



MEMORIA DE LABORES ENLACE 2021

*Nos identificamos con la gente trabajadora ,
que busca mejorar su calidad de vida.*



CONTENIDO

◦ Filosofía Institucional	4
◦ En Memoria de Dra. Estela Cañas	5
◦ Mensaje de Presidencia	7
◦ Junta Directiva	8
◦ Equipo Gerencial	9
◦ Equipo de Agencias	10
◦ Estructura Organizativa	12
◦ Enlace en Números	13
◦ Historias que nos Inspiran	14
◦ Enfoque Social	15
◦ Historias de Éxito de Nuestra Gente	18
◦ Gestión Comercial	20
◦ Catera de Productos	21
◦ Cobertura Nacional	23
◦ Gestión de Áreas de Servicio y Soporte	25
◦ Historias que nos Inspiran	26
◦ Mercadeo	27
◦ Talento Humano	28
◦ Estrategía	29
◦ Finanzas	30
◦ Gestión del Riesgo y Cumplimiento	31
◦ Historias que nos Inspiran	32
◦ Resultados Finacieros	34
◦ Informes de Auditoria Externa	39
◦ Proyectos a Futuro	49
◦ Alianzas Estrategicas	50

Servicios Financieros ENLACE

Filosofía Institucional

MISIÓN



Contribuir a mejorar la calidad de vida del sector microempresa, brindando servicios financieros especializados.

VISIÓN



Ser una institución financiera innovadora con reconocido prestigio nacional e internacional que posibilita oportunidades al sector microempresa, a través de la intermediación financiera, de forma ágil, con los mejores niveles de calidad.

Valores



Realización Personal

Nos debemos esforzar en crear un ambiente donde nos realicemos y nos sintamos orgullosos de trabajar en él.



Transparencia

Actuar siempre con ética y honestidad en la prestación de servicios y en la comunicación.



Mejora Continua

Tenemos que innovar constantemente en la búsqueda de la excelencia y el éxito de los clientes.



Participación

Promover la toma de decisiones participativas, para asegurar la sostenibilidad organizativa y financiera de nuestros clientes.



Liderazgo

Los empleados deben ser líderes transformadores del sector de la micro Institución.



Confianza

Nuestros clientes son la base de Servicios Financieros ENLACE, creemos en ellos y en lo que hacen.

En Memoria de Dra. Estela Cañas

Dra. Juana Estela Cañas Ávalos (1958-2021). Una persona muy entregada a su vocación desde muy joven, caracterizada por su perseverancia, compromiso y disciplina, una persona con un alto perfil académico, que siempre demostró sus ganas de apoyar al sector microempresarial de El Salvador con el fin de que muchos salvadoreños pudieran mejorar su calidad de vida a través de las microfinanzas.

Entre sus más destacables logros académicos se encuentran:

- Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Dr. José Simeón Cañas, El Salvador (1985)
- Maestría en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Dr. José Simeón Cañas, El Salvador (1989)
- Doctorado en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Córdoba, España (1996)
- Proceso de Formación de Facilitadores en Competencias Emprendedoras, Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GTZ) en Cooperación con CFE International Alemania (1998).
- V Programa de Formación de Formadores RSE, Universidad de Buenos Aires Argentina (2011).

Su larga experiencia laboral le dio la oportunidad de apoyar diversos proyectos con enfoques económicos y sociales. La Dra. Estela Cañas formó parte de Servicios Financieros Enlace desde sus inicios, formando parte de la Junta Directiva desde el año 2002, aportando ideas estratégicas para el funcionamiento y desarrollo de la institución; siempre trabajó con gran entusiasmo y fascinación en el sector microempresarial, le gustaba conocer de cerca a los clientes y visitarlos en sus comunidades o negocios.

La Dra. Estela Cañas deja un gran legado ya que siempre se le recordará como la pionera del nacimiento de la institución, aportando y formando parte de diversos proyectos y estudios, en dónde se destacan: Responsabilidad Social y Empresarial, Formulación y Evaluación de Proyectos, Asesorías en Microfinanzas, entre otros.

El día 30 de Julio del año 2021, en su memoria Servicios Financieros Enlace nombra el edificio de oficina central como Edificio Dra. Juana Estela Cañas Ávalos, por su incansable labor, auténtica lucha en la superación de los microempresarios y forjamiento de profesionales. La recordaremos siempre, Servicios Financieros Enlace.

"Durante este año tuvimos un acontecimiento que nadie esperaba y que nos afectó a todos, el fallecimiento de la Accionista y miembro de Junta Directiva Dra. Estela Cañas, quien siempre se entregó en cuerpo y alma a apoyarnos, con miras a que Enlace fuese cada día mejor y que pudiésemos cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Manifestarle a ella, que estamos trabajando arduamente y esperamos cumplir con su visión." Ingeniero Luis González, Presidente Servicios Financieros Enlace.





enlace
Servicios Financieros

Palabras del Presidente de ENLACE

Ing. Luis Roberto González

A pesar de que la pandemia nos continuó afectando en el año 2021, teniendo, en algunos períodos, efectos críticos, los resultados de Enlace han sido muy positivos. Para nuestro personal (Gerentes, Subgerentes, Jefes de Agencia, Supervisores, Asesores de Crédito y Personal Administrativo), un reconocimiento especial por su esfuerzo y dedicación continua, en un entorno bastante adverso.

Asimismo, dar las gracias al grupo de fondeadores (nacionales e internacionales), que nos han venido acompañando, ya que con su aporte hacen posible que nuestras proyecciones se cumplan, apoyando a nuestros clientes que son emprendedores y microempresarios de la economía informal, expuestos a condiciones de trabajo muy difíciles.



Durante este año tuvimos un acontecimiento que nadie esperaba y que nos afectó a todos, el fallecimiento de la Accionista y miembro de Junta Directiva Dra. Estela Cañas, quien siempre se entregó en cuerpo y alma a apoyarnos, con miras a que Enlace fuese cada día mejor y que pudiésemos cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Manifestarle a ella, que estamos trabajando arduamente y esperamos cumplir con su visión.

El campo de las microfinanzas en el cual nos desarrollamos constituye una herramienta clave para luchar contra la exclusión social y financiera, es un instrumento fundamental para romper ese círculo vicioso de la pobreza y la marginación social, a través de la prestación de nuestros servicios especializados, canalizando capital productivo a nuestros clientes.

Siempre hemos sido cuidados para combinar nuestros objetivos económicos con los sociales. En lo económico, alcanzamos una cartera de **\$33.53 millones**, atendiendo a **54,045 clientes**, sosteniendo una retención del 84.44%, que nos genera un compromiso de mejorar en el futuro. En lo social, capacitamos a **3,185 clientes** en el área de emprendimientos, **671 clientes** se formaron en grupos de autoahorro, 661 de clientes fueron favorecidos con las campañas de salud visual, aplicamos reducción de tasa de interés en algunos de los productos en promedio de 4 puntos, ampliamos la política de no cobro de interés moratorio por afectación del covid-19, más allá de las disposiciones gubernamentales.

