Memoria de Labores 2013

Integral®
Sociedad de Ahorro y Crédito
Apoyo Integral, S.A.

tegral
edes Hacerlo!

Misión, Visión y Valores	05
Mensaje de la Presidencia	06
Mensaje de la Gerencia General	08
Nuestros Accionistas	11
Junta Directiva	12
Organigrama Institucional	13
Gerencias	15
Jefes Administrativos	16
Jefes Regionales y de Zona	18
Gestión Financiera	23
Gestión Comercial	27
Gestión del Desempeño Social	33
Gestión Administrativa	41
Gestión de Riesgos	49
Logros Reconocimientos y Participaciones	53
Fuentes de Financiamiento	61
Informe de Auditoría Externa	62
Red de Agencias	98
Mapa de Agencias	100

Misión

"Somos una empresa especializada en microfinanzas, socialmente comprometida con el desarrollo sostenible de sus clientes a través de productos y servicios de calidad."

Visión

"Ser el banco líder en microfinanzas, reconocido por su aporte eficaz al desarrollo sostenible de sus clientes".

Valores

Cada día la Cultura Integral se está fortaleciendo y todos los que pertenecemos a esta organización compartimos y vivimos estos valores:

- **Excelencia**
- **Honestidad**
- **Compromiso**
- **Solidaridad**

Ajustes y cambios empiezan a dar frutos

Estimados amigos y colegas de Integral:
Los extensos y profundos ajustes y cambios que nuestra querida empresa inició en el período comprendido del año 2009 al año 2011, se están empezando a asentar y dar sus frutos.

Integral comenzó en ese período cambios institucionales de gran trascendencia. En primer lugar hay que mencionar los cambios relevantes que requirió convertirnos en una empresa regulada que opera en nuevos mercados de captación de ahorros y títulos valores; en segundo lugar, el profundo proceso de reestructuración que emprendimos para adaptar a la organización a un entorno nuevo generado por la más reciente crisis financiera que impactó grandemente a nuestros clientes y modificó sustancialmente el riesgo de mercado; y en tercer lugar, la transición hacia un nuevo equipo gerencial, con un mayor y mejor perfil gerencial y profesional.

Aunque aún debemos concluir varios de los cambios más importantes y consolidar la nueva plataforma institucional, podemos decir que la ruta y el camino está trazado, y que lo que resta es un proceso de consolidación del trabajo en varias áreas relacionadas con los procesos críticos de gestión de riesgos, eficiencia institucional y gestión comercial y de negocios.

Nuestra Junta Directiva se ha involucrado con mucho compromiso en las diferentes dimensiones del trabajo que competen a su rol de máxima instancia para aprobar y desarrollar el nuevo marco de políticas, estrategias y ambiente de control que demanda una institución regulada. Seguiremos con el mismo compromiso de jugar el rol crucial que nos compete realizar en la gobernabilidad de la institución, para bien de los clientes, la industria y sus accionistas.

Logros y resultados relevantes

Quisiera brevemente resumir algunos de los principales logros de este año, en el cual hemos obtenido las principales metas que nos propusimos:

a) Realización de casi un 80% de la limpieza de los activos de cartera de difícil recuperación heredados de la coyuntura de la crisis internacional (2008 - 2010).

b) Mejora gradual de la calidad de cartera, y de la gestión de los activos extraordinarios, los cuales nos permitieron mejorar sustancialmente los índices de reservas y de recuperación de carteras castigadas.

c) Cumplimiento en un nivel mayor al 120% de crecimiento en captación de depósitos respecto al año 2012, los cuales llegaron a los USD$18.4 millones.

d) Duplicación del volumen de remesas canalizadas, las cuales llegaron casi a las 300,000 durante el año.

e) Reenfoque de nuestra estrategia comercial hacia el nicho de microempresas de acumulación y menor exposición al nicho más frágil de microempresas de subsistencia, las cuales han venido representando el 70% de los clientes con problemas de pago.

f) Crecimiento del portafolio en un 4.5%, pese a que como producto de la estrategia de limpieza, aún este año los niveles de castigos de cartera estuvieron por encima del 4%.

g) Recuperación de los niveles de rentabilidad de la empresa.

h) Mejora de los niveles de cobertura de cartera en riesgo en todos los tramos de mora, particularmente la mora mayor de 90 días, la cual se situó a finales del año en un 115%.

i) Autorización de la SSF del último módulo del Core Bancario pendiente de implementar, y que se refiere al módulo de créditos.

j) La excelente calificación de la evaluación de Desempeño Social, que nos ubica entre las 15 mejores Microfinancieras de América Latina.

En general podemos resumir diciendo que la suma de los cambios han estructurado y constituido una institución con un mejor perfil de riesgo y una capacidad competitiva fortalecida, lo que coloca nuevamente a Integral en un indiscutible lugar de liderazgo en las microfinanzas nacionales.

A este esfuerzo colegiado han confluido numerosas personas, instituciones, reguladores y proveedores que por supuesto no es posible mencionar por sus nombres. Sin embargo quiero en nombre de nuestra Junta Directiva dar el más sincero agradecimiento por el apoyo recibido, sin el cual, estos resultados no hubiesen sido posibles.

Quiero solo hacer una mención merecida al equipo gerencial, y su Gerente General, por su destacada labor. Esperamos y estamos seguros, que la ruta iniciada solo es el inicio de una gestión gerencial que mostrará en el futuro su probada competencia y capacidad.

Sinceramente,

Luis Castillo
Presidente

Mensaje del Gerente General

Memoria de Labores 2013

Estimados colegas y amigos de Integral:

Comparto con ustedes la emoción y orgullo que significa el tener en mis manos la presente Memoria de Labores 2013. En ella reafirmamos los importantes avances logrados bajo el primordial objetivo de transformar a nuestra querida INTEGRAL en una Institución más cercana a nuestras aspiraciones y a las de nuestros clientes: los grandes emprendedores de la sociedad salvadoreña.

El incansable trabajo de nuestros colaboradores por alcanzar una sociedad más inclusiva financieramente y más sustentable tanto en lo social como en lo ambiental, continúa su curso. Constatamos que nuestras iniciativas y servicios tienen un gran potencial para lograr un impacto significativo en la vida de nuestros clientes: un pequeño préstamo tiene el potencial de transformar el mundo y la vida de un individuo y su familia, sus empleados y hasta la comunidad entera. Solo debe ser otorgado con transparencia y con responsabilidad, con atención a las verdaderas necesidades del cliente y con atención a las reglas universales de protección del cliente y del medio ambiente.

Nuestro avance hacia el logro del objetivo de una sociedad más inclusiva y sustentable lo confirmó también en Diciembre de 2013 la prestigiosa firma internacional Planet Rating, quien nos otorgó una calificación de Desempeño Social (rating social) de **4 sobre 5.** Esto nos coloca en el primer cuartil a nivel global y entre las 15 mejores Instituciones Microfinancieras a nivel de toda Latinoamérica, en términos de calificación social. Lo cual nos compromete aún más para hacer las cosas cada día mejor.

Nuestra oferta de micro seguros de salud y vida (suscritos por nuestras Aseguradoras aliadas), ha roto brecha en el mercado salvadoreño, otorgando verdadera protección a cada vez más hermanos empresarios de la Micro y Pequeña Empresa. Adicionalmente, cada año logramos realizar más sesiones de educación financiera y continuamos brindando valores agregados directos en nuestros productos de crédito como lo son la Asesoría Técnica Constructiva (ATC) de nuestros créditos de mejoramiento de vivienda, atención a más Agricultores en vulnerabilidad geográfica y a más Jóvenes en vulnerabilidad social.

En el año 2013 alcanzamos grandes logros, bajo una estrategia certeramente enfocada. A través de la ejecución de inversiones importantes en nuestra plataforma de sistemas informáticos y de la ampliación de capacidades de nuestros equipos de talento humano, nos acercamos cada vez más al cumplimiento de nuestra misión: aportar al desarrollo sostenible de nuestros clientes, a quienes nos debemos, a través de productos y servicios de calidad.

Logros que a continuación detallamos:

En primer lugar, gestionamos mejor la calidad de nuestra cartera de créditos; pasando de deterioros de cartera (90d) de más de $600 mil/mes, a deterioros de menos de $200 mil/mes. Se redujo el indicador de mora de más de 1 día del 12% a menos del 10%. Además,

cerramos el año con un indicador de mora mayor a 90 días cercano al 3%, dos puntos porcentuales menos que el año anterior.

En segundo lugar, después de dos años sin crecimiento e incluso teniendo que gestionar importantes disminuciones por castigos de cartera, comenzamos nuevamente a retomar la ruta del crecimiento. Al final del 2013 registramos un crecimiento total en nuestra cartera de créditos de un poco más del 4%, con respecto al 2012. Cabe destacar que dentro de dicho crecimiento se ha logrado una clara mejora en la calidad de las cosechas de suscripción de los nuevos créditos. Adicionalmente, crecimos en más de 10,000 clientes nuevos de ahorros y duplicamos el monto de los depósitos totales.

En tercer lugar, en la ruta hacia convertirnos en una Institución mucho más eficiente, obtuvimos finalmente la autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero para migrar todas nuestras operaciones al sistema BANTOTAL. Este es un gran paso para nuestra Institución ya que nos permitirá abrir aún más nuestro abanico de Servicios Financieros a partir del segundo trimestre del 2014.

Otro éxito importante ha sido el haber ganado el premio ECOMICRO II que otorgó el BID a través del FOMIN a solamente tres Instituciones Financieras de toda Latinoamérica y que nos permitirá desarrollar y profundizar nuestra oferta de líneas de financiamiento "verdes" durante el 2014.

De manera muy especial quiero agradecer a todos nuestros colaboradores por su empeño y por todo el tiempo y trabajo que dedican a nuestra querida INTEGRAL. Quiero decirles que si "vale la pena". Vale la pena dedicarse a construir cada día un nuevo y mejor Integral, un Integral más cercano a los clientes, un Integral más productivo, más sencillo y transparente. Vale la pena que construyamos juntos un Integral que sirva mejor al cliente interno y al cliente externo, que ponga su parte en apoyar a los salvadoreños a salir adelante, a crear progreso. No desmayemos en dar lo mejor de nosotros mismos, en ser honestos y dar siempre "el paso extra" por nuestra empresa y por nuestros clientes, en aportar y ejecutar ideas, resultado del trabajo en equipo.

En nombre de todos los grupos de interés de INTEGRAL y los miles de clientes que están siendo transformados por nuestro trabajo les decimos: gracias por ser el verdadero pilar de la empresa, por su compañerismo, lealtad, firme compromiso y trabajo en equipo.

Juan Pablo Meza
Gerente General

BIENVENIDOS

Apoyo Integral Inversiones Panamá, S.A.

Apoyo Integral Inversiones Panamá, AII, fue promovida por FUSAI en su calidad de accionista fundador y promotor de la SAC Integral S.A., con el concurso de los fondos Bamboo Financial Inclusion Fund, gestionado por Bamboo Finance, y el Impulse Microfinance Fund, gestionado por Incofin Investment Management, y un grupo de funcionarios y empleados de la SAC Integral. El objetivo de AII es expandir la marca Integral a Centroamérica y México a través de la inversión en instituciones de microfinanzas de Centroamérica y México, que tengan planes de regularse, transformarse y consolidar sus operaciones con otras instituciones de la región. En la actualidad tiene inversiones y operaciones en Guatemala y México.

FUSAI es una de las instituciones de desarrollo más reconocidas de El Salvador, que se ha destacado como líder en la gestación de empresas dedicadas a los negocios inclusivos y masivos programas de impacto social de combate a la pobreza. Bamboo e Incofin son dos de los gestores de fondos más prestigiosos de microfinanzas en el mundo, con activos combinados bajo administración de casi USD750 millones de dólares.

Apoyo Integral Inversiones El Salvador S.A. de C.V.

Apoyo Integral Inversiones El Salvador, AII, es una empresa hermana de Apoyo Integral Inversiones Panamá. Sus accionistas son los mismos que conforman el capital social de Apoyo Integral Inversiones Panamá, en las mismas proporciones.

Su objetivo es ser un vehículo para las inversiones de los mismos accionistas en consonancia con las leyes vigentes en El Salvador.

Grupo ACP

Es un holding basado en Perú que surgió con la visión de brindar apoyo a los empresarios de la micro y pequeña empresa, así como a los segmentos emergentes para que con su propia capacidad e iniciativa logren superar la pobreza, combatiendo exitosamente las exclusiones sociales y económicas que enfrentan.

Su visión de Latinoamérica lo ha llevado a ser el principal accionista de Mi Banco (Perú), Forjadores (México), Emprenda (Argentina), Microfin (Uruguay) y participando a su vez en el accionariado de Banco Sol (Bolivia), Financiera El Comercio (Paraguay) y la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. (El Salvador).

Estructura Accionaria

Accionistas	Número de Acciones	Estructura Accionaria
Apoyo Integral Inversiones, Panamá S.A.	25,889	28.85%
Apoyo Integral Inversiones, El Salvador, S.A. de C.V.	45,804	51.04%
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	17,949	20.00%
Otras Acciones Individuales	102	0.11%
Total	89,744	100.00%

Junta Directiva Integral 2013

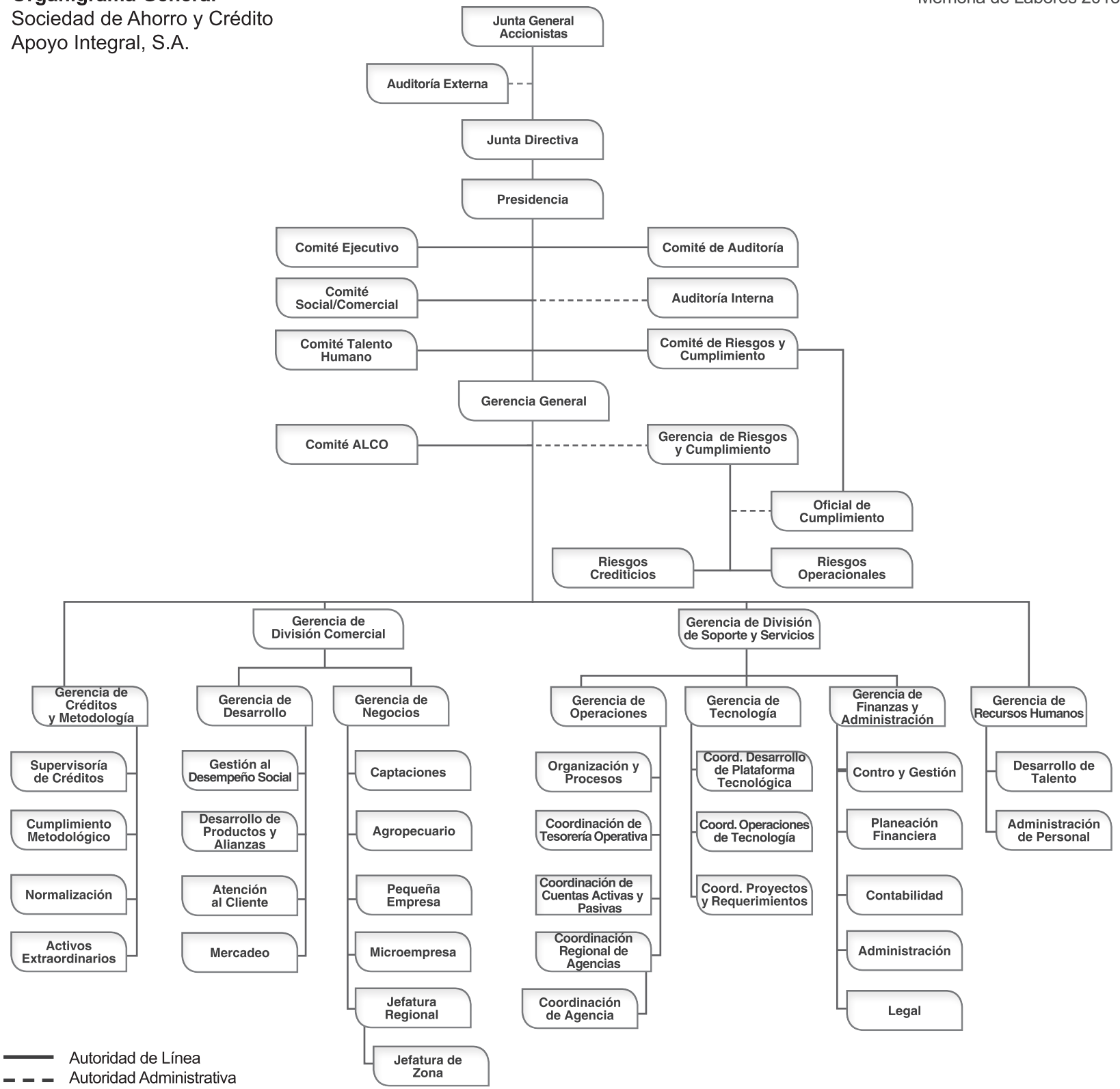
Directores Propietarios

Director Presidente:	Luis Antonio Castillo Rivas
Director Vicepresidente:	Ruben Alexander De Haseth
Directora Secretaria:	Alma Eunice Miranda de Hernández
Primer Director:	Luis Felipe Derteano Marie
Segundo Director:	Miguel Arturo Dueñas Herrera
Tercer Director:	Héctor Miguel Dada Sánchez
Cuarto Director:	Alejandro Arturo Dueñas Soler
Quinto Director:	Luis Alberto Ovalle Gates
Sexto Director:	Erwin Federico Schneider Córdova
Séptimo Director:	Ana María Aristizabal Ospina

Directores Suplentes

Director Presidente Suplente:	José Mauricio Cortez Avelar
Director Vicepresidente Suplente:	David Carlos Dewez Nina
Directora Secretaria Suplente:	Jaime Orlando García Molina
Primer Director Suplente:	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores
Segundo Director Suplente:	Guillermo Salazar Soler
Tercer Director Suplente:	Reina Guadalupe González de Cabrera
Cuarto Director Suplente:	Alberto Xavier Dueñas Fortun
Quinto Director Suplente:	Jesús Marcelino Ferreyra Fernández
Sexto Director Suplente:	Erick Marvin Guevara Sánchez
Séptimo Director Suplente:	Bernhard Jakob Eikenberg

Organigrama General
Sociedad de Ahorro y Crédito
Apoyo Integral, S.A.



Autoridad de Línea
Autoridad Administrativa

Vigente a Diciembre de 2013

De izquierda a derecha

Juan Pablo Meza
Gerente General

Emerson Contreras
Gerente de Créditos y Metodología

William Jacobo
Gerente de Tecnología

Francisco Góchez
Gerente de Desarrollo

Armando Mata
Gerente de Operaciones

Imelda Zaldívar
Gerente de Finanzas y Administración

Nelson Rivas
Gerente de Riesgos y Cumplimiento

Evaristo Alas
Gerente de División Comercial y Negocios

Miguel Ángel Lemus
Gerente de Recursos Humanos

Eduardo Portillo
Auditor Interno

Jefes Administrativos

Memoria de Labores 2013

De izquierda a derecha

Javier Aguilar
Jefe de Riesgos Crediticios

Patricia Zepeda
Jefe de Riesgos Operacionales

Mercedes Payes
Jefe de Administración de Personal

Carlos Canjura
Jefe de Organización y Procesos

Esmeralda Alfaro
Jefe de Desarrollo de Productos y Alianzas

Marielos Sibrián
Jefe de Desarrollo de Talento

Juanita Hernández
Jefe de Administración

Rodrigo Pérez
Oficial de Cumplimiento

De izquierda a derecha

Ricardo Escoto
Jefe de Atención al Cliente

Silvia de Meléndez
Jefe de Gestión del Desempeño Social

Oscar Guardado
Jefe de Agropecuario

Alma Carazo
Jefe de Legal

Victoria Marinero
Jefe de Captaciones

Dani de Mulato
Jefe de Mercadeo

Claudia Soraya León
Jefe de Planeación Financiera

Guillermo Lenccioni
Jefe de Microempresa

Luciano Najarro
Jefe de Pequeña Empresa

Félix Acevedo
Jefe de Contabilidad

Jefes de Zona Central

Memoria de Labores 2013

De izquierda a derecha

Rafael Mayorga
Agencia Flor Blanca

Moises Sandoval
Agencia Lourdes

Tito Gómez
Agencia Centro y
Ciudad Delgado

Veronica Viscarra
Agencia Santa Tecla y
La Libertad

Geovani Rivera
Agencia San Juan Opico

Mauricio Grijalva
Jefe Regional

Ileana Alvarado
Agencia Soyapango

Wilfredo Avendaño
Agencia Lourdes

De izquierda a derecha

Carlos Rosales
Agencia San Vicente

Heidi Veronica de La Cruz
Agencia Zacatecoluca

Mauricio Murcia
Agencia Sensuntepeque y Cojutepeque

Marcial Urias
Agencia Chalatenango

Luis David Velásquez
Jefe de Regional

Isabel Corado
Agencia San Martín

Francisco Martínez
Jefe Móvil

Carolina Santamaría
Agencia Aguilares y Nueva Concepción

Jesús Iván Rico
Agencia Apopa

Jefes de Zona Occidental

Memoria de Labores 2013

De izquierda a derecha

Dagoberto Cabeza
Agencia Cara Sucia y Acajutla

Jaime Solito
Agencia Chalchuapa

Leidi Cabeza
Agencia Ahuachapán

Nelson Pinto
Agencia Santa Ana

Tania Cañas
Jefe Regional

Oscar Morán
Jefe Móvil

David Sierra
Agencia Sonsonate

William Guerra
Agencia Metapán

De izquierda a derecha

Asdruval Romero
Agencia Jiquilisco y
Santiago de María

Anibal Moreira
Agencia San Miguel

Hugo Cruz
Jefe Regional

Brenda Rubio
Agencia La Unión

Zulma Fuentes
Agencia Santa Rosa de Lima y
San Francisco Gotera

Orsy López
Agencia Usulután

Principales Cifras e Indicadores Financieros a Diciembre 2013

Cifras de Balance General

RUBROS	Dic.2011	Dic.2012	Dic.2013
Cartera de Préstamos Bruta	$ 69,218.9	$ 64,248.7	$ 65,722.4
Activo Total	$ 81,062.0	$ 74,649.8	$ 82,615.2
Depósitos	$ 1,377.6	$ 8,221.0	$ 18,397.4
Pasivo Total	$ 69,188.8	$ 62,244.3	$ 69,645.6
Patrimonio	$ 11,873.2	$ 12,405.5	$ 12,969.6

Al cierre del año 2013 los activos de SAC Apoyo Integral, S.A. fueron de $82.6 millones, un crecimiento de un 10.7% con relación al año anterior, principalmente por un aumento en las disponibilidades y la cartera de préstamos.

