



# Memoria de Labores

2020

**Febrero 2021**





**Caja de Crédito de  
SANTIAGO DE MARÍA**

**¡Somos tan Salvadoreños  
como nuestra gente!**

## **CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS**

La Junta Directiva de la Caja de Crédito de Santiago de María, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, constituida conforme lo establecen sus estatutos y en cumplimiento a la atribución que le confieren las cláusulas vigésima segunda y vigésima cuarta de su Escritura de Modificación a la Escritura de Constitución, que se constituye en su Pacto Social vigente, convoca a los Representantes de acciones y demás Socios de la misma, para celebrar Junta General Ordinaria de Accionistas, a partir de las **nueve horas del día sábado veinte de febrero del año dos mil veintiuno**, en el Local de la Caja de Crédito, ubicada en Avenida quince de Septiembre Edificio Catarino Rivas, n.º 12, Barrio San Antonio, Santiago de María, Departamento de Usulután, en **Primera Convocatoria**; en caso de no integrarse el quórum legal correspondiente, se establece **Segunda Convocatoria** para el día **domingo veintiuno de febrero de dos mil veintiuno**, a la hora y en el local antes señalado.

Dicha Junta se constituirá con las formalidades que establecen las cláusulas: octava, decimonovena, vigésima, vigesimoprimera, vigesimosegunda, vigesimocuarta, vigesimoquinta, vigesimosexta, vigesimosexta, trigésima novena, y cuadragésima tercera de la Escritura de Modificación a la Escritura de Constitución ya citada y los Artículos 223, 228 y 229 Sección "C" Capítulo VII, título II del Libro Primero del Código de Comercio vigente, para conocer y resolver los puntos que contiene la agenda.

### **AGENDA**

1. Integración del quórum de presencia.
2. Elección de los Representantes de Acciones que hubieren concluido su periodo y los que faltaren por las causas que expresan las cláusulas vigésima, vigésima primera y trigésima primera de la Escritura de Modificación a la Escritura de Constitución de la Caja.
3. Integración del quórum legal.
4. Apertura de la sesión.
5. Presentación de la Memoria Anual de la Junta Directiva de la Caja de Crédito; el Balance General al 31 de diciembre de 2020; el Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020; el Estado de Cambios en el Patrimonio al 31 de diciembre de 2020; y el Informe del Auditor Externo, a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que juzguen oportunas.
6. Aplicación de los resultados del ejercicio.
7. Retiro voluntario de Socios de acuerdo a disposiciones legales.
8. Presentación del Plan de Negocios del año 2021.
9. Elección del Auditor Externo y su respectivo suplente y fijación de sus emolumentos.
10. Elección del Auditor Fiscal y su respectivo suplente y fijación de sus emolumentos.
11. Fijación de dietas a los miembros de la Junta Directiva.

El quórum legal se integrará con quince de los veintiocho Representantes de Acciones que forman la Junta General Ordinaria en **Primera Convocatoria** y con los Representantes de Acciones presentes en **Segunda Convocatoria** de conformidad a los artículos 240 y 241 del Código de Comercio Vigente y a lo estipulado en la Cláusula vigésima sexta de la Escritura de Modificación a la Escritura de Constitución.

"Los señores Accionistas pueden solicitar documentación e información relativa a los puntos considerados en la agenda de la presente convocatoria en forma escrita, en las instalaciones de la Caja de Crédito, ubicada en edificio Lic. Catarino Rivas, Av. 15 de Sep. # 12, Barrio San Antonio, Santiago de María, Departamento de Usulután".

En la Ciudad de Santiago de María, Departamento Usulután a los catorce días del mes de enero de dos mil veintiuno.

Director Presidente  
José Mercedes Ramos

Director Secretario  
Mario Ernesto Crespo

Director Propietario  
José Benigno Zelaya



Nota: Estimados Accionistas se les comunica que debido a la pandemia COVID-19, el uso de mascarilla es obligatorio y solamente se le permitirá el ingreso al socio titular o al representante autorizado. No podrán ingresar personas menores de 18 años de edad, la Caja de Crédito aplicará todas las medidas de bioseguridad necesarias para su bienestar.



**OFICINA CENTRAL:**  
Av. 15 de Septiembre No. 12, Barrio San Antonio, edificio  
Lic. Catarino Rivas, Santiago de María, Depto. de Usulután,  
El Salvador, C.A. PBX.: 2665-6700 • Fax: 2665-6714

**AGENCIA EL TRANSITO:**  
Av. Ferrocaril No. 17, Bo. La Cruz,  
El Tránsito, Depto. de San Miguel.  
Tel.: 2616-1464 • Fax: 2616-1465

**AGENCIA CHAPÉLTIQUE:**  
2a. Calle Poniente y 3a. Av. Sur,  
Chapéltique, Depto. de San Miguel.  
Tel.: 2618-2518 • Fax: 2618-2616

**AGENCIA CHINAMECA:**  
2a. Calle Poniente #6 Barrio El Centro,  
Chinameca, San Miguel El Salvador, C.A.  
PBX.: 2665-0196 • Fax: 2665-0216

**AGENCIA SAN BARTOLO:**  
Boulevard San Bartolo, Calle Principal,  
Edificio el Shadday Contiguo a INSSA,  
Ilopango, San Salvador • Tel.: 2295-0798

## Contenido

|       |                                                                                                                       |     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I.    | MENSAJE DEL SEÑOR PRESIDENTE .....                                                                                    | 1,2 |
| II.   | MISION, VISION, VALORES, OBJETIVO GENERAL Y ESTRATEGIAS .....                                                         | 3   |
| 2.1   | MISION.....                                                                                                           | 3   |
| 2.2   | VISION.....                                                                                                           | 3   |
| 2.3   | OBJETIVO GENERAL.....                                                                                                 | 3   |
| 2.4   | STRATEGIA GENERAL.....                                                                                                | 3   |
| 2.5   | ESTRATEGIAS ESPECIFICAS .....                                                                                         | 3   |
| III.  | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....                                                                                         | 4   |
| IV.   | JUNTA DIRECTIVA .....                                                                                                 | 5   |
| V.    | REPRESENTANTES DE ACCION.....                                                                                         | 6   |
| VI.   | EQUIPO ADMINISTRATIVO .....                                                                                           | 7   |
| VII.  | SUCURSALES.....                                                                                                       | 8   |
| VIII. | ECONOMIA DE EL SALVADOR 2020.....                                                                                     | 9   |
| IX.   | GESTION DE CREDITOS.....                                                                                              | 10  |
| 9.1   | DESEMBOLSO EN INVERSIONES EN PRESTAMOS.....                                                                           | 10  |
| 9.2   | CARTERA DE PRESTAMOS TOTAL .....                                                                                      | 11  |
| 9.3   | CARTERA DE PRESTAMOS POR AGENCIA .....                                                                                | 12  |
| 9.4   | PAGO DE REMESAS FAMILIARES .....                                                                                      | 13  |
| X.    | GESTION FINANCIERA.....                                                                                               | 14  |
| 10.1  | DISPONIBILIDAD.....                                                                                                   | 14  |
| 10.2  | FUENTES DE FONDEO.....                                                                                                | 15  |
| 10.3  | CUMPLIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES .....                                                                              | 16  |
| 10.4  | CARTERA GENERAL DE CUENTA DE AHORROS.....                                                                             | 17  |
| 10.5  | CARTERA DE CUENTAS DE AHORRO POR AGENCIA.....                                                                         | 18  |
| 10.6  | UTILIDADES DEL EJERCICIO.....                                                                                         | 19  |
| 10.7  | COBERTURA DE RIESGO .....                                                                                             | 20  |
| XI.   | INVERSIONES.....                                                                                                      | 21  |
| 11.1  | TITULOS VALORES (COMPRA DE ACCIONES).....                                                                             | 21  |
| 11.2  | ACTIVO FIJO .....                                                                                                     | 22  |
| 11.3  | CONTRIBUCION A FEDECREDITO PARA PUBLICIDAD, MANTENIMIENTO PLATAFORMA DE SISTEMA CADI Y MODERNIZACION DEL SISTEMA..... | 23  |
| 11.4  | CAPITAL SOCIAL .....                                                                                                  | 24  |

|              |                                                                          |           |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>XII.</b>  | <b>GESTION ADMINISTRATIVA.....</b>                                       | <b>25</b> |
| 12.1         | SESIONES DE TRABAJO RELIZADAS POR JUNTA DIRECTIVA .....                  | 25        |
| 12.2         | REUNIONES DE CARÁCTER INFORMATIVO CON REPRESENTANTES DE ACCIONES.....    | 25        |
| 12.3         | ACTIVOS EXTRAORDINARIOS.....                                             | 25        |
| 12.4         | COMUNICACIÓN .....                                                       | 26        |
| 12.5         | CAPACITACION AL PERSONAL.....                                            | 26        |
| 12.6         | PRODUCTOS A DISPOSICION PARA NUESTROS SOCIOS.....                        | 27        |
| 12.7         | FUNCION SOCIAL .....                                                     | 28        |
| 12.8         | ATENCION AL CLIENTE E IMAGEN INSTITUCIONAL .....                         | 29        |
| 12.9         | FESTEJO NAVIDEÑO CREDITO POPULAR.....                                    | 29        |
| <b>XIII.</b> | <b>ESTADOS FINANCIEROS (ANEXOS).....</b>                                 | <b>30</b> |
| 13.1         | BALANCE GENERAL COMPARATIVO 2018 Y 2019 (CIFRAS EN DOLARES) .....        | 30        |
| 13.2         | ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018 Y 2019..... | 31        |
| 13.3         | ESTADO DE CAMBIOS DEL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE 2018 Y 2019.....     | 32        |
| 13.4         | DISTRIBUCION DE UTILIDAD NETA.....                                       | 33        |

## I. MENSAJE DEL SEÑOR PRESIDENTE



Estimados y estimadas representantes de acciones, compañera y compañeros directores, auditores, socios y socias que nos acompañan, apreciados compañeros administrativos y operativos que laboran en esta institución.

