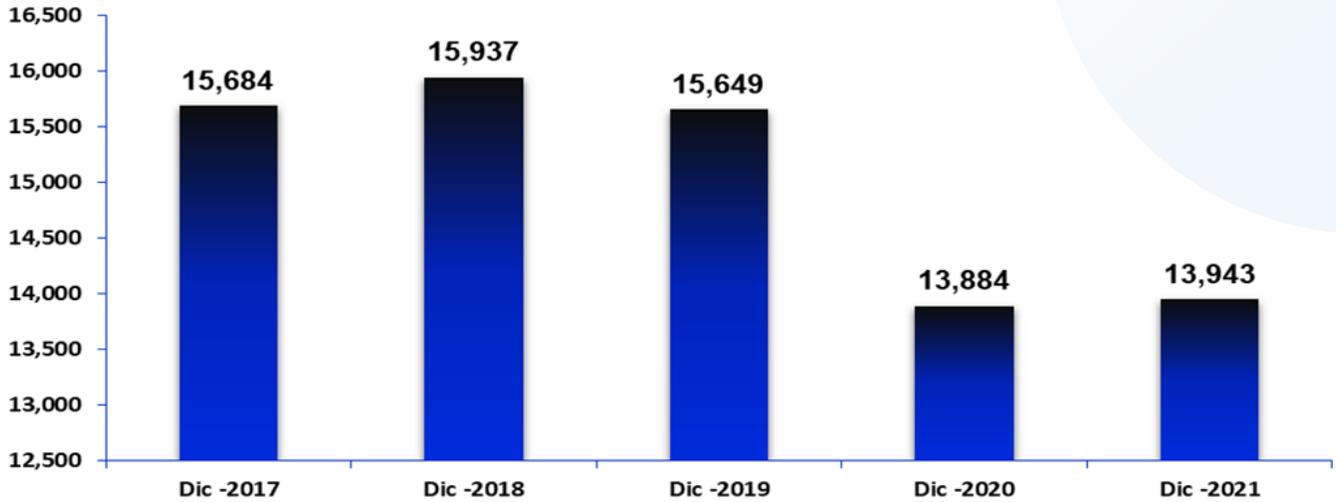
Comparativo	Dic-21	Dic-20	Dic-19	Dic-18	Dic-17
Créditos otorgados	9,065	6,862	11,374	12,203	13,287
Montos colocados	\$21,386,031.60	\$13,812,201.41	\$22,944,709.58	\$21,242,360.77	\$19,084,786.00
Saldo de cartera	\$30,979,532.86	\$28,628,236.21	\$30,532,956.70	\$26,967,312.21	\$24,434,439.47
Cartera en N°	13,943	13,884	15,649	15,937	15,684

Cartera Vigente

Al cierre del periodo 2021, el monto de la Cartera Vigente es de \$30,979,532.86, y con relación a los últimos años, se ha logrado una recuperación, y en especial al déficit generado por la crisis económica del año 2020; esto se logró a través del esfuerzo en la diversificación del portafolio de clientes y a la expectativa de las necesidades del mercado para ofrecer los mejores productos a las mejores condiciones.