El pasivo total aumentó en $7.4 millones, resultado de un aumento en la captación de depósitos de $10.2 millones y decrecimiento del financiamiento a través de préstamos por $2.9 millones.

Estado de Resultados

RUBROS	Dic.2011	Dic.2012	Dic.2013
Ingresos de Operaciones	$ 20,601.4	$ 18,090.9	$ 19,347.0
Costos de Operación	$ 9,945.7	$ 8,648.3	$ 8,369.9
Gastos de Operación	$ 10,048.2	$ 9,221.5	$ 10,056.7
Utilidad antes de impuestos	$ 607.5	$ 221.1	$ 920.3
Impuestos sobre la renta	$ 304.1	$ 180.5	$ 352.5
Utilidad después de impuestos y antes de Reserva Legal	$ 303.4	$ 40.6	$ 567.8

Efecto del crecimiento de la cartera y de una fuerte recuperación de cartera castigada, los ingresos de operación crecieron en $ 1.3 millones, equivalente a un 7%.

Asimismo los costos de operación reflejaron una disminución de $ 278.4 mil, efecto de una disminución en los costos de reservas de saneamiento de $663.2 mil, un 20.4% menos con relación al año anterior, producto de una mejora sustancial en la calidad de la cartera y una leve disminución en los intereses por financiamiento.

Por otro lado los gastos operativos mostraron un incremento de un 9%, principalmente en los gastos de funcionarios y empleados debido a la consolidación y fortalecimiento de algunas gerencias como el área de Riesgos. Resultado de estas variaciones en los principales rubros de resultados, se cerró el año con una utilidad acumulada de $ 567.8 mil.

Principales Indicadores Financieros

RUBROS	Dic.2011	Dic.2012	Dic.2013
Eficiencia Financiera			
Productos de cartera / Cartera promedio.	**26.1%**	**26.0%**	**26.8%**
Calidad de Activos			
Cartera en riesgo mayor a 30 días / Cartera Activa.	**6.3%**	**6.5%**	**4.9%**
Cartera en riesgo mayor a 90 días / Cartera Activa.	**3.9%**	**4.5%**	**3.1%**
Provisión para Cuentas Incobrables / Cartera en riesgo mayor a 30 días.	**66.5%**	**70.9%**	**72.4%**
Provisión para Cuentas Incobrables / Cartera en riesgo mayor a 90 días	**107.3%**	**102.4%**	**116.1%**
Eficiencia Operativa			
Cartera de Crédito / Activo Total	**85.4%**	**86.1%**	**79.6%**
Gastos Personales / Cartera Promedio	**7.0%**	**7.4%**	**8.7%**
Gastos del Personal, Admón y Amortizaciones / Cartera Promedio	**13.2%**	**13.8%**	**15.2%**
Rentabilidad			
Ingresos Netos / Patrimonio Promedio	**2.5%**	**0.3%**	**4.5%**
Ingresos Netos / Activo Promedio	**0.4%**	**0.1%**	**0.7%**
Liquidez			
Disponibilidad / Activo Total	**7.3%**	**4.2%**	**9.9%**

El indicador de la Cartera en Riesgo > 30 días fue de 4.9% al cerrar el año 2013, cifra menor comparada con el 6.5% del 2012, resultado del esfuerzo realizado por mejorar la calidad de la suscripción y en el enfoque de recuperación de la mora temprana, esto además dio un resultado positivo en el indicador de cartera vencida (mora mayor a 90 días) que cerró en 3.1% en 2013 vs. un 4.5% en 2012.

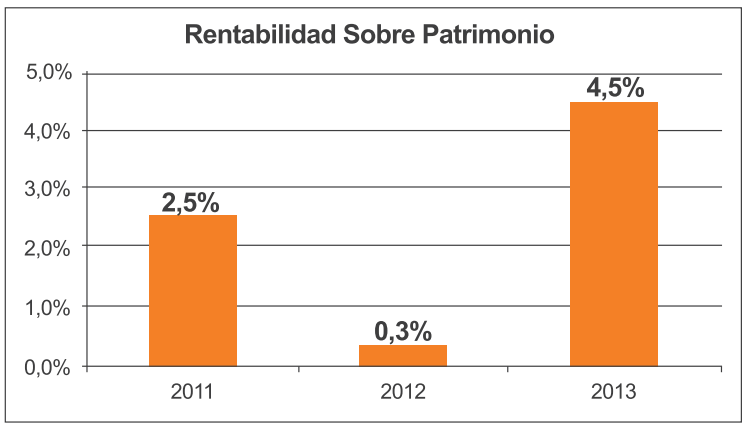
El indicador de cartera vencida (mora mayor a 90 días) cerró en 3.1% en 2013 vs. un 4.5% en 2012.

Con respecto a las coberturas de las carteras afectadas mayor a 30 días reflejaron una buena mejora, pasando de un 70.9% en el 2012 a un 72.4% en el 2013 y la cobertura de la mora mayor a 90 días pasó de 102.4% en 2012 a un 116.1% en el 2013, con lo cual se mejora la solvencia patrimonial de la empresa.

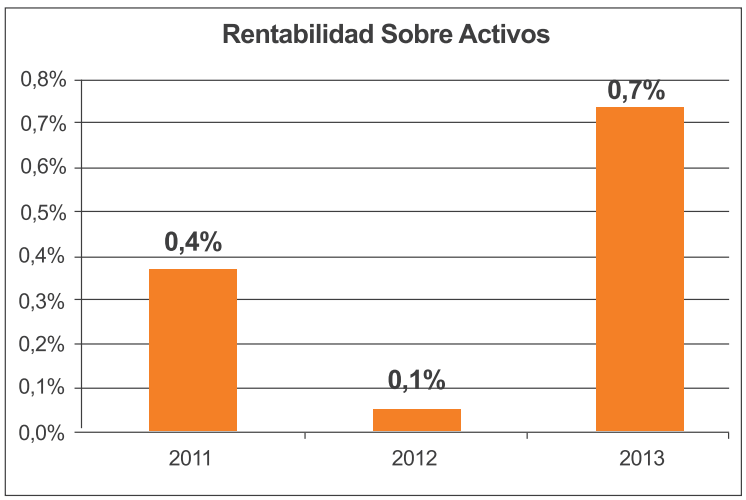
Los Activos Productivos bajaron su participación hacia el final del año, pasando de un 86.1% a un 79.6%, principalmente debido al incremento de las disponibilidades en bancos comerciales y por un aumento en la exigencia de Liquidez del Banco Central.

El indicador de eficiencia de Gastos Operativos, se incrementó a un 15.2% en el 2013 versus un 13.8% en el 2012 como resultado del aumento en los gastos de funcionarios y empleados, debido al fortalecimiento del equipo Gerencial, área de Riesgos y crecimiento en la contratación de personal de negocios, así como la contratación de personal eventual para el soporte del cambio del core bancario Bantotal.

La Rentabilidad Patrimonial reflejó un aumento del 4.1% en relación al año anterior, producto de una mejor gestión en el manejo de los activos productivos, que mejoraron los ingresos y disminuyeron los costos financieros y de reservas. De igual forma se mejoró la rentabilidad de activos productivos, pasando de un 0.1% a 0.7%



Cifras en miles US dólares

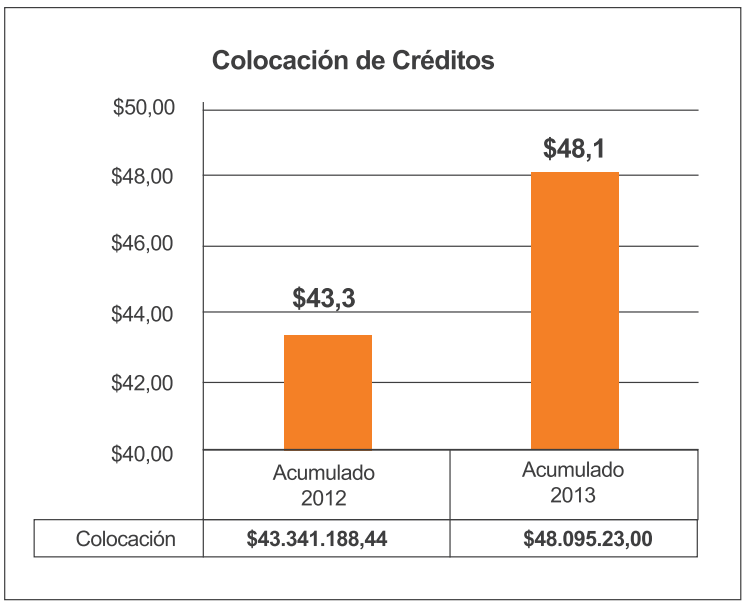


www.integral.com.sv
¡Tú Puedes Hacerlo!

Durante el año 2013, el principal enfoque fue estabilizar la "Gestión Comercial" en todas sus aristas, por un lado se realizaron mejoras en la estructura organizativa orientadas a reforzar las capacidades instaladas tanto a nivel de ejecución como de estrategia y planificación, es por ello que se creó la Gerencia de División Comercial, cuyo principal reto es la alineación de objetivos de dos áreas fundamentales para la institución como son: la Gerencia de Negocios, responsable de la ejecución en campo a través de la fuerza de ventas, y la Gerencia de Desarrollo, destinada a ser el área que genera nuevas ideas, desarrolla productos, innova con campañas, entre otros; la que brinda a los Asesores y Jefes las herramientas necesarias para cumplir con las metas establecidas. Así mismo, dentro del marco de alineación se dinamizó estratégicamente el 45% de las zonas mejorando su desempeño a través de rotación de líderes y en algunos casos cambios de perfiles para reforzar las competencias del personal de mandos medios que están de cara al cliente.

Adicionalmente, se logró completar la planta de Asesores de Negocios, distribuyendo de forma equilibrada la cartera para una eficiente administración de los clientes, tanto en la atención de nuevas necesidades de financiamiento como en un adecuado control y seguimiento de la recuperación, mejorando sustancialmente los indicadores de calidad de cartera.
Aunado a lo anterior y bajo la premisa de estar más cerca de los clientes para poder atenderles oportunamente, ampliamos la red de agencias con dos nuevos puntos de servicio: Nueva Concepción en el departamento de Chalatenango y Santiago de María en Usulután, cuyo objetivo es penetrar los mercados con potencial de desarrollo económico, a través de la colocación de créditos, remesas, productos de ahorro y microseguros, brindando un valor agregado a los clientes del segmento que atendemos, tomando en cuenta las características propias de la localidad por estar distantes de las cabeceras y principales ciudades de la zona.

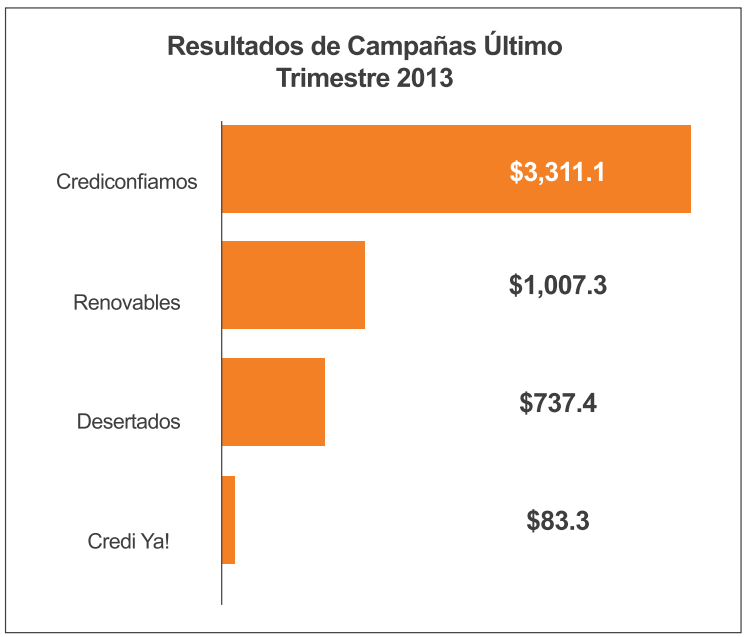
Los resultados obtenidos en el Crecimiento de cartera han sido satisfactorios, ya que respecto al 2012 crecimos cerca de $1,5 millones; destacando el quiebre de una tendencia negativa de los últimos años. Por su parte, la colocación de Créditos refleja un incremento del 11% respecto al año anterior, pasando de colocar $43.3 a $48.1 millones de dólares, lo que representa $4,7 millones más colocados en el año.



Cifras en millones US dólares

Para la obtención de éstos resultados resalta la contribución de las campañas lanzadas en el último trimestre del año que aportaron más de $3.5 millones en cartera nueva y cerrando con “cero días mora”:

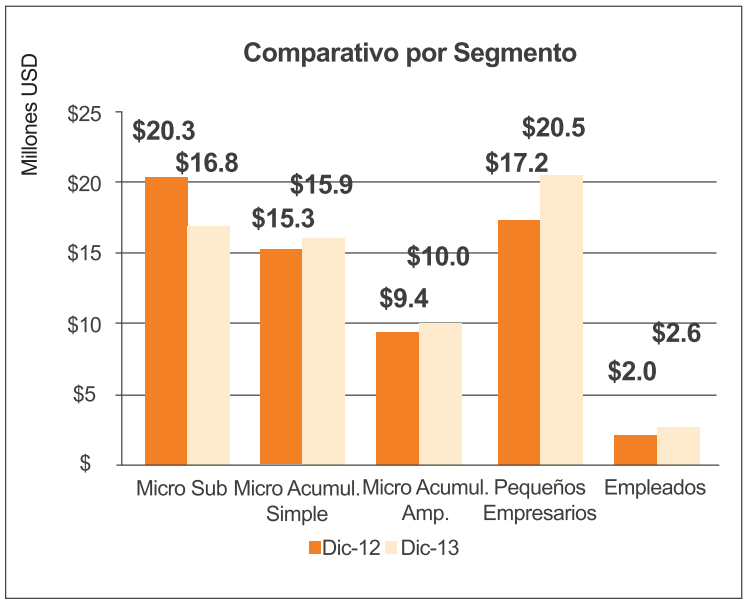
1) Credi Confiamos Micro Empresa, producto destinado a atraer clientes nuevos del segmento de Acumulación ampliada, 2) Credi-Ya, un crédito de consumo pre- aprobado para excelentes clientes de la cartera vigente, 3) Clientes próximos a renovar y 4) Una oferta diferenciada para clientes que habían desertado.



Cifras en miles US dólares

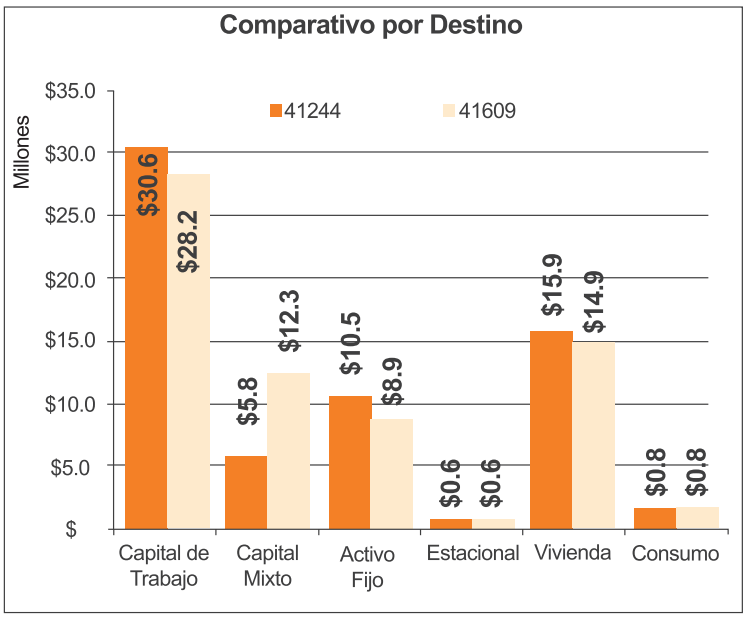
En cuanto al comportamiento de los segmentos que atendemos, el de mayor crecimiento fue Pequeña Empresa, seguido por los segmentos de Acumulación y Asalariados, segmentos sobre los cuales se enfocaron la estrategia y los esfuerzos. Con el segmento de Subsistencia estaba previsto que este redujera los saldos de cartera, número de clientes y por ende participación en la estructura de la cartera total, principalmente por la vulnerabilidad del segmento y la dinámica de los sectores que desincentivan a los microempresarios con deseos de invertir; los de mayor impacto para Integral fueron el sector agrícola y comercio donde debido a las ofertas irregulares tanto del sector público como privado provocaron distorsiones en el comportamiento del mercado, generando una deserción mayor a la presupuestada.

En octubre de 2013 se inició un plan piloto en dos zonas del país, las cuales contemplan un modelo diferente de atención al segmento de subsistencia, donde los insumos reunidos de este piloto nos permitirán ajustar el modelo e implementar acciones adhoc a las características y necesidades de éste segmento, siendo más eficiente y presentado mejores indicadores de colocación y calidad.



Cifras en milones US dólares

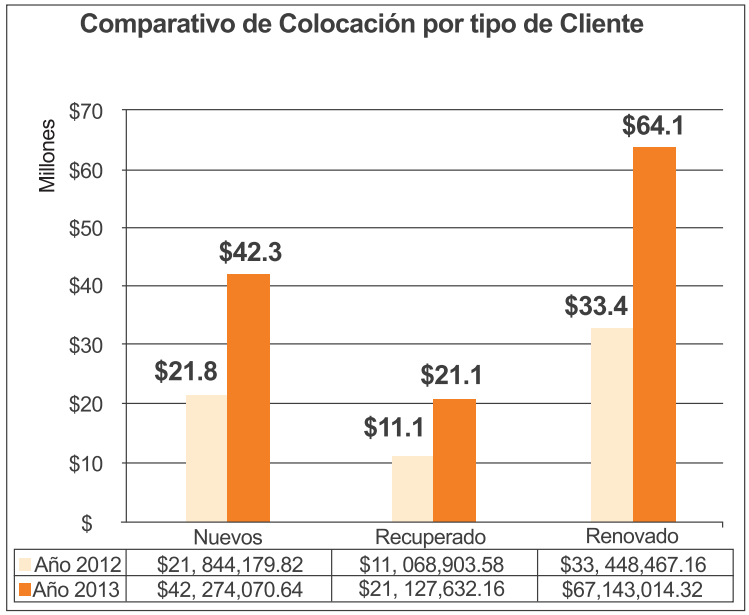
El destino con mayor crecimiento fue Capital Mixto (Capital de trabajo, Activo fijo y pago de deudas) pasando de $5.8 a $12.3 millones de colocación en el 2013, lo que es equivalente a un 112% de incremento respecto al año anterior. Otro cambio importante son los sectores que se han dejado de promocionar, como el de adquisición de vivienda que debido a la Ley de Usura que regula las tasas techo para cada destino, se vuelve poco atractivo de colocar por la estructura de fondeo actual.



Cifras en milones US dólares

La calidad de la cartera juega un rol determinante al momento de obtener los resultados financieros, principalmente por los costos de reservas de saneamiento asociados a carteras de dudosa recuperación normados por la Superintendencia del Sistema Financiero. En consecuencia, la contención de la mora es la pieza clave para poder administrar ese riesgo de forma exitosa. En este sentido en el 2013 se realizó un trabajo enfocado en mejorar el desempeño, es por ello que se obtuvo una reducción en el porcentaje de deterioro respecto a la del año 2012, mejorando los indicadores en todos los tramos de mora.

Respecto a Clientes Nuevos, Recuperados y Renovados.