En nombre de Caja de Crédito de Santiago de María reciban de nuestra parte una cordial bienvenida. Dios nos permite celebrar esta Asamblea General, con el propósito de compartir con ustedes los resultados obtenidos en el 2020, ampliando nuestra mirada hacia los retos del futuro para saber encontrar formas innovadoras de gestionarlos; así como también compartir un mensaje de esperanza que fortalezca todos nuestros vínculos. Esto es lo que históricamente nos ha caracterizado como Caja de Crédito de Santiago

de María.

Este año no fue la excepción, también fuimos tocados por una realidad que se ha colado por todos los rincones y que hemos intentando de la mejor forma mostrar nuestro trabajo más humano y justo. Nuestra creatividad se puso de manifiesto como respuesta a las nuevas modalidades de interacción humana, de comercializar, de producción y abastecimiento en los mercados, con el objetivo de aprender a cuidarnos entre sí, sin descuidar nuestros logros y metas trazadas.

Pareciera que un apretón de manos es solamente parte de la simbología de nuestro logo, sin embargo; en estos días es un deseo constante poder hacerlo, ya que hace que nuestra amistad y hermandad trascienda.

Nuestros logros y compromisos de los años más recientes en la búsqueda de una mejora continua, avanzada, y conocedora del ámbito actual, nos permitió estar a la altura y poder dar respuesta a las necesidades del mercado según se nos presentaron en el 2020. Fue el momento de ponernos a prueba, y podemos afirmar que nuestro equipo profesional y capacitado supo sostener la visión institucional que poseemos, para saber cargar con la misión encomendada de aquellos y aquellas que nos confían y que son nuestra razón de ser. Reconocemos nuestras brechas en oportunidad de crecimiento, y solo podemos lograrlo siendo autocríticos y exigentes con los cambios sociales que se avecinan.

Es así que me permito expresar lo honorado que me siento al poder exponer y compartirles los siguientes resultados. Los activos totales registrados en el cierre del año 2020 son de \$72,801,645.86. La cartera de captación, que comprende las aperturas de cuentas de ahorro y depósitos a plazos, incrementó a un 29.89% alcanzando una cifra de \$49,936,385. En la cartera de

colocación, que está conformada por los créditos hipotecarios, créditos personales, tarjetas de crédito, y otros; registró un incremento del 11.3 % en relación al 2019, y se cerró con \$56,403,793.75. Así mismo, nuestra familia de socios activos y accionistas se fortaleció con un total de 39,534 miembros que sostienen nuestra valiosa actividad productiva como institución financiera. Nuestra utilidad neta registrada deduciendo los impuestos es de \$1,110,084.95.

La trascendencia y crecimiento al que aspiramos no puede estar separado del compromiso y acompañamiento hacia nuestra comunidad. Las cooperaciones sociales posibles fueron: contribuciones al Comedor de Ancianos, contribuciones al Asilo, contribución a Teletón, contribución a fundación Ayúdame a Vivir, donativo de \$15,000 para la reconstrucción de casas por daños ocasionados por la Tormenta Amanda en el 2020.

Así mismo, como promotores de la formación académica de nuestro personal, continuamos con el programa de becas universitarias para los colaboradores.

Me complace anunciar también, que en los próximos meses estaremos inaugurando la construcción de un edificio propio, donde estará operando la Agencia de El Transito, que permanecía en un local arrendado.

Otra inversión importante que se ha hecho en este mismo año, es la adquisición de otra propiedad, para la construcción del edificio de la sucursal de Chinameca.

Reconocemos nuestro rol y tarea en nuestra sociedad salvadoreña y ante todo santiagueña, en el importante análisis diario de nuestro quehacer y la capacidad de proyectarnos hacia lo que el devenir nos puede traer, sin perder la mirada en el deber ético y moralmente responsable; innovador, capaz de dar respaldos y respuestas confiables, a la altura de una economía exigente, con una trayectoria de más de setenta y ocho años como Caja de Crédito de Santiago de María.

Que lo expresado y compartido en esta Asamblea General 2021, sea un signo de fortaleza, unidad y liderazgo de nuestra institución hacia las aspiraciones que compartimos en común para la autorrealización personal y la de nuestras familias.

Dios nos cuide y nos bendiga a todas y todos.



José Mercedes Ramos Portillo

Presidente de Caja de Crédito de Santiago de María.

## II. MISION, VISION, VALORES, OBJETIVO GENERAL Y ESTRATEGIAS

### 2.1 MISION

“Somos una institución que proporciona servicios financieros especializados y complementarios de calidad a través de la innovación y mejoramiento continuo de procesos que contribuyan al desarrollo de la micro, pequeña, mediana empresa y público en general a través de una relación permanente de negocios en el territorio nacional”.

### 2.2 VISION

“Ser una institución reconocida como líder a nivel nacional comprometida con la excelencia en la prestación de servicios financieros que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y socios a través de soluciones integrales e innovadoras”.

### 2.3 OBJETIVO GENERAL

“Ser una institución reconocida como líder a nivel nacional comprometida con la excelencia en la prestación de servicios financieros que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y socios a través de soluciones integrales e innovadoras”.

### 2.4 STRATEGIA GENERAL

Se Procuró el crecimiento de cartera de Créditos en general dando énfasis a la cartera de créditos productivos con enfoque a la micro pequeña y mediana empresa, además, minimizar costos financieros mediante el fondeo de captación.

### 2.5 ESTRATEGIAS ESPECIFICAS

Se contrató personal especializado en colocación de créditos para micro, pequeña y mediana empresa.

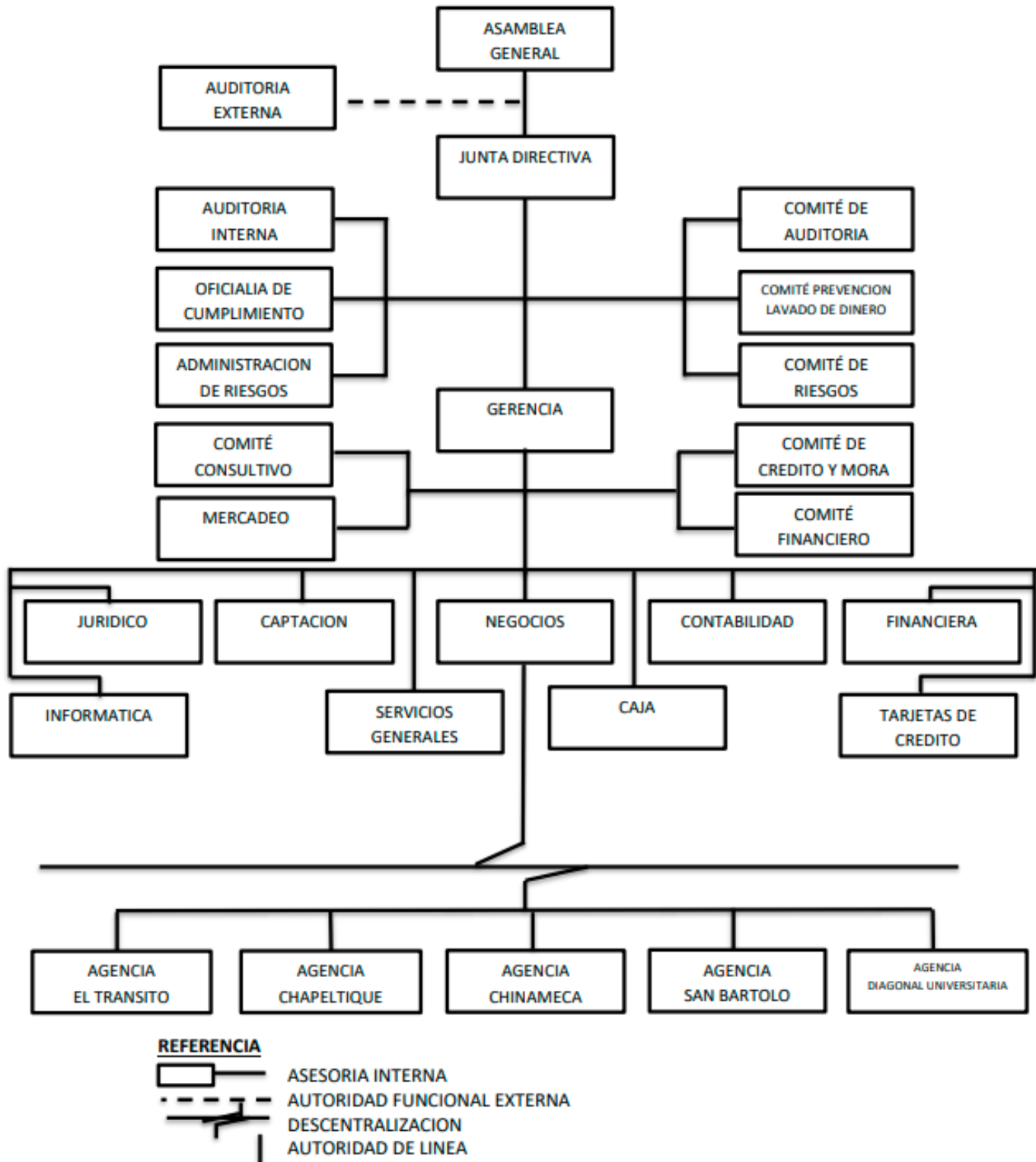
Se promocionaron las cuentas de ahorros corriente y a plazo en zonas potenciales para la captación de fondos a bajo costo.