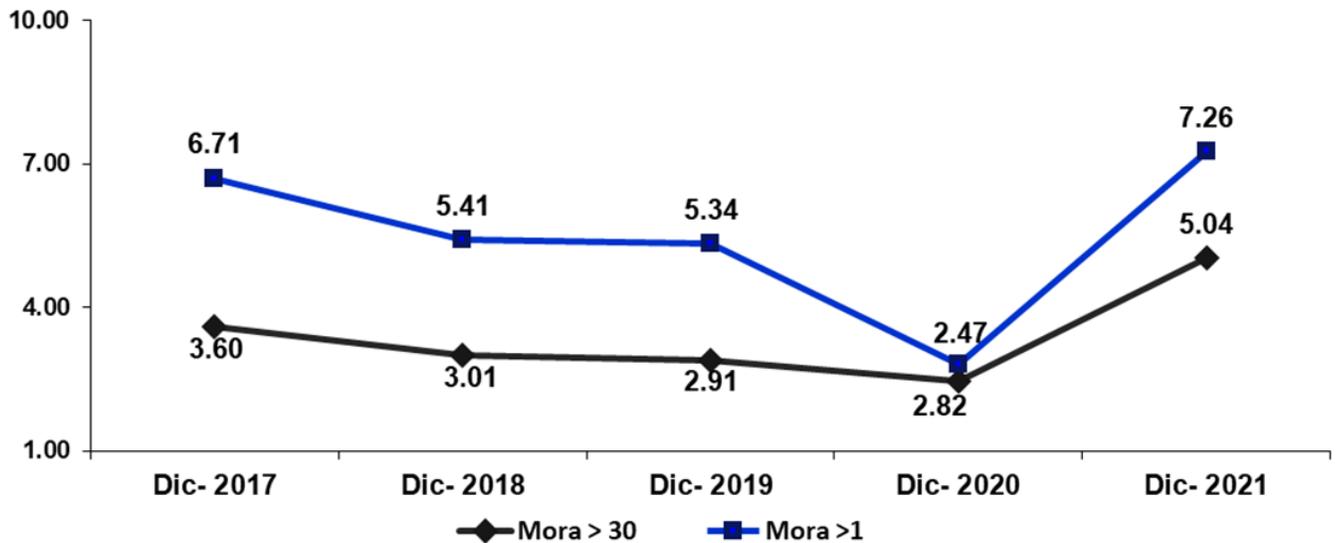
Evolución en Numero de Créditos



Producto del cumplimiento con la función social de la Institución, de trabajar con los segmentos de población de bajos ingresos y con poco acceso al servicio financiero tradicional, se ha logrado obtener como resultado que la cartera vigente este conformada por 13,943 créditos con 12,024 clientes. La tendencia muestra un incremento anual sostenido en los años 2017 al 2019. Para los años 2020 y 2021, se orientó a estabilizar la cartera que fue afectada por la pandemia; y es así que para el año 2021 ya se muestra un crecimiento con respecto al 2020, y a la vez se continuará sumando el esfuerzo para lograr las metas Institucionales en este parámetro, que es el compromiso del gobierno corporativo y de todo el personal de la institución.

Índices Moratorios

Evolución de Mora >30 y Mora Total

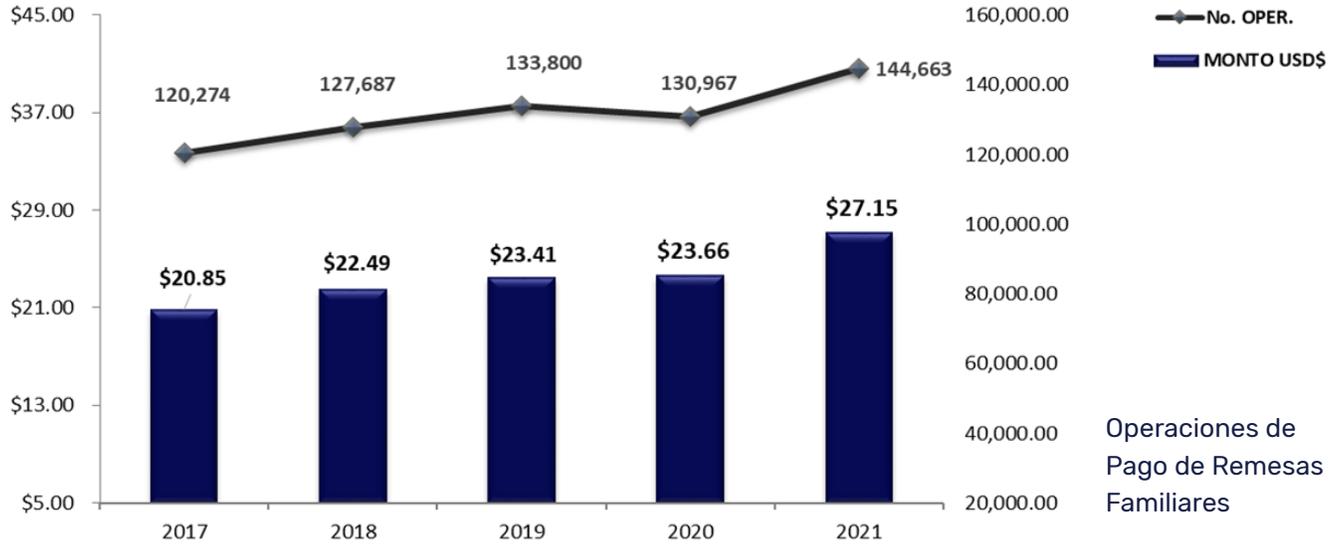


Los indicadores al cierre del año 2021 están por debajo de los nuevos parámetros Institucionales establecidos para los rangos de mora mayor a 30 días y mora total, tomando en cuenta que para este periodo se finalizó el proceso de diferir las cuotas de los clientes que fueron afectados por la pandemia del periodo 2020. El compromiso prevalece en nuestro personal de lograr un mayor seguimiento y cercanía de los problemas que puedan enfrentar nuestros clientes en el cumplimiento de las condiciones contractuales y de esta forma mejorar los índices moratorios.