	Nuevos	Recuperado	Renovado
Año 2012	$21, 844,179.82	$11, 068,903.58	$33, 448,467.16
Año 2013	$42, 274,070.64	$21, 127,632.16	$67,143,014.32

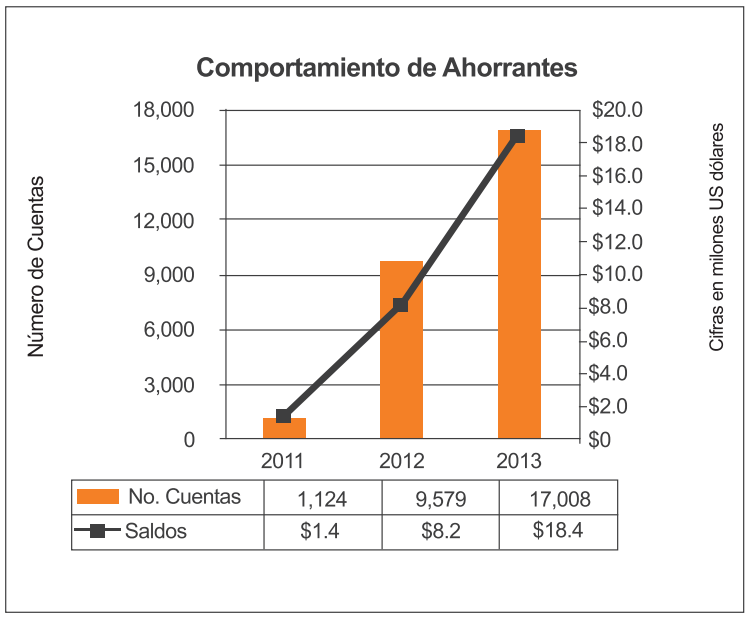
Cifras en milones US dólares

El número de desembolsos promedio por asesor disminuyó en un 26%, pasando de 19.7 a 14.4, este indicador se ve impactado por varios motivos, entre ellos: a) la estrategia de enfocar a los asesores a segmentos de acumulación donde se requiere más tiempo para poder prospectar este perfil de clientes haciéndolos menos productivos en cuanto a número de solicitudes pero incrementando los montos de colocación; por ello el monto promedio de crédito se elevó de $1,471 en Enero a $2,152 en diciembre, b) El menor porcentaje de clientes que renuevan sus créditos por no adquirir compromisos cayendo en descanso o por no aplicar a un nuevo crédito por las políticas de créditos vigentes en cuanto a DPA (Días promedio de atraso) y, c) La deserción de clientes que se agudiza en algunas zonas, principalmente en el Segmento Subsistencia y en la cartera agrícola.

En la parte de Captación de depósitos de ahorro se obtuvo un significativo avance, ya que se ganó la aceptación y credibilidad de nuevos clientes que nos confiaron sus depósitos, los cuales, sumados a los clientes existentes que continúan invirtiendo sus fondos en Integral, contribuyó a que lográramos un crecimiento del 124% respecto a los depósitos del año 2012. En adición, es importante destacar el trabajo en equipo que realiza la unidad desplegando una atención ágil, oportuna y personalizada en cada punto de servicio o en la comodidad de la residencia u oficina del cliente.
También se logró un importante porcentaje de fidelización de nuestros clientes pasivos, renovando el 90% de los Depósitos a Plazo Fijo.

Como estrategia de promoción se lanzó al mercado un nuevo producto denominado “DPF Rentable” el cual se orientó a personas con deseos de rentabilizar más sus fondos a plazos más largos, así mismo se llevó a cabo la campaña “Festival del Ahorro”, que brindó la oportunidad a nuestros depositantes de ganar premios y artículos por aperturar e incrementar depósitos a sus cuentas.
Nuestra solidez, la supervisión de la SSF, la garantía del IGD, el otorgamiento de tasas competitivas y montos de apertura accesibles fomentaron en más salvadoreños el hábito del ahorro.

Al 31 de diciembre registramos Depósitos y Ahorros totales por un monto de USD$18,4 millones en 17,008 cuentas, mejorando nuestro margen financiero, al obtener los depósitos del público una mayor participación en la estructura de fondeo, llegando hasta un 28% con relación a la cartera activa.



Finalmente, dentro de la Gestión Comercial cabe mencionar que se impulsaron mecanismos que ayudaron a mantener a través de seguimiento y control el

enfoque en los objetivos institucionales, para tal fin se creó el Equipo de Mejora Continua (EMC) que tiene como objetivo: "Integrar las diferentes áreas como un solo equipo, identificando oportunidades de mejoras en la cadena de valor que permitan lograr los objetivos de la empresa a través del compromiso, aporte e involucramiento en la gestión del negocio".

GERENCIA DE DESARROLLO

Alianzas Estratégicas

Durante el 2013 y acorde a nuestra misión de apoyar el desarrollo sostenible de nuestros clientes a través de productos y servicios de calidad, logramos establecer alianzas comerciales con empresas líderes en diferentes sectores, que facilitan a nuestros clientes el acceso a equipo y maquinaria de trabajo de reconocimiento mundial, así como asesoría técnica de alto nivel y apropiada a su giro de negocio, que les permite tecnificar sus procesos, mejorando su eficiencia operativa y el servicio a sus clientes.

Con satisfacción detallamos las empresas que se unieron a Integral en este esfuerzo de apoyar al segmento de Micro y Pequeños empresarios salvadoreños:

INDUPAL, Empresa que representa diversas marcas de prestigio mundial brindando equipos de calidad y asesoría técnica, con el respaldo y garantía de sus representadas, dentro de las cuales tenemos: del hogar; sistemas de limpieza, motosierras, sistemas de bombeo de agua, sumergible y superficial; desgranadoras de maíz, picadoras y molinos combinados.

JINSAL, Empresa salvadoreña que distribuye la marca de motos *UM,* líderes en el mercado de motocicletas en El Salvador durante los últimos 10 años (según datos de El Economista) sobrepasando a marcas tradicionales. Se caracterizan por diseñar motocicletas a precios competitivos y con tecnología de punta, orientadas al confort de sus clientes, ofreciendo una solución de transporte.

TECUN, Grupo Empresarial conformado por 5 divisiones que se encargan de comercializar productos de la mejor calidad, para los sectores Agrícola, Industria y Construcción, brindando asistencia técnica especializada y respaldo a nivel de garantía, servicio y disponibilidad de repuestos.

Integral

EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO SOCIAL

Planet Rating

Durante al año 2013, **Integral** realizó actividades relevantes para sustentar su avance en el Desempeño Social Institucional, con el firme enfoque de evolucionar de forma continua y firme, y darle cumplimiento a su visión de triple rentabilidad: *Financiera, Social y Ambiental.*

En tal sentido, solicitó una certificación de desempeño social (Rating Social), a una empresa mundialmente reconocida por su excelente trayectoria de valoraciones de este tipo: **Planet Rating**; Proceso que incluye la evaluación de 4 áreas para dar una calificación global (cuya nota mínima es 1 y máxima es 5: y que en el caso de Integral, *le otorgaron una nota de 4/5);* lo que le permitió recibir un reconocimiento al **compromiso social con el desarrollo sostenible de sus clientes,** bajo la visión de ser el banco líder en Microfinanzas.

• *Gestión al Desempeño Social*
Accionistas, Junta Directiva, Equipo gerencial y Colaboradores comprometidos con el logro de un impacto social positivo en clientes, colaboradores y la comunidad en la que actúan.

• *Inclusión Financiera*
Provisión de amplia y adecuada gama de servicios financieros, para disminuir la exclusión financiera (54% de los clientes lo recibieron por primera vez y de forma exclusiva por medio de Integral).

• *Protección al cliente y Ética Financiera*
Esfuerzo en identificar riesgos crediticios, sobreendeudamiento y mitigación de estos; brindar información transparente y un adecuado trato al cliente, privacidad de su información y manejo de reclamos. Enfoque de rentabilidad y eficiencia en los costos.

• *Política de RRHH*
Esfuerzo constante para garantizar trato igualitario al personal, política salarial competitiva, beneficios extralegales, disminución de rotación de personal.

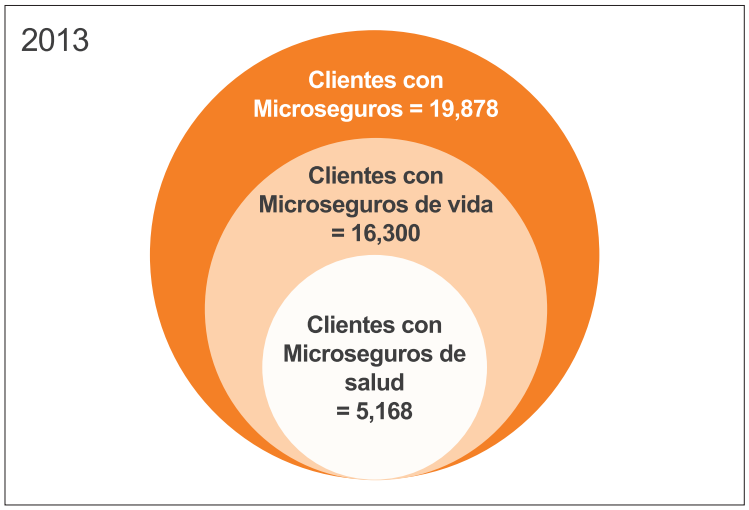
• *Cambios Sociales*
Educación financiera y ambiental, productos financieros innovadores, proyectos de educación ambiental, Programa de Voluntarios.

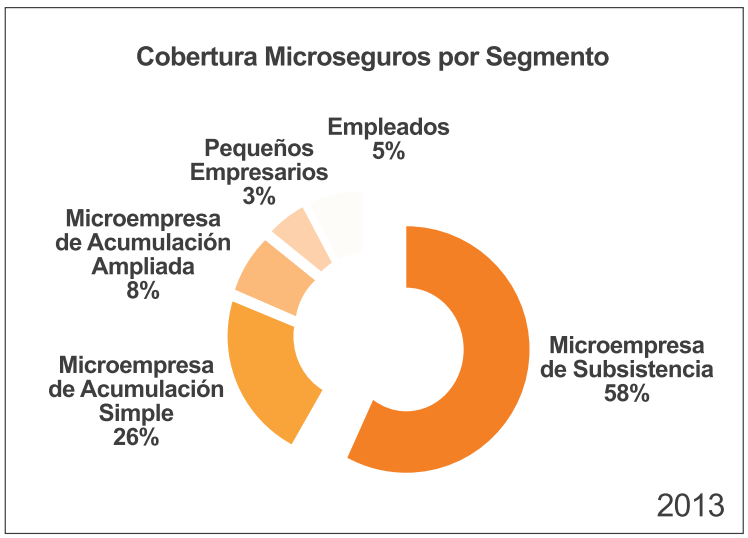
INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

Inclusión: Seguros de Calidad

Integral es pionera en la oferta de microseguros a nivel de país/región, bajo la visión de financiar un servicio de calidad a precios accesibles. *El micro seguro de vida,* busca proteger a la familia en caso de un siniestro; del 2009 a Dic 2013, se han pagado mas de US$1.5 millones en reclamos de seguro de vida. *El micro seguro de salud,* busca fortalecer la salud del cliente; del 2010 a Diciembre 2013, se han atendido mas de 30,000 casos en consultas médicas, exámenes de laboratorio y medicinas.

INDICADOR	DIC-11	DIC-12	DIC-13
Clientes con MICRO SEGURO SALUD	8,906	7,036	5,168
Clientes con MICRO SEGURO VIDA	20,287	18,029	16,300
Clientes con MICROSEGUROS	24,740	21,987	19,878
Clientes con Cobertura Microseguros	**68%**	**71%**	**73%**





Bancarización: Productos de Ahorro (Clientes Exclusivos)

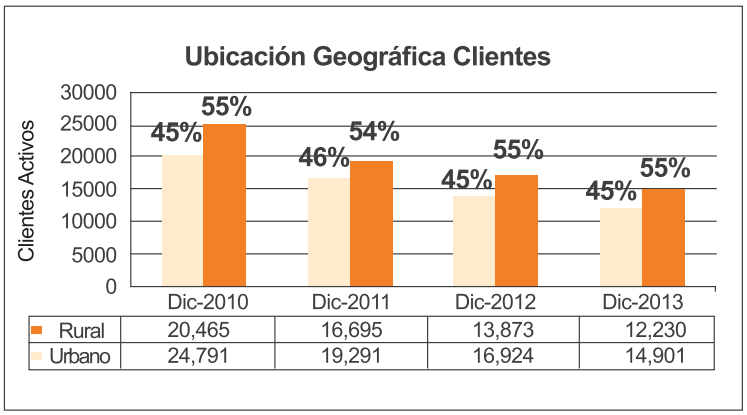
Integral ofrece un portafolio de servicios cada vez más amplio, con el objetivo de fomentar la fidelización de sus clientes, mostrando un claro compromiso con la inclusión. La evolución en las cuentas exclusivas (que no tienen operaciones con otras instituciones financieras) es al alza según la gráfica:

**Incluye clientes de créditos y depósitos

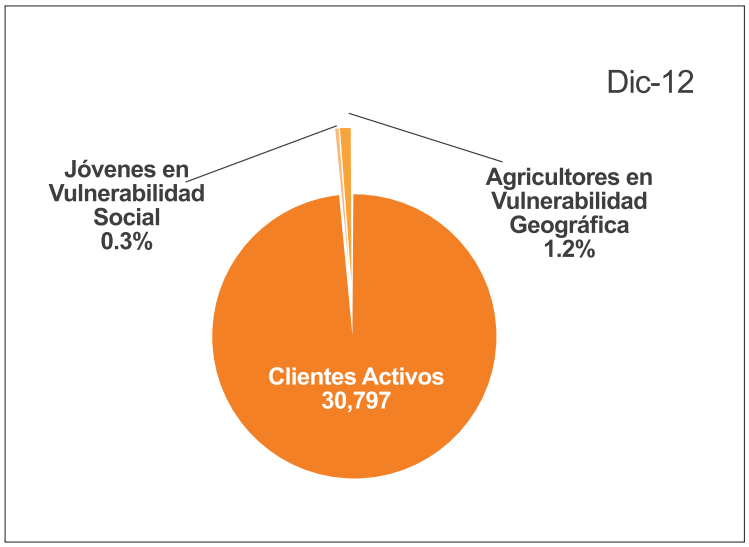
Ruralidad

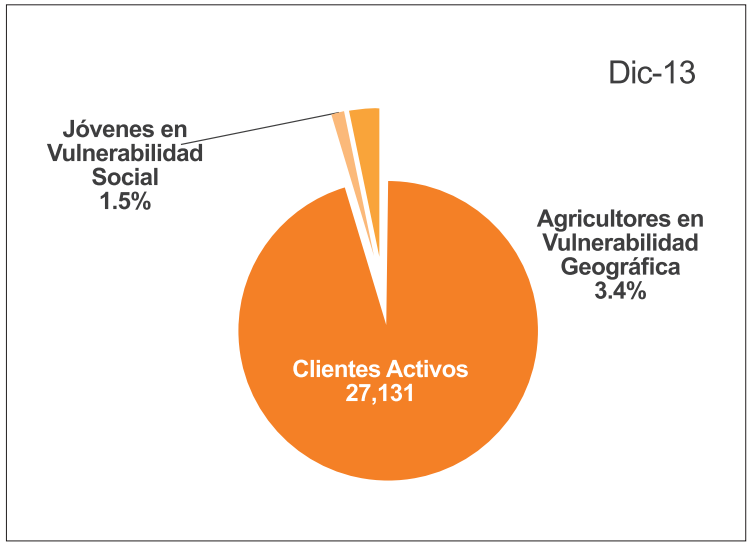
Integral, muestra un claro interés en la atención a clientes ubicados en el área rural, con una metodología especializada que garantice una buena administración de sus negocios que **incida en su mejora de calidad de vida.**

Ubicación	DIC-10	DIC-11	DIC-12	DIC-13
Urbano	20,465	16,695	13,873	12,230
Rural	24,791	19,291	16,924	14,901
Clientes totales	**45,256**	**35,986**	**30,797**	**27,131**



Número de Clientes





PROFUNDIDAD DE ALCANCE

Productos Financieros Innovadores: Jóvenes y agricultores en vulnerabilidad.

Integral ha diseñado productos con metodología especializada para la atención de segmentos afectados por el entorno social del país; principalmente a préstatarios jóvenes en vulnerabilidad social (por la zona en que se encuentran sus viviendas y/o negocios).

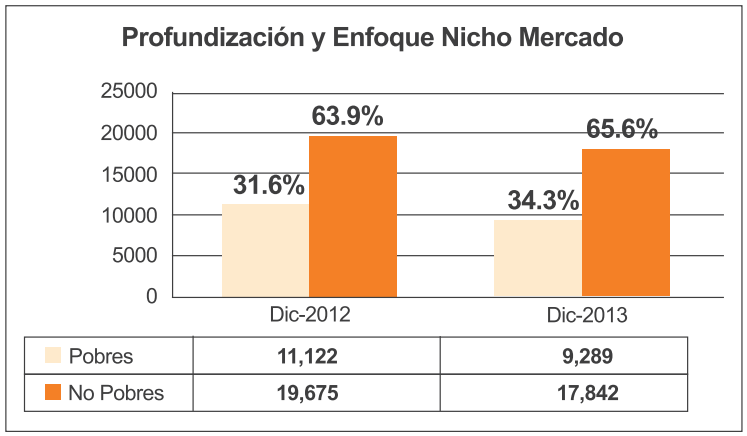
De igual manera, brinda atención especializada a segmentos de mercado afectados por el entorno geográfico del país (préstatarios agricultores que desarrollan su actividad productiva en lugares que presentan vulnerabilidad ante desastres naturales).

Criterio	DIC-12	DIC-13
Clientes Activos	30,797	27,131
Jóvenes en Vulnerabilidad Social	97	404
Agricultores en Vulnerabilidad Geográfica	368	912

Enfoque Nicho de Mercado

Integral, mantiene su compromiso con la atención de segmentos con poco o deficiente acceso a servicios financieros formales, en la búsqueda de mejora de calidad de vida con incidencia en reducción de indicadores de pobreza.

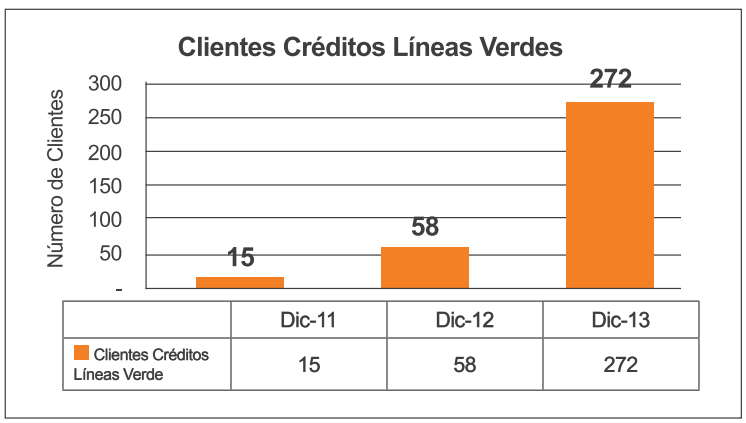
Clientes	DIC-12	DIC-13
Pobres	11,122	9,289
No pobres	19,675	17,842
Clientes totales	30,797	27,131



Número de Clientes

Líneas Verdes

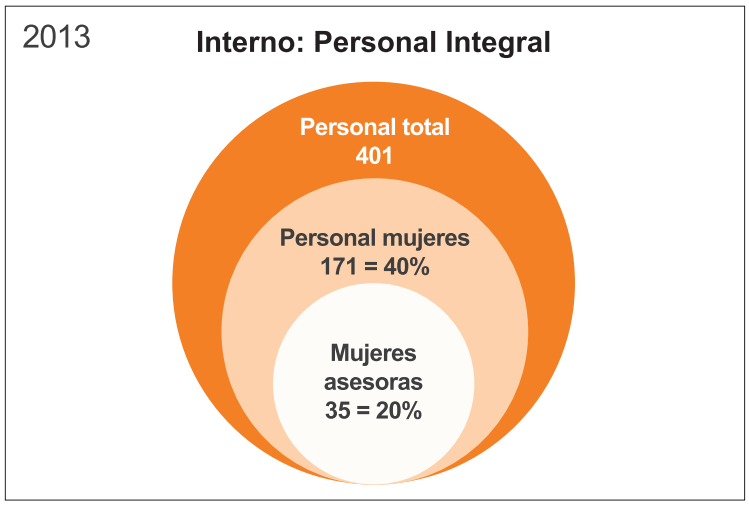
Desde el año 2011, **Integral** inicia la financiación de productos e insumos de energía renovable, y así incidir en la mejora de calidad de vida de sus clientes, disminuyendo el consumo de recursos no renovables y la contaminación ambiental; y evitando el deterioro de su salud.



ALCANCE DE GÉNERO

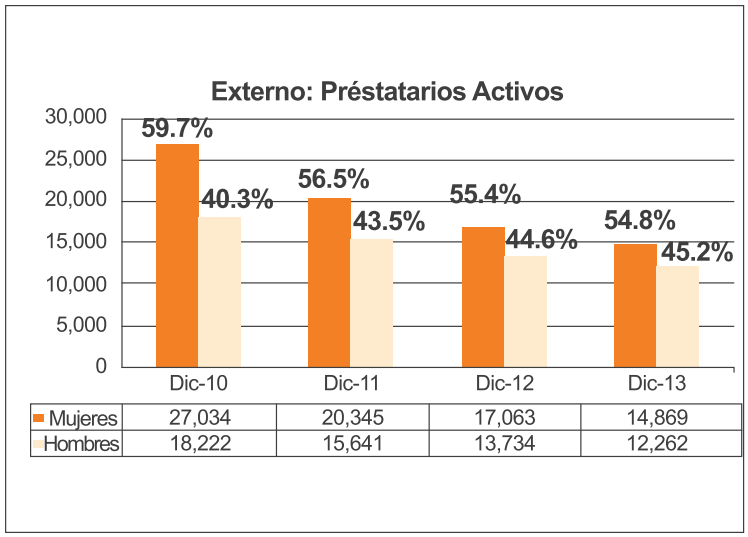
Interno: Personal Integral (Talento Humano)

Integral refleja una muy buena proporción de oportunidades para mujeres a todo nivel de la empresa, implicando un decidido *enfoque de equidad de género,* incluyendo en los puestos de asesores de crédito (personal de campo, la mayoría perfiles de ingenieros agrónomos).