Se crearon nuevas líneas de crédito para favorecer el crecimiento de la cartera que nos permitió obtener mejores resultados.



**Lic. Catarino Rivas**  
**Gerente General**

### III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## IV. JUNTA DIRECTIVA



**Junta Directiva Período 2019-2024**

| NOMBRE                         | CARGO JUNTA DIRECTIVA     | PERIODO   |
|--------------------------------|---------------------------|-----------|
| JOSE MERCEDES RAMOS PORTILLO   | DIRECTOR PRESIDENTE       | 2019-2024 |
| MARIO ERNESTO CRESPO           | DIRECTOR SECRETARIO       | 2019-2024 |
| JOSE BENIGNO ZELAYA            | DIRECTOR PROPIETARIO      | 2019-2024 |
| JULIO ADALBERTO DEL CID LARIOS | PRIMER DIRECTOR SUPLENTE  | 2019-2024 |
| MIGUEL ANGEL PERDOMO ALVARADO  | SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE | 2019-2024 |
| BLANCA HAYDEE FLORES           | TERCER DIRECTOR SUPLENTE  | 2019-2024 |
| CATARINO ELIODORO RIVAS ABREGO | GERENTE                   | 2019-2024 |

En la fotografía de pie de izquierda a derecha Sr. Miguel Ángel Perdomo Alvarado, Sr. Julio Adalberto del Cid Larios, Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego, Lic. Mario Ernesto Crespo; Sentados de Izquierda a derecha Sra. Blanca Haydee Flores, Sr. José Mercedes Ramos Portillo y Sr. José Benigno Zelaya.

## V. REPRESENTANTES DE ACCION

Nómina de los veintiocho integrantes del panel de representantes de acción, con su respectiva información de vigencia y nombramiento.

Cabe recalcar que los representantes de acción son un factor clave en la toma de decisiones de elección de directivos como también de los procesos de selección de buffet de auditores externos que certificarán y evaluarán el cumplimiento de normativas y controles administrativos en cada periodo fiscal de nuestra institución.

| INICIO    | VENCIMIENTO | N° | NOMBRES                                    | ACTA | FECHA DE ELECCION |
|-----------|-------------|----|--------------------------------------------|------|-------------------|
| 18/2/2017 | 31/12/2020  | 1  | MARIA ANGELICA QUIROZ DE HERNANDEZ         | 87   | 18-feb-2017       |
|           |             | 2  | MIGUEL ANGEL ARAUJO VASQUEZ                | 89   | 18-feb-2017       |
|           |             | 3  | MAURO ANTONIO AMAYA SANCHEZ                | 87   | 18-feb-2017       |
|           |             | 4  | MIRIAM DEL CARMEN GUTIERREZ MENJIVAR       | 87   | 18-feb-2017       |
|           |             | 5  | NAPOLEON BOLAÑOS                           | 87   | 18-feb-2017       |
|           |             | 6  | JUAN CARLOS MARTINEZ PEREZ                 | 87   | 18-feb-2017       |
|           |             | 7  | MARIA GUADALUPE RODRIGUEZ                  | 87   | 18-feb-2017       |
| 24/2/2018 | 31/12/2021  | 1  | LEONOR QUIJADA DE ALFARO                   | 88   | 24-feb-2018       |
|           |             | 2  | GUADALUPE APARIICO                         | 88   | 24-feb-2018       |
|           |             | 3  | RENE ANTONIO LUNA BARRERA                  | 88   | 24-feb-2018       |
|           |             | 4  | MIRNA YOLANDA MEJIA                        | 88   | 24-feb-2018       |
|           |             | 5  | MARIA ISABEL PADILLA GONZALEZ DE CRUZ      | 88   | 24-feb-2018       |
|           |             | 6  | MIGUEL ANGEL BARRERA CANTARERO             | 88   | 24-feb-2018       |
|           |             | 7  | MANUEL ANTONIO MARROQUIN CORNEJO           | 89   | 23-feb-2019       |
| 23/2/2019 | 31/12/2022  | 1  | ANGELA GALAN RAMIREZ DE ORELLANA           | 89   | 23-feb-2019       |
|           |             | 2  | FELIPE LOVO LOVO                           | 89   | 23-feb-2019       |
|           |             | 3  | MAXIMILIANO FLORES                         | 89   | 23-feb-2019       |
|           |             | 4  | CARLOS HUMBERTO CISNEROS CASTILLO          | 89   | 23-feb-2019       |
|           |             | 5  | MARIA DE LOS SANTOS JIMENEZ                | 89   | 23-feb-2019       |
|           |             | 6  | ERNESTO GOMEZ                              | 89   | 23-feb-2019       |
|           |             | 7  | MARIA CONCEPCION BERRIOS MORALES DE FLORES | 89   | 23-feb-2019       |
| 22/2/2020 | 31/12/2023  | 1  | JOSE ISIDRO VILLANUEVA SANCHEZ             | 90   | 22-feb-2020       |
|           |             | 2  | LUZ ALVA AYALA DE JUAREZ                   | 90   | 23-feb-2020       |
|           |             | 3  | OTILIA MARLENE PERDOMO MEJIA               | 90   | 24-feb-2020       |
|           |             | 4  | MARTA YOLANDA HERNANDEZ MENDEZ             | 90   | 25-feb-2020       |
|           |             | 5  | JOSE ALCIDES GONZALEZ LOPEZ                | 90   | 26-feb-2020       |
|           |             | 6  | FIDEL ANGEL PACHECO                        | 90   | 27-feb-2020       |
|           |             | 7  | ADELA DEL CARMEN MARTINEZ DE RODRIGUEZ     | 90   | 28-feb-2020       |

El periodo de vigencia de los representantes de acción es de tres años, dicha elección la realizan los socios que asisten a la convocatoria de asamblea general que se realiza cada año.

## VI. EQUIPO ADMINISTRATIVO



### Personal de Jefaturas

Lic. Catarino Eliodoro Rivas Abrego

[Gerente General](#)

Licda. Sandra Yanira García

[Jefe Departamento Negocios](#)

Sra. Claudia Yesenia Cañas de Lara

[Jefe Departamento Captación](#)

Licda. María del Transito Flores Argueta

[Jefe Departamento Mercadeo](#)

Licda. Meybelyn Raquel Bonilla

[Jefe Departamento Jurídico](#)

Licda. Sulma Yaneth Laínez

[Jefe Departamento Contabilidad](#)

Sr. Héctor Mauricio Chicas Arias

[Informático](#)

Sr. Fidel Ángel Hernández

[Gestor de Riesgo](#)

Lic. José Raúl Sevilla

[Jefe Departamento Financiero](#)

Sr. José Baltazar Rodríguez

[Jefe de Agencia El Transito](#)

Lic. Víctor Manuel Bonilla

[Jefe de Agencia Chapeltique](#)

Lic. Emerson Miguel Medrano

[Jefe de Agencia Chinameca](#)

Lic. Julio Cesar Roldán

[Jefe de Agencia San Bartolo](#)

Sra. Marlene Xiomara López

[Jefe de Agencia Diagonal Universitaria](#)

Lic. Milton Javier Bustillo

[Auditor Interno](#)

Sr. Mario Ernesto Amaya

[Oficial de Cumplimiento](#)

## VII. SUCURSALES

**OFICINA CENTRAL:**

Av. 15 de Septiembre #12 Barrio  
San Antonio, Santiago de María, Usulután  
Teléfono: 2665-6700  
Fax: 2665-6714

**AGENCIA EL TRANSITO:**

Av. Ferrocarril #17, El Transito  
San Miguel.  
Teléfono: 2616-1465  
Fax: 2616-1464

**AGENCIA CHAPELTIQUE:**

Esquina Formada por calle Gerardo  
Barrios y 6ª Calle Poniente.  
Chapeltique, San Miguel  
Teléfono: 2618-2518  
Fax: 2618-2616

**AGENCIA CHINAMECA:**

2ª Calle Poniente #6 Barrio EL  
Centro, Chinameca, San Miguel.  
Teléfono: 2665-0196  
Fax: 2665-0216

**AGENCIA SAN BARTOLO:**

Boulevard San Bartolo, Calle Principal,  
Contiguo a INSAB, Edificio El Shaddai  
Locales 1 y 2, Ilopango, San Salvador  
Teléfono: 2295-0732  
Fax: 2295-0798

**AGENCIA DIAGONAL UNIVERSITARIA:**

23 Calle Poniente y Pasaje Victoria,  
Urbanización Palomo, San Salvador.  
Teléfono: 226-4100

## VIII. ECONOMIA DE EL SALVADOR 2020

El año 2020 un año peculiar y difícil en cuanto al tema económico, originado por la pandemia del COVID-19, La cual paralizó completamente la economía y golpeó directamente al sector productivo de nuestro país y del mundo entero. Situación que nos obligó a poner a prueba todos los planes de contingencia y a sacar provecho de la situación difícil, con el único objetivo de tender una mano brindando soluciones eficaces a nuestros clientes afectados.