ÁREA DE NEGOCIOS

Operaciones de Pago de Remesas Familiares

Producto de mantener la confianza de nuestros clientes otorgándoles un servicio más completo y personalizado durante el año 2021, se alcanzó a incrementar el pago de remesas familiares a través de la operadora Western Unión, alcanzando un total de 144,663 operaciones atendidas, por un monto de \$27,147,512.94; cerrando el ejercicio 2021 con un incremento de 13,696 operaciones, por un monto de \$3,487,627.67, con relación al año 2020. Esto permite que nuevos clientes conozcan nuestro portafolio de productos financieros.

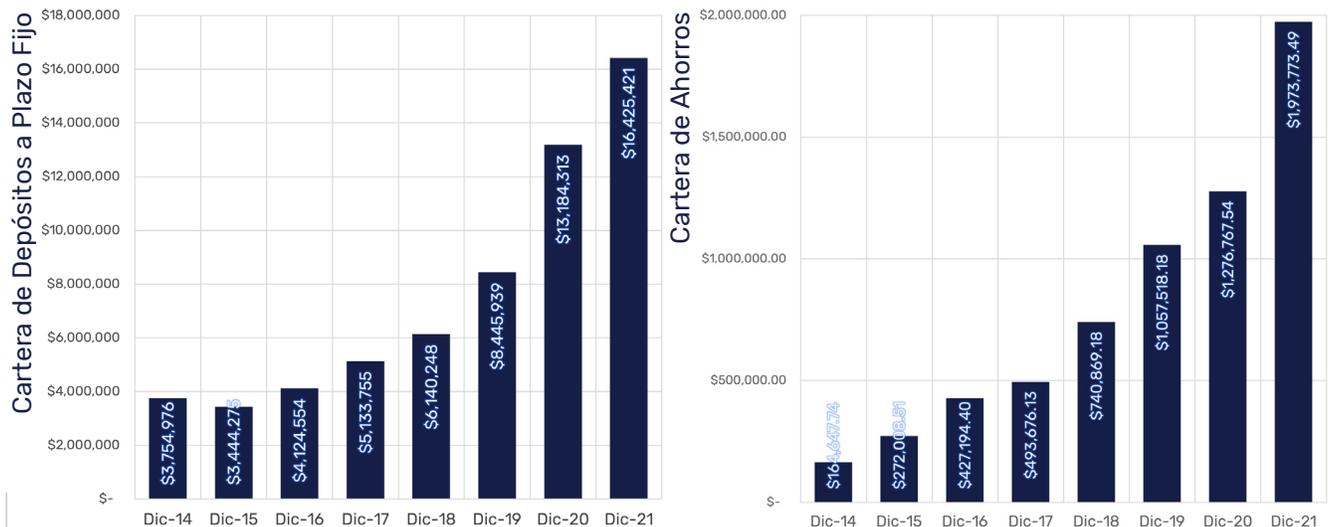


Crecimiento en operaciones de captación de Ahorros y Depósitos a Plazo Fijo

Al cierre de diciembre 2021, AMC de R.L. de C.V. mantiene un crecimiento importante en operaciones de captación y cuentas de ahorro a través de sus socios, alcanzando la suma de US \$16,4 millones en saldo de cartera de depósitos a plazo fijo, finalizando con un crecimiento del 80.26%.

La cartera de cuentas de ahorros (que realizan nuestros socios) alcanzó la suma de US \$1,973,773.49 en saldo de cartera, y un crecimiento del 64.68% durante 2021, manteniendo solidez y estabilidad en un mercado competitivo.

Cumpliendo las expectativas de un crecimiento significativo y sostenido en las operaciones de captación de ahorros (ofrecidos únicamente a socios de AMC de R.L. de C.V.), derivado por la gestión estratégica de la alta gerencia y la confianza de todos los socios con los que cuenta la institución, así como la puesta en marcha del servicio "AMC MOVIL" para nuestros ahorrantes, como estrategia de innovación para el año 2021.