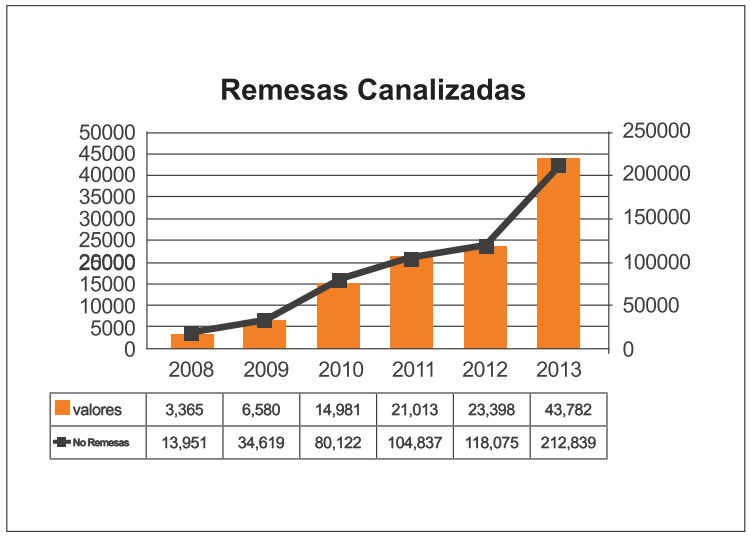
Externo: Préstatarios Activos

Integral refleja equilibrio en la Equidad de Género en la atención de sus clientes brindando igualdad de oportunidades para acceso al crédito. La tendencia al equilibrio en aumento, influenciada por la tasa de desempleo que ha generado mayor oportunidad a los hombres para insertarse en la actividad microempresarial.



	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Dic-13
Mujeres	27,034	20,345	17,063	14,869
Hombres	18,222	15,641	13,734	12,262

Número de Clientes



	2008	2009	2010	2011	2012	2013
valores	3,365	6,580	14,981	21,013	23,398	43,782
No Remesas	13,951	34,619	80,122	104,837	118,075	212,839

Cifras en milones US dólares

SERVICIO AL CLIENTE

Remesas Canalizadas

La canalización de remesas, es un servicio ofrecido por **Integral** a los clientes, con la misión de orientarlos a invertir en adquirir o mejorar su patrimonio, o invertir en sus pequeños negocios; disminuyendo el uso exclusivo en el consumo. Constamente, **Integral** está innovando servicios que pudiesen ser atractivos a los clientes receptores de remesas (Vivienda, Negocios, Productos Verdes, Ahorros).

Año	DIC-08	DIC-09	DIC-10	DIC-11	DIC-12	DIC-13
No Remesas	13,951	34,619	80,122	104,837	118,075	212,839
Valores*	$3.3	$6.6	$14.9	$21.0	$23.4	$43.8

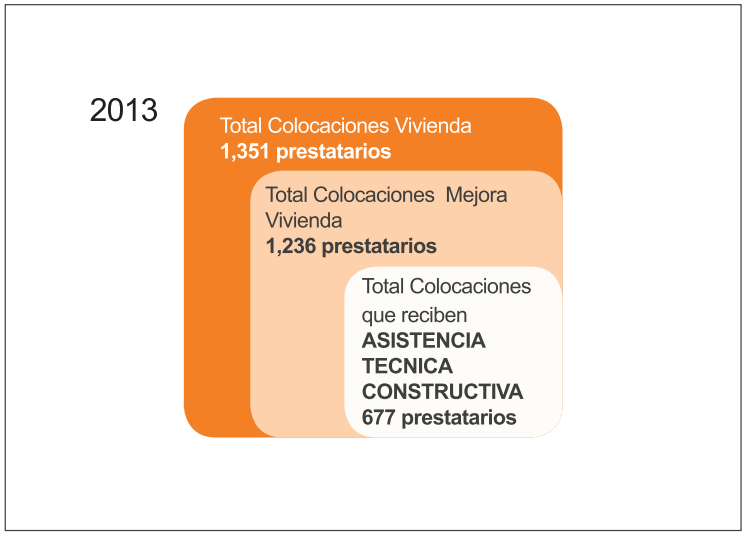
*Cifras en milones US dólares

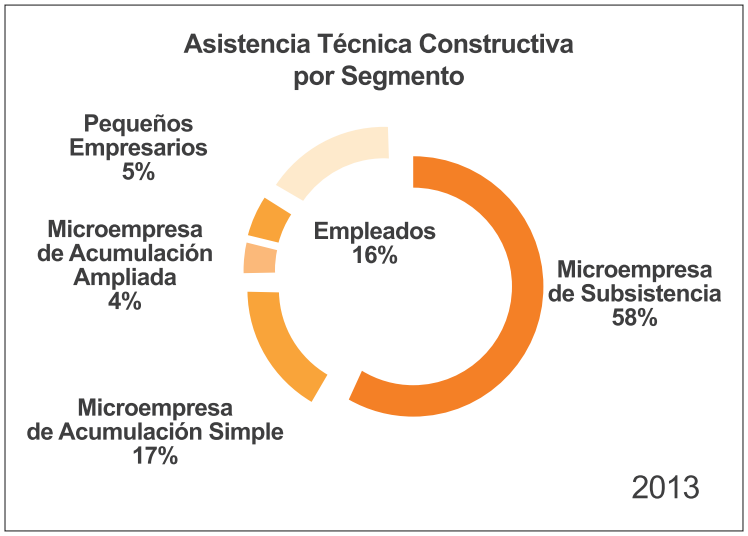
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Asistencia Técnica Constructiva

Integral, pionera en proveer Asistencia Técnica Constructiva "gratuita" a los clientes que toman un crédito para mejora de vivienda; ofreciendo ayuda profesional y técnica para que las obras realizadas con el crédito, garanticen seguridad a las familias: **2,369 clientes atendidos desde 2014.**

Criterio	DIC-10		DIC-11		DIC-12		DIC-13	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Prestatarios Reciben ATC	510	33%	699	50%	483	32%	677	55%
Prestatares Mejora de Vivienda	1,562		1,387		1,497		1,236	
Prestatarios Linea Vivienda	1,838		1,601		1,633		1,351	

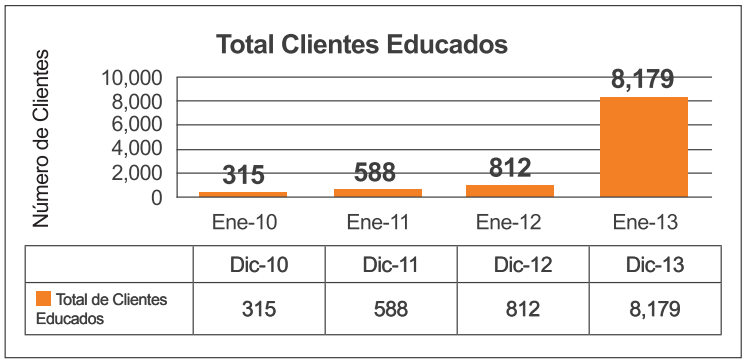


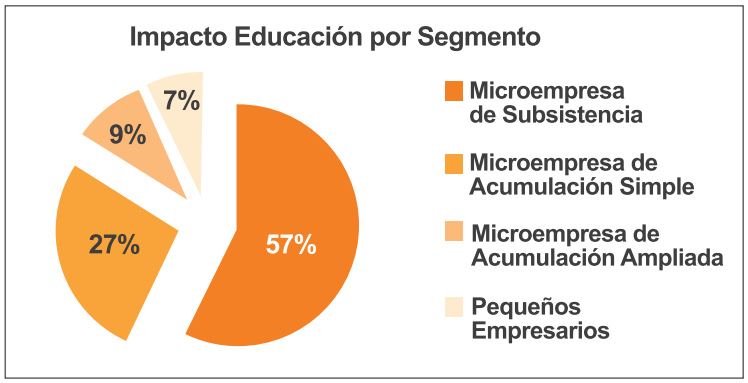


Educación Clientes

Un claro compromiso de **Integral,** es atender de forma responsable a los clientes, sensibilizándoles sobre el buen uso del endeudamiento y manejo del medio ambiente; a través de capacitaciones prácticas sobre créditos, ahorros, prevención del sobreendeudamiento, buenas referencias crediticias, evitar contaminación ambiental, participar en el reciclaje, entre otros.

Número de clientes que recibieron	DIC-10	DIC-11	DIC-12	DIC-13
Educación Financiera	256	355	508	6,089
Educación Ambiental	59	233	304	2,090
Total Clientes Educados	315	588	812	8,179
Total Clientes Activos	0.7%	1.6%	2.2%	30.1%





Voluntariado: Corazones Integrales

Dando continuidad a la consolidación de los colaboradores voluntarios **"CORAZONES INTEGRALES",** se realizaron varias actividades durante el año 2013; iniciando en fechas cercanas al día de reyes, un evento de solidaridad con niños atendidos por religiosas en un Orfanato Ubicado en Izalco, con el objetivo de llevar un momento de **recreación y solidaridad, entregando juguetes, quebrando piñatas y compartiendo pastel.**

Otra actividad que contribuyó a fortalecer el valor de la SOLIDARIDAD, se realizó con una pequeña contribución voluntaria interna de los colaboradores y apoyada por la administración, para la compra de útiles escolares y una mochila. Se logró entregar mas de 500 mochilas a clientes y colaboradores, con hijos de 5 a 9 años, en eventos en diferentes zonas y regiones y en oficinas centrales.

Integral decidió participar del Proyecto **PLANTANDO AMERICA,** ya que coincide con su visión de *contribución a la disminución de contaminación ambiental e incremento de la población verde que contribuye a mejorar la condición del aire y el agua,* inculcando valores desde la niñez. Se inició con la entrega de 3,000 libros de la franquicia a nivel nacional en eventos de escuelas localizadas en las zonas de mayor concentración de clientes, que incluyó la siembra de un árbol cuyo seguimiento se anota en dichos libros durante 3 años (método creado por Don Felix Latzo).

La actividad de cierre del 2013, se realizó con *el donativo de juguetes recaudado por todo el personal,* llegando a mas de 2,000 juguetes que fueron entregados a los hijos de clientes ubicados en las 4 regiones (central, oriental, occidental y paracentral), durante un evento organizado por la administración (piñatas, payaso, pastel y bebidas). Los voluntarios pusieron su esfuerzo en ambientar el lugar, repartir juguetes y alimentos… pero sobre todo… con la enorme satisfacción de **SERVIR CON AMOR.**

MARVEL

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Recursos Humanos concentró su gestión en proyectos enfocados en el fortalecimiento de la cultura organizacional y el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores.

Administración de Personal

Se generaron oportunidades de empleo para 110 colaboradores de los cuales el 55% son hombres y el 45% mujeres, manteniendo de esta forma el equilibrio en las oportunidades de género.

Gestión:

1. La generación de un ambiente satisfactorio para todo el personal mediante la ejecución de planes de acción encaminados a mantener un adecuado Clima Laboral, en donde prevalecieron actividades extra laborales dentro de cada gerencia, capacitación en manejo de estrés, programación de vacaciones, entre otras.

2. Interiorización de los Valores Institucionales y el Decálogo del empleado Integral.

3. Dentro del Programa "Cultura Integral", se dio a conocer nuestro Código de Ética a nivel de toda la institución.

4. Se generaron oportunidades de promoción al personal interno mediante nuestro programa de Desarrollo, promoviendo a un 2% del total de nuestros empleados. La rotación de personal alcanzó un 28.99%, lo cual nos sitúa en un rango dentro de lo esperado para el giro de la industria.

5. Se implementó un programa de retención orientado a personal del área de negocios, nivelando el salario a un total de 99 empleados de los cuales 64 son Asesores de Créditos; 7 Jefes de Zona y 28 de otras gerencias.

6. El bienestar emocional del colaborador, mediante la creación de una línea ética, que le permita expresarse sin temor a represalias.

7. Se mejoró el programa de beneficios al personal incluyendo: Programa de Canasta Básica, subsidio para actividades recreativas (desayunos, excursiones); descuentos en entradas a lugares de entretenimiento y diversión, así como descuentos en diferentes comercios como tiendas de ropa y ventas de repuestos.

Desarrollo de Talento

La gestión de Desarrollo de Talento durante el ejercicio 2013, ejecutó las siguientes acciones:

• Se desarrollaron proyectos como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial RSE, para personas desempleadas y que contaban con habilidades necesarias para formar parte del equipo comercial de la empresa; este proyecto es denominado "Escuela de Asesores de Negocios" del cual se realizaron 22 contrataciones.

• Adiestramiento de la fuerza comercial de nuevo ingreso, formando 56 asesores de negocios a través del Programa de Entrenamiento en el puesto, siendo su duración de 144 horas efectivas por participante.

• Fortalecimiento de competencias para los colaboradores que fueron promovidos a jefes de zona; dicho programa incluye la formación de los participantes en los componentes: Institucional, conductual, administrativo, gerencial y técnico.

• Apoyo al proyecto BANTOTAL con la formación del personal de operaciones y equipo de digitadores en la implementación del nuevo sistema y su operatividad.

• Formación técnica de los diversos comités de agencia, sobre La Ley de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), cumpliendo así con la normativa laboral vigente.

• Dentro del marco de Cultura Integral, se capacitó al personal en temas relacionados a la Normativa Institucional; Código de Ética, servicio al cliente y plataforma estratégica.

• Introducción y actualización al 100% de los colaboradores sobre los temas: LAFT, Código de Ética y Riesgo Operacional; con el propósito de iniciar una cultura de identificación de riesgos y cumplimiento de normativas a nivel institucional.

• Formación técnica especializada al personal de las diferentes gerencias de oficina central.

• Evaluación del personal de negocios; sobre políticas de crédito, refinanciamientos, reestructuras y alianzas.

En resumen podemos mencionar que la formación desarrollada en este año, tuvo un total de 25,947 horas efectivas, distribuidos en 159 temas, clasificados en competencias técnicas, conductuales y administrativas.

Reclutamiento y Selección

Se realizaron 131 nuevas contrataciones, de las cuales 5 son jefes de zona y 61 asesores de negocios con los perfiles de Microempresa Subsistencia, Microempresa de Acumulación y Pequeña Empresa; 28 nuevos colaboradores para el área de operaciones de agencia y 37 para las distintas unidades de la oficina central.

En la gestión del proceso de reclutamiento y selección de personal del programa de Asesores de Subsistencia, se mejoró el tiempo de respuesta promedio, culminando el período 2013 con un total de 16.04 días por proceso culminado; siendo 21 días hábiles lo exigido por nuestras políticas de RRHH.

GERENCIA DE OPERACIONES

Durante el año 2013, la Jefatura de Operaciones se convirtió en Gerencia de Operaciones, teniendo a su cargo la parte Operativa de Agencias, Organización y Procesos y Departamentos de Back Office (Tesorería Operativa y Administración de Cuentas Activas y Pasivas), la Gerencia realizó diferentes actividades para el cumplimiento de proyectos y metas planteadas por la Institución, enfocando sus objetivos en ampliar la red de servicio, generar mejores canales de comunicación, incrementar el nivel de conocimiento del personal en temas regulatorios y de control

interno, crear sistemas de medición para generar eficiencia, brindar soporte al crecimiento de cartera y ofrecer un mejor Servicio al Cliente. A continuación se presenta un breve resumen de lo realizado por los diferentes grupos de trabajo de la Gerencia de Operaciones a lo largo del año.

Agencias:

• Ampliación de cobertura con la apertura de una nueva Agencia en Santiago de María y un Kiosco en Nueva Concepción.

• Creación del Comité de Coordinadores de Agencias, el cual sesiona mensualmente y contribuye a mantener una constante comunicación con el personal de Agencias, lanzar nuevas campañas o productos, dar y recibir retroalimentación por parte del personal de Agencias, etc.

• Implementación del buzón info.operaciones, el cual ha permitido la comunicación efectiva y constante entre las diferentes gerencias de la institución con el personal de Agencias, asimismo se ha convertido en una herramienta de auto capacitación para el personal y permite potenciar el nivel de conocimiento de temas regulatorios, control interno, campañas, etc.

• Implementación de una Guía de Revisión Operativa, con la cual se define indicadores de medición de cumplimiento operativo y control interno.

• Medición y estandarización de tiempo de los procesos de pago de remesas, Apertura de Cuentas de Ahorro y Depósito a Plazo Fijo; con lo que se busca generar mejoras en los mismos y brindar cada vez un mejor servicio a nuestros Clientes.

• Definición de metas de captación de depósitos e incentivos para el personal Operativo de Agencias, en apoyo a campañas especificas.

• Medición del nivel de satisfacción de nuestros Clientes por medio de un programa de Cliente misterioso.

• Creación del programa Agencia Integral, el cual incluyó medición de cumplimiento de metas de captación de depósitos, guía de revisiones operativas, resultado de evaluación del cliente misterioso y evaluaciones de conocimiento regulatorio, operativo y control interno de todo el personal.

• Definición de un estándar de capacidad instalada por agencia, para asegurar un excelente servicio al cliente y segregación de funciones.

Organización y Procesos:

• Elaboración, aprobación y divulgación de 45 documentos de las áreas administrativas, operativas y de negocios.

• Apoyo al proyecto Bantotal elaborando 43 documentos solicitados por la SSF para la certificación del sistema.

• Mapeo de Procesos institucionales sobre fondeo, otorgamiento de créditos, cobranza, soporte de operaciones, asesoría legal, custodia de valores y prospección entre otros.

• Documentación de campañas institucionales, como CrediYa, Festival del Ahorro y Credi Confiamos.

Back Office (Tesorería Operativa y Administración de Cuentas Activas y Pasivas):

• Integración de revisiones del Back Office con la guia de revisión operativa de Agencias.

• Definición de una mejor estructura de costos y riesgos para el manejo de efectivo en Agencias.

• Optimización de los procesos para mejorar tiempos de pago de proveedores.

• Implementación de colecturía para la recepción de pagos Prohabitat, para realizar un procesamiento más ágil en sistema y automatización de reportes.

• Soporte en los cambios de tasa por vigencia de la Ley contra la Usura.

• Con la visión de centralizar en el 2014 la digitación de créditos y así brindar un mejor servicio a nuestros Clientes en Agencias, se creó al final del 2013 un **centro de digitación,** con el cual se logrará mayor especialización y eficiencia para el soporte al crecimiento de la cartera de créditos.

Al final del periodo del 2013 se asignó a la Gerencia, el departamento de **Custodia de Valores y al Oficial de Continuidad de Negocios y Salud y Seguridad Ocupacional,** para asegurar en el 2014 el cumplimiento de normativas y mejora en el control interno de las operaciones.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA

Tecnología de la Información

En el primer semestre del 2013, como parte del fortalecimiento de la estructura de la División de Soporte y Servicios, se fortaleció la Gerencia de Tecnología, teniendo como principal objetivo el proyecto de implementación de la nueva plataforma de Core bancario y la implementación de nuevos productos y servicios que beneficien a los clientes de las zonas rurales y periurbanas.

Implementación de core bancario Bantotal

En 2013 se retoma el proyecto de implementación de Bantotal Fase 2, con el cual se culmina el proceso de cambio de sistema bancario que inicio en el 2010, logrando en esta fase implementar los módulos de productos activos (cartera de préstamos) y la incorporación de los módulos de micro-seguros y funcionalidades de caja y servicios online. De igual manera, como complemento se integra la nueva infraestructura de virtualización a todos los servicios de TI, logrando con ello una fortaleza en la disponibilidad de los servicios, al contar con tecnologías de punta en cuanto a la administración de infraestructura virtual eficiente y confiable.

Flujo de Originación de Créditos (Workflow)

Dicho módulo, integrado al core Bantotal, hace una contribución directa a los logros de los siguientes Objetivos Estratégicos:

• Crecer, pero con Calidad y

• Ser más competitivos a través de la eficiencia, control e implementación de nuevos servicios financieros.

El flujo de originación de créditos (Workflow) que pose Bantotal, contiene una recopilación de las mejores prácticas de microfinanzas, e incorpora en cada una de las etapas del flujo de otorgamiento la validación de las políticas de créditos. Dichas políticas son parametrizables en el sistema en un 95%, por lo cual lo hace flexible para su mejora continua. Esto apoya a tener un mayor filtro y análisis al momento del otorgamiento y estandarizar los procesos en las diferentes oficinas y áreas de la empresa.

Adicional, se ha configurado un administrador de visitas que permitirá a los asesores planificar sus solicitudes, para evaluar la actividad económica del cliente y hacer visitas de seguimiento.

Como una mejora de implementación de procesos, se tomó la decisión por parte de la alta dirección de crear un área de digitación en oficina central, logrando con ello la centralización del ingreso de solicitudes y control de las políticas implementadas en el flujo de trabajo, así como un cambio de esquema de trabajo para la empresa, al tener un área centralizada que será experta en los procesos del negocio.

Para complementar dicho objetivo, se trabajó junto con nuestro aliado en servicios de impresión, la implementación de una herramienta de administración de contenido, con la cual como complemento del workflow de Bantotal, se estableció un flujo de escaneo de expedientes, logrando el objetivo de tener en línea la información de los clientes de créditos, así como solventar y ser complemento del flujo de trabajo de Bantotal.

Dentro de los logros más importantes, también se tuvo la revisión del sistema Bantotal realizado por la SSF en el período del 13 de septiembre de 2013 hasta la primera semana de diciembre, logrando obtener la revisión de las nuevas funcionalidades del sistema sin observaciones, logrando con ello la autorización para la salida en producción del sistema Bantotal a partir de enero 2014.

Para finalizar y como soporte a la gestión de Tecnología, se ha trabajado con el área de riesgos un plan de implementación de riesgo tecnológico con el objetivo de fortalecer los procesos, servicios y controles del área de TI incorporando en la gestión estándares como ITIL y COBIT de forma que la Gerencia de Tecnología sea un aliado fortalecido para todas los requerimientos y planes estratégicos de la empresa.

Legal

El Área Legal ha trabajado durante todo el 2013 en la asesoría y escrituración oportuna de los créditos de pequeña empresa, vivienda y prendarios. Se ha cumplido con la inscripción de las hipotecas y prendas que garantizan estos créditos a fin de evitar cualquier riesgo por pérdida en la efectividad de las garantías.