En cuanto a la ruta de transformación digital, se diseñó la ruta e iniciativas a seguir por parte de la empresa Amarante Internacional; se tuvo asistencia técnica y financiera por parte de Triple Jump y una partida de apoyo económico por parte de BANDESAL, como parte de su programa de instituciones con esfuerzos de transformación digital; utilizamos el asistente virtual, por medio de WhatsApp para agilizar procesos de crédito; elaboramos una aplicación de asesores para levantar información de clientes en campo.

¿Cuáles son los retos que nos plantea nuestro plan estratégico para el periodo 2022/2024? En lo que respecta a la ruta digital, la actualización de Core Financiero; digitalizar los procesos crediticios y la introducción del expediente digital; fortalecimiento de la aplicación móvil de clientes; automatización de procesos institucionales y el uso de herramientas para facilitar el trabajo en campo y oficina.

En el enfoque social, potenciar el escalonamiento de los microempresarios; desarrollar las capacidades y habilidades de nuestros clientes; proyecto de grupos de autoahorro; programas de apoyo económico, social y ambiental para todos nuestros grupos de interés y sus comunidades.

Asimismo, aprovecho para agradecer a los miembros de Junta Directiva que, durante todo el año, se esforzaron y dedicaron de manera esmerada, ya que sin ese esfuerzo difícilmente se hubieran logrado los resultados alcanzados, en favor de nuestros clientes.

Finalmente, doy gracias al Creador por bendecir siempre nuestra empresa.

Junta Directiva Miembros de Junta Directiva



Fotografía oficial de Junta Directiva 2020-2022

De pie de izquierda a derecha:

Tito Antonio Bazán Velásquez- Primer Director Propietario, Luis Roberto González - Director Presidente, Jaime Roberto Domínguez Meléndez - Director Vicepresidente.

Sentados de izquierda a derecha:

José Adán Cuadra - Director Secretario, Juana Estela Cañas - Segundo Director Propietario (QEPD), Oscar René Guerra Reyes - Tercer Director Propietario.
Ausente: Alejandro Arturo Silva Arguello - Cuarto Director Propietario

† Dra. Estela Cañas directora hasta abril 2021, Gabriele Braghieri nombrado director en su lugar.

Equipo Gerencial



De pie de izquierda a derecha:

Auditor - Carlos Alexander Barrera López, Gerencia de Tecnología -René Alexander Zelaya, Gerente General - Juan Carlos Flores Elías, Unidad de Estrategia y Calidad-Andrés Osmin Rosa Arrazola, Oficial de Riesgos - Miguel Alexander Flores, Gerencia de Finanzas- Jorge Alberto Canizales Mendoza, Unidad de Operaciones y Administración - Juan Carlos Colocho Martínez.

Sentados de izquierda a derecha:

Gerencia de Negocios - Haydee Erisela Gálvez de Valencia, Sub Gerencia de Negocios - Ana Argentina de Quintanilla, Oficial de Cumplimiento - Jenifer Rosmeri López Medina, Unidad de Mercadeo - Cindy Esmeralda Pérez Aguilar, Gerencia de Talento Humano - Ana Cecilia Orellana

Equipo de Agencias



De pie de izquierda a derecha:

Agencia Mejicanos - Wilfredo Chavez, Agencia Apopa - Cristina Coreas, Ahuachapán -Dunia Noyola, Agencia Sonsonate - Mirna Quiñonez, Agencia Lourdes - Gilma Delgado, Agencia Cojutepeque - Juana Aguilar, Agencia Soyapango - Claudia Vargas, Agencia Cara Sucia - Victor Ruíz, Agencia Usulután - Pedro Chévez.

Sentados de izquierda a derecha:

Sub-Gerente Regional -Ana Yesenia Concepción Mayén, Agencia Santa Tecla - Sonia Cerritos, Agencia Centro- Gladys Gutierrez, Agencia Santa Ana - Norma Herrera, Agencia San Vicente - Lorena Fuentes, Agencia La Libertad- Guadalupe Figueroa, Sub-Gerente Regional- Berónica Elizabeth Rivas de Amaya.