Debemos tomar como preámbulo los momentos difíciles de este 2020 para entender que la pandemia trascendió de un evento de riesgo sanitario a un evento de riesgo económico. No podemos dejar de lado el impacto generado por la tormenta Amanda, que al igual que la pandemia COVID-19 impactaron directamente al sector económico de nuestro país.

Durante los primeros seis meses del año 2020 los resultados económicos reflejan una contracción del 9.3% del producto interno bruto (PIB) comparado con el año 2019.

Dentro del enfoque de producción durante el primer semestre del 2020 se registraron reducciones dentro de las principales actividades que conforman el PIB entre las que podemos mencionar las siguientes: Actividades artísticas de entretenimiento y recreativas, Alojamiento y servicios de comida, Actividades profesionales, científicas y técnicas, industria manufacturera, Construcción y servicios de construcción, comercio, transporte y almacenamiento y explotación de minas y canteras. Sin embargo, cuatro de las actividades económicas registraron un incremento significativo durante el primer semestre de 2020. Las Actividades financieras y de seguros con un (6.1%), Suministro de agua y alcantarillados, gestión de desechos y actividades de saneamiento (3.1%), Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado (2.0%) y Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social (0.1%).

Aunque aún persiste la incertidumbre del impacto de la pandemia en la economía, así como el tiempo que necesitara la reapertura económica para empezar a producir y estabilizarse completamente en este 2021.

Debido a lo anterior tomamos las medidas necesarias y apegándonos a los decretos girados por el gobierno se unieron esfuerzos para ayudar a los más afectados en esta pandemia y brindar facilidades de pago a nuestros clientes, sin afectar calificación y sin recargos por mora durante los meses del decreto. Con estas acciones reafirmamos nuestro compromiso de cara a nuestros socios y público en general ya que como institución financiera con capital 100% salvadoreño y como miembro del sistema Fedecredito apoyamos en la entrega del bono económico de los \$300.00 a las familias más necesitadas, extendiendo nuestros horarios hasta días domingos con el fin de aportar nuestro grano de arena ante la situación que afectó a nuestro país.

## IX. GESTION DE CREDITOS

### 9.1 DESEMBOLSO EN INVERSIONES EN PRESTAMOS

Durante el periodo 2020 recién finalizado, La Caja de Crédito de Santiago de María por medio de sus novedosas y flexibles líneas de crédito, entre las cuales podemos mencionar los créditos de vivienda empresa y consumo y de la mano con el trabajo efectivo y profesional de nuestros ejecutivos de créditos ; Se aprobó y desembolso créditos a sus socios por un monto de \$32,650,560.62 Contribuyendo con ello al desarrollo de nuestros socios y aliados estratégicos, satisfaciendo las necesidades de crédito e inversión que demandaron nuestros clientes durante el 2020.

Por medio de nuestro comité de crédito se realizó un esfuerzo importante por mantener una cartera sana y de calidad a pesar de la afectación económica generada por la pandemia del COVID-19, Implementando medidas en beneficio a los clientes ya que como empresa financiera responsable

| PRESTAMOS CONCEDIDOS  |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Año 2019              | \$26,635,617.90 |
| Año 2020              | \$32,650,560.62 |
| Variación             | \$6,014,942.72  |
| Incremento Porcentual | 22.58%          |

estamos conscientes que a pesar de la reapertura económica nuestros clientes del sector productivo no generaran los ingresos necesarios para cumplir con sus obligaciones. Es por ello que se tomaron medidas de ayuda con facilidades de pago y opciones de refinanciamiento para inversión de capital de trabajo. Gracias a estas medidas acertadas y a los resultados de años anteriores que nos permiten realizar maniobras en beneficio de los clientes, a pesar de ser un año difícil hemos logrado incrementar nuestra cartera de préstamos y solidificar aún más nuestra institución.

En el cuadro anterior hacemos un comparativo del monto de créditos desembolsados en los años 2019 – 2020 y el porcentaje de aumento en el año 2020 con respecto al monto colocado en 2019.



**Personal del Area de Créditos Agencia Central**

9.2 CARTERA DE PRESTAMOS TOTAL

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre 2020, gracias a los análisis de calidad de nuestros ejecutivos y a los controles y medidas implementados por nuestro comité de créditos minimizamos en la medida de lo posible todo riesgo que amenazaba la sanidad de la cartera de créditos, a pesar que la pandemia COVID-19 jugo un papel negativo importante; A esto se le suma el esfuerzo de la administración actualizando y mejorando las herramientas y girando las instrucciones necesarias a nuestro personal de créditos para hacer un mejor análisis de los créditos a otorgar. Podemos afirmar de debido a nuestro esfuerzo sin desmayar aun con las grandes dificultades ocurridas durante el 2020 nos hemos posicionado dentro de las mejores entidades socias del sistema Fedecredito.

| CARTERA DE PRESTAMOS  |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Año 2019              | \$50,676,029.85 |
| Año 2020              | \$56,403,793.75 |
| Variación             | \$5,727,763.90  |
| Incremento Porcentual | 11.30%          |

Gracias al esfuerzo, compromiso y dedicación de todas las áreas involucradas en la colocación de créditos, al finalizar el año 2020 contamos con una cartera solida de créditos que asciende a un monto de \$56,403,793.75 que comparado con los datos del ejercicio 2019 que fue de \$50,676,029.85, obtuvimos un incremento por un valor de \$5,727,763.90 Lo que equivale a un 11.30% de incremento con relación al ejercicio anterior; El resultado a la alza del presente ejercicio demuestra que a pesar de los efectos de la pandemia nos hemos enfocado en nuestros objetivos y metas propuestas al inicio de año, estos resultados son frutos de todas las medidas y los esfuerzos de los empleados por alcanzarlos.



Personal de Agencia Central

### 9.3 CARTERA DE PRESTAMOS POR AGENCIA

De acuerdo a nuestra estructura organizativa estamos conformado por seis agencias distribuidas en puntos estratégicos. Agencia Central Santiago de María, departamento de Usulután, Agencia El Transito, Agencia Chapeltique y Agencia Chinameca, en el departamento de San Miguel, Agencia San Bartolo y Agencia Diagonal universitaria, en el departamento de San Salvador. Todas trabajando bajo las mismas líneas de administración y mismos objetivos; Poniendo en práctica las estrategias que nos permiten alcanzar los buenos resultados entre las que podemos mencionar las siguientes: análisis y evaluación crediticia bien sustentados, monitoreo constante de cartera, controles de comité de créditos y gestiones de cobro oportunas.

En el siguiente cuadro se desglosa detalladamente la cartera de créditos por agencia al finalizar el año 2020.

| AGENCIA              | VIGENTE EN MORA     | VENCIDO                | TOTAL MORA             | %             | TOTAL CARTERA           |
|----------------------|---------------------|------------------------|------------------------|---------------|-------------------------|
| AGENCIA CENTRAL      | \$ 5,594.43         | \$ 329,446.52          | \$ 334,353.71          | 2.258%        | \$ 14,805,302.20        |
| AGENCIA EL TRANSITO  | \$ 3,254.82         | \$ 202,720.83          | \$ 205,975.65          | 2.321%        | \$ 8,873,792.56         |
| AGENCIA CHAPELTIQUE  | \$ 3,308.10         | \$ 190,236.53          | \$ 193,544.63          | 2.191%        | \$ 8,834,936.06         |
| AGENCIA CHINAMECA    | \$ 2,271.53         | \$ 295,186.48          | \$ 297,458.01          | 3.662%        | \$ 8,121,868.33         |
| AGENCIA SAN BARTOLO  | \$ 2,352.97         | \$ 277,101.47          | \$ 279,454.44          | 2.472%        | \$ 11,304,341.30        |
| AGENCIA DIAG UNIVER  | \$ 137.35           | \$ -                   | \$ 137.35              | 0.003%        | \$ 4,463,553.30         |
| <b>TOTAL CARTERA</b> | <b>\$ 16,919.20</b> | <b>\$ 1,294,691.83</b> | <b>\$ 1,310,923.79</b> | <b>2.324%</b> | <b>\$ 56,403,793.75</b> |



**Personal de Agencia El Transito**

#### 9.4 PAGO DE REMESAS FAMILIARES

Año con año las operaciones de pago de remesas incrementan en gran medida, convirtiéndose en la actualidad en una de las transacciones con más demanda por parte de nuestros socios y público en general. La pandemia del COVID-19 no ha sido impedimento para que este año 2020 esas cifras continúen al alza. Es por ello que para seguridad de nuestros clientes y socios que nos visitan

adoptamos las medidas de bioseguridad tales como el distanciamiento social, toma de temperatura, sanitización y limitación de número de personas que ingresan a nuestras instalaciones.