Gestión Financiera

RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

Como parte del resultado de la gestión financiera de AMC al cierre del año 2021, el cual se compara con las cifras a diciembre del 2020, muestra un crecimiento en la cartera de préstamos y una disminución en el pasivo por los pagos de préstamos, por lo tanto, también disminuyen los activos al cierre del año. Las operaciones de depósitos de socios y las operaciones de remesas registran un crecimiento importante con relación al año anterior.

Información Financiera	Diciembre 2021 Millones \$US	Diciembre 2020 Millones \$US	Variación
Activos Totales	\$38.3	\$39.4	▼
Cartera Bruta	\$30.9	\$28.6	▲
Pasivos Totales	\$31.3	\$32.7	▼
Patrimonio Total	\$ 7.0	\$ 6.6	▲
Operaciones de Depósitos con socios	\$18.3	\$14.4	▲
Remesas Familiares	\$27.1	\$23.6	▲

INDICADORES FINANCIEROS

Los principales indicadores financieros de la gestión 2021 (comparados con el año 2020), reflejan una mejora en el desempeño, especialmente en el crecimiento de la cartera de préstamos por \$2,3 millones; así mismo se hizo un eficiente uso de los recursos, mejorando el ratio de costos operativos, lo que permite el incremento de la rentabilidad patrimonial y la rentabilidad sobre activos, a diferencia de la mora que incrementa por el impacto de la pandemia por COVID-19, y por ende, afectando la cobertura de reservas.

Principales Indicadores	Diciembre 2021	Diciembre 2020	Variación
PAR > 30 días	5.04%	2.47%	▲
PAR > 1 día	7.26%	2.82%	▲
Cobertura Reservas a Cartera Vencida	103.42%	133.63%	▼
Crecimiento de Cartera	8.21%	-6.24%	▲
Relación Pasivos/Patrimonio	4.4	4.9	▼
Ratio Costos Operativos-Cartera	14.64%	14.97%	▼
Rentabilidad Patrimonial ROE, después de impuestos	6.46%	5.43%	▲
Rentabilidad sobre Activos ROA, después de impuestos	1.14%	0.93%	▲

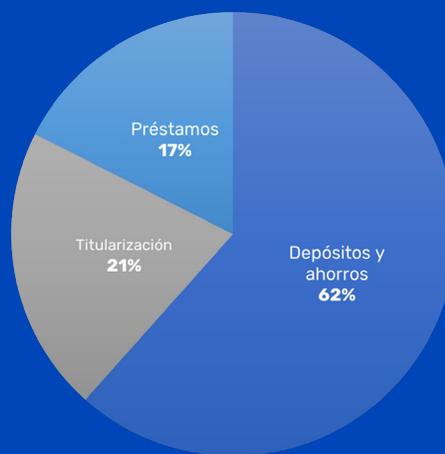
RESUMEN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

Indicadores	Dic. 2021	Dic. 2020	Dic. 2019	Dic. 2018	Dic. 2017	Dic. 2016
Cartera Total	\$30,979,533	\$28,628,236	\$30,532,957	\$26,967,312	\$24,434,439	\$22,225,705
Créditos Totales	13,943	13,884	15,649	15,937	15,684	15,052
Activos Totales	\$38,377,482	\$39,410,338	\$41,011,638	\$33,016,348	\$30,212,526	\$26,552,943
Utilidades del Periodo	\$447,483	\$353,398	\$706,686	\$546,808	\$430,392	\$427,199
Ingresos del Periodo	\$8,093,372	\$7,936,107	\$8,621,009	\$8,171,870	\$7,408,492	\$6,606,158
Gastos del Periodo	\$4,509,788	\$4,562,783	\$4,929,531	\$4,852,488	\$4,488,769	\$3,967,408
Pago de Remesas	\$27,147,513	\$23,659,885	\$23,407,918	\$22,491,449	\$20,859,806	\$18,428,038
Empleados Totales	158	160	176	171	168	158

FUENTES DE FONDEO

Para efectuar la gestión de intermediación financiera y apoyar el crecimiento de operaciones, AMC cuenta con tres fuentes de fondeo: financiamientos con bancos y fondos privados internacionales, depósitos de los socios y la Titularización de flujos financieros futuros.

En la estructura de pasivos de intermediación, el financiamiento de los depósitos de socios son la principal fuente de fondeo, ya que ascienden a \$18,3 millones (61.59%); seguido de la titularización de flujos futuros, con \$6,2 millones (20.86%), y con bancos y fondos privados internacionales, se registra un monto de \$5,2 millones (17.55%).



FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Fondos Internacionales



Bancos e Instituciones Nacionales



Gestión **Administrativa**

En la gestión administrativa se coordinó el traslado del local y adecuación de la Agencia Santiago de María de acuerdo con la normativa que regula las operaciones de las instituciones financieras, con el objetivo de continuar brindando un excelente servicio a los clientes.



Como parte de las mejoras de infraestructura, en la Agencia Santa Ana se trabajó en optimizar la iluminación del local para contar con instalaciones idóneas y brindar buen servicio a nuestros clientes de la zona.

Durante el año 2021 se realizó 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, y se dio continuidad al Plan trabajando bajo los protocolos adecuados durante la emergencia sanitaria por el COVID-19, manteniendo todas las medidas de bioseguridad, por lo que se coordinó la distribución de insumos y equipos de protección a nivel institucional.



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

En esta 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 2021 se llevaron a cabo 20 procesos de reclutamiento, selección y contratación para diferentes plazas, de las cuales 18 se encuentran activas (12 en Agencias y 6 en Oficina Central).

ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal fue de 13.29% para el año 2021, correspondiente a 21 salidas, de un total de 158 empleados.

CAPACITACIÓN

En función de un análisis de necesidades de capacitación, se desarrollaron una serie de seminarios, talleres, diplomados y cursos que le permitirán al empleado fortalecer sus capacidades técnicas y de seguridad y salud ocupacional.

Durante el año 2021 se desarrollaron un total de 24 capacitaciones, sumando un total de 415 empleados capacitados en diferentes temas relacionadas con el quehacer de la empresa.

En conjunto con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, se continuo el esfuerzo de capacitar al personal para cumplir con todas las medidas de seguridad para la prevención del COVID-19.



Área Legal

AMC cuenta con un Departamento Jurídico que brinda soporte legal a todas sus operaciones, el cual está integrado actualmente por 3 empleadas, encargadas de velar que toda la cartera esté garantizada, y la custodia de toda la documentación legal que ampara los créditos.

Para este año 2021 como producto de las operaciones crediticias de AMC se han constituido un total de: 8,182 contratos fiduciarios, 476 contratos con garantía prendaria, 319 contratos con garantías hipotecarias, y 88 contratos de tarjetas de crédito; haciendo un total de 9,065 contratos generados a diciembre de 2021.

Actualmente la Cartera Vigente de AMC de R.L. de C.V. 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 de la siguiente manera: garantías hipotecarias 32.33%, fiduciarias 36.23%, prendarias 23.97%, fondos de garantía 1.35%, y otras garantías (PI, SG) 6.12%.



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 2021 están:

SOPORTE TÉCNICO Y OPERATIVO / HELP DESK

- Implementación y cambios en firmas de certificados de seguridad.
- Implementación de sitio web Help Desk, administrador y controlado por call center y agencias, para llevar el control por medio de tiket, de consultas y reportes de entes de uso de aplicación móvil.
- Soporte en brindar capacitaciones a los usuarios por implementación de plataforma digital.
- Cumplimiento al mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo, servidores y equipo de comunicación.

SERVIDORES / SEGURIDAD / COMUNICACIÓN Y REDES

- Implementación de MSA Storage Central y Actualización de Nodo2, para mejorar rendimientos de Servidores centrales de Aplicación.
- Actualización de plataforma de virtualización, para agrandar características y aprovechamiento de cada equipo virtualizado.
- Actualización de sistema operativo al servidor de call center, por fallas en tarjeta controladora.
- Cambios de equipo de seguridad capa 3, para recibir tramas de datos a un bajo nivel de seguridad.

PROYECTOS FINALIZADOS (DESARROLLO)

- Implementación de procedure, librerías para establecer funcionamiento con plataforma digital y sistema de información central.
- Construcción/Implementación de API (application programming interface), interfaz de aplicaciones y subrutinas, funciones y procedimientos que ofrece cierta biblioteca para ser utilizada por otro software como una capa de abstracción.
- Construcción/Implementación de SDK, grupo de herramientas que permiten la programación de aplicaciones móviles, de categoría 3 categorías: SDK para entornos de programación o sistemas operativos (iOS, Android, etc.)
- Implementación de tratamiento de proceso de renta para mancomunados, y controles para tipo de depósitos.



Control Interno

UNIDAD DE AUDITORIA

El trabajo de Auditoría Interna se orienta a determinar si el diseño y funcionamiento de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo, permiten una seguridad razonable respecto a la identificación y evaluación de riesgos; a la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información y al cumplimiento del marco de políticas, normas y procedimientos establecidos; así como de las leyes y normas aplicables.