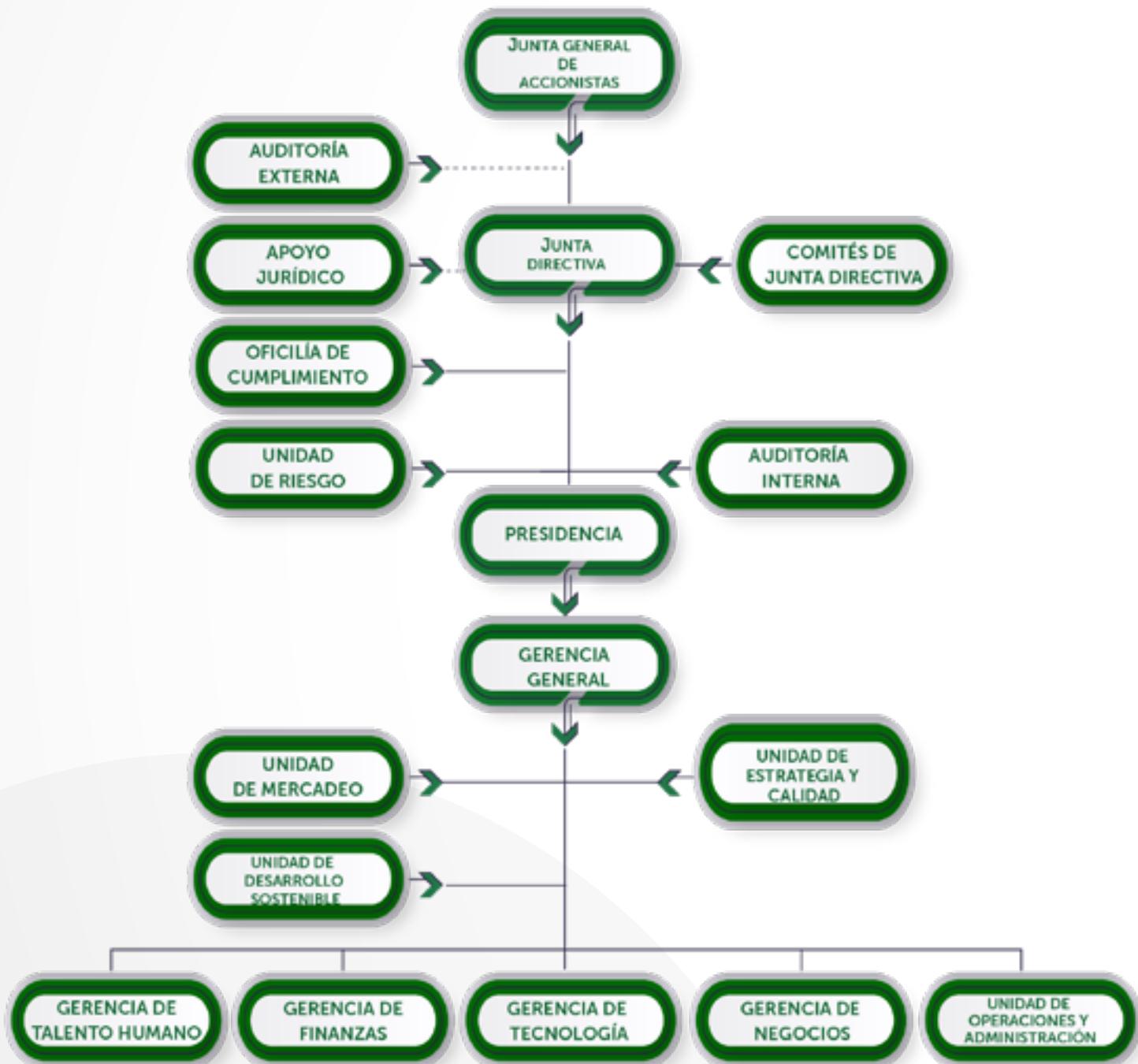
Historias que nos Inspiran



enlace
Servicios Financieros

Estructura Organizativa

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE



ENTRADA EN VIGENCIA: 1 DE AGOSTO 2021
APROBACION: JUNTA DIRECTIVA ORDINARIA #298
CELEBRADA EL 23 DE JULIO 2021

ENLACE en Números

El año 2021 fue un año lleno de retos debido a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID19. Sin embargo, a pesar de todo, fue un año en el que se lograron alcanzar en su gran mayoría las proyecciones estimadas con relación a los indicadores establecidos a lograr al finalizar el año.

Entre los principales indicadores alcanzados se encuentran:



Historias que nos Inspiran

Nombre del Cliente: Ana Vilma Fuentes Escobar

Nombre del Grupo: CD Buena Fe

Descripción Familiar

Vilma Fuentes es madre soltera de cuatro hijos, quienes oscilan entre las edades de 18 y 25 años, a los cuales ha sacado adelante con mucho esfuerzo. En la actualidad cada uno de sus hijos se dedican a diferentes tipos de oficios y sus grados académicos son desde educación básica hasta bachillerato. Sus hijos y su nieto han sido su principal motor y apoyo para salir adelante y superar obstáculos.



Descripción del Negocio

"Empecé a trabajar desde los diez años, debido a que mi madre se fue. Siempre me dediqué a vender antojitos, a veces vendía salporas y a veces antojitos. Estudié hasta séptimo grado, pero sentía pesado y lo abandoné. Luego salí embarazada, me fui a trabajar a San Salvador en donde realizaba limpieza en una casa. Después tuve a mi segundo y tercer hijo y en ese entonces vivía en Agua Zarca. Ahí empecé a trabajar con la mamá del dueño de Agua de Cedros, pero después de tener a mi hija, decidí emprender el negocio de venta de tortillas, de ahí frescos y mis hijos me ayudaban a vender antojitos y pues hoy que ya tengo comedor y pupusería".



Experiencia con Enlace

"Me di cuenta de Enlace por niña Deysi, que aún continua en el grupo, de poder trabajar créditos, pero no me decidía hasta que un día me dije "lo voy a intentar". Empecé a trabajar con \$150.00, dinero que invertí en comprar más maíz, leña y otras cosas, y así he subido poco a poco de monto. En la actualidad he manejado hasta \$1,500.00, también con el crédito de consumo y el automático.

Gracias a la oportunidad que me ha dado Enlace, antes yo no tenía vivienda propia. Hoy con el crédito de vivienda tengo mi casita, mi humilde casita, que de aquí ya nadie me saca.

Me siento muy agradecida porque nunca me han negado un crédito, desde el vigilante que nos recibe hasta la asesora y la supervisora. No quiero dejar de trabajar con Enlace ya que solo tengo créditos con ustedes, me siento exitosa de todo lo que he logrado con el apoyo de los créditos en mi negocio y mi champita gracias a Enlace. También me costó que mi hija se decidiera a trabajar con ustedes, pero ya está trabajando y eso me alegra".

Otros apoyos recibidos por Enlace

"He recibido mucho apoyo, he participado en talleres de elaboración de candelas aromáticas, shampoo y perfumes. Aunque no lo he podido poner en práctica, tengo el conocimiento por si algún día tengo la necesidad de variar con mi negocio y también he recibido el beneficio en la campaña oftalmológica, aunque no me acostumbro a los lentes, pero estoy muy agradecida ya que con mis limitantes se me hacía difícil adquirir los lentes de contado. También me siento agradecida porque nunca me han negado el apoyo cuando lo he necesitado. Con Enlace me considero una mujer de éxito". **Ana Vilma Fuentes**

Enfoque Social

Servicios Financieros Enlace es una institución que vela por el desarrollo y crecimiento de sus clientes, apoyándoles en diversos proyectos orientados al progreso de sus negocios, con la finalidad de mejorar su calidad de vida a través de capacitaciones, charlas y campañas de salud. A continuación, se detalla a profundidad cómo los clientes se beneficiaron en proyectos de enfoque social:

Capacitaciones en emprendimientos

Con el apoyo de socios locales Enlace atendió **3,185 clientes** en diferentes talleres de emprendimiento, de los cuales se destacaron los siguientes: desinfectante para piso, perfumes, jabones artesanales, flores de papel, alcohol gel, jabón líquido para manos, lejía, entre otros.



Taller virtual de elaboración de jabón líquido para manos en Agencia Apopa.



Grupos de Autoahorro

Con el propósito de generar bienestar financiero a nuestros clientes, en el segundo semestre del año 2021 inició la ejecución de formación de grupos de autoahorro, con el propósito de generar una cultura que permita a los clientes tener otras alternativas de liquidez, que a futuro puedan servirles para inyectar más capital de trabajo a sus negocios y desarrollar nuevos emprendimientos ante las diferentes crisis que en el futuro se puedan ir enfrentando. Al cierre del año se cuenta con **671 clientes** que han iniciado esta buena práctica. Este proyecto se ha llevado a cabo en **13 agencias**.

Campañas de Salud Visual

Durante el año 2021 con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de los clientes, se desarrollaron **20 jornadas** en los diferentes puntos de servicio, apoyando a **1,489 clientes**, en las cuales se beneficia al cliente y su grupo familiar, contribuyendo con ello a que los clientes puedan ser atendidos a través de consulta médica general y en particular la atención en salud oftalmológica.



Campaña oftalmologías en Agencia Usulután

Apoyo a clientes en respuesta de la afectación del COVID19

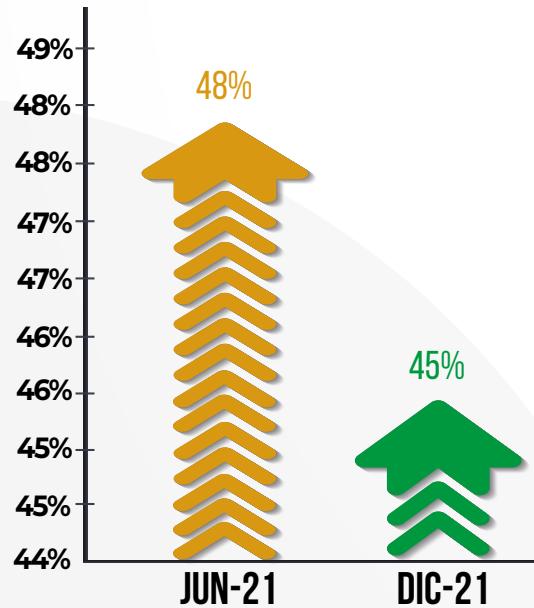
Durante el 2021 se mantuvo el mandato por parte de Junta Directiva de no cobrar intereses moratorios y se realizaron condonaciones de interés a clientes que han tenido casos extremos de afectación por situaciones de la pandemia.