También como empresa responsable hemos puesto a disposición de nuestros clientes el pago de remesas familiares por medio de nuestros canales electrónicos (Red de Cajeros Automáticos, Remesa con depósito directamente a cuenta de ahorros, Fedemovil y Fedebanking). Con estos canales evitamos aglomeraciones de personas en nuestras instalaciones y agilizamos el proceso de pago de las mismas, contribuyendo así con el desarrollo de las familias salvadoreñas.

Para el presente ejercicio 2020 hemos pagado una cifra total de \$45,123,440.48 dólares. Dicha cifra es un consolidado de todas las remesas pagadas en nuestras 6 sucursales.

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento de pago de remesas familiares durante los últimos 2 años.

| PAGO DE REMESAS 2018 - 2019 |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| Año 2019                    | \$42,017,511.65 |
| Año 2020                    | \$45,123,440.48 |
| Variación                   | \$3,105,928.83  |
| Incremento Porcentual       | 7.39%           |



**Personal Departamento Jurídico**

## X. GESTION FINANCIERA

### 10.1 DISPONIBILIDAD

Entiéndase por disponibilidad al dinero efectivo en físico y disponible de inmediato tanto dentro como fuera de nuestras instalaciones para suplir cualquier necesidad monetaria de nuestros clientes y socios que nos visitan.

Dentro de la disponibilidad también se considera al dinero propiedad de la institución que se mantiene en diferentes instancias entre las cuales podemos mencionar: efectivo en oficina central y agencias (Esto cumpliendo con todas las medidas de seguridad y normativas ya establecidas); Cuentas bancarias y Fedecrédito.

El incremento en las cifras de la disponibilidad refleja el crecimiento de operaciones realizadas a diario en nuestras instalaciones, para el presente año 2020 nuestra disponibilidad fue de \$13,017,526.71 que en comparación con el año 2019 notamos un incremento de \$2,530,238.39

La disponibilidad durante el año 2020 fue utilizado para suplir todas las necesidades de nuestros socios y clientes en cuanto a desembolso de préstamos, de igual forma pero en menos cantidad fue utilizado para atender las demás operaciones entre las que podemos detallar retiros de efectivo de cuentas de ahorro tanto de nuestra institución como de otras cajas de crédito, ya que gracias a nuestro sistema en línea podemos realizar operaciones a otras instituciones financiera miembros del sistema Fedecredito, no podemos dejar de mencionar las transacciones de pago de remesas y de canales electrónicos (ATM'S, Fedebanking, Fedemovil y CNB'S) que también forman parte de la disponibilidad.

Como una mención especial también la disponibilidad fue destinada para el pago de la bonificación de los \$300.00 entregados a las familias afectas por la pandemia del COVID-19 de acuerdo a lineamiento del gobierno.

| DISPONIBILIDAD        |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Año 2019              | \$10,487,288.32 |
| Año 2020              | \$13,017,526.71 |
| Variación             | \$2,530,238.39  |
| Incremento Porcentual | 24.13 %         |

## 10.2 FUENTES DE FONDEO

Gracias a la confianza y preferencia de nuestros clientes y al incremento en la demanda de créditos de nuevos socios, nuestra institución como una empresa comprometida esta respaldada por fuentes de fondeo de bajo costo a las cuales se recurre en caso de ser necesario y así suplir las necesidades que surjan durante el ejercicio.

Tal y como en el ejercicio anterior las fuentes de fondeo para este 2020 fueron las siguientes:

- Cuentas de ahorro corriente y a plazo de nuestros socios.
- Fedecredito. (Federación de Cajas de Crédito y Banco de Los Trabajadores)
- BANDESAL
- Banco de América Central
- Banco Hipotecario
- FONAVIPO (Fondo Social de Vivienda Popular)



**Personal de Agencia Chapeltique**

### 10.3 CUMPLIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

De acuerdo a la mención anterior de nuestras fuentes de fondeo, es necesario mencionar que gracias al pago puntual de los créditos otorgados que nos genera ingreso en cuanto a los intereses recibidos, sin desmeritar el arduo trabajo de nuestro departamento de captación que gracias al flujo de los depósitos a plazo recibidos, nos ha permitido durante el año 2020 cumplir con el pago de nuestras obligaciones a los proveedores de fondos que nos brindaron financiamiento con tasas bajas.

Los pagos realizados a nuestros proveedores son los siguientes: Federación de Cajas de Crédito y Bancos de Los Trabajadores (Fedecredito) por un monto de \$4,433,294.47, Fondo Nacional De La Vivienda Popular (FONAVIPO) por un monto de \$3,955.25, Banco de América Central (BAC) por un monto de \$34,532.08, Banco Hipotecario por un monto de \$400,759.00, BANDESAL por un monto de \$13,161.30. Haciendo un total de pago a obligaciones sobre prestamos a proveedores por un monto de \$4,885,702.10 lo que nos permite manejar un excelente record crediticio que en consecuencia permite atraer mas inversiones a bajo costo.



**Personal de Agencia Chinameca**

10.4 CARTERA GENERAL DE CUENTA DE AHORROS

Nuestra cartera general de cuentas de ahorro cada año denota un incremento en las cifras, todo esto gracias al esfuerzo enorme de nuestro departamento de captación que a pesar de los momentos de crisis no solo lograron mantener nuestra cartera de captación, sino que también incrementaron dicho rubro, cumpliendo con todas las metas establecidas a principio del año 2020. Gracias a todos los esfuerzos hemos logrado consolidarnos como una de las primeras 10 entidades del sistema Fedecredito a nivel nacional y una de las primeras a nivel de la zona oriental.

| CARTERA DE CAPTACION  |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Año 2019              | \$38,445,947.30 |
| Año 2020              | \$49,936,385.01 |
| Variación             | \$11,490,437.71 |
| Incremento Porcentual | 29.89%          |

El éxito alcanzado por medio de nuestro departamento de captación ha permitido generar una confianza en nuestros socios, misma confianza que nos ha permitido atraer nuevos clientes para depositar sus ahorros en nuestra institución.

Al finalizar el año 2020 hemos logrado construir una cartera total de cuentas de ahorro por un monto de \$49,936,385.01 que en comparación con el año 2019 tenemos un incremento por un monto de \$11,490,437.71 que se traduce en un %29.89. Índices que confirman el éxito de nuestro departamento de captaciones.



Area de Mercadeo, Captación y Caja

## 10.5 CARTERA DE CUENTAS DE AHORRO POR AGENCIA

Nuestra estructura organizativa constituida por seis agencias, las cuales funcionan de manera descentralizada, pero trabajando siempre bajo los mismos objetivos y lineamientos de Caja de Crédito de Santiago de María, trabajan arduamente para alcanzar las cifras planteadas dentro del plan estratégico, contribuyendo al éxito de nuestra empresa. Prueba de ello es la cartera de cuentas de ahorro que como se menciono en el segmento anterior asciende a un monto de \$49,936,385.01.

En el siguiente cuadro se detallan las cifras de la cartera de cuentas de ahorro por cada agencia comparando los años 2019-2020.

| AGENCIA                | Año 2019                | Año 2020                | VARIACION               |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| AGENCIA CENTRAL        | \$ 21,940,547.07        | \$ 26,690,567.29        | \$ 4,750,020.22         |
| AGENCIA EL TRANSITO    | \$ 5,091,878.25         | \$ 9,600,173.55         | \$ 4,508,295.30         |
| AGENCIA CHAPELTIQUE    | \$ 5,584,260.95         | \$ 6,982,934.61         | \$ 1,398,673.66         |
| AGENCIA CHINAMECA      | \$ 3,609,042.14         | \$ 4,845,640.90         | \$ 1,236,598.76         |
| AGENCIA SAN BARTOLO    | \$ 1,223,916.15         | \$ 1,131,697.15         | -\$ 92,219.00           |
| AGENCIA DIAG UNIVER    | \$ 32,495.83            | \$ 685,371.51           | \$ 652,875.68           |
| <b>TOTAL CAPTACION</b> | <b>\$ 37,482,140.39</b> | <b>\$ 49,936,385.01</b> | <b>\$ 12,454,244.62</b> |



**Personal de Agencia San Bartolo**

## 10.6 UTILIDADES DEL EJERCICIO

Con respecto a las utilidades del ejercicio nos enorgullece hacer mención, que a pesar de todas las dificultades originadas por la pandemia del COVID-19 y gracias al esfuerzo, compromiso y trabajo de calidad realizado por toda la familia de Caja de Crédito de Santiago de María durante el año 2020 hemos logrado alcanzar la cifra de utilidad antes de impuesto por un monto de \$2,424,259.11 que comparadas con las utilidades antes de impuestos del año 2019 denota un incremento por un valor de \$18,248.05.