Para la consecución de estos objetivos se trabajó con base a un plan de trabajo elaborado con un enfoque basado en riesgos y aprobado por Junta Directiva.

En el ejercicio 2021, se emitieron un total de 51 informes, distribuidos de la siguiente manera: 24 para el área de negocios, 7 para áreas administrativas, 3 informes especiales y 17 revisiones especiales.

Así mismo, se realizaron otras actividades entre las que se detallan:

- Revisión de trece cesiones de cartera a instituciones como: FONAVIPO, Banco Hipotecario y FIDEMYPE.
- Emisión de cuatro certificaciones de saldos de cartera de préstamos de FIREMPRESA.
- Elaboración de Informes trimestrales a Junta Directiva y BANDESAL y
- Revisión de tasas máximas efectivas en cumplimiento de la Ley Contra la Usura.

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Como sujeto obligado al cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, su Reglamento y el Instructivo emitido por la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Se llevaron a cabo diversas actividades con el propósito de fortalecer los procesos y el control interno realizando jornadas de capacitación on-line sobre el contenido del manual de políticas y procedimientos, código de ética; así como los controles con los que

cuenta el sistema de prevención, Ley Bitcoin entre otros.

En cumplimiento al marco regulatorio, también se realizaron cuatro Comités de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, se reportaron 192 transacciones reguladas a la UIF a través del portal Web, mensualmente se realizó la búsqueda de los nuevos aspirantes a socios en la "lista de cautela" también; se actualizó la lista de Personas Expuestas Políticamente (PEP's) así como la "lista negra de elaboración propia", se elaboraron y compartieron 4 boletines, se dio respuesta a requerimientos recibidos por parte de las instituciones bancarias y diversas entidades.

En el año 2021 también se actualizó el Manual de Prevención de Lavado de Dinero, se hicieron cambios relativos a la debida diligencia mejorada, las cuales fueron aprobadas por la Junta Directiva cuya finalidad fue proteger el buen nombre de AMC evitando ser utilizados para blanqueo de capitales; por eso la importancia de minimizar los riesgos, de conformidad a lo establecido en la Ley.

UNIDAD DE RIESGOS

Con el propósito de apoyar y asesorar a la Junta Directiva de la AMC, en su función de control y supervisión de la gestión de la empresa, para la realización de una eficiente y oportuna gestión integral de riesgos, proporcionando acciones que conlleven al cumplimiento eficaz de los objetivos estratégicos, y las mejores prácticas de riesgos, se realizaron las siguientes actividades:

Se monitorearon los límites de concentración de cartera, y se realizaron análisis de los clientes, un seguimiento que incluye visitas de supervisión y la revisión de inscripción de garantías, actividades que en su mayoría son ejecutadas por las áreas operativas.

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.

Se continuo con el esquema para realizar análisis de cosecha (libro Excel) a fin de determinar tendencias de comportamiento del riesgo crediticio.

Se identificaron y monitorearon los indicadores de alerta temprana de liquidez.

Alertas tempranas para detectar descargos de plazos entre activos y pasivos, fuentes de fondeo y las líneas facilitadas por Fondadores, a través del comité (ALCO). Se le está dando seguimiento a los eventos de riesgos que ocurren.

Se realizaron evaluaciones y verificaciones en las 14 agencias que se tuviera a la vista el cuadro con las tasas de interés y los cobros por comisión que se puedan cobrar a los clientes, como lo establece la Ley de Protección al Consumidor.

Se verificó que las obligaciones legales a las que la institución está obligada en cuanto a presentación de información se hayan efectuado en tiempo y forma.



Organización y Procesos

Las actividades llevadas a cabo en el departamento de Organización y Procesos durante el periodo 2021, se resumen a continuación.

Procesos:

- Planificación de las fases III a la VI para continuar con la elaboración de Procesos durante el año 2021.
- Finalización de la Fase III Levantamiento de información de 372 descripciones de procedimientos.
- Desarrollo de la fase IV Análisis de información, transformando los 372 procedimientos a 68 procesos definidos.

Administración de manuales, políticas, reglamentos, normas e instructivos:

- Total de documentos trabajados 25: 18 documentos actualizados, Creación de 7 nuevos documentos.
- De 25 documentos trabajados: 12 en estado finalizados, 11 en proceso de revisión y 2 no continuados.

Atención de otros proyectos:

- Implementación del Buzón de Sugerencias en modalidad digital.
- Proyecto inventario digital de Recibos Provisionales de ingreso.
- Validaciones al proyecto de automatización de las operaciones de bóveda y caja en Agencias.
- Mejorar al registro de Ficha desertado en Agencias.
- Proyecto simplificación del proceso del crédito.