Reducción de tasas de interés en nuestros productos

Uno de los logros más importantes a nivel institucional fue bajar la tasa de interés a nuestros productos, especialmente los que estaban en los niveles superiores, se redujeron las tasas a 5 productos de Enlace, hasta **6 puntos en un producto**. Es de considerar, que Enlace siempre ha cobrado tasas de interés por debajo de las tasas máximas según ley contra la usura, pero a pesar de eso y basado en análisis de costos, SFE decidió hacer dicha reducción en beneficio de los clientes.

Tasa de interés nominal - Promedio



Nuestra gestión crediticia



enlace
Servicios Financieros

Historias de Éxito de Nuestra Gente



María de los Ángeles Guzmán, ingresó a nuestra institución en el año 2011 como "Recepcionista", brindando apoyo en la atención al cliente, proveedores y asistiendo a la Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia General en funciones administrativas. En ese mismo año inició sus estudios en la Universidad.

En 2014 gracias a su apoyo y desempeño, es ascendida al puesto de "Asistente de Gerencia de Negocios y Gerencia General". Ejecutando durante 7 años sus funciones con dedicación en ambas áreas.

Con el crecimiento de nuestra institución, en el año 2021 se da una nueva oportunidad donde es propuesta por sus conocimientos e intereses al área de Mercadeo como "Analista de Innovación de Productos". Junto con su crecimiento profesional también vino su crecimiento académico, ya que Marielos está a unos meses de recibir su título como Licenciada en Mercadotecnia.

Con 10 años de laborar para nuestra institución se considera a Marielos como una historia de éxito llena de esfuerzo, aprendizaje y crecimiento



Edith Concepción Bonilla Águila: Ingreso a Enlace como parte de sus horas sociales universitarias en el período de enero a junio 2019, desempeñando funciones en el control de expedientes, archivos y atención al cliente. Entre otras actividades sobresalientes, fue realizar una encuesta a 300 clientes lográndolo en el tiempo estipulado.

Al finalizar sus horas sociales mostró la disponibilidad de apoyar a la agencia como servicios generales cubriendo vacaciones, esto lo realizo de sep. a dic 2019. Obteniendo la plaza fija en el 2020.

Durante todo este tiempo Edith mostró características como disponibilidad, la humildad a pesar de su título (Lic. Administración de Empresas), disciplina para realizar las labores y ganas de superación en nuestra institución, aunque esto significará empezar desde abajo.

El acompañamiento del jefe de agencia en su aprendizaje dio paso a proponerla por sus aptitudes y conocimientos académicos para evaluarse en el proceso como "Promotora de Crédito" en el año 2021 por dos meses. En ese mismo año durante pandemia se dieron cambios en la agencia, permitiendo que en agosto 2021 y se le promoviera como "Asesora de Crédito" con una cartera de 142 clientes. Por su perseverancia, humildad y disposición Edith se considera una historia de éxito.

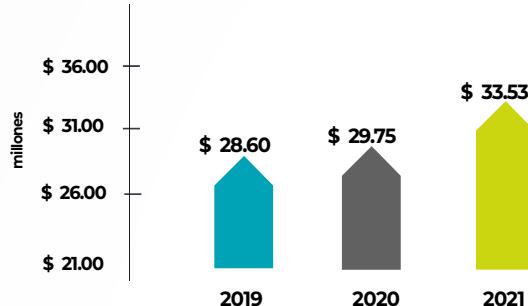


Gestión Comercial

El año 2021 fue un año lleno de retos debido a la crisis que dejó el 2020. Es por ello que se impulsaron medidas para lograr un excelente resultado en cuanto a gestión comercial.

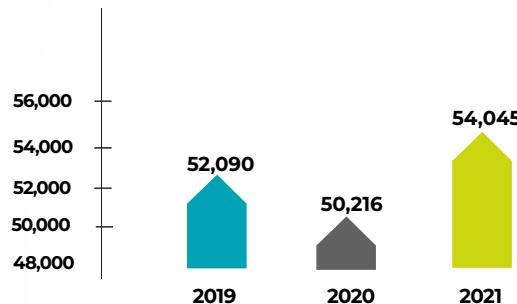
Crecimiento de Saldo de cartera de \$33.53 millones al cierre del 2021

Evolución de saldo de cartera de préstamos



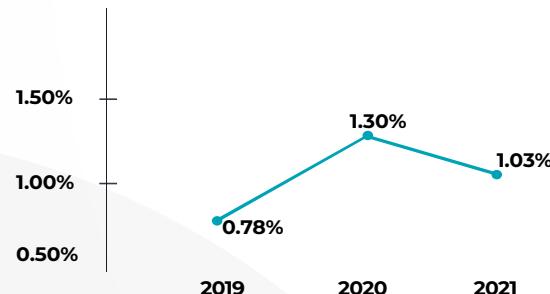
Crecimiento de clientes al cierre 54,045 clientes

Evolución de clientes de ENLACE



Disminución del Riesgo de cartera en 1.03% al cierre del 2021

Evolución del Riesgo



Crecimiento de saldo promedio en \$620.43 al cierre del 2021

Evolución de saldo promedio de préstamo por cliente



Cartera de Productos

SALDO POR PRODUCTO	2021	PESOS(%)
 BANCOS COMUNALES	\$10,155,313	30.29%
 GRUPOS SOLIDARIOS	\$1,103,528	3.29%
 MINIBANCOS COMUNALES	\$8,055,608	24.02%
 TEMPORADA	\$2,188	0.01%
 VIVIENDA	\$7,520,027	22.43%
 CRED. AGRÍCOLA	\$826,378	2.46%
 CRED. INDIVIDUAL	\$1,138,179	3.39%
 OPORTUNIDAD	\$4,729,724	14.11%
TOTALES	\$33,530,943.93	100.00%

Nuestra colocación de Créditos

GENERO	Nº CRÉDITOS	PESOS (%)	MONTO	PESOS (%)
 FEMENINO	126,915	82%	\$ 64,621,037.94	81%
 MASCULINO	28,790	18%	\$ 14,868,025.02	19%
METODOLOGÍA	Nº CRÉDITOS	PESOS (%)	MONTO	PESOS (%)
 GRUPAL	150,825	96.9%	\$ 76,809,816.51	96.6%
 INDIVIDUAL	4,880	3.1%	\$ 2,679,246.45	3.4%