Se participó en la asesoría que ha requerido Integral por la aprobación de la Ley de Usura y las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, las cuales entraron en vigencia en el año dos mil trece.

Se efectuaron los trámites legales ante la Superintendencia del Sistema Financiero para la apertura de la nueva mini agencia ubicada en Santiago de María, departamento de Usulután y un kiosco en Nueva Concepción, departamento de Chalatenango.

En este año 2013 se apoyó la gestión de cobranza a través de la tramitación de juicios ejecutivos de mora, obteniendo el pago de cuentas de difícil recuperación.

En general se ha brindado asesoría legal a fin de evitar posibles conflictos y prevenir los riesgos que podemos enfrentar en el desarrollo de nuestras actividades.

GERENCIA DE CRÉDITOS Y METODOLOGÍA

En el año 2013 la Jefatura de Créditos y Cobros se transformó en Gerencia de Créditos y Metodología, manteniendo siempre tres unidades internas y agregándose la unidad de activos extraordinarios:

Unidad Metodológica

Esta Unidad tiene como función principal el fortalecimiento de nuestros Asesores de Negocios a través de un entrenamiento teórico y práctico, continuo y dinámico, tomando como objetivo el reforzamiento de la Metodología Crediticia y las políticas institucionales de Integral. Se capacitaron a 94 asesores de negocios, se realizaron dos evaluaciones del conocimiento de la normativa institucional elevando el promedio de nota a un 7.39, lo cual incluye a todo el personal de negocios (197 evaluados) y 26 empleados de operaciones.

Esta Unidad también vela por la correcta zonificación de las carteras de créditos, siendo una unidad que brinda su aval para traslados de cartera o reordenamiento de las mismas, en el 2013 se zonificaron unos 3,595 créditos, por un saldo de cartera de $ 7,226,043.80, esta actividad nos garantiza una mejor asignación de la carga de trabajo a nuestra fuerza comercial.

Unidad de Supervisores de Créditos

Realizó más de 2,500 supervisiones de créditos previo y post desembolso, generando así, unos 100 informes de cumplimiento a la política de créditos, créditos aprobados, observados y denegados, ordenados por Región y por Zona, con el fin de mejorar la calidad productiva de créditos y la toma de decisiones. Marcando así la mayor cantidad de supervisiones en la institución, con el fin de lograr una mejor calidad de cartera y cumplimiento a la política de créditos.

Unidad de Normalización

Esta Unidad cuenta con varios logros:

1. En la recuperación de cartera vigente, se realizaron cambios que ayudaron a fortalecer la calidad de gestión de cobro, es así como a finales del 2013 se contaba ya con un total de 4 empresas que manejan diferentes rangos de cartera en mora, mejorando así los indicadores de recuperación de cartera, generación de reservas e

indicador PAR1. También se realizaron campañas que incentivaron a la gestión de cobros, mayor margen de negociación con los clientes, como por ejemplo la campaña denominada “Guerra a la Mora” con lo que se logró los siguientes indicadores:

Rango Mora	Año 2012	Año 2013
1 a 30 días	**4.67%**	**4.15%**
> 30 días	**6.53%**	**4.90%**
> 90 días	**4.52%**	**3.06%**

2. En la recuperación de cartera castigada, se sobrepasó la meta de recuperación de esta cartera en un 116% siendo el 2013, el año que cuenta con la mayor recuperación de cartera castigada.

3. Validación de créditos refinanciados, esta unidad es responsable de verificar en campo, previo comité de créditos, la calidad de los refinanciamientos. De esta forma se refinanciaron un 50% menos en el 2013 que en el 2012. Además se tuvo un mejor porcentaje de éxito, ayudando así a aquellos clientes que han pasado por una situación difícil y que han sido afectados directamente en su capacidad de pago, y en espera de que estos se normalicen y vuelva a contar con sus créditos normales.

Unidad de activos extraordinarios

Esta unidad fue asignada a la Gerencia de Créditos y Metodología en abril del 2013. Se realizó un análisis de los inmuebles que se tenían en campo y se buscó dinamizar la venta logrando obtener ingresos de $296.5 mil en el año 2012 y $483.8 mil en el año 2013.

MAGUEY
e esta Tierra
100%
NATURAL

GERENCIA DE RIESGOS

SAC Integral continuó en el 2013 con la implementación de la Gestión de Riesgos Integrales, a través de la nueva y fortalecida **Gerencia de Riesgos y Cumplimiento**. Se creó el Departamento de Riesgos Operacionales, se potenció el Departamento de Riesgo Crediticio y Oficialía de Cumplimiento; adicionalmente se creó la Unidad de Gestión de Riesgo de Liquidez.

Con lo anterior se cumple lo dispuesto en la NPB 4-47, creando una estructura que gestione de manera efectiva e integral el riesgo de crédito, riesgo de mercado y liquidez, riesgo operacional y riesgo reputacional.

Dentro de los principales logros alcanzados en el año 2013 por la Gerencia se pueden mencionar:

- Jornadas de capacitación sobre Riesgos Operacionales a todo el personal para obtener una mejor visión de cómo enfrentar y administrar dichos riesgos.

- Desarrollo e implementación de la herramienta para el registro de eventos de riesgo operacional, así como del Programa de Cumplimiento Regulatorio en toda la organización.

- Fortalecimiento del manejo de la administración del riesgo crediticio a través de la implementación de una nueva metodología para la segmentación de cartera de créditos, la cual se convierte en una herramienta de apoyo a la formulación de productos financieros más especializados.

- Generación de reportes gerenciales internos y normativos facilitados por la gestión del Riesgo de Liquidez y la adecuación de la normativa NRP-05. Así como la modelación de escenarios de tensión que muestren la posición de liquidez institucional ante una eventual crisis interna y/o sistémica.

- También se avanzó en la creación y actualización de políticas de cada una de las unidades que conforman la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, así como el levantamiento de procesos que fortalezcan aun más la organización institucional.

La invaluable labor que la Junta Directiva dedicó en el 2013 a la gestión integral de riesgos hizo posible fomentar en todos los colaboradores una cultura de riesgos. Adicionalmente, se crearon nuevos canales de comunicación para fomentar dicha cultura; uno de ellos, se refiere al envío de boletines informativos mensuales, los cuales brindan información relevante de cada uno de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución y capacitan a todos nuestros colaboradores sobre cómo realizar mejores prácticas internacionales para la mitigación de los mismos.

Nuestro objetivo en el 2014 será lograr un cumplimiento impecable y continuar brindando un excelente servicio y atención a cada uno de nuestros clientes, manteniendo un equilibrio entre crecimiento y fortalecimiento institucional y la perspectiva de mitigar los riesgos implícitos en cada una de las transacciones a los que nuestra institución está expuesta.

Auditoría Interna

En el año 2013 Auditoría Interna continuó orientando sus esfuerzos en la evaluación de los controles internos, garantizando razonablemente el cumplimiento de los objetivos incluidos en la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normativas y políticas aplicables a la institución, logrando realizar un total de 90 reportes de auditoría, resultantes de evaluaciones de las auditorías de Operaciones (29), Crédito (50) y Tecnológico (11).

En las **auditorías Operativas**, se evaluaron las principales cuentas de los estados financieros de la institución, procesos operativos en agencias, departamentos de administración, depósitos, préstamos y legal, salvaguarda de activos, también se verificó el cumplimiento a las diferentes normativas prudenciales y contables emitidas por el ente regulador de instituciones financieras, y a la Ley contra el Lavado de Dinero y su respectivo instructivo.

En cuanto a la **Auditoría de Créditos,** se evaluó en 29 agencias el cumplimiento de la política de crédito aprobada por Junta Directiva, asimismo de la metodología crediticia y control interno establecido por la administración superior. Se realizaron certificaciones de cartera, participación en casos especiales y verificación de cumplimiento a normativa emitida por el ente regulador relacionada con activos de riesgos.

En lo que se refiere a la **Auditoría de Sistemas,** se realizaron validaciones de la seguridad de los sistemas informáticos, certificaciones de cumplimiento a la normativa emitida por el ente regulador y participación de la validación de la funcionalidad del sistema “Bantotal” en lo relacionado a la cartera activa.

Comité de Auditoría

Como parte del Gobierno Corporativo establecido por la institución, se participó en 12 sesiones de Comité de Auditoría, cumpliendo con lo requerido por el ente regulador, donde se establecieron acuerdos y recomendaciones que fueron comunicadas a la administración y áreas funcionales para fortalecer el control interno y mejorar la administración de los riesgos operativos y crediticios de la institución.

En Conclusión, gracias a la realización de dichas auditorias se logro proporcionar al órgano de gobierno y administración superior, garantía sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones, salvaguarda de activos, fiabilidad del control interno, gestión de riesgos, cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y contratos, todo esto con la independencia y objetividad de una actividad profesional de auditoría interna.

Integral

Squeez $ 1.25
Dart

Corazones Integrales
Enero 2013

Participación de voluntariado en la entrega de juguetes para niños del Hogar Inmaculado Corazón de María.

Plantando América
Marzo 2013

Lanzamiento de programa “Plantando América” bajo el patrocinio de Integral. Entrega de mas de 3,000 libros en escuelas localizadas en las zonas de mayor concentración de clientes que incluye la siembra de un arbol cuyo seguimiento se anota en dichos libros durante tres años. Método creado por el ecologista Félix Latzo.

Corazones Integrales
Mayo 2013

Entrega de “Mochilas Integrales” a hijos de clientes y personal. Actividad que contribuyó a fortelecer el valor de la Solidaridad con la contribución voluntaria de colaboradores y apoyada por la administración. Se entregaron mas de 500 mochilas, en eventos en diferentes zonas y regiones del país.

Apertura Kiosko Nueva Concepción
Septiembre 2013

Ubicado en las instalaciones de La Despensa Familiar de Nueva Concepción.

Premio Ecomicro II
Octubre 2013

Reconocimiento Latinoamericano por el compromiso de INTEGRAL con el medio ambiente, para continuar con el desarrollo de los programas de financiamiento de “Lineas Verdes”.
Otorgado por EcoMicro, Programa Regional de Asistencia Técnica financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Fondo Nórdico de Desarrollo (NDF). Luego de un proceso de valoración por parte de EcoMicro de un total de 64 propuestas recibidas de mas de 17 paises de la región, SAC INTEGRAL fue seleccionado como una de las cuatro instituciones premiadas con apoyo técnico y financiero.

Apertura Agencia Santiago de María
Noviembre 2013

Con modernas instalaciones al servicio de nuestros clientes.

Entrega Premio Microempresario CITI-ESEN
Diciembre 2013

Clientes galardonados en el Premio al Microempresario Salvadoreño CITI-ESEN. En total 5 de los 17 finalistas fueron clientes de Integral.

Reconocimiento como Microfinanciera Innovadora del año 2013
Diciembre 2013

Reconocimiento otorgado a SAC INTEGRAL, por CITI FUNDATION y CITI-ESEN, por su programa de capacitación y créditos en el área medioambiental.

Corazones Integrales "Dona un juguete en esta Navidad y lleva sonrisas"
Diciembre 2013

Se recaudaron mas de 2,000 juguetes donados por empleados y clientes, los cuales fueron entregados a hijos de clientes, en comunidades ubicadas en las cuatro regiones del país. Los empleados voluntarios apoyaron en la ambientación, en repartir juguetes y alimentos, viviendo el valor de la "Solidaridad".

Calificación Global de Desempeño Social de 4 sobre 5, otorgada por Planet Rating, posicionando a SAC INTEGRAL, entre las mejores 15 Instituciones de América Latina
Diciembre 2013

Integral®
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A.

Triple Beneficio para el País
SOCIAL
AMBIENTAL
ECONÓMICO

Planet Rating
THE GLOBAL MICROFINANCE RATING AGENCY

"Distinguiéndose como una empresa con un *alto Compromiso en el logro de sus Metas Sociales*, en pro del desarrollo sostenible de sus clientes".

Reconocimiento como Sub-Agente Western Union que logro mayor volúmen de transacciones en el Año

Diciembre 2013

SAC INTEGRAL recibió reconocimiento de AirPak en la categoria de agentes entre 3 a 5 años de operación.

Reconocimiento JUNIOR ACHIEVEMENT

Diciembre 2013

Proyecto en alianza con EMPRESARIOS JUVENILES cofinanciado por CITI FUNDATION, JUNIOR ACHIEVEMENT: Para la apertura de activos financieros (Cuentas de ahorro y Microcréditos) y para el financiamiento con enfoque en Inclusión social que impacte en la mejora de calidad de vida de nuestros clientes, bajo el Programa **"Mujeres Emprendedoras"** *Jóvenes en situación de vulnerabilidad y riesgo*.

SMARTBOX
DIAGNOSTIC
LAUNCH
X-431 IV

Integral
www.integral.com.sv
22506000
¡Puedes Hacerlo!

FUSAI
Fundación Salvadoreña
de Apoyo Integral

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN
aecid

ICO
Instituto de Crédito Oficial

Scotiabank

BCIE

IFC
International
Finance Corporation
World Bank Group

FONAVIPO
Techamos la mano

SOLIDUS Investment Fund

BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR

DAVIVIENDA

FIDEMYPE
FIDEICOMISO PARA EL DESARROLLO
DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

symbiotics
REACHING OUT THROUGH INVESTMENTS

BlueOrchard Finance s.a.
Microfinance Investment Advisers

citi

ACCIÓN
Helping Millions Help Themselves

Triple Jump

FUNDASALVA
Fundación Antidrogas de El Salvador

KIVA

Deutsche Bank

HENCORP

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Índice del Contenido

Informe de los Auditores Independientes

Balances Generales
Estados de Resultados
Estados de Cambios en el Patrimonio
Estados de Flujos de Efectivo
Notas a los Estados Financieros

KPMG, S.A.
Calle Loma Linda Nº 266
Colonia San Benito
Apartado Postal 05-151
San Salvador, El Salvador

Teléfono: (503) 2213-8400
Fax: (503) 2245-3070
e-mail: SV-FMkpmg@kpmg.com

Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas de
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A.:

Introducción

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., los cuales comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros antes mencionados han sido preparados por la Administración con base a las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración es responsable de la preparación y la presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador, y del control interno que la Administración determinó necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas exigen que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgos, consideramos el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación de los estados financieros en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos la base de nuestra opinión de auditoría.

KPMG, S.A., una sociedad anónima salvadoreña y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, de conformidad con las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador.

Base de Contabilidad

Sin calificar nuestra opinión por la siguiente circunstancia, llamamos la atención a la nota (2) a los estados financieros que describe las bases de contabilización. Los estados financieros están preparados de conformidad con las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador, las cuales son una base de contabilidad distinta a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y las diferencias principales entre la normativa utilizada y las NIIF se presentan en las notas a los estados financieros; en consecuencia, estos estados financieros deben ser leídos e interpretados en base a las políticas contables detalladas en la nota (2). Los estados financieros y sus notas se preparan de conformidad con la NCB 017 *Normas para la Elaboración de Estados Financieros de Bancos*; asimismo, la NCB 018 *Normas para la Publicación de Estados Financieros de los Bancos* requiere que las notas que se publican sean un resumen de las notas que contienen los estados financieros auditados.

KPMG, S.A.
Registro Nº 422

Ciro Rómulo Mejía González
Socio
Registro Nº 2234

18 de febrero de 2014
San Salvador, El Salvador

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Balances Generales

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012

(Cifras en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	Nota	2013	2012
Activos			
Activos de intermediación		75,087.8	67,540.3
Caja y bancos	3	7,651.8	3,211.5
Inversiones financieras, netas	5	2,179.0	1,416.2
Cartera de préstamos, neta de reservas de saneamiento	6, 7, 8	65,257.0	62,912.6
Otros activos		4,152.5	3,673.6
Bienes recibidos en pago, neto de provisión de pérdidas	9	484.8	142.0
Diversos, neto de reservas de saneamiento de US$69.8 (US$93.7 en 2012)	10	3,667.7	3,531.6
Activo fijo		3,034.2	3,255.4
Bienes muebles e inmuebles, neto de depreciación acumulada de US$2,496.3 (US$2,008.5 en 2012)	12	3,034.2	3,255.4
Total de activos		82,274.5	74,469.3
Pasivos y patrimonio			
Pasivo de intermediación		64,172.2	57,030.9
Depósitos de clientes	13	18,431.2	8,231.8
Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador	15	10,473.9	7,241.8
Préstamos de otros bancos	16	35,267.1	41,557.3
Otros pasivos		1,115.4	1,015.6
Cuentas por pagar		810.4	729.8
Provisiones		37.7	35.5
Diversos		267.3	250.3
Deuda subordinada		4,017.3	4,017.3
Deuda subordinada	16	4,017.3	4,017.3
Total de pasivos		69,304.9	62,063.8
Patrimonio		12,969.6	12,405.5
Capital social pagado	46	8,974.4	8,974.4
Reservas de capital, resultados acumulados y patrimonio ganado	24, 25	3,995.2	3,431.1
Total de pasivos y patrimonio		82,274.5	74,469.3

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Estados de Resultados

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y de 2012

(Cifras en Miles de Dólares de Estados Unidos de América)

	Nota	2013	2012
Ingresos de operación			
Intereses sobre préstamos		14,723.5	13,850.1
Comisiones y otros ingresos sobre préstamos		2,899.6	3,359.0
Intereses sobre inversiones		18.6	8.5
Intereses sobre depósitos		10.2	15.5
		17,651.9	17,233.1
Menos - costos de operación			
Intereses y otros costos de depós'tos		465.3	220.5
Intereses sobre préstamos		3,307.8	3,586.2
Otros servicios y contingencias		1,907.3	1,588.9
		5,680.4	5,395.6
Reserva de saneamiento		2,692.5	3,252.6
Utilidad antes de gastos		9,279.0	8,584.9
Gastos de operación			
De funcionarios y empleados		5,594.1	4,813.0
Generales		3,642.4	3,727.7
Depreciaciones y amortizaciones		578.2	481.4
	27	9,814.7	9,022.1
Pérdida de operación		(535.7)	(437.2)
Otros ingresos y otros gastos, neto	28	1,456.0	658.3
Utilidad antes de impuesto		920.3	221.1
Impuesto sobre la renta	26	(352.5)	(180.5)
Utilidad neta	25	567.8	40.6

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Estados de Cambios en el Patrimonio

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012

(Cifras en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América, excepto la cantidad de acciones y valores por acción)

	Nota	Saldo al 31 de diciembre de 2011	Aumentos	Disminuciones	Saldo al 31 de diciembre de 2012	Aumentos	Disminuciones	Saldo al 31 de diciembre de 2013
Patrimonio								
Capital social pagado	46	8,474.4	500.0	0.0	8,974.4	0.0	0.0	8,974.4
Reserva legal	24	784.3	17.6	0.0	801.9	92.0	0.0	893.9
Reserva voluntaria	24	117.1	117.1	0.0	234.2	117.1	0.0	351.3
Utilidades distribuibles	25	692.9	1,833.1	1,773.7	752.3	2,206.8	2,077.3	881.8
		10,068.7	2,467.8	1,773.7	10,762.8	2,415.9	2,077.3	11,101.4
Patrimonio restringido								
Utilidad no distribuible	25	1,792.5	1,639.0	1,792.5	1,639.0	1,868.2	1,639.0	1,868.2
Donaciones		12.0	0.0	8.3	3.7	0.0	3.7	0.0
		1,804.5	1,639.0	1,800.8	1,642.7	1,868.2	1,642.7	1,868.2
Total patrimonio		11,873.2	4,106.8	3,574.5	12,405.5	4,284.1	3,720.0	12,969.6
Cantidad de acciones comunes, autorizadas, emitidas y pagadas		84,744			89,744			89,744
Valor contable por acción		140.11			138.23			144.52
Valor nominal por acción		100.00			100.00			100.00

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Estados de Flujos de Efectivo

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y de 2012

(Cifras en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	2013	2012
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Utilidad neta	567.8	40.6
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por actividades de operación:		
Reservas de saneamiento de activos	641.0	58.7
Provisión para activos extraordinarios	327.8	134.0
Depreciaciones y amortizaciones	488.0	408.6
Sub total	2,024.6	641.9
Cambios netos en activos y pasivos de operación:		
Intereses y comisiones por recibir	(229.2)	153.5
Intereses y comisiones por pagar	(32.9)	(613.8)
Cartera de préstamos activa	1,474.0	(4,970.4)
Otros activos	(871.1)	1,037.6
Depósitos del público	10,176.4	6,843.5
Otros pasivos	18.8	(195.1)
Efectivo neto provisto por actividades de operación	12,560.6	2,897.2
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Inversiones financieras	(762.8)	(842.9)
Adquisición de activo fijo	(142.0)	(247.5)
Venta de activo fijo	74.2	81.6
Adquisición de activos extraordinarios	(846.9)	(124.8)
Venta de activos extraordinarios	176.3	149.7
Adquisición de activo intangible	(199.0)	(142.1)
Efectivo neto usado en actividades de inversión	(1,700.2)	(1,126.0)
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento:		
Préstamos pagados	(6,420.1)	(5,029.4)
Aumento de capital social	0.0	500.0
Efectivo neto usado en actividades de financiamiento	(6,420.1)	(4,529.4)
Aumento (disminución) neto en el efectivo	4,440.3	(2,758.2)
Efectivo al inicio del año	3,211.5	5,969.7
Efectivo al final del año	7,651.8	3,211.5

Las notas que se acompañan forman parte integral de los estados financieros.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011

(Cifras en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

Nota (1) Operaciones

La Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., está constituida como sociedad de ahorro y crédito conforme a la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, sujeta a la vigilancia de la Superintendencia del Sistema Financiero, y tiene por actividad principal actuar de manera habitual en el mercado financiero, especialmente pero sin limitación en el segmento de las microfinanzas, dedicada a promover a la micro y pequeña empresa y demás servicios financieros para los segmentos de más bajos recursos y está autorizada para realizar captaciones de depósitos del público en cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo.