Unidad de Mercadeo

Para generar valor de marca, las acciones de mercado realizadas durante el año 2021 se enfocaron en:

Posicionamiento de Marca: Se desarrollaron 45 jornadas de promoción, visitando a 2,575 negocios locales, para promover el crédito microempresa y otros productos de AMC; esta acción dio como resultado la colocación de \$54,550.50. Se desarrolló una estrategia de publicidad digital que incluye la renovación de imagen en redes sociales y el acompañamiento de mensajes de valor impulsado por medio de pauta, dando como resultado la interacción de la marca con 342,504 personas, contribuyendo a la colocación de \$76,950.00 en crédito. Se mantuvo presencia radial de manera constante a nivel Oriental, y en menor medida a nivel Occidental, lo cual también fue apoyado con la promoción local.

Fidelización y satisfacción al Cliente: Para generar fidelización en los clientes actuales se realizaron 3 sorteos, premiando a 7 clientes de AMC. Así mismo, se desarrollaron rifas de promocionales y regalos sorpresas en las 14 Agencias durante fechas especiales (mes de la madre, mes del padre).

Investigación de Mercados: Se realizó un sondeo de mercado para conocer el nivel de posicionamiento de la marca, y para apoyar las decisiones estratégicas para el mejoramiento, innovación o diseño de nuevos productos, y mejorar la atención. Se elaboró un



documento de investigación de mercados para los productos crédito y tarjeta de crédito.

Gestión y administración de Marca: Para proyectar una imagen profesional que permita generar relaciones de confianza con los clientes actuales y potenciales se renovó la imagen de 6 Agencias. Se diseñaron elementos publicitarios (volantes, afiches, artes digitales, instructivos ilustrativos, rotafolio para producto solidario entre otros); y se mantuvo el suministro de elementos publicitarios y promocionales para apoyar las presentaciones de ventas. Así mismo, se apoyó la implementación del buzón de sugerencias digital, desarrollo del manual de comunicaciones, imagen y contenido de AMC Móvil y su estrategia de lanzamiento, que incluía el desarrollo de asesorías con clientes en Agencias.



2,575
negocios visitados

A través de 45 jornadas de promoción de los productos y servicios de AMC de RL de CV.



342,504
personas

Interactuaron con nuestras redes sociales, a través de la estrategia de publicidad digital.



+ \$131,000
en créditos

Colocados a través de las diferentes estrategias de promoción y publicidad digital.

Convenios de Cooperación



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

En el año 2021, AMC de R.L. de C.V. en alianza con la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán (ADEL Morazán) realizó el seguimiento al proyecto de jóvenes emprendedores en la zona oriental de El Salvador. Como resultado, se otorgaron un total de 17 créditos por un monto de \$33,525.00, y elaborándose 14 planes de negocios. Desde que comenzó el programa hasta la fecha se ha logrado financiar un promedio de 156 créditos, por un monto aproximado de \$457,000.00, principalmente para las actividades de agroindustria, comercio, avicultura, ganadería y servicio.

Para el fortalecimiento técnico y empresarial, se dio acompañamiento por medio de asesorías y asistencias técnicas relacionadas a temas sobre aplicación de estrategias de venta y publicidad online, procesos administrativos, procesos de inscripción al IVA (ventajas y obligaciones), educación financiera con enfoque empresarial, intercambio de experiencia, estrategias de ventas. El acompañamiento empresarial se ha realizado en alianza con instituciones públicas y privadas, tales como: TRIAS Centroamérica, CDMYPE's de la zona oriental, y la CONAMYPE.

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

Este programa se desarrolla en alianza con ADEL Morazán, con el objetivo de mejorar el acceso a servicios financieros y no financieros a mujeres y jóvenes, basándose en la 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 de la implementación y 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.



Dictamen de Auditoría Externa y Estados Financieros

A la Junta General de Accionistas 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 R.L. de C.V., que comprenden el Balance General al 31 de diciembre de 2021, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa misma fecha y un resumen de las principales políticas contables y sus notas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V., al 31 de diciembre de 2021, así como sus resultados, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las normas contables emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

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 nuestro informe Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros. Somos independientes a la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables en El Salvador a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideremos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Responsabilidades de la dirección y los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros.

La dirección 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 dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

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

Los responsables de la dirección de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la entidad.