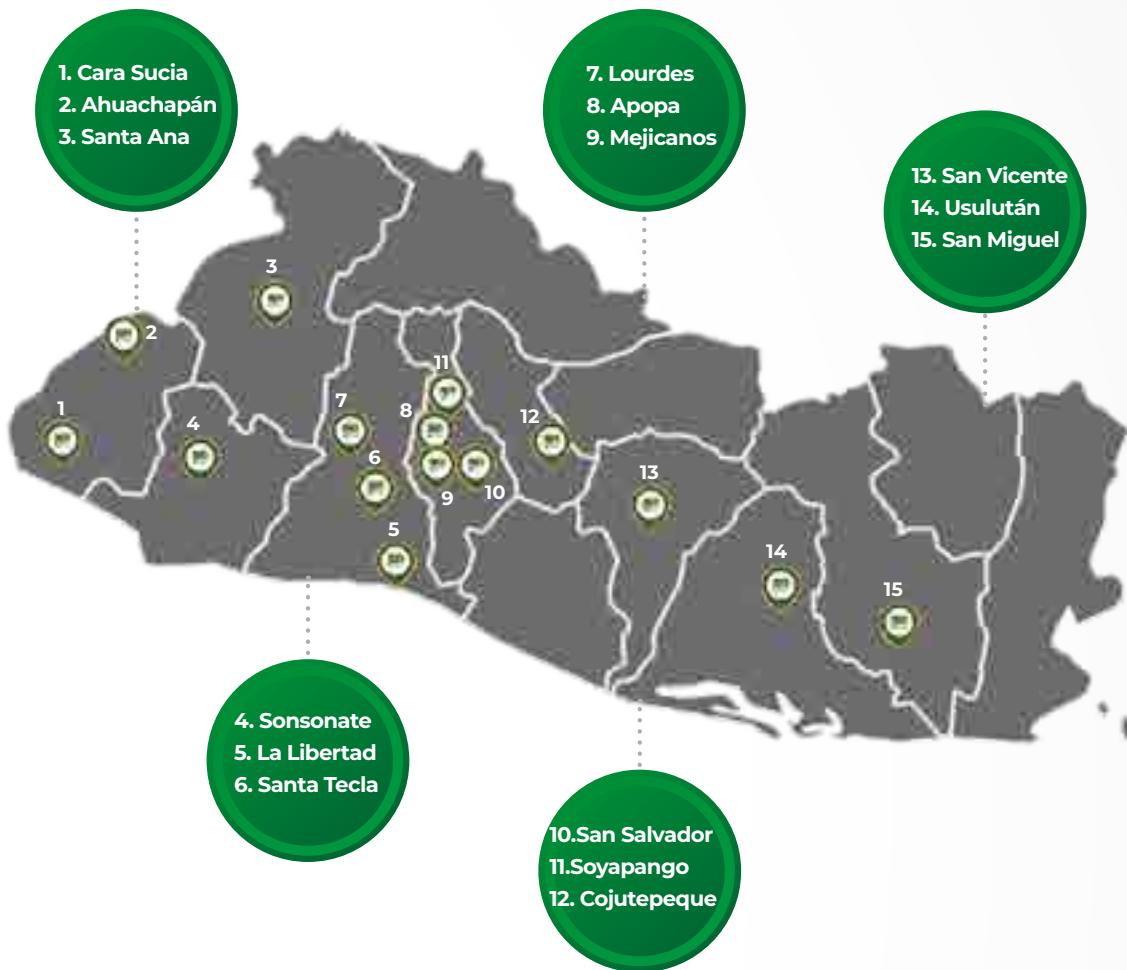
Servicios Financieros ENLACE

EDAD	N° CRÉDITOS	PESOS (%)	MONTO	PESOS (%)
Menor a 30	24,304	16%	\$10,127,752.48	13%
Entre 30 y menor a 40	38,223	25%	\$19,937,340.26	24%
Entre 40 y menor a 50	43,660	28%	\$23,484,770.86	30%
Entre 50 y menor a 60	31,638	20%	\$17,265,743.61	22%
Mayor a 60	17,880	11%	\$ 9,223,455.75	12%

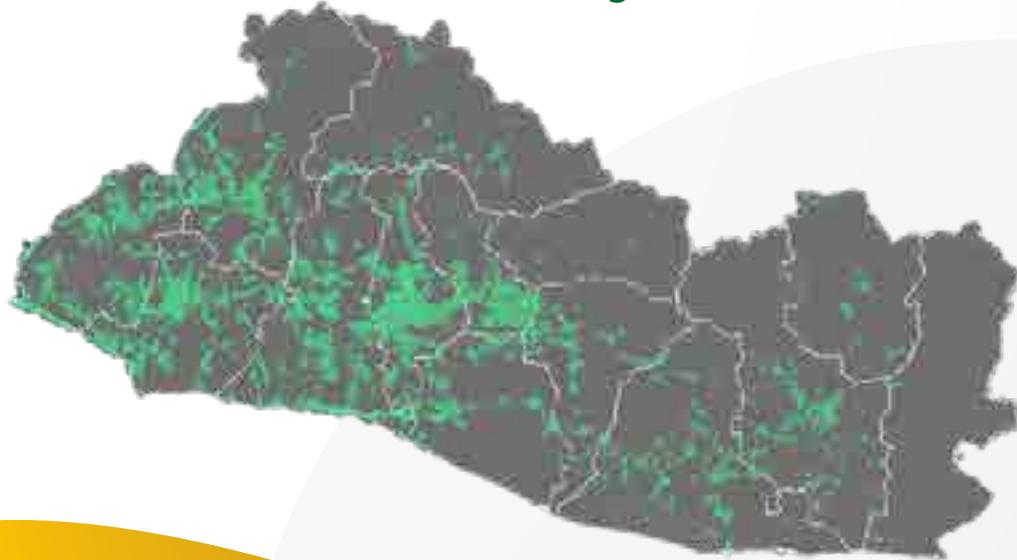
DESTINO	CRÉDITOS	PESOS (%)	MONTO COLOCADO	PESOS (%)
 AGROPECUARIO	7,340	4.71%	\$ 3,855,321.35	4.85%
 COMERCIO	81,923	52.61%	\$38,641,369.15	48.61%
 CONSUMO	16,655	10.70%	\$ 3,934,147.23	4.95%
 ELECTRICIDAD, GAS, AGUA Y SERVICIOS SANITARIOS	1	0.00%	\$ 600.00	0.00%
 INDUSTRIAS PEQUEÑAS O ARTESANALES	13,310	8.55%	\$ 7,678,092.36	9.66%
 SERVICIOS	27,654	17.76%	\$16,804,444.14	21.14%
 TRANSPORTE, ALMACENAJE Y COMUNICACIONES	1,952	1.25%	\$ 1,336,841.61	1.68%
 VIVIENDA	6,870	4.41%	\$ 7,238,247.12	9.11%
TOTAL	155,705	100.00%	\$79,489,062.96	100.00%

Cobertura Nacional

Agencias



Referencia de Hogar de Clientes



Nuestros Clientes confian en nosotros



enlace
enlace
Servicios Financieros

Gestión de Áreas de Servicio y Soporte

Operaciones y Administración.

En el año 2021 la Unidad de Operaciones y Administración se enfocó en facilitar el acceso de los procedimientos operativos y atender los requerimientos de gestiones administrativas de la institución. En función de las prioridades estratégicas, en el último trimestre del año nace el área de Operaciones y Administración. Anteriormente Operaciones se encontraba integrado en la Gerencia de Finanzas y Administración en la Gerencia de Talento Humano.

Los aportes más sobresalientes de Operaciones son:

- Automatización y mejoras operativas en procesos.
- Gestión de requerimientos de herramientas e insumos para agencias
- Ampliación y adecuaciones de oficinas centrales

Tecnología.

En 2021 Enlace dio importantes pasos en la modernización de sus operaciones, mediante la implementación de iniciativas tecnológicas y de transformación digital. Lo que nos ha permitido adelantar en la Ruta de Transformación Digital definida para la Institución.