Los registros contables de la Sociedad se llevan en Dólares de los Estados Unidos de América, representados por el símbolo US$. Los estados financieros adjuntos y sus notas se expresan en miles de dólares.

Nota (2) Principales Políticas Contables

Las normas contables utilizadas para la preparación de estos estados financieros fueron emitidas por la anterior Superintendencia del Sistema Financiero; no obstante, dicha normativa contable permanece vigente de conformidad a lo establecido en la Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero.

2.1 Normas Técnicas y Principios de Contabilidad
Los estados financieros adjuntos han sido preparados con base en las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y las Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC, hoy incorporadas en las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF), prevaleciendo las primeras cuando existe conflicto entre ambas. Asimismo, la normativa regulatoria requiere que cuando las NIC presenten diferentes opciones para contabilizar un mismo evento, se adopte la más conservadora. En la nota (41) se presentan las principales diferencias entre las normas utilizadas y las NIIF.

2.2 Inversiones financieras
Las inversiones financieras se registran al costo de adquisición o al valor de mercado, según las disposiciones regulatorias vigentes. El valor de mercado para los instrumentos que se transan con regularidad en el mercado bursátil salvadoreño se establece por el promedio simple de las transacciones ocurridas en las últimas cuatro semanas; para los títulos valores emitidos por entidades radicadas en el país sin cotización en el mercado bursátil salvadoreño se establece una reserva con base a la categoría de riesgo asignada por una clasificadora de riesgos; y para los títulos valores sin cotización en el mercado bursátil salvadoreño y sin calificación de riesgo a su valor presente.

Los títulos valores emitidos o garantizados por el Banco Central de Reserva de El Salvador y por otras entidades del Estado, pagaderos con fondos del presupuesto nacional, se presentan a su costo de adquisición.

2.3 Provisión de intereses y suspensión de la provisión

Los intereses por cobrar se contabilizan en cuentas patrimoniales sobre la base de lo devengado. La provisión de intereses sobre préstamos se suspende cuando estos tienen mora superior a noventa días.

2.4 Activo fijo

Los activos fijos se registran al costo de adquisición. Las mejoras y reparaciones importantes que prolongan la vida útil de los bienes se capitalizan, mientras que las reparaciones menores y mantenimiento se cargan contra los resultados del año.

Las depreciaciones se han calculado con base al método de línea recta, aplicando tasas dentro de los límites legales del país. Para efectos fiscales, se está deduciendo la depreciación bajo los porcentajes aceptados por la administración tributaria así: a) otros bienes muebles 50% y b) vehículos 25%.

Para los activos consistentes en software o aplicativos de cómputo se registran como gasto en porcentajes fijos establecidos en un plazo de un año, salvo que los técnicos en la materia determinen una vida útil mayor al año, en cuyo caso se establece la amortización conforme al tiempo que se indique, sin sobrepasar lo establecido por la Ley.

2.5 Indemnizaciones y retiro voluntario

De conformidad con el Código de Trabajo de la República de El Salvador, las compañías tienen la obligación de pagar indemnización sobre la base de un mes de sueldo, hasta un sueldo máximo de cuatro veces el salario mínimo vigente, por cada año laborado más la parte proporcional del aguinaldo a los empleados que son despedidos sin causa justificada. La Sociedad tiene la práctica de registrar en gastos las cantidades pagadas.

2.6 Reservas de saneamiento

La constitución de reservas de saneamiento por categorías de riesgo se hace con base a normas regulatorias vigentes; dichas normas permiten evaluar los riesgos de cada deudor, con base a los criterios de capacidad empresarial y de pago, responsabilidad, situación económica y cobertura de las garantías reales.

El procedimiento consiste en aplicar los siguientes porcentajes a los saldos adeudados dependiendo de su categoría de riesgo:

Categoría de riesgo del crédito	Porcentaje
"A1"	0%
"A2"	1%
"B"	5%
"C1"	15%
"C2"	25%
"D1"	50%
"D2"	75%
"E"	100%

Los incrementos de estas provisiones o reservas pueden ocurrir por aumento del riesgo de cada uno de los deudores en particular; las disminuciones pueden ser ocasionadas por disminución del riesgo, por retiros del activo de los saldos a cargo de deudores hasta por el valor provisionado. Cuando el valor retirado del activo es superior a la provisión que le corresponde, la diferencia se aplica a gastos.

Las reservas genéricas se constituyen cuando existen deficiencias de información que, a juicio de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, afectan los estados financieros.

Las reservas de saneamiento por exceso de créditos relacionados se constituyen en cumplimiento de la normativa regulatoria vigente con base al artículo 206 de la Ley de Bancos, el cual regula los créditos relacionados por presunción. El monto de estas provisiones corresponde al exceso de créditos relacionados determinados por la Superintendencia del Sistema Financiero, el cual se disminuirá con crédito a los resultados conforme se elimine el exceso correspondiente.

Las reservas por riesgo de calificación de deudores se constituyen cuando como resultado de una verificación hecha por la Superintendencia del Sistema Financiero se determina que es necesario recalificar a categorías de mayor riesgo a un número de deudores superior al quince por ciento de la muestra examinada.

El monto de estas reservas se incrementa por el resultado de las evaluaciones realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero y se disminuye con autorización de esa Institución cuando a su juicio la Sociedad haya mejorado sus procedimientos de calificación de deudores.

Las reservas restringidas están formadas por la reclasificación de deudores por cobertura de garantías hasta el 31 de diciembre de 2000, por las reclasificaciones de deudores en consecuencia de la entrada en vigencia de la nueva normativa para la calificación de deudores y por las que se constituyan para igualar el monto de las reservas de saneamiento con la cartera registrada contablemente como vencida. La Sociedad no tiene reservas restringidas.

Las reservas de saneamiento por pérdidas potenciales por incobrabilidad, se determinan con base a datos empíricos de cada entidad y son establecidas por la gerencia de la misma.

Las reservas de saneamiento en exceso de los requerimientos mínimos establecidos por la norma regulatoria, se presentan bajo la denominación de reservas voluntarias. Al 31 de diciembre de 2013 el saldo de dicha reserva es de US$725.6 (US$640.9 en 2012).

2.7 Préstamos vencidos

Se consideran préstamos vencidos los saldos totales de capital, de aquellos préstamos que tienen cuotas de capital o intereses con mora superior a noventa (90) días o cuando la entidad ha tomado la decisión de cobrarlos por la vía judicial, aunque no se presente la morosidad antes indicada.

2.8 Inversiones accionarias

Las inversiones en acciones de subsidiarias y sociedades de inversión conjunta se registran utilizando el método de participación.

Cuando el valor de la adquisición es mayor que el valor en libros de la entidad emisora, la Sociedad traslada a una cuenta de cargos diferidos el valor del exceso, el cual amortiza anualmente en un plazo de hasta tres años contados a partir de la fecha de adquisición de la inversión.

2.9 Activos extraordinarios

Los bienes recibidos en concepto de pago de créditos se contabilizan al costo o valor de mercado, el menor de los dos. Para estos efectos se considera como valor de mercado de activos no monetarios, el valúo pericial de los bienes realizado por perito inscrito en la Superintendencia del Sistema Financiero.

Los activos adquiridos deberán ser liquidados dentro de un plazo de cinco años, debiendo aplicarles como pérdida durante los primeros cuatro años, provisiones mensuales uniformes.

La utilidad por venta de activos extraordinarios con financiamiento se reconoce hasta que se ha percibido.

2.10 Transacciones en moneda extranjera

A partir del primero de enero de 2001, los registros contables de las compañías que conforman el Sistema Financiero en la República de El Salvador se expresan en Dólares de los Estados Unidos de América (US$).

Los ajustes por fluctuaciones de tipo de cambio se aplican a cuentas de gastos o ingresos, según corresponda.

2.11 Cargos por riesgos generales de la banca

La Sociedad no ha efectuado cargos bajo estos conceptos.

2.12 Intereses por pagar

Los intereses sobre los depósitos, títulos emitidos, préstamos y otras obligaciones se reconocen sobre la base de acumulación.

2.13 Reconocimiento de ingresos

Se reconocen los ingresos devengados sobre la base de acumulación. Cuando un préstamo tiene mora superior a noventa días, se suspende la provisión de intereses y se reconocen como ingresos hasta que sean cobrados en efectivo. Los intereses no provisionados se registran en cuentas de orden.

Las comisiones sobre préstamos y operaciones contingentes se registran como pasivos diferidos y se reconocen como ingresos en forma sistemática en el transcurso del contrato.

Los intereses que pasan a formar parte del activo como consecuencia de otorgar un refinanciamiento se registran como pasivos diferidos y se reconocen como ingresos hasta que se perciben.

2.14 Reconocimiento de pérdidas en préstamos y cuentas por cobrar

La Sociedad reconoce como pérdidas de la cartera de préstamos los casos siguientes:

a) Los saldos con garantía real que tienen más de veinticuatro meses sin reportar recuperaciones de capital, siempre que no se encuentren en proceso de ejecución judicial;
b) Los saldos sin garantía real que tienen más de doce meses sin reportar recuperaciones de capital, siempre que no se encuentren en proceso de ejecución judicial;
c) Los saldos sin documento ejecutivo para iniciar la recuperación por la vía judicial;
d) Los saldos que después de veinticuatro meses de iniciada la acción judicial, no haya sido posible trabar embargo;
e) Los casos en los que se haya emitido sentencia de primera instancia a favor del deudor;
f) Cuando no exista evidencia de que el deudor reconoció su deuda en los últimos cinco años; y
g) Cuando a juicio de la Sociedad no exista posibilidad de recuperación.

2.15 Plusvalía

La plusvalía que la Sociedad adquiera por una combinación de negocios, representa un pago realizado como anticipo de beneficios económicos futuros de los activos que no hayan podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado. La plusvalía comprada en una combinación de negocios no se amortiza; en su lugar, la Sociedad analiza el deterioro del valor anualmente. Si los eventos o cambios en las circunstancias indican que su valor ha podido sufrir un deterioro, se da un reconocimiento de acuerdo con la NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos.

Nota (3) Caja y Bancos

Este rubro está compuesto por el efectivo disponible, a la fecha de referencia de los estados financieros. La Sociedad solamente tiene depósitos en dólares de los Estados Unidos de América.

El rubro de disponibilidades se integra así:

	2013	2012
Caja	1,148.3	767.1
Depósitos en el Banco Central de Reserva de El Salvador	3,137.3	1,387.1
Depósitos en bancos locales	3,366.0	1,057.3
Documentos a cargo de otros bancos	0.2	0.0
	7,651.8	3,211.5

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tiene depósitos restringidos, excepto por los depósitos en el Banco Central de Reserva que ascienden a US$3,137.3 (US$1,387.1 en 2012) para efectos de la reserva de liquidez.

Nota (4) Reportos y Operaciones Bursátiles

Este rubro representa los títulos valores transados en una bolsa de valores y los reportos realizados directamente por la Sociedad con el reportado. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

Nota (5) Inversiones Financieras y sus Provisiones

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad tiene registrado en concepto de inversiones financieras US$2,179.0 (US$1,416.2 en 2012), las cuales se detallan a continuación:

	2013	2012
Títulos valores para conservarse hasta el vencimiento:		
Emitidos por el Banco Central de Reserva de El Salvador	1,842.8	1,031.1
Títulos valores disponibles para la venta:		
Emitidos por otros	335.2	384.0
	2,178.0	1,415.1
Intereses provisionados	1.0	1.1
Cartera neta	2,179.0	1,416.2

Durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no ha registrado provisiones para inversiones.

Tasa de rendimiento promedio: 1.1% (0.7% en el 2012).

La tasa de rendimiento promedio es el porcentaje que resulta de dividir los ingresos (incluyendo intereses y comisiones) de la cartera de inversiones entre el saldo promedio de la cartera bruta de inversiones por el período reportado.

Nota (6) Cartera de Préstamos

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el saldo neto de la cartera de préstamos asciende a US$65,257.0 (US$62,912.6 en 2012), cuyo resumen es el siguiente:

	2013	2012
Préstamos vigentes	60,372.6	56,981.8
a) Préstamos a empresas privadas	45,841.6	41,770.9
b) Préstamos para la adquisición de vivienda	13,786.7	14,479.0
c) Préstamos para el consumo	744.3	731.9
Préstamos refinanciados o reprogramados	3,340.4	4,362.9
a) Préstamos a empresas privadas	2,692.3	3,691.1
b) Préstamos para la adquisición de vivienda	612.7	643.7
c) Préstamos para el consumo	35.4	28.1
Préstamos vencidos	2,008.8	2,903.1
a) Préstamos a empresas privadas	1,514.5	2,104.3
b) Préstamos para la adquisición de vivienda	481.5	766.1
c) Préstamos para el consumo	12.8	32.7
Intereses sobre préstamos	1,867.2	1,637.8
Menos: reservas de saneamiento	(2,332.0)	(2,973.0)
Cartera neta	65,257.0	62,912.6

Tasa de rendimiento promedio: 27.3% (26.3% en 2012).

La tasa de rendimiento promedio es el porcentaje que resulta de dividir los ingresos de la cartera de préstamos (incluidos los intereses y comisiones) entre el saldo promedio de la cartera de préstamos por el período reportado.

Los préstamos con tasa de interés ajustable representan el 100% de la cartera de préstamos. No se tienen préstamos con tasa de interés fija.

Los intereses devengados por la cartera de préstamos vencidos y no reconocidos en resultados en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 ascienden a US$447.8 (US$544.7 en 2012).

Nota (7) Reservas de saneamiento

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad mantiene reservas de saneamiento para cubrir eventuales pérdidas en préstamos por un total de US$2,332.0 y US$2,973.0, respectivamente, según detalle:

	2013	2012
Reservas por deudores de crédito a empresas privadas	1,392.4	1,896.8
Reservas por deudores de créditos para la vivienda	199.3	408.5
Reservas por deudores de créditos para consumo	14.7	26.9
Reservas voluntarias	725.6	640.8
	2,332.0	2,973.0

El movimiento registrado durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012 en las cuentas de reservas de saneamiento de préstamos, contingencias y otros, se resume a continuación:

a) Reservas por deudores de créditos a empresas privadas:

	Préstamos
Saldo al 31 de diciembre de 2012	1,896.8
Más constitución de reserva	1,394.0
Menos castigos y liberación de reserva	(1,898.4)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	1,392.4

Saldo al 31 de diciembre de 2011	1,862.9
Más constitución de reserva	2,803.7
Menos castigos y liberación de reserva	(2,769.8)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	1,896.8

Tasa de cobertura
La tasa de cobertura es el cociente expresado en porcentaje que resulta de dividir el monto de las provisiones entre el monto del activo. Las tasas de cobertura al 31 de diciembre de 2013 y 2012, ascienden a 2.8% y 3.9%, respectivamente.

b) Reservas por deudores de créditos para vivienda:

	Préstamos
Saldo al 31 de diciembre de 2012	408.4
Más constitución de reserva	132.8
Menos castigos y liberación de reserva	(341.9)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	199.3
Saldo al 31 de diciembre de 2011	359.0
Más constitución de reserva	339.9
Menos castigos y liberación de reserva	(290.4)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	408.5

Tasa de cobertura
La tasa de cobertura es el cociente expresado en porcentaje que resulta de dividir el monto de las provisiones entre el monto del activo. Las tasas de cobertura al 31 de diciembre de 2013 y 2012, ascienden a 1.3% y 2.6%, respectivamente.

c) Reservas por deudores de créditos para consumo:

	Préstamos
Saldo al 31 de diciembre de 2012	26.9
Más constitución de reserva	31.3
Menos castigos y liberación de reserva	(43.5)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	14.7
Saldo al 31 de diciembre de 2011	6.4
Más constitución de reserva	38.2
Menos castigos y liberación de reserva	(17.7)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	26.9

Tasa de cobertura
La tasa de cobertura es el cociente expresado en porcentaje que resulta de dividir el monto de las provisiones entre el monto del activo. Las tasas de cobertura al 31 de diciembre de 2013 y 2012, ascienden a 1.8% y 3.4%, respectivamente.

d) Reservas por exceso de créditos relacionados - no se posee reservas por este concepto.

e) Reservas voluntarias:

	Préstamos
Saldo al 31 de diciembre de 2012	640.8
Más constitución de reserva	84.8
Menos liberación de reserva	(0.0)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	725.6
Saldo al 31 de diciembre de 2011	686.0
Más constitución de reserva	72.3
Menos liberación de reserva	(117.5)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	640.8

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se efectuaron castigos de cartera por un total de US$2,821.3 y US$3,077.9, respectivamente, los cuales fueron aplicados a las reservas correspondientes.

Nota (8) Cartera Pignorada

Se han obtenido recursos garantizados con cartera de préstamos como a continuación se describe:

a) Línea rotativa con el Banco Citibank de El Salvador, S.A. hasta por un monto de US$2,000.0 (US$2,000.0 en 2012), garantizada con créditos categoría A1 y A2 por US$2,500.0 (US$2,500.0 en 2012), el saldo adeudado por dicha línea de crédito rotativa más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$2,001.0 (US$0.0 en 2012).

b) Crédito con Scotiabank El Salvador, S.A. hasta por un monto de US$4,000.0 (US$4,000.0 en 2012), garantizado con créditos categoría A1 y A2 por US$5,200.0 (US$5,200.0 en 2012), el saldo adeudado por dicho crédito más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$4,002.6 (US$4,006.2 en 2012).

c) Línea rotativa con el Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. hasta por un monto de US$3,000.0 (US$3,000.0 en 2012), garantizada con créditos categoría A1 y A2 por un monto de US$3,750.0 (US$3,750.0 en 2012), el saldo adeudado por dicha línea de crédito rotativa más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$2,961.1 (US$2,003.0 en 2012).

d) Línea rotativa con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) hasta por un monto de US$2,000.0 (US$2,000.0 en 2012), garantizada con créditos categoría A1 y A2 por un monto de US$109.99 (US$326.8, en 2012), el saldo adeudado por dicha línea de crédito rotativa más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$62.6 (US$194.9 en 2012).

e) Línea rotativa con Banco de Desarrollo de El Salvador hasta por un monto de US$11,200.0 (US$8,500.00 en 2012), garantizada con créditos categoría A1, A2, B, C1 y C2 por un monto de US$10,103.3 (US$6,742.3 en 2012), el saldo adeudado por dicha línea de crédito más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$10,134.9 (US$7,241.8 en 2012). Además se ha otorgado una garantía adicional por US$4,250.0 (US$4,250.4 en 2012) que corresponde al 50% del monto de la línea aprobada.

f) Línea rotativa con el Fideicomiso de Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa (FIDEMYPE) administrado por Banco de Desarrollo de El Salvador hasta por un monto de US$1,825.0 (US$1,625.0 en 2012), garantizada con créditos categoría A1, A2, B, C1 y C2 por un monto de US$206.2 (US$0.0 en 2012), el saldo adeudado por dicha línea de crédito más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$339.0 (US$0.0 en 2012).

g) Línea rotativa con el Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO) hasta por un monto de US$10,494.2 (US$10,307.6 en 2012), garantizada con créditos categoría A1, A2, B, C1 y C2 por un monto de US$1,361.0 (US$3,617.3 en 2012), el saldo adeudado por dicha línea de crédito más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$1,364.7 (US$3,884.9 en 2012).

Los créditos referidos constan en registros que permiten su identificación plena, a efecto de responder ante nuestros acreedores por las responsabilidades legales derivadas de los contratos respectivos.

Nota (9) Bienes Recibidos en Pago (Activos Extraordinarios)

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad mantiene saldos por activos extraordinarios por un monto neto de US$484.8 (US$142.0 en 2012).

El movimiento de los activos extraordinarios registrado durante los períodos comprendidos del 1 de enero al 31 de diciembre, se resume a continuación:

	Valor de activos	Reservas	Valor neto
Saldo al 31 de diciembre de 2013	533.4	(391.4)	142.0
Más: Adquisiciones	846.9	(327.8)	519.1
Menos: Retiros	(483.8)	307.5	(176.3)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	896.5	(411.7)	484.8
Saldo al 31 de diciembre de 2011	705.2	(404.3)	300.9
Más: Adquisiciones	124.8	(134.0)	(9.2)
Menos: Retiros	(296.6)	146.9	(149.7)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	533.4	(391.4)	142.0

Los activos que tienen más de dos años de haber sido adquiridos ascienden a US$238.9 (US$322.9 en 2012), de los cuales un monto de US$224.9 (US$303.3 en 2012), ha sido reconocido como pérdida al 31 de diciembre de 2013.

En los períodos comprendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se dieron de baja los siguientes activos extraordinarios:

a) Por ventas:

	Precio de venta	Costo de adquisición	Provisión constituida	Utilidad
2013	395.2	483.8	307.5	218.9
2012	226.3	296.6	146.9	76.6

b) Por destrucción:

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, no se realizaron destrucciones de bienes recibidos en pago.

c) Por donación:

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, no se realizaron donaciones de bienes recibidos en pago.

d) Por traslado:

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, no se realizaron traslados de bienes recibidos en pago a los activos fijos de la Sociedad.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

Nota (10) Otros Activos – Diversos

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la composición de Otros Activos – Diversos, es la siguiente:

	2013	2012
Existencias	12.0	5.4
Gastos pagados por anticipado	2,660.9	2,470.4
Cuentas por cobrar y otros deudores	1,064.6	1,149.5
Menos: amortización acumulada	(69.8)	(93.7)
	3,667.7	3,531.6

Nota (11) Inversiones Accionarias

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía este tipo de operaciones.