En cuanto a las utilidades después del respectivo impuesto que la ley establece, se obtiene una utilidad neta de \$1,110,084.95 al finalizar el periodo 2020; Comparado con la utilidad después de impuestos del año 2019 que fue por un monto de \$1,231,179.52, denota una disminución de \$121,094.57.

| UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS |                |
|-------------------------------|----------------|
| Año 2019                      | \$2,406,011.06 |
| Año 2020                      | \$2,424,259.11 |
| Variación                     | \$18,248.05    |
| Incremento Porcentual         | 7.58%          |

| UTILIDADES DESPUES IMPUESTOS |                |
|------------------------------|----------------|
| Año 2019                     | \$1,231,179.52 |
| Año 2020                     | \$1,110,084.95 |
| Variación                    | -\$121,094.57  |
| Disminución                  | 9.83%          |



**Personal de Agencia Diagonal Universitaria**

## 10.7 COBERTURA DE RIESGO

Al cierre del año 2020 contamos con una cifra de saldo de préstamos vencidos de \$1,294,691.83 y una reserva para provisión de créditos irrecuperables de \$1,994,691.83 y una cobertura adicional de reserva sobre créditos vencidos por un monto de \$700,000. Las cifras antes mencionadas se traducen en una cobertura del 154.07%, lo que confirma que somos una empresa sólida, con los recursos suficientes para salir adelante ante una crisis como la que hoy en día golpea al mundo.



**Personal de Auditoria y Riesgos**

XI. INVERSIONES

11.1 TITULOS VALORES (COMPRA DE ACCIONES)

Como parte del fortalecimiento del sistema Fedecredito, y con el fin de tener una mayor rentabilidad que nos genere atractivos retornos sobre nuestras inversiones, en asamblea general de Fedecredito se acordó distribuir los dividendos mediante la compra de acciones, correspondiendo a nuestra entidad para el año 2020 la compra de 1,476 acciones a un valor de \$100 cada una haciendo un total de \$147,600 en ese sentido se incremento de \$1,161,700.00 que teníamos en 2019 a \$1,309,300.00 para el año 2020.

| TITULOS VALORES |                |
|-----------------|----------------|
| Año 2019        | \$1,161,700.00 |
| Año 2020        | \$1,309,300.00 |
| Variación       | \$147,600      |
| Incremento      | %12.71         |



Personal de Contabilidad, Informatica y Area Financiera

## 11.2 ACTIVO FIJO

Con respecto a los activos fijos, que se refiere a la infraestructura necesaria para la operatividad de nuestra entidad, para el año 2020 se refleja una variación importante al alza, esto a consecuencia de las inversiones necesarias que se realizaron durante el ejercicio entre las cuales podemos mencionar:

sustitución de equipo informático obsoleto, compra de mobiliario, equipos de oficina, compra de local y construcción para agencia El Transito que para este 2021 será entregado en su totalidad, así como también mobiliario y equipo para las nuevas plazas que van surgiendo.

| ACTIVO FIJO |                |
|-------------|----------------|
| Año 2019    | \$1,909,885.49 |
| Año 2020    | \$2,372,293.53 |
| Variación   | \$462,408.04   |
| Incremento  | %24.21         |



**Personal Oficinas Varios, Asistente de Gerencia y Seguridad**

### 11.3 CONTRIBUCION A FEDECREDITO PARA PUBLICIDAD, MANTENIMIENTO PLATAFORMA DE SISTEMA CADI Y MODERNIZACION DEL SISTEMA

Nuestra institución como parte integrante del sistema Fedecredito año con año realiza inversiones importantes para el desarrollo y mejora continua tanto de imagen de marca como también en plataforma tecnológica, lo que nos permite como sistema Fedecredito innovar en servicios tecnológicos orientados a agilizar las operaciones que nuestros socios realizan.

Para el año 2020 nuestra institución realizo inversiones monetarias para funcionamiento y modernización de CADI, como también se impulso la publicidad a nivel nacional que ante la emergencia nacional se brindaron las alternativas necesarias a los clientes para realizar transacción en línea y evitar aglomeraciones en nuestras instalaciones.

Todas las instituciones bajo la marca sistema Fedecredito aportan año con año para los rubros antes mencionados. Para nuestra entidad el monto aportado durante el año 2020 fue por un valor de: \$172,428.59

| Detalle de Costos   | 2019                | 2020                | Variación         |
|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| Funcionamiento CADI | \$103,066.67        | \$115,847.08        | \$12,780.41       |
| Publicidad          | \$11,808.84         | \$10,913.79         | -\$895.05         |
| Marketing           | \$47,946.50         | \$45,667.72         | -\$2,278.78       |
| <b>Total</b>        | <b>\$162,822.01</b> | <b>\$172,428.59</b> | <b>\$9,606.58</b> |

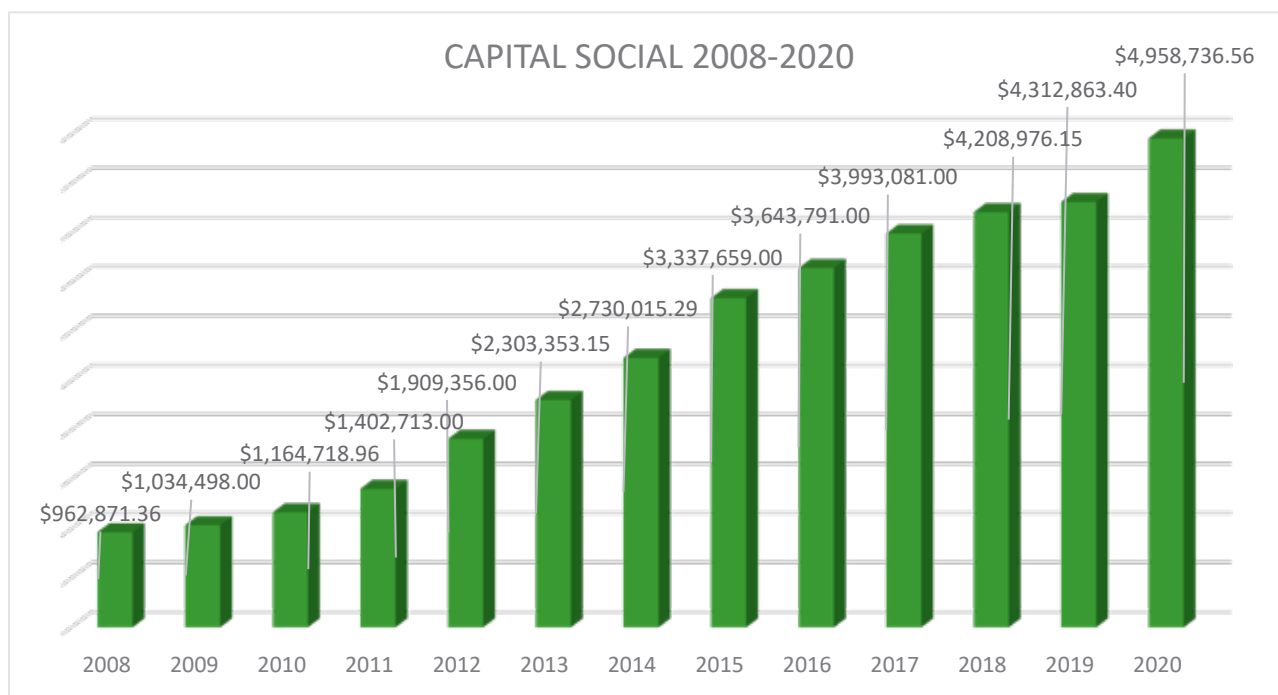


**Comité de Créditos**

## 11.4 CAPITAL SOCIAL

Gracias a los buenos resultados en las carteras de préstamos y de cuentas de ahorro obtenemos como resultado un incremento en nuestro capital social, ya que con el ingreso de nuevos socios por medio de nuestros productos en los que realiza adjudicación de acciones las cuales fortalecen el capital social de nuestra caja de crédito; Durante el año 2020 se obtuvo un capital social por un valor de \$4,958,736.56 que comparado con el capital social del año 2019 refleja un incremento por un monto de \$645,873.16

| CAPITAL SOCIAL |                |
|----------------|----------------|
| Año 2019       | \$4,312,863.40 |
| Año 2020       | \$4,958,736.56 |
| Variación      | \$645,873.16   |
| Incremento     | %14.98         |



## XII. GESTION ADMINISTRATIVA

### 12.1 SESIONES DE TRABAJO RELIZADAS POR JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo a lo estipulado en el pacto social, durante el año 2020 se llevaron a cabo un total de 50 sesiones de junta directiva, debido al contexto actual de la pandemia por COVID-19 todas las sesiones fueron realizadas con las medidas de bioseguridad necesarias. Durante las mismas se le dio solución a todas las solicitudes de prestamos presentadas por los socios por medio de cada una de las agencias. De igual forma se trataron, analizaron y se les dio solución a temas internos concernientes a los servicios brindados por nuestra institución, casos de recuperación de créditos, propuestas para mejorar e implementar líneas de créditos competitivas. De igual forma se evaluaron propuestas de inversión para mejoras en equipo tecnológico software y servicios.

### 12.2 REUNIONES DE CARÁCTER INFORMATIVO CON REPRESENTANTES DE ACCIONES

Con el fin de mantener informados a los señores representantes de acción se llevaron a cabo 2 reuniones de carácter informativa, donde se dio a conocer todos los proyectos realizados y los proyectos en ejecución realizados por la actual administración entre los que podemos mencionar la construcción del nuevo edificio para agencia El Transito. Debido a la situación actual en la que vivimos y acatando las recomendaciones del ministerio de salud, se tomo a bien suspender todo tipo de evento o reunión que generara aglomeración de personas.