Algunos de los proyectos que se llevaron a cabo para el logro de los objetivos institucionales fueron:

Comité de Crédito Digital

Se desarrolló un aplicativo que automatiza todo el ciclo del otorgamiento de crédito en los productos grupales, desde la solicitud ingresada por los Asesores de Negocios en la aplicación de sus dispositivos móviles, siguiendo con la revisión, modificación y aprobación por parte del personal de Negocios en agencia y produce la información de los desembolsos para que el personal operativo los pueda cargar al sistema central y proceder a ejecutarlos, todo en aras de mejorar los tiempos de respuesta al cliente.

Chatbot de WhatsApp

Como parte de la búsqueda de la reducción de tiempos, ahorro de recursos para los clientes y los asesores de crédito, la implementación de la evaluación económica por medio del chatbot de WhatsApp, nos ha permitido realizar **9,534 evaluaciones** que reducen traslados y tiempos para realizar esta actividad.

Desarrollo y actualización de ecosistema de la aplicación móvil para asesores

Se hizo una reingeniería de la aplicación móvil de origenación del crédito que utilizan los Asesores de Negocios, enfocada en mejorar la productividad del personal y la confiabilidad de la información recabada por él.

Aplicativo móvil para clientes

Se desarrollaron importantes mejoras a la aplicación "Enlace en línea" tanto en la calidad de la información brindada al cliente, como en la experiencia de usuario, con un rediseño de la interfaz.

Mejoras en infraestructura tecnológica y seguridad informática

Mejoras en la conectividad y ampliación de capacidad de crecimiento en servidores virtuales para ofrecer agilidad y capacidad para los requerimientos y procesos, particularmente los procesos en agencias.

Con aras de fortalecer la seguridad y control de los sistemas y herramientas digitales se han implementado algunas acciones como copias de respaldo, certificados digitales para aplicaciones y actualizaciones de software de controladores

Diseño de ruta de transformación digital

Contratación de la empresa Amarante Latinoamérica, con el apoyo financiero y técnico de Triple Jump y una partida de apoyo de BANDESAL como parte del programa de iniciativas de transformación digital.

Historias que nos Inspiran

Nombre de cliente: *Claudia Elizabeth Alfaro Bernal*

Nombre de Grupo: *Un Paso Adelante*

Agencia: *Mejicanos*

Descripción Familiar

Claudia Alfaro reside en Lotificación Chancala, del municipio de Mejicanos. Es miembro del Banco Comunitario Un paso adelante desde el año 2016.

Inició con una tienda pequeña e ingresó a Enlace con el objetivo de hacer más grande su negocio. La primera vez solicitó un monto modesto de \$200.00, crédito que utilizó para invertir y surtir en su tienda. Al paso de los años y con su dinamismo, emprendedorismo y empeño fue incrementando su capital de trabajo. También ha solicitado el crédito de temporada y los ha pagado muy bien. Su récord crediticio le ha hecho solicitar el monto máximo de \$3,000.00 y con este capital en el año 2018 se lanzó a invertir en una tienda grande en el Centro de San Salvador, a un costado norponiente del Mercado Central. A la fecha es distribuidora de pan dulce a todos los comerciantes que venden café en toda la zona.

Doña Claudia hace 4 años tiene 2 tiendas en Colonia el Coco, Lotificación Chancala y otra en el Centro de San Salvador. Vive en casa propia, tiene carro propio, cocina, televisor, equipo de sonido, celular. Está acompañada y con 2 bellos hijos que estudian en colegios privados.

Claudia Alfaro está muy agradecida con la institución, porque cuando más lo necesitaba, Enlace le brindó la mano para salir adelante. Le da las gracias a Enlace porque le ayudó a lograr uno de sus grandes sueños, tener su propia tienda.



Mercadeo

Gestiones de Atención al Cliente

Durante el año 2021 se atendieron **17,318 casos**, entre los cuales un 18% requieren seguimiento de parte de agencias y otros involucrados y un 82% de los casos recibidos fueron resueltos por los agentes receptores, tales como del área de Call Center y Atención al cliente.

Campañas de Promoción

Durante el año 2021 se realizaron campañas de promoción, enfocadas en las temporadas donde nuestros clientes también dinamizan sus negocios. Incluyendo en estas campañas, una entrega de más de **49,000 promocionales**.

Verano



Agosto



Navidad



Estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción de clientes

Durante el año 2021 se realizaron una serie de estudios los cuales ayudaron a fundamentar decisiones estratégicas durante el año.

A través de encuestas para analizar el nivel de satisfacción del cliente, se evaluó un total de **6,227** clientes, donde también se definió el NPS (grado de recomendación de los clientes).

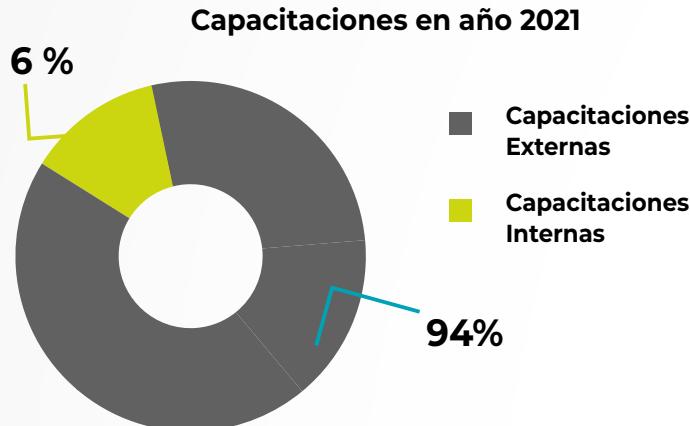
**NPS
70%**
año 2021

85%
retención
anual 2021

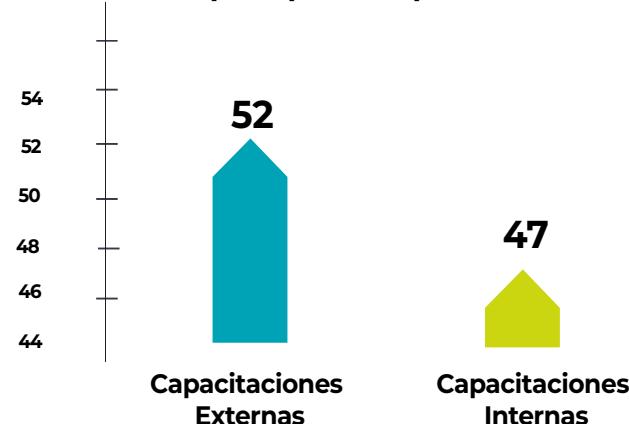
Talento Humano

Capacitaciones al personal

Contribuir a la formación y la capacitación del personal es uno de los objetivos más importantes de la institución, ya que se considera que el aprendizaje de nuevos temas brinda al colaborador experiencias que maximizan su productividad y los hacen más competitivos dentro de nuestra institución.