Nota (12) Activos Fijos

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los bienes muebles e inmuebles de la Sociedad se detallan a continuación:

	2013	2012
Costo:		
Mobiliario y equipo	4,352.3	4,085.7
Menos: depreciación acumulada	(2,496.3)	(2,008.5)
Sub total	1,856.0	2,077.2
Más: plusvalía	1,178.2	1,178.2
	3,034.2	3,255.4

La Plusvalía registrada al 31 de diciembre de 2013 y 2012, proviene de la adquisición de los programas Individual y Solidario en el año 2002, los cuales fueron adquiridos a FUSAI. Dicha plusvalía no está siendo amortizada, y se somete anualmente a un análisis de deterioro de valor.

El movimiento del activo fijo registrado durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, se resume a continuación:

Saldo al 31 de diciembre de 2012	3,255.4
Más: Adquisiciones	142.0
Adquisiciones de activos intangibles	199.0
Menos: Depreciación	(488.0)
Bienes dados de baja	(74.2)
Saldo al 31 de diciembre de 2013	3,034.2

Saldo al 31 de diciembre de 2011	3,356.0
Más: Adquisiciones	247.5
Adquisiciones de activos intangibles	142.1
Menos: Depreciación	(408.6)
Bienes dados de baja	(81.6)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	3,255.4

Nota (13) Depósitos de Clientes

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la cartera de depósitos de la Sociedad se encuentra distribuida de la manera siguiente:

	2013	2012
Depósitos del público	18,376.8	8,228.9
Depósitos restringidos e inactivos	54.4	2.9
Total	18,431.2	8,231.8

Las diferentes clases de depósitos de la Sociedad son los siguientes:

	2013	2012
a) Depósitos en cuenta de ahorro	2,298.2	1,378.4
b) Depósitos a plazo	16,078.6	6,850.5
c) Depósitos restringidos e inactivos	54.4	2.9
Total	18,431.2	8,231.8

La tasa de costo promedio para el año 2013 fue del 5.85% y (4.53% para el 2012).

La tasa de costo promedio de la cartera de depósitos es el porcentaje que resulta de dividir el rubro Costos de captación de depósitos, entre el saldo promedio de la cartera de depósitos.

Nota (14) Préstamos del Banco Central de Reserva

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por ese concepto.

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

Nota (15) Préstamos del Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)

A la fecha de referencia de los estados financieros la Sociedad mantiene las obligaciones siguientes:

	2013	2012
Banco de Desarrollo de El Salvador: Línea rotativa hasta por un monto de US$11,200.0 (US$8,500.0 en 2012), al 5.86% de interés anual (4.97% en 2012), garantizado con cartera de préstamos.	10,134.9	7,241.8
Fideicomiso de Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa (FIDEMYPE) administrado por BANDESAL, línea rotativa hasta por un monto de US$1,825.0 (US$1,625.0 en 2012) al 4.75% de interés anual (6.75% en 2012), garantizado con cartera de préstamos.	339.0	0.0
	10,473.9	7,241.8

Nota (16) Préstamos de Otros Bancos

Las obligaciones por préstamos con bancos nacionales y extranjeros, a la fecha de referencia de los estados financieros son:

	2013	2012
Con instituciones nacionales (saldos de capital más intereses):		
a) Línea de crédito rotativo otorgada por Scotiabank El Salvador, S.A, por US$4,000.0, destinado a capital de trabajo al 5.75% de interés anual (5.0% en 2012), garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 01 de agosto 2014.	4,002.6	4,006.2
b) Línea de crédito rotativo otorgada por Banco Citibank de El Salvador, S.A. por US$2,000.0, destinado a capital de trabajo al 8.85% de interés anual (6% en 2012), garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 21 de diciembre de 2014.	2,001.0	0.0
c) Línea de crédito rotativa otorgada por Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. por US$3,000.0, destinado a capital de trabajo al 5.65% de interés anual (5.4% en 2012), garantizado con cartera de préstamos, el cual vence el 04 de octubre de 2014.	2,961.1	2,003.0
d) Línea de crédito rotativa otorgado por el Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO), por US$10,494.2 (US$10,137.5 en 2012), destinado a capital de trabajo a una tasa promedio de 6.80% de interés anual (6.09% en 2012), garantizado con cartera de préstamos, con fecha de vencimiento indefinido.	1,364.7	3,884.9

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

		2013	2012
e)	Línea de crédito rotativa otorgada por la Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral (FUSAI), por US$2,000.0, destinado a capital de trabajo a una tasa promedio de 6.25% de interés anual (6.17% en 2012), sin garantía real, el cual vence el 09 de junio de 2014.	41.6	174.4
f)	Préstamo otorgado por Hencorp Valores, S.A. Titularizadora con cargo al Fondo de Titularización FTHVINT 01, Tramo I por US$3,625.3, destinado a pago de obligaciones financieras e inversiones, a una tasa de 5.0% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 10 de agosto de 2016. Esta titularización está respaldada por la cesión contractual de los derechos sobre los primeros flujos de efectivo futuros en concepto de ingresos de la Sociedad Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., hasta por un monto de US$24,100.0, por los Tramos I y II.	3,044.9	3,487.9
g)	Préstamo otorgado por Hencorp Valores, S.A. Titularizadora, con cargo al Fondo de Titularización FTHVINT 01, Tramo II por US$12,174.7, destinado a pago de obligaciones financieras e inversiones, a una tasa de 6.75% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 10 de agosto de 2019. Esta titularización está respaldada por la cesión contractual de los derechos sobre los primeros flujos de efectivo futuros en concepto de ingresos de la Sociedad Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., hasta por un monto de US$24,100.0, por los Tramos I y II.	11,157.5	11,955.8
h)	Préstamo otorgado por la Fundación Antidrogas de El Salvador (FUNDASALVA), por US$500.0 a una tasa promedio del 1.0% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 30 de junio de 2025.	117.1	143.5
i)	Préstamo otorgado por la Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral (FUSAI), por US$1,500.0, destinado a capital de trabajo a una tasa de 6.0% de interés anual, sin garantía real, el cual venció el 14 de septiembre de 2013.	0.0	538.7
	Sub total	24,690.5	26,194.4
	Con instituciones extranjeras (saldos de capital más intereses):		
a)	Línea de crédito rotativa otorgada por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), por US$2,000.0, destinado a capital de trabajo al 5.8% de interés anual, garantizado con cartera de préstamos, con fecha de vencimiento indefinido.	62.6	194.9
b)	Préstamo otorgado por Hencorp Becstone Capital, L.C. por US$1,000.0, destinado a capital de trabajo al 8.5% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 27 de mayo 2014.	1,000.0	0.0

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

		2013	2012
c)	Préstamo otorgado por Triple Jump B.V., por US$1,500.0, destinado a capital de trabajo al 9.0% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 20 de noviembre 2014.	1,504.4	0.0
d)	Préstamo otorgado por Dual Return Fund SICAV (Symbiotics), por US$2,000.0, destinado a capital de trabajo al 8.0% de interés anual, sin garantía real, el cual venció el 16 de diciembre de 2014.	2,007.3	0.0
e)	Préstamo otorgado por KIVA, por US$888.2 (US$754.4 en 2012), destinado a capital de trabajo sin intereses, sin garantía real, con fecha de vencimiento indefinido.	863.9	674.5
f)	Préstamo otorgado por International Finance Corporation por US$8,000.0, destinado a capital de trabajo al 4.87% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 15 de abril de 2014.	1,751.1	5,253.4
g)	Préstamo otorgado por Instituto de Crédito Oficial de España (ICO), por US$3,346.0, destinado a capital de trabajo al 5.56% de interés anual, sin garantía real, el cual vence el 12 de abril de 2022.	3,387.3	3,387.3
h)	Préstamo otorgado por Acción Investment In Microfinance SPC, por US$750.0, destinado a capital de trabajo al 5.93% de interés anual, sin garantía real, el cual venció el 30 de junio 2013.	0.0	750.0
i)	Préstamo otorgado por Blueorchard Finance, S.A., por US$3,000.0, destinado a capital de trabajo al 7.7% de interés anual, sin garantía real, el cual venció el 6 de julio de 2013.	0.0	1,557.1
j)	Préstamo otorgado por Blueorchard Finance, S.A., por US$1,000.0, destinado a capital de trabajo al 7.7% de interés anual, sin garantía real, el cual venció el 6 de julio de 2013.	0.0	512.5
k)	Préstamo otorgado por Global Commercial Microfinance Consortium, Ltd. (Deutsche Bank Aktiengesellschaft), por US$3,000.0, destinado a capital de trabajo al 7.25% de interés anual, sin garantía real, el cual venció el 17 de diciembre de 2013.	0.0	3,033.2
	Sub total	10,576.6	15,362.9
	Total	35,267.1	41,557.3

El 17 de diciembre de 2007, la Sociedad contrató deuda subordinada a siete años plazo por un monto de US$2,000.0 con Deutsche Bank Aktiengeselischft, y el 28 de junio de 2007 la Sociedad contrató deuda subordinada a siete años y seis meses plazo por un monto de US$2,000.0 con Solidus Investment Fund, S.A. El saldo del principal más intereses al 31 de diciembre de 2013 es de US$2,000.5 (US$2,000.5 en 2012) con Deutsche Bank al 9.75% de interés anual y de US$2,016.8 (US$2,016.8 en 2012) con Solidus Investments Fund al 9% de interés anual.

De conformidad con el artículo 42 de la Ley de Bancos, las deudas subordinadas son aquellos créditos que la entidad contrate y que en caso de disolución y liquidación del mismo, se pagan al final de todos los acreedores, pero antes que a los accionistas de la entidad. La deuda subordinada no podrá garantizarse con activos de la entidad deudora y para efectos del cálculo del fondo patrimonial (véase nota 40) se considera como capital complementario hasta por un monto equivalente al 50% del capital primario.

Nota (17) Reportos y Otras Obligaciones Bursátiles

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

Nota (18) Títulos de Emisión Propia

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

Nota (19) Bonos Convertibles en Acciones

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

Nota (20) Préstamos Convertibles en Acciones

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

Nota (21) Recuperaciones de Activos Castigados

Bajo este concepto se presentan las recuperaciones en especie, de activos que fueron dados de baja en ejercicios anteriores, y al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tuvo recuperaciones de esta naturaleza.

Nota (22) Vencimiento de Operaciones Activas y Pasivas

Los vencimientos pactados en las operaciones activas y pasivas de los próximos cinco años y siguientes se detallan a continuación:

Año 2013

Descripción	2014	2015	2016	2017	2018	Más de 5 años	Total
ACTIVOS							
Inversiones financieras	2,179.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2,179.0
Préstamos	24,706.1	12,944.4	7,971.4	4,976.1	3,235.8	13,755.2	67,589.0
Otros activos	1,064.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,064.6
Total de activos	27,947.7	12,944.4	7,971.4	4,976.1	3,235.8	13,755.2	70,832.6

SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO APOYO INTEGRAL, S.A.
(San Salvador, República de El Salvador)

Notas a los Estados Financieros

Descripción	2014	2015	2016	2017	2018	Más de 5 años	Total
PASIVOS							
Depósitos	17,546.5	884.7	0.0	0.0	0.0	0.0	18,431.2
Préstamos	23,113.8	2,974.6	4,033.1	4,897.2	4,824.4	9,915.2	49,758.3
Otros pasivos	230.3	14.3	19.4	23.6	23.2	47.7	358.5
Total de pasivos	40,890.6	3,873.6	4,052.5	4,920.8	4,847.6	9,962.9	68,548.0
Monto neto	(12,940.9)	9,070.8	3,918.9	55.3	(1,611.8)	3,792.3	2,284.6

Año 2012

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	Más de 5 años	Total
ACTIVOS							
Inversiones financieras	1,416.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,416.2
Préstamos	25,212.3	12,419.4	7,155.7	4,323.3	3,180.5	13,594.4	65,885.6
Otros activos	1,011.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,011.5
Total de activos	27,640.0	12,419.4	7,155.7	4,323.3	3,180.5	13,594.4	68,313.3

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	Más de 5 años	Total
PASIVOS							
Depósitos	8,129.7	102.1	0.0	0.0	0.0	0.0	8,231.8
Préstamos	20,722.8	9,372.2	2,818.9	4,382.6	4,570.9	10,949.0	52,816.4
Otros pasivos	158.8	79.1	23.8	37.0	38.6	92.5	429.8
Total de pasivos	29,011.3	9,553.4	2,842.7	4,419.6	4,609.5	11,041.5	61,478.0
Monto neto	(1,371.3)	2,866.0	4,313.0	(96.3)	(1,429.0)	2,552.9	6,835.3

Nota (23) Utilidad por Acción

La utilidad por acción para los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, asciende a US$6.33 (seis dólares con treinta y tres centavos de dólar) y US$0.45 (cero dólares con cuarenta y cinco centavos de dólar), respectivamente.

El valor anterior ha sido calculado considerando la utilidad neta mostrada en el estado de resultados y un promedio ponderado de acciones en circulación de 89,744 (89,744 en 2012).

Nota (24) Reserva Legal y Reserva Voluntaria

De conformidad al Art. 157 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, la determinación de la reserva legal se hará de acuerdo a las disposiciones contenidas en el artículo 39 de la Ley de Bancos, el cual establece que la sociedad debe separar de las utilidades anuales el diez por ciento (10%) hasta alcanzar una suma igual al veinticinco por ciento (25%) del capital social pagado; en el presente ejercicio el importe separado de las utilidades para constituir la reserva legal fue de US$92.0 (US$17.6 en 2012). El saldo de la Reserva Legal asciende a US$893.9 (US$801.9 en 2012) valor que representa el 10.0% (8.9% en 2012) del capital social.

La reserva voluntaria constituida por la Administración de la Sociedad al 31 de diciembre de 2013 y 2012 asciende a US$351.3 y US$234.2, respectivamente.

Nota (25) Utilidades Distribuibles

De conformidad al Art. 157 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, la determinación de la utilidad distribuible se hará de acuerdo a las disposiciones contenidas en el inciso primero del Artículo N° 40 de la Ley de Bancos, el cual establece que la entidad deberá retener de sus utilidades, después de deducida la reserva legal, una suma igual a los productos (ingresos) pendientes de cobro. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, estos valores se determinaron así:

	2013	2012
Utilidad del ejercicio	567.8	40.6
Menos: Reserva legal	(92.0)	(17.6)
Reserva voluntaria	(117.1)	(117.1)
Utilidad disponible	358.7	(94.1)
Más: Utilidad distribuible de ejercicios anteriores	2,391.3	2,485.4
Menos: Intereses, comisiones y recargos por cobrar:		
Sobre préstamos	(1,868.2)	(1,639.0)
Utilidades distribuibles	881.8	752.3

Nota (26) Impuesto sobre la Renta

Las entidades constituidas en El Salvador pagan impuesto sobre la renta por los ingresos obtenidos en el país, conforme a la Ley del Impuesto sobre la Renta, contenida en el Decreto Legislativo N° 134 del 18 de diciembre de 1991.

Con base en el cálculo del impuesto preparado por la Administración de la Sociedad, durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se reportaron los montos de US$352.5 y US$180.5 en concepto de impuesto sobre la renta, equivalente a una tasa efectiva de 38.3% y 81.6%, respectivamente. Esta tasa efectiva difiere de la tasa del 30%, principalmente por el efecto de gastos no deducibles e ingresos no gravados permitidos por la Ley. El pago a cuenta del impuesto sobre la renta a esas fechas, es de US$340.7 y US$318.4, respectivamente. En 2012 el impuesto sobre la renta se calculó con base al pago mínimo del 1% de la renta bruta obtenida para los contribuyentes que obtuviesen rentas gravadas superiores a US$150.0, sin embargo esta fue declara inconstitucional por la Corte Suprema de Justicia, el 15 de noviembre de 2013, con referencia 18-2012 y ratificada por la Dirección General de Impuestos Internos el 7 de enero de 2014 a través de circular N° 1/2014.

Las autoridades fiscales pueden revisar las declaraciones de impuesto sobre la renta presentadas por la Sociedad por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013, 2012 y 2011

Nota (27) Gastos de Operación

Los gastos de operación por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012 se resumen a continuación:

	2013	2012
Gastos de funcionarios y empleados:		
Remuneraciones	3,681.8	3,199.5
Prestaciones al personal	1,127.7	961.1
Indemnizaciones al personal	124.9	88.6
Gastos del directorio	61.1	62.9
Otros gastos del personal	598.6	500.9
	5,594.1	4,813.0
Gastos generales	3,642.4	3,727.7
Depreciaciones y amortizaciones	578.2	481.4
	9,814.7	9,022.1

Nota (28) Otros Ingresos y Otros Gastos – netos

El resumen de otros ingresos y otros gastos por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre es el siguiente:

	2013	2012
Liberación de reserva de saneamiento	575.6	219.4
Recuperación de préstamos e intereses	756.0	382.1
Utilidad en ventas de activos	12.5	9.8
Otros ingresos	350.9	246.4
Menos:		
Pérdida en ventas de activos	(109.5)	(75.6)
Castigos de bienes recibidos en pago	(119.7)	(116.1)
Otros gastos	(9.8)	(7.7)
	1,456.0	658.3

Nota (29) Fideicomisos

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por éste concepto.

Nota (30) Indicadores Relativos a la Carga de Recurso Humano

Durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre 2013 y 2012 la Sociedad ha mantenido un promedio de 417 y 400 empleados, respectivamente. De ese número el 53% (55% en 2012) se dedican a los negocios de la Sociedad y el 47% (45.0% 2012) es personal de apoyo.

Nota (31) Operaciones Contingentes

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, no se tenían saldos en las denominadas operaciones contingentes.

Nota (32) Litigios Pendientes

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 la Sociedad no presenta litigios pendientes o inminentes.

Nota (33) Personas Relacionadas y Accionistas Relevantes

Según el Artículo 203 de la Ley de Bancos son personas relacionadas quienes sean titulares del tres por ciento o más de las acciones de la Sociedad. Para determinar ese porcentaje se tendrán como propias las acciones del cónyuge y parientes dentro del primer grado de consanguinidad, así como la proporción que les corresponda cuando tengan participación social en sociedades accionistas de la Sociedad. Dentro de las personas relacionadas existe un grupo a quienes el Artículo 12 de la Ley de Bancos denomina accionistas relevantes, por ser titulares de al menos el diez por ciento de las acciones de la Sociedad. También son personas relacionadas los directores y gerentes de la Sociedad. Esta disposición aplica a la Sociedad, en virtud de los Artículos 157 y 161 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Nota (34) Créditos Relacionados

De conformidad a los artículos 203, 204, 205 y 206 de la Ley de Bancos se prohíbe que los bancos, así como sus subsidiarias, otorguen préstamos, créditos, garantías y avales a personas naturales y jurídicas relacionadas directa o indirectamente con la propiedad o en forma directa con la Administración de la entidad, ni adquirir valores emitidos por éstas en un monto global superior al 5% del capital pagado y reservas de capital de la institución. Estas disposiciones aplican a la Sociedad, en virtud del Art. 161 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

El capital social y reservas de capital al 31 de diciembre de 2013 suman US$10,219.7 (US$9,875.8 en 2012). El total de créditos relacionados representan el 4.86% (3.81% en 2012) del capital social y reservas de capital de la sociedad; dicho monto está distribuido entre 8 (10 en 2012) deudores.

Durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012 la Sociedad dio cumplimiento a las disposiciones sobre créditos relacionados antes referidas.

Nota (35) Créditos a Subsidiarias Extranjeras

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

Nota (36) Créditos a Subsidiarias Nacionales

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no tenía saldos por este concepto.

Nota (37) Límites en la Concesión de Créditos

El Art. 161 literal (b) de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito establece que las sociedades de ahorro y crédito no podrán conceder créditos ni asumir riesgos por más del diez por ciento de su fondo patrimonial con una misma persona natural o jurídica.

Durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad le dio cumplimiento a las disposiciones del Art. 161 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Nota (38) Contratos con Personas Relacionadas

De conformidad al artículo 208 de la Ley de Bancos, el cual es aplicable a la Sociedad conforme a lo dispuesto en el Art. 161 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, la Superintendencia puede objetar la celebración de contratos entre un banco y las personas relacionadas con éste. Se entiende que son personas relacionadas aquellas que se encuentran vinculadas en forma directa o indirecta con la propiedad accionaria del banco o en forma directa con la Administración.

El monto de los contratos vigentes a la fecha de referencia de los estados financieros es de US$41.6 (US$704.6 en 2012) y los valores aplicados a los resultados por el período reportado ascienden a la suma de US$1,040.8 (US$1,006.1 en 2012), correspondiendo a servicios de recuperación recibidos y otros servicios.

Durante el período reportado la Superintendencia no objetó contratos con personas relacionadas.

Nota (39) Relaciones entre Operaciones Activas y Pasivas en Moneda Extranjera

De acuerdo con el Artículo N° 62 de la Ley de Bancos, el cual es aplicable a las Sociedades de Ahorro y Crédito, la Superintendencia determinará las normas referentes a las relaciones entre las operaciones activas y pasivas de los bancos, con el fin de procurar que el riesgo cambiario se mantenga dentro de rangos razonables. Para cumplir con tal propósito, el Art. 3 de la NPB3-07 Normas sobre la Relación entre las Operaciones Activas y Pasivas en Moneda Extranjera de Bancos establece que la diferencia absoluta entre activos y pasivos en moneda extranjera no podrá ser mayor al 10% del fondo patrimonial.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 la Sociedad no posee operaciones en moneda diferente al US dólar.

Nota (40) Requerimiento de Fondo Patrimonial o Patrimonio Neto

De acuerdo a los artículos 25 y 157 literal (e) de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, con el objeto de mantener constantemente su solvencia, la Sociedad debe presentar en todo momento las siguientes relaciones mínimas:

a. Un 12% entre su fondo patrimonial y la suma de sus activos ponderados.

b. Un 7.0% entre su fondo patrimonial y sus obligaciones o pasivos y contingencias.

c. El 100% o más entre el fondo patrimonial y el capital social pagado.