### 12.3 ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

Los activos extraordinarios están constituidos por bienes inmuebles que en algún momento sirvieron de garantía ante una obligación de pago con nuestra institución, y que por incumplimiento de esta fueron adjudicados en pago en forma voluntaria o judicial a favor de nuestra institución. Estos activos generan un ingreso neto a nuestra institución por medio de su venta. Durante el año 2020 se vendieron un total de 4 activos extraordinarios por un valor de \$130,000.00

## 12.4 COMUNICACIÓN

Nuestra comunicación organizacional, es un factor determinante en el éxito de nuestra institución, ya que una buena comunicación se traduce en eficiencia, organización y coordinación. Es por ello que durante el año 2020 nos enfocamos en fortalecer nuestra comunicación tanto interna como externa.

En cuento a nuestra comunicación interna se realizaron reuniones informativas con el personal en general, dando a conocer mes con mes los resultados y analizando los factores que nos permiten obtener tanto los buenos como los malos resultados. De igual forma se llevaron a cabo reuniones con nuestro equipo de créditos de manera quincenal, esto con el fin de evaluar y dar seguimiento al desarrollo del plan de negocios.

## 12.5 CAPACITACION AL PERSONAL

La administración tomando en cuenta la importancia de las acciones formativas necesarias a implementar con el fin de ampliar en el personal los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas, trabaja arduamente con el fin de mantener al personal actualizado, facilitando el fortalecimiento de las áreas claves (atención al cliente, negocios, financiera, auditoria interna, informática y riesgos).

En tal sentido se aprovecharon los seminarios impartidos por el Centro de Capacitaciones de Fedecredito que debido al tema de la emergencia nacional se llevaron a cabo de manera virtual; así como también seminarios y capacitaciones impartidas por instituciones que se dedican a las actividades de capacitación (INSAFORP)

Es importante también mencionar que con el objeto de mejorar el nivel educativo de nuestros empleados, en el año 2020 nuestra institución financio los estudios académicos universitarios a 11 empleados, esperando que en el año 2021 se incorporen otros mas, ello permitirá que los empleados realicen un mejor trabajo y dar un servicio de mejor calidad a nuestros socios y clientes en general.



**Capacitación al Personal**

## 12.6 PRODUCTOS A DISPOSICION PARA NUESTROS SOCIOS

Los productos que actualmente estamos ofreciendo a nuestros socios son:

- Préstamos para diferentes destinos.
- Cuentas de ahorro corriente, de ahorro programado y cuentas de ahorro a plazo.
- Cuentas de ahorro infantil.
- Servicios de colecturía.
- Remesas familiares.
- Tarjeta de débito.
- Tarjeta de crédito.
- Pagos y retiros mediante operaciones interentidades.
- Retiro de dinero en cajeros automáticos. (Oficina Central, Agencia Chapeltique y Agencia Diagonal Universitaria).
- Remesas familiares con depósitos a cuentas.
- FEDEBANKING



**Donación de Canastas Navideñas a Hospital de Santiago de María**

## 12.7 FUNCION SOCIAL

Nuestra institución como una empresa responsable y humana, basándose en las necesidades de la comunidad para este año 2020 reafirma su compromiso con la responsabilidad social; Es por ello que al igual que el año anterior constantemente contribuimos tendiendo nuestra ayuda a organizaciones e instituciones que se dedican a apoyar a la población mas necesitada entre las que podemos mencionar: Teletón, Fundación ayúdame a vivir, Asilo de ancianos San Francisco de Asís, Casa de la cultura, Comedir de ancianos, etc. Demostrando con ello nuestro compromiso orientado a la labor social; Todo ello gestionado por medios de nuestras 6 agencias.



**Almuerzo Navideño Asilo de Ancianos**

### 12.8 ATENCION AL CLIENTE E IMAGEN INSTITUCIONAL

Durante este año 2020, que ha ido un año difícil nos hemos tomado en serio las medidas de bioseguridad a efectos de minimizar los riesgos de la pandemia COVID-19. Es por ello que para salvaguardar la salud de nuestros socios y clientes que nos visitan hemos reducido el número de clientes que pueden permanecer dentro de nuestras instalaciones, al ingresar a nuestras instalaciones se realiza toma de temperatura y sanitización de manos, colocamos también alfombras para sanitizar el calzado. Dentro y fuera de las instalaciones hemos marcado el distanciamiento necesario mientras esperan a realizar sus operaciones.

Con respecto a nuestra imagen institucional nos es de agrado informar que trabajamos arduamente por mejorar nuestra imagen institucional y debido al crecimiento que hemos tenido se ha tomado a bien la creación del área de mercadeo, la cual será de gran ayuda en la mejora y mantenimiento de la imagen institucional.

Adicionalmente nos es grato hacer de su conocimiento que actualmente estamos trabajando en las gestiones necesarias para iniciar con la construcción del nuevo edificio para nuestra agencia Chinameca. Para ello se ha adquirido el inmueble del (Ex-cine) todos estos esfuerzos se realizan en pro de brindar una mejor comodidad a nuestros socios y público en general.

### 12.9 FESTEJO NAVIDEÑO CREDITO POPULAR

Debido a la emergencia nacional del COVID-19 que nos impide la realización de eventos con aglomeración de personas, se tomó a bien no realizar el evento de crédito popular que año con año se lleva a cabo, sin embargo entendemos la importancia y el valor que este tipo de eventos tiene para nuestros socios por tal razón se tomó la iniciativa de realizar visitas personalizadas a sus viviendas o negocios con el fin de compartir con ellos y entregar los presentes y los ahorros acumulados mediante el pago de las cuotas de sus créditos.



**Celebración Navideña Credito Popular**

## XIII. ESTADOS FINANCIEROS (ANEXOS)

## 13.1 BALANCE GENERAL COMPARATIVO 2018 Y 2019 (CIFRAS EN DOLARES)

|                                                        | 2020                 | 2019                 | VARIACION           |
|--------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| <b>ACTIVO</b>                                          |                      |                      |                     |
| Fondos Disponibles                                     | 13,017,526.71        | 10,487,288.32        | 2,530,238.39        |
| Préstamos por Cobrar (Neto)                            | 54,646,644.15        | 49,096,083.34        | 5,550,560.81        |
| Otros Activos                                          | 2,765,181.47         | 2,353,649.16         | 411,532.31          |
| Activo Fijo (Neto)                                     | 2,372,293.53         | 1,909,885.49         | 462,408.04          |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                                    | <b>72,801,645.86</b> | <b>63,846,906.31</b> | <b>8,954,739.55</b> |
| <b>PASIVO</b>                                          |                      |                      |                     |
| Depósitos                                              | 50,082,130.40        | 38,559,164.42        | 11,522,965.98       |
| Préstamos                                              | 5,635,779.08         | 10,073,327.81        | - 4,437,548.73      |
| Otros Pasivos                                          | 2,732,564.98         | 2,072,952.61         | 659,612.37          |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                                    | <b>58,450,474.46</b> | <b>50,705,444.84</b> | <b>7,745,029.62</b> |
| <b>PATRIMONIO</b>                                      |                      |                      |                     |
| Capital Social                                         | 5,364,859.00         | 4,858,147.00         | 506,712.00          |
| Capital Social Fijo                                    | 11,430.00            | 11,430.00            | -                   |
| Capital Social Variable                                | 4,947,306.56         | 4,301,433.40         | 645,873.16          |
| Aportes de Capital Pendientes de Formalizar            | 406,122.44           | 545,283.60           | - 139,161.16        |
| Reservas de Capital                                    | 7,022,263.88         | 6,114,277.81         | 907,986.07          |
| Utilidades no Distribuibles                            | 210,293.97           | 201,345.47           | 8,948.50            |
| Revaluaciones de inmuebles del Activo Fijo             | 152,163.64           | 152,163.64           | -                   |
| Provisiones por Bienes Recibidos en Pago o Adjudicados | 491,505.96           | 584,348.03           | - 92,842.07         |
| Utilidad del Presente Ejercicio                        | 1,110,084.95         | 1,231,179.52         | - 121,094.57        |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                                | <b>14,351,171.40</b> | <b>13,141,461.47</b> | <b>1,209,709.93</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                       | <b>72,801,645.86</b> | <b>63,846,906.31</b> | <b>8,954,739.55</b> |

13.2 ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE  
2018 Y 2019 (CIFRAS EN DOLARES)