Cantidad de colaboradores capacitados por tipo de capacitación



Programa cerca de tí

Durante el año 2021, el programa de apoyo a los empleados que inició durante la pandemia como Primeros auxilios psicológicos, para 2021, se consolidó en un programa de apoyo robusto y estructurado, se desarrollaron **8 jornadas** de acercamiento uno a uno para fortalecer temáticas y habilidades específicas identificadas en estudios de clima laboral de años anteriores. Entre los temas abordados y más destacados fueron actitud positiva, comunicación efectiva, trabajo en equipo, técnicas para manejo de estrés entre las que causaron más impacto.



Sesión Cerca de tí

Adicional a las jornadas específicas, durante el 2021 se desarrollaron también 3 actividades de integración familia: Recicla y Gana, Poema para mama y Muéstrame Tu Talento.

Beneficios por Becas y Fondo de Ayuda Médica.

Durante 2021, fueron beneficiados 26 colaboradores con una inversión de \$12,084, también se brindó apoyo a empleados a través del fondo de ayuda médica por \$8,800, 25 colaboradores beneficiados

Distribución de Colaboradores

Colaboradores: **354**
Hombres: **27%**
Mujeres: **73%**

Hombres en Jefatura: **41%**
Mujeres en Jefatura: **59%**

Estrategia

Por parte de la gestión estratégica de ENLACE, se han implementado diferentes gestiones de cara al compromiso con la mejora continua institucional, los proyectos más importantes fueron:

Elaboración de Plan Estratégico 2022 – 2024

Para la elaboración del Plan Estratégico 2022 – 2024 se realizaron diversas actividades con el fin de poder definir la estrategia a seguir del próximo trienio, en dónde se define como aspiración ganadora: "Potenciar el desarrollo empresarial y la calidad de vida de nuestros clientes, ofreciendo soluciones financieras ágiles e inclusivas". Para esta actividad, participaron asesores, personal operativo y administrativo, jefes de agencia, jefes y gerentes de área y la Junta Directiva.

Implementación de la gestión de Inteligencia de negocios

Con el fin de mejorar la toma de decisiones y conocimiento de nuestros clientes, con base a datos históricos y modelos estadísticos, se implementó el área de Inteligencia de Negocios, como área de soporte y generadora de reportes e informes para la gestión comercial y de mercadeo.

Cultura de Gestión por Procesos.

La Junta Directiva aprobó la Política de Gestión por Procesos y se realizaron dos diagnósticos de procesos con un enfoque y plan de trabajo de mejora continua institucional.

Mejoras en la Estructura Organizativa

En aras de mejorar continuamente a través de la planeación estratégica de la institución, un punto importante fue adecuar la estructura organizativa a la estrategia planteada por la institución para el año 2021, con la idea de incorporar plazas especializadas para el logro del crecimiento institucional. En la nueva estructura organizativa se realizarán una serie de cambios que incluyen plazas especializadas para la mejora de la operatividad y ejecución estratégica planteada a corto y largo plazo para Servicios Financieros Enlace.

Resaltando los cambios de jefatura a Gerencia de Tecnología, la creación de la Unidad de Operaciones y Administración, la Subgerencia de Negocios, la Unidad de Mercadeo y la Unidad de Estrategia y Calidad.

Finanzas

Durante el año 2021 el área Financiera ha continuado con su proceso de mejora continua, acompañando el crecimiento de Enlace en la modernización de la gestión financiera.

Obtención de Financiamiento

Gracias al buen desempeño, tanto en nuestra gestión de cartera como en la solidez financiera, los fondeadores tanto locales como internacionales, mantuvieron la confianza en Enlace, la cual aprovechamos de la mejor forma y contratamos financiamiento fresco por un monto total de **\$21.0 millones**, de los cuales **\$9.7 millones** procedieron de las líneas de crédito locales con FIDEMYPE y BANDESAL



Ampliación de la línea de crédito FIDEMYPE

En este año se obtuvo un incremento de **\$1.5 Millones** en la línea de crédito de FIDEMYPE con lo cual llegamos a **\$4.3 millones** en esta importante línea. Desde el punto de vista de la administración financiera, contar con esta línea de crédito es muy positivo, ya que ofrece flexibilidad de desembolsos y pagos, así como facilidad para documentar, a parte que ofrece tasas de interés muy competitivas en comparación con otras fuentes de financiamiento.

Mejoras en herramientas de gestión y control

Implementación de un software para control del activo fijo, facilitando y automatizando el registro y control de los activos institucionales. Emisión de factura digital, mejor control en el proceso de facturación de nuestros ingresos operativos, al tiempo que genera importantes ahorros en costos administrativos asociados a la emisión de facturas físicas tradicionales.

Gestión del Riesgo y Cumplimiento

Riesgos

La Gestión Integral de Riesgos realiza una función estratégica para la Institución, pues se identifican, miden, controlan y comunican los distintos tipos de riesgos relevantes que puedan impedir los objetivos estratégicos de la Institución.

Con respecto al **Riesgo de Crédito**, durante el año 2021, se dio prioridad a la calidad de la cartera, pues en un contexto post pandemia, muchos microempresarios saldrían adelante con sus negocios, pero con algunas dificultades, producto de la recesión económica ocasionada por la pandemia, es por ello que se dio mucha importancia a la mora, para garantizar la buena Gestión del Riesgo de Crédito de la Institución. Asimismo, se mantuvo el monto de Provisiones necesario para cubrir el 100% de la cartera en mora.

En cuanto al **Riesgo Operativo**, se elaboró y Junta Directiva aprobó la Matriz de Riesgo Institucional, en donde se identificaron todos los procesos de la institución y aquellos posibles riesgos relacionados a estos. Se realizó un levantamiento de información con cada dueño de procesos para identificar los posibles Riesgos asociados y establecer los controles adecuados y mitigar los riesgos asociados.

La Gestión de **Riesgo de Liquidez**, está basada en las buenas relaciones que la Institución tiene con los proveedores de fondos, así como los bancos nacionales en donde se manejan los productos pasivos.

El Riesgo de Mercado para Enlace se resume principalmente al riesgo de cambios en la tasa de Interés, por lo cual se da seguimiento a las tasas de interés publicadas por el Banco Central de Reserva.

Cumplimiento

Enlace mantiene el compromiso de cumplimiento constante respecto a la aplicación de las disposiciones de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activo. Dentro de los principales logros alcanzados por Oficialía de Cumplimiento se destacan los siguientes:

• **Diseño de metodología y herramientas de gestión de LA/FT.**

• **Fortalecimiento de personal en la Oficialía de Cumplimiento**

Dando cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, se ha fortalecido la Oficialía mediante la contratación del Oficial Suplente.

• **Cruce integral de la base datos de clientes en lista de cautela,** revisión del 100% de los casos remitidos, emitiendo su recomendación al respecto.

• **Capacitación sobre procedimientos de prevención de Lavado de Activos y FT a los empleados,** logrando el 100% de la capacitación al personal operativo de agencias.

Historia que nos Inspiran

Nombre del Cliente: María Esperanza Rodríguez de Arana

Nombre del Grupo al que pertenece: La Esperanza II

Agencia: Usulután



Descripción Familiar

Esperanza Rodríguez de Arana actualmente vive con su esposo y su nieto.

Su esposo se dedica a la carpintería, fabricando sillas, mesas, camas y otros muebles para el hogar. Su nieto está estudiando primer año de bachillerato en el Instituto Nacional de la Ciudad del Tránsito.