Al 31 de diciembre, la situación de la Sociedad se detalla a continuación:

	2013	2012
Relación fondo patrimonial sobre activos ponderados	19.11%	21.02%
Relación fondo patrimonial sobre pasivos y contingencias	19.31%	22.33%
Relación fondo patrimonial sobre capital social pagado	149.85%	154.91%

Nota (41) Sumario de Diferencias entre las Normas Contables Utilizadas para la Preparación de los Estados Financieros y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

La Administración de la Sociedad ha identificado las siguientes diferencias principales entre las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Contables para Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y Normas Contables para Bancos vigentes en El Salvador.

1. Las inversiones financieras se valúan de acuerdo con las disposiciones contables regulatorias. Según las NIIF las inversiones para negociación y disponibles para la venta se valúan a su valor de mercado y las mantenidas hasta el vencimiento a costo amortizado, a menos que hayan sufrido un deterioro.

2. No se están realizando todas las divulgaciones relacionadas con el uso de instrumentos financieros; por ejemplo:

   a) Los objetivos y políticas concernientes a la gestión de los riesgos financieros incluyendo su política respecto a la cobertura, desglosada para cada uno de los tipos principales de transacciones previstas.

   b) La información sobre la naturaleza de los riesgos administrados, tales como: riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de moneda, riesgo de la tasa de interés y riesgo operacional.

c) Las NIIF requieren que debe revelarse información acerca de los valores razonables de cada clase o grupo de sus activos y pasivos de carácter financiero.

3. Las provisiones para riesgo de crédito se establecen con base a normativa contable regulatoria. Conforme a las NIIF, en la preparación de los estados financieros debe considerarse el perfil de los riesgos de crédito de la cartera, debiendo considerar variables como el comportamiento de la economía, tendencias históricas de la mora, localización geográfica, actividad económica, etc., para establecer reservas adecuadas a los riesgos de recuperación de estos préstamos. Las NIIF sugieren que el análisis para el establecimiento de reservas se realice en base a los flujos de efectivo futuros, incluyendo el valor justo razonable de la garantía.

4. Las liberaciones de reservas constituidas en años anteriores se registran con crédito a otros ingresos no de operación; las NIIF requieren que las transacciones de la misma naturaleza se muestren netas.

5. De acuerdo con las NIIF, el establecimiento de reservas voluntarias no forma parte de los resultados, sino que son apropiaciones de utilidades retenidas.

6. Las normas vigentes disponen que no se registran ingresos por intereses sobre préstamos vencidos. Las NIIF requieren el reconocimiento contable de ingresos por intereses de todos los activos financieros a los que les aplique.

7. La vida útil de los activos fijos se determina con base en los plazos fiscales; las NIIF establecen que la vida útil de los activos fijos debe determinarse con base a la vida económica del bien.

8. No se registran impuestos diferidos; las NIIF requieren el reconocimiento de éstos cuando la base de valuación fiscal de los activos y pasivos difiere de lo financiero contable.

9. Las NIIF requieren que se valúen los activos extraordinarios al valor justo menos los costos para vender. Las normas vigentes disponen que la utilidad por venta de activos extraordinarios con financiamiento se reconozca como ingreso hasta que dicha utilidad se ha percibido.

10. Las NIIF requieren que se registren estimaciones para el deterioro de los activos, en función de los flujos de efectivo futuros, relacionados con el activo, descontados a una tasa de interés apropiada.

11. Las NIIF requieren ciertas revelaciones adicionales.

12. La elaboración y presentación de los estados financieros se realiza en cumplimiento a las Normas para la Elaboración de Estados Financieros de Bancos NCB-017, y se publican de conformidad a la Norma para Publicación de los Estados Financieros de los Bancos NCB-018. Los estados financieros y las notas son generalmente de cumplimiento legal, y no proporcionan toda la información requerida por las NIIF, para suministrar información general acerca de la situación y desempeño financiero, así como de los flujos de efectivo.

    El efecto de estas diferencias sobre los estados financieros no ha sido determinado por la Administración de la Sociedad.

Nota (42) Calificación de Riesgo

El artículo 235 de la Ley de Bancos requiere que se publique la calificación de riesgo realizada por una clasificadora de riesgo registrada en la anterior Superintendencia de Valores (hoy incorporada en la Superintendencia del Sistema Financiero). Esta disposición aplica a la Sociedad, en virtud del Art. 161 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

La calificación otorgada a la Sociedad como emisor por la clasificadora de riesgo Fitch Ratings al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de BBB-, la fecha de referencia para la calificación es el 30 de junio de 2013 y 30 de junio de 2012, respectivamente.

Descripción de la calificación: Calidad crediticia buena. Las calificaciones "BBB", indican que existe una expectativa de riesgo de crédito baja. La capacidad para devolución del principal e intereses de manera puntual es adecuada, aunque cambios adversos en circunstancias y en condiciones económicas podrían afectar esta capacidad. Es la calificación más baja dentro de la categoría de "grado de inversión".

Nota (43) Acciones de Tesorería

La Ley de Bancos requiere que los bancos emitan acciones de tesorería por una suma igual al fondo patrimonial requerido al 31 de diciembre de cada año, el que fuere mayor. El certificado que representa estas acciones se encuentra depositado en el Banco Central de Reserva de El Salvador. Esta disposición es aplicable a la Sociedad de conformidad a lo establecido en el Art. 157 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Estas acciones se deben utilizar con autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero, para ofrecerlas en primer lugar a los accionistas de la Sociedad y luego al público, con el objeto de subsanar deficiencias de fondo patrimonial de la Sociedad.

Las acciones de tesorería que no hayan sido suscritas y pagadas no otorgan derechos patrimoniales ni sociales.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el fondo patrimonial ascendía a US$13,448.5 y US$13,902.0, respectivamente.

Durante los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012, no se utilizaron acciones de tesorería.

Nota (44) Información por Segmentos

La Sociedad opera en el segmento de servicios financieros como sociedad de ahorro y crédito de acuerdo con la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

La Sociedad realiza sus actividades en el territorio nacional.

Nota (45) Gestión Integral de Riesgos

La Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., en cumplimiento a lo dispuesto en la NPB4-47, ha realizado una serie de actividades encaminadas a implementar un sistema de gestión integral de riesgos que se resume a continuación:

- Establecimiento de políticas crediticias por niveles de riesgos.
- Establecimiento de mecanismos de medición de riesgo crediticio acorde a los nichos de mercado.
- Establecer el marco de gestión para la administración del riesgo crediticio.
- Estructurar y modelar las metodologías de gestión para los riesgos de liquidez y mercado.
- Gestionar y establecer los controles necesarios para la prevención del lavado de dinero y activos.
- Establecer los mecanismos de control, mitigación sobre la exposición por incumplimientos legales, normativos internos y externos.
- Análisis y estructuración de formularios de levantamiento de procesos para riesgo operacional.

Nota (46) Hechos Relevantes y Subsecuentes

Los hechos de mayor relevancia ocurridos durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 se resumen así:

1. La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de febrero de 2013, acordó: No distribuir las utilidades obtenidas en el ejercicio 2012 y aprobó que la cantidad de US$752.3 se registren como Resultados por Aplicar.

2. Reestructurar la Junta Directiva de la sociedad, la cual quedó integrada de la manera siguiente:

Nombre	Cargo
Luis Antonio Castillo Rivas	Director Presidente
Rubén Alexander de Haseth	Director Vicepresidente
Alma Eunice Miranda de Hernández	Directora Secretaria
Luis Felipe Derteano Marie	Primer Director
Miguel Arturo Dueñas Herrera	Segundo Director
Héctor Miguel Dada Sánchez	Tercer Director
Alejandro Arturo Dueñas Soler	Cuarto Director
Luis Alberto Ovalle Gates	Quinto Director

Nombre	Cargo
Erwin Federico Schneider Córdova	Sexto Director
Ana María Aristizábal Ospina	Séptimo Director
José Mauricio Cortéz Avelar	Primer Director Suplente
David Carlos Dewez Nina	Segundo Director Suplente
Jaime Orlando García Molina	Tercer Director Suplente
Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Cuarto Director Suplente
Guillermo Salazar Soler	Quinto Director Suplente
Reina Guadalupe González de Cabrera	Sexto Director Suplente
Alberto Xavier Dueñas Fortun	Séptimo Director Suplente
Jesús Marcelino Ferreyra Fernández	Octavo Director Suplente
Erick Marvin Guevara Sánchez	Noveno Director Suplente
Bernhard Jakob Eikenberg	Décimo Director Suplente

3. La Sociedad tiene contratos de arrendamiento de locales que ocupan sus agencias. Las erogaciones por arrendamiento se registran como gastos. Durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, la Sociedad registró como gasto por este concepto un total de US$576.6.

Los hechos de mayor relevancia ocurridos durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012 se resumen así:

1. Según consta en Acta N° JGM/03/2011 de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada el 28 de diciembre de 2011, se acordó aumentar el capital social en US$500.0, por medio de la emisión de 5 mil nuevas acciones comunes y nominativas, con valor nominal de CIEN 00/100 DÓLARES (US$100.00), pagaderos en efectivo. Al 30 de junio de 2012 el aumento se ha pagado y fue formalizado hasta en el mes de octubre de 2012, mediante autorización del Consejo Directivo en la Sesión N° CD-TREINTA Y CINCO/DOS MIL DOCE de fecha dos de octubre del año dos mil doce e inscrito en Registro de Comercio el dieciocho de octubre de dos mil doce.

2. En la Junta Directiva de la Sociedad, celebrada el 29 de mayo de 2012, se autorizó la apertura de dos mini-agencias; una, en la localidad de Ciudad Delgado del municipio de San Salvador y otra, en la localidad de Chalchuapa del departamento de Santa Ana.

3. En el período que se informa, la estructura accionaria de la Sociedad sufrió modificaciones de la manera siguiente: La Fundación Dueñas Herrera, trasladó sus acciones de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. a la empresa Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. de C.V., quien también es accionista de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. Asimismo, Alma Eunice Miranda de Hernández, endosó en propiedad el certificado N° 021 a favor de Reina Guadalupe González de Cabrera, con lo que se mantiene siempre el número mínimo de accionistas que rige la Ley de Bancos en su Artículo 5.

4. La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de febrero de 2012, acordó: No distribuir las utilidades y aprobar que la cantidad de US$575.7 se registre como Resultados por Aplicar.

5. En el período que se informa, la Junta Directiva de la Sociedad acordó sustituir al Noveno Director Suplente, la cual quedó integrada de la manera siguiente:

Nombre	Cargo
Luis Antonio Castillo Rivas	Director Presidente
Bernhard Jakob Eikenberg	Director Vicepresidente
Alma Eunice Miranda de Hernández	Directora Secretaria
Luis Felipe Derteano Marie	Primer Director
Miguel Arturo Dueñas Herrera	Segundo Director
Héctor Miguel Dada Sánchez	Tercer Director
Rafael Eduardo Alvarado Cano	Cuarto Director
Luis Alberto Ovalle Gates	Quinto Director
Erwin Federico Schneider Córdova	Sexto Director
Rodrigo Arias Castaño	Séptimo Director
José Mauricio Cortéz Avelar	Primer Director Suplente
Xavier Pierluca	Segundo Director Suplente
William Adalberto Pleitéz Rodríguez	Tercer Director Suplente
Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Cuarto Director Suplente
Alejandro Arturo Dueñas Soler	Quinto Director Suplente
Jaime Orlando García Molina	Sexto Director Suplente
Roberto Miguel Dueñas Herrera	Séptimo Director Suplente
Jesús Marcelino Ferreyra Fernández	Octavo Director Suplente
Erick Marvin Guevara Sánchez	Noveno Director Suplente
Reina Guadalupe González de Cabrera	Décimo Director Suplente

6. El 10 de agosto de 2012 se llevó a cabo la emisión de valores de titularización "VTHVIN01" por US$15,800.0, por la sociedad Hencorp Valores, S.A. Titularizadora y La Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., respaldada por la cesión de flujos futuros de ingresos de SAC Integral, S.A. por US$24,100.0.

7. La Sociedad tiene contratos de arrendamiento de locales que ocupan sus agencias. Las erogaciones por arrendamiento se registran como gastos. Durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, la Sociedad registró como gasto por este concepto un total de US$570.9.

Integral
www. integral.com.sv
2250-6090

Red de Agencias

Memoria de Labores 2013

Oficinas Administrativas

Alameda Roosevelt y 47 Av. Sur, Col. Flor Blanca, S.S.
PBX: (503)2250-6000
FAX: 2250-6019
Atención al Cliente:
Tel: (503)2250-6090
Toll Free Number desde los Estados Unidos:
(213) 455-3520

Zona Central

Agencia Flor Blanca
Alameda Roosevelt y 47 Av. Sur, Col. Flor Blanca, S.S.
PBX: (503) 2250-6000
FAX: (503) 2250-6019

Agencia Centro
1a. calle Poniente # 408, al costado del BCR entre 7ª y 5ª Av. Norte, S.S.
Tels: 2222-0809, 2222-0818

Agencia Soyapango
Calle Roosevelt Ote., Urbanización San Pablo, #42, 1/2 cuadra arriba del Cementerio de Soyapango
Tels: 2227-1402, 2227-1410, 2277- 9731, 2227-1631

Agencia Ciudad Delgado
Avenida Juan Bertis No 17B, Ciudad Delgado, S.S.
Tels: 2286-3499, 2286-3500

Agencia San Juan Opico
Av. Dueñas y 4ª Calle Oriente #5, San Juan Opico, La Libertad
Tels: 2331-3380, 2341-4215, 2331-3086

Agencia Lourdes
Km. 24 1/2; Carretera de Sonsonate a San Salvador, Col. El Progreso, Lourdes Colón, La Libertad
Tels: 2338-6734, 2318-8337

Agencia Santa Tecla
Calle Ciriaco López, 2ª Av. Norte No. 1-2, frente a Parque Daniel Hernández, contiguo a Farmacia Santa Fe, Santa Tecla, La Libertad
Tels: 2288-4726, 2229-4645, 2229-7694

Agencia Puerto de La Libertad
Carretera al Litoral, Centro Comercial El Faro, La Libertad
Tels: 2346-2036, 2346-2037

Zona Paracentral

Agencia Apopa
4ª Calle Oriente #11 bis,
contiguo a Ferretería Guzmán, Apopa, S.S.
Tels: 2216-6878, 2214-5335, 2214-5807

Agencia Aguilares
4ª. Calle Oriente Fte. a Copac, Edificio MCP, #2, Aguilares
Tels: 2321-5067, 2321-5029

Agencia San Martín
1ª Av. Sur y Calle 5 de Noviembre # 5, frente a La Alcaldía Municipal, San Martín
Tels: 2258-0010, 2258-0126, 2258-6160\

Agencia Chalatenango
Calle Miguel Plácido Peña, Bo. Las Flores, a un costado de La Alcaldía Municipal, Chalatenango
Tels: 2301-2823, 2301-2824, 2301-2632

Agencia Chalatenango
“Despensa Familiar”, Nueva Concepción, Chalatenango
Tels: 2306-7998

Agencia Cojutepeque
2ª Calle Poniente, #8, Barrio El Centro, Cojutepeque, Cuscatlán
Tels: 2372-3007, 2372-0692

Agencia Sensuntepeque
Av. Cabañas, Barrio El Calvario, #18, Sensuntepeque, Cabañas
Tels: 2382-4166, 2382-4167

Agencia Zacatecoluca
Av. José Simeón Cañas, #8, Bo. El Centro, Zacatecoluca
Tels: 2334-5056, 2334-0700

Agencia San Vicente
2ª Av. Sur #2, San Vicente
Tels: 2393-4460 , 2393-5301

Zona Occidental

Agencia Ahuachapán
Final 8ª Calle Oriente y 3ª Av. Norte, Centro Comercial Stanley, frente a Super Selectos, Ahuachapán
Tels: 2443-0304, 2413-4621

Agencia Cara Sucia
Bo. El Progeso, Calle Ppal. #2, Cantón Cara Sucia, Municipio San Francisco Menéndez, Ahuachapán
Tels: 2484-2201, 2484-2202

Agencia Santa Ana
5ª Calle Pte. #7, entre 2ª Av. y 4ª Av. Sur, frente a Bodegangas, Santa Ana
Tels: 2441-3336, 2448-0480, 2448-0477

Agencia Chalchuapa
Barrio Las Animas 3a. Av. Norte, entre Calle Gral. Ramon Flores Ote. y 2a. Calle Oriente, 1/2 cuadra al Sur de Pastelería Roxana, Chalchuapa, Santa Ana
Tels: 2408-1531, 2408-1533

Agencia Metapán
2a. Calle Oriente, pasaje Los Lavaderos, casa #39, Metapán, Santa Ana
Tels: 2402-1214, 2402-1332

Agencia Sonsonate
3ª Av. Norte 1-5, media cuadra arriba del Centro Comercial Moll, Sonsonate
Tels: 2451-1981, 2450-1210, 2450-1216

Agencia Acajutla
Calle Principal, Colonia Acaxual, Sección “F”, frente al ISSS, Acajutla, Sonsonate
Tels: 2452-3527, 2452-3528

Zona Oriental

Agencia San Miguel
Av. Monseñor Romero y 6ª Calle Pte. #412, San Miguel
Tels: 2660-4117, 2660-3604

Agencia Usulután
8ª Av. Norte, #11, Usulután
Tels: 2624-0686, 2662-4752

Agencia Jiquilisco
2a. Av. Norte, No 4, Barrio Las Flores, Jiquilisco, Usulután
Tels: 2663-8452, 2663-8353

Agencia Santiago de María
Av. Mariscal González #3, Barrio El Centro, Santiago de María, Usulután
Tels: 2663-0857

Agencia San Francisco Gotera
2ª Calle Oriente y Av. Thompson, Plaza Sayonara, Local #1, San Francisco Gotera, Morazán Tels: 2654-2780, 2654-2757

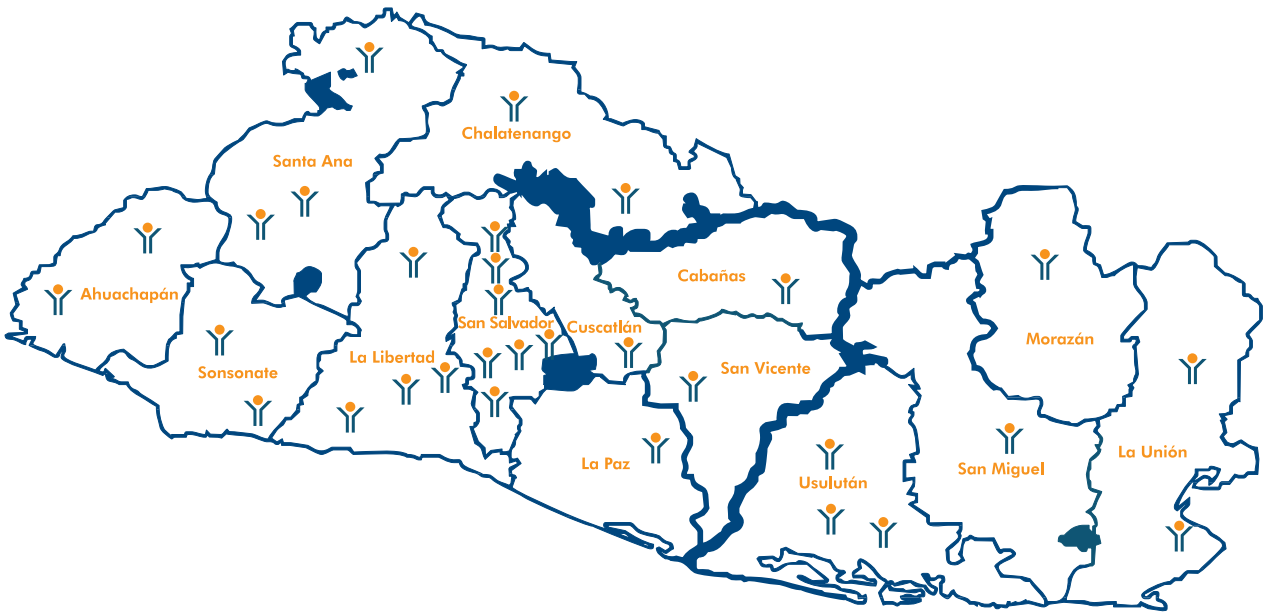
Agencia Santa Rosa de Lima
2ª. Av. Sur # 540, Bo. El Convento, Sta. Rosa de Lima, La Unión
Tels: 2664-2783, 2664-2784

Agencia La Unión
3ª Av. Norte, Locales 2-3, Bo. El Centro, La Unión
Tels: 2604-3655 2604-0625

Mapa de Agencias

Memoria de Labores 2013

Red de 31 Agencias en El Salvador



Zona Central

- Flor Blanca
- Centro
- Soyapango
- Ciudad Delgado
- San Juan Opico
- Lourdes
- Santa Tecla
- Pto. de La Libertad

Zona Paracentral

- Apopa
- Aguilares
- San Martín
- Chalatenango
- Nueva Concepción
- Cojutepeque
- Sensuntepeque
- Zacatecoluca
- San Vicente

Zona Occidental

- Ahuachapán
- Cara Sucia
- Santa Ana
- Chalchuapa
- Metapán
- Sonsonate
- Acajutla

Zona Oriental

- San Miguel
- Usulután
- Jiquilisco
- Santiago de María
- San Francisco Gotera
- Santa Rosa de Lima
- La Unión

Integral®
Sociedad de Ahorro y Crédito
Apoyo Integral, S.A.

Triple Beneficio para el País
SOCIAL
AMBIENTAL
ECONÓMICO

¡Tú Puedes Hacerlo!

www.integral.com.sv