**CAJA DE CREDITO DE SANTIAGO DE MARIA, S.C. DE R.L. DE C.V.**  
**ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE**  
**2020 Y 2019**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**

|                                                  |                     |                     | <b>VARIACION</b> |                   |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------|------------------|-------------------|
| <b>INGRESOS DE OPERACIONES DE INTERMEDIACION</b> | <b>2020</b>         | <b>2019</b>         |                  |                   |
| Ingresos de Operaciones de Intermediación        | 7,513,958.42        | 7,622,472.35        | -                | 108,513.93        |
| Ingresos de Otras Operaciones                    | 398,055.46          | 307,585.28          |                  | 90,470.18         |
| Ingresos no Operacionales                        | 270,115.00          | 228,560.82          |                  | 41,554.18         |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>                            | <b>8,182,128.88</b> | <b>8,158,618.45</b> |                  | <b>23,510.43</b>  |
| <b>Menos:</b>                                    |                     |                     |                  |                   |
| <b>COSTOS Y GASTOS</b>                           |                     |                     |                  |                   |
| Costos de Operaciones de Intermediación          | 2,708,430.97        | 2,961,956.03        | -                | 253,525.06        |
| Costos de Otras Operaciones                      | 207,146.59          | 195,477.08          |                  | 11,669.51         |
| Gastos de Operación                              | 2,812,148.59        | 2,528,772.21        |                  | 283,376.38        |
| Gastos No Operacionales                          | 30,143.62           | 66,402.07           | -                | 36,258.45         |
| <b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>                     | <b>5,757,869.77</b> | <b>5,752,607.39</b> |                  | <b>5,262.38</b>   |
| <b>UTILIDAD ANTES DE RESERVA E IMPUESTO</b>      | <b>2,424,259.11</b> | <b>2,406,011.06</b> |                  | <b>18,248.05</b>  |
| Reserva Legal                                    | 277,521.24          | 307,794.88          | -                | 30,273.64         |
| Impuesto sobre la Renta                          | 928,345.90          | 776,450.74          |                  | 151,895.16        |
| Contribución Especial a Seguridad                | 108,307.02          | 90,585.92           |                  | 17,721.10         |
|                                                  | <b>1,110,084.95</b> | <b>1,231,179.52</b> | -                | <b>121,094.57</b> |

13.3 ESTADO DE CAMBIOS DEL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE  
2018 Y 2019 (CIFRAS EN DOLARES)



CAJA DE CREDITO DE SANTIAGO DE MARIA  
Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019  
(En Dólares de los Estados Unidos de América)

| CONCEPTO                                | Saldo al<br>31/12/2019  | Aumentos               | Disminuciones          | Saldo al<br>31/12/2020  |
|-----------------------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| <b>PATRIMONIO</b>                       |                         |                        |                        |                         |
| Capital Social Fijo                     | \$ 11,430.00            |                        |                        | \$ 11,430.00            |
| Capital Suscrito Pagado                 | \$ 4,301,433.40         | \$ 875,149.17          | \$ 229,276.01          | \$ 4,947,306.56         |
| Capital Pendiente de Formalizar         | \$ 545,283.60           | \$ 104,726.01          | \$ 243,887.17          | \$ 406,122.44           |
| Reserva Legal                           | \$ 2,839,928.18         | \$ 285,838.72          | \$ -                   | \$ 3,125,766.90         |
| Otras Reservas                          | \$ 3,274,349.63         | \$ 622,147.35          | \$ -                   | \$ 3,896,496.98         |
| Resultados por Aplicar                  | \$ 1,231,179.52         | \$ -                   | \$ 121,094.57          | \$ 1,110,084.95         |
| Superávit Ganado no Distrib.            | \$ 201,345.47           | \$ 210,293.97          | \$ 201,345.47          | \$ 210,293.97           |
| Superávit por Revaluaciones             | \$ 152,163.64           |                        |                        | \$ 152,163.64           |
| Por Bienes Recibidos en Pago o Adjudic. | \$ 584,348.03           | \$ 184,369.89          | \$ 277,211.96          | \$ 491,505.96           |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                 | <b>\$ 13,141,461.47</b> | <b>\$ 2,282,525.11</b> | <b>\$ 1,072,815.18</b> | <b>\$ 14,351,171.40</b> |
|                                         |                         |                        |                        |                         |
| <b>Valor Contable por Acción</b>        | <b>\$ 2.71</b>          |                        |                        | <b>\$ 2.68</b>          |
|                                         |                         |                        |                        |                         |
| Total de Acciones                       | 4,858,147.00            | 979,875.00             | 473,163.00             | 5,364,859.00            |
| Valor Nominal                           | \$ 1.00                 |                        |                        | \$ 1.00                 |
| Valor Contable                          | \$ 2.71                 | -\$ 0.03               |                        | \$ 2.68                 |

## 13.4 DISTRIBUCION DE UTILIDAD NETA

## DISTRIBUCION DE UTILIDAD NETA

| UTILIDAD POR APLICAR                                   | Valores Dolares | APLICACIÓN DE RESULTADOS                                                | Valores Dolares | Valores Dolares |
|--------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Resultados Netos al 31 de diciembre de 2020            | \$ 1,110,084.95 | Capitalizacion en Acciones provenientes de las utilidades del año 2020: |                 | \$ 541,418.00   |
| MAS: Intereses por cobrar al 31 de diciembre 2019      | \$ 210,293.97   | Reservas Voluntarias:                                                   |                 | \$ 541,418.69   |
| MENOS: Intereses por cobrar al 31 de diciembre de 2020 | \$ 237,542.23   | Provenientes de Utilidades del año 2019:                                | \$ 210,293.97   |                 |
|                                                        |                 | Provenientes de utilidades del año 2020:                                | \$ 331,124.72   |                 |
| Utilidades por aplicar                                 | \$ 1,082,836.69 | Total                                                                   |                 | \$ 1,082,836.69 |

PROPUESTA DE DISTRIBUCION**1 APLICAR EL 100% A RESERVA GENERAL**

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| RESERVA GENERAL | \$ 1,082,836.69 |
|-----------------|-----------------|

|                                          |                 |
|------------------------------------------|-----------------|
| TOTAL APLICACIÓN S/UTILIDAD DISTRIBUIBLE | \$ 1,082,836.69 |
|------------------------------------------|-----------------|

**2 CAPITALIZAR EL 100% DE LA UTILIDAD EN ACCIONES**

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| CAPITALIZACION EN ACCIONES | \$ 1,082,836.69 |
|----------------------------|-----------------|

|                                          |                 |
|------------------------------------------|-----------------|
| TOTAL APLICACIÓN S/UTILIDAD DISTRIBUIBLE | \$ 1,082,836.69 |
|------------------------------------------|-----------------|

**3 ENTREGA DEL 100% EN EFECTIVO**

|                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| ENTREGA DE EFECTIVO | \$ 1,082,836.69 |
|---------------------|-----------------|

|                                          |                 |
|------------------------------------------|-----------------|
| TOTAL APLICACIÓN S/UTILIDAD DISTRIBUIBLE | \$ 1,082,836.69 |
|------------------------------------------|-----------------|

**4 DISTRIBUIR 50% EN ACCIONES Y APLICAR 50% A RESERVA GENERAL**

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| CAPITALIZACION EN ACCIONES | \$ 541,418.00 |
|----------------------------|---------------|

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| RESERVA GENERAL | \$ 541,418.69 |
|-----------------|---------------|

|                                          |                 |
|------------------------------------------|-----------------|
| TOTAL APLICACIÓN S/UTILIDAD DISTRIBUIBLE | \$ 1,082,836.69 |
|------------------------------------------|-----------------|

**5 DISTRIBUIR 50% EN ACCIONES Y 50% EN EFECTIVO**

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| CAPITALIZACION EN ACCIONES | \$ 541,418.00 |
|----------------------------|---------------|

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| ENTREGA DE EFECTIVO | \$ 541,418.69 |
|---------------------|---------------|

|                                          |                 |
|------------------------------------------|-----------------|
| TOTAL APLICACIÓN S/UTILIDAD DISTRIBUIBLE | \$ 1,082,836.69 |
|------------------------------------------|-----------------|





Fachadas de Agencia en construcción El Tránsito



Caja de Crédito de  
SANTIAGO DE MARÍA

SISTEMA FEDECREDITO

\* Plantilla N° C034-RE-012-04-257

Fecha 09 DE FEBRERO DE 2021



Cliente CAJA DE CREDITO SANTIAGO DE MARIA

Código Asignado por el Cliente NO APLICA

Nombre del Producto MEMORIA DE LABORES 2020

Medida Final Producto (Area) 8.5 X 11 "" Dimensiones

Alto ancho NO APLICA fondo NO APLICA

Medida Carátula Abierta NO APLICA Medida Hoja NO APLICA

Numero de Paginas Sin Caratula 32

Tipo de Papel Color Papel Frente Color Papel Dorsal

FOLK 12 1C, COUCHE 80 2C

Troquel SI NO Semicorte SI NO X

Perforado SI NO Sisado SI NO X

Numerados del al

Tipo de Pegado

Terminado Final AL LOMO

embalaje

Diseñador WALTER

## Colores

FULL COLOR TIRO Y RETIRO

Tipo de Barniz UV BRILLANTE SOLO TIRO DE PORTADA

## Marginales

## Observaciones

Firma y Sello de Cliente

Firma del Vendedor

MARISOL GALICIA

**NOTA:** Se aclara que el presente arte sólo es referencia de elementos de texto, códigos, etc. y se deberá tomar en cuenta que los colores varían en impresión final comparado con el impreso en papel; debido a la variación de tintas, este arte debe ser revisado minuciosamente por el cliente quien es el responsable de las aprobaciones finales de textos, medidas y códigos de barra antes de proceder a su separación y producción.

LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE DE CUALQUIER ERROR QUE TENGA EL ARTE YA APROBADO POR EL CLIENTE.

SI TIENE ALGUNA DUDA, COMUNIQUESE CON SU ASESOR DE VENTAS.