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

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría 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 siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida 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 una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, 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 entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se 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, que

expresemos 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 futuras pueden ser causa de que la entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los responsables de la dirección de la entidad, entre otras cuestiones, el alcance general y oportunidad de realización de la auditoría planificada; así como deficiencias del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables de la dirección de la Entidad una declaración de que hemos cumplido 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 puedan afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Otras Cuestiones.

Las cifras de los estados financieros al 31 de diciembre de 2020, se presentan únicamente con fines comparativos, ya que fueron auditados por otros auditores, en cuyo dictamen de fecha 05 de febrero de 2021, expresaron una opinión limpia sobre los estados financieros de la entidad.


Aníbal A. Elías
Socio
Elías & Asociados
BKR International
Inscripción 859




Dirección: 57 Av. Nte. Condominio Miramonte Local 5B, San Salvador
San Salvador, 09 de febrero de 2022.

Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.
BALANCES GENERALES
Al 31 de diciembre de 2021 y 2020
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
ACTIVOS		
Activos de intermediación:		
Fondos disponibles	3,997,252	6,083,371
Préstamos - neto	31,191,990	29,624,343
	<u>35,189,242</u>	<u>35,707,714</u>
Otros activos:		
Bienes recibidos en pagos o adjudicados	545,171	424,615
Existencias	29,832	43,736
Gastos pagados por anticipados	280,931	294,328
Cuentas por cobrar	1,046,865	1,460,395
Derechos y participaciones	15,288	64,238
	<u>1,918,087</u>	<u>2,287,222</u>
Activos fijos:		
Bienes muebles e inmuebles - neto	1,156,072	1,219,545
Amortizable - neto	114,081	195,856
	<u>1,270,153</u>	<u>1,415,401</u>
Total Activos	<u>38,377,482</u>	<u>39,410,337</u>
PASIVOS		
Pasivos de intermediación:		
Depósitos	18,483,340	14,556,880
Préstamos - neto	5,349,375	11,019,457
Obligaciones a la vista:	315,979	142,640
Títulos de emisión propia:	6,245,724	6,268,876
	<u>30,394,418</u>	<u>31,987,853</u>
Otros pasivos:		
Cuentas por pagar	731,792	561,110
Retenciones	45,208	42,386
Provisiones	136,370	128,789
Créditos diferidos	245	5,787
	<u>913,615</u>	<u>738,072</u>
Total Pasivos	<u>31,308,033</u>	<u>32,725,925</u>
PATRIMONIO		
Capital social	5,545,533	5,404,142
Reservas de capital	556,539	483,376
Resultados por aplicar	520,124	426,039
Patrimonio restringido	447,253	370,856
Total Patrimonio	<u>7,069,449</u>	<u>6,684,412</u>
Total Pasivos y Patrimonio	<u>38,377,482</u>	<u>39,410,337</u>

Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.
ESTADOS DE RESULTADOS
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2021 y 2020
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Ingresos de operación de intermediación:		
Cartera de préstamos	7,112,721	7,224,094
Intereses sobre depósitos	93,163	71,806
Ingresos de otras operaciones	801,257	487,695
	<u>8,007,141</u>	<u>7,783,595</u>
Costos de operaciones de intermediación:		
Captación de recursos	2,242,490	2,396,115
Saneamiento de activos de intermediación	295,903	380,000
	<u>2,538,393</u>	<u>2,776,115</u>
Utilidad antes de gastos	<u>5,468,748</u>	<u>5,007,480</u>
Gastos de operación:		
Gastos de funcionarios y empleados	2,394,504	2,405,223
Gastos generales	1,773,989	1,794,327
Depreciaciones y amortizaciones	194,134	229,533
	<u>4,362,627</u>	<u>4,429,083</u>
Utilidad de operación	<u>1,106,121</u>	<u>578,397</u>
Ingresos y gastos no operacionales:		
(+) Ingresos no operacionales	86,230	152,512
(-) Gastos no operacionales	147,160	133,701
Utilidad antes de reserva e impuestos	1,045,191	597,208
Reserva legal	73,163	41,804
Impuesto sobre la renta	326,580	202,006
Impuesto sobre la renta complementario	197,965	0
Utilidad Neta	<u>447,483</u>	<u>353,398</u>

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
Berlín	2663-2190
Ciudad Barrios	2665-8081
Corinto	2658-1467

Créditos



Créditos para micro y pequeñas empresas, línea rotativa, consumo, consumo remesa, agropecuarios, jóvenes emprendedores, 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