Descripción del Negocio

Esperanza Rodríguez de Arana se dedica a la venta de granos básicos y productos de primera necesidad.

Es cliente de Enlace desde el año de 2010. En ese tiempo sólo tenía poquitas cosas de ventas y hoy ha crecido considerablemente.

La Sra. Esperanza es una persona líder en su grupo y siempre ha mostrado tener capacidad de pago y ha sido solidaria.



Descripción de la experiencia con Enlace

Esperanza Rodríguez de Arana nos relata que comenzó trabajando con montos de \$200.00 y así fue aumentando más, luego trabajó con \$500.00 y en la actualidad ha trabajado con montos arriba de los \$1000.00.

En su experiencia personal dice que conocer a Enlace es lo mejor que le ha pasado, ya que con el financiamiento de Enlace no solo ha crecido con su negocio, sino que a través de los créditos de vivienda ha podido construir mejores cosas en su hogar, hizo sus baños lavables, levantó muralla y mejoró el corredor de su casa.

Otros apoyos recibidos por Enlace

Esperanza Rodríguez ha tenido la oportunidad de asistir a algunos talleres patrocinados por Enlace, en donde ha aprendido hacer flores artesanales. También manifiesta que ha recibido muchos recuerdos como botellas, camisetas y bolsos. Según Esperanza una de las experiencias bonitas ha sido el salir favorecida con una televisión que se ganó en un sorteo gracias a un concurso que se realizó en Enlace.

Nuestros Clientes confian en nosotros

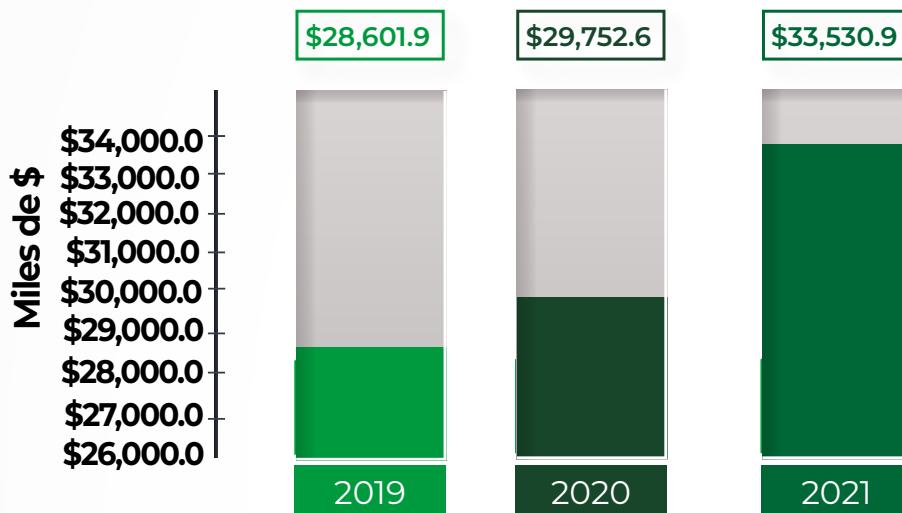


Resultados Financieros

Cartera de Créditos

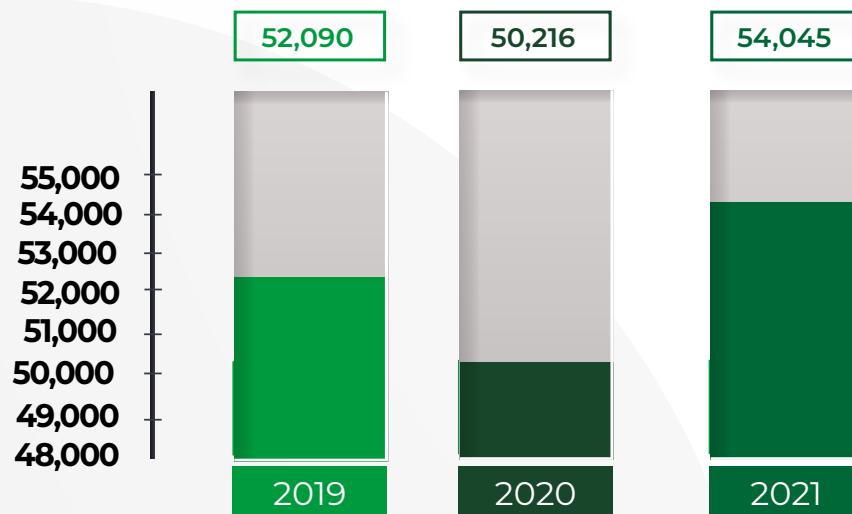
A pesar que el 2021 ha continuado siendo un año irregular, la cartera de crédito alcanzó en un crecimiento excepcional, del 12.6% respecto al año anterior, llegando a total de \$33,530.9 mil. Este desempeño está relacionado con la flexibilidad en las políticas de crédito, reducción de tasas de interés y especialmente en la relación de confianza con nuestros clientes, a quienes se ha continuado apoyando en momentos difíciles.

La tendencia de la cartera en los últimos 3 años es la siguiente:



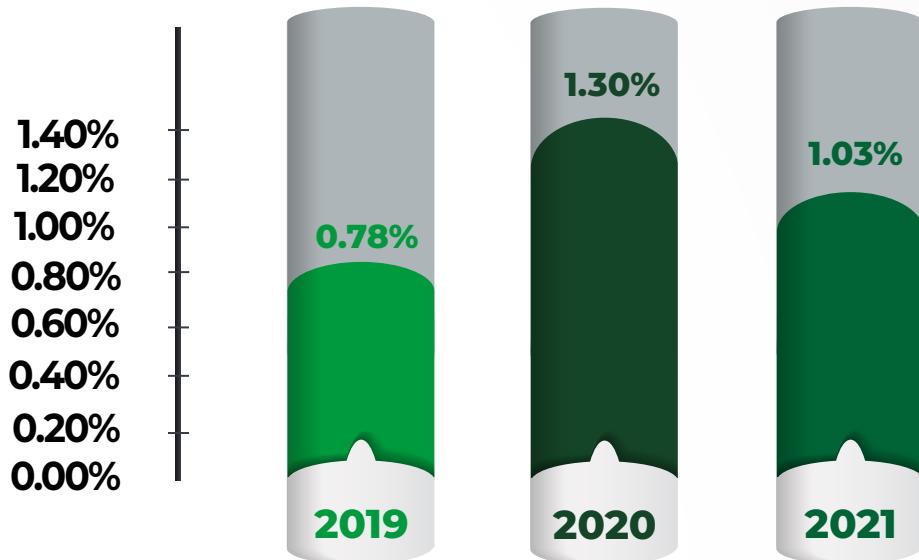
Clientes

El tema de clientes, demuestra una recuperación importante, no solamente por la recuperación los clientes perdidos en año anterior, durante lo más difícil de la pandemia, sino, que logra crecer en 3,829 clientes (el 7.6%), respecto al año anterior, una cantidad pocas veces alcanzada en los últimos años. Considerando el contexto, estos resultados son muy satisfactorios y nos mantienen como la Institución Microfinanciera líder en lo que a número de clientes respecta, al ubicarse con una base activa de 54,045 al cierre de 2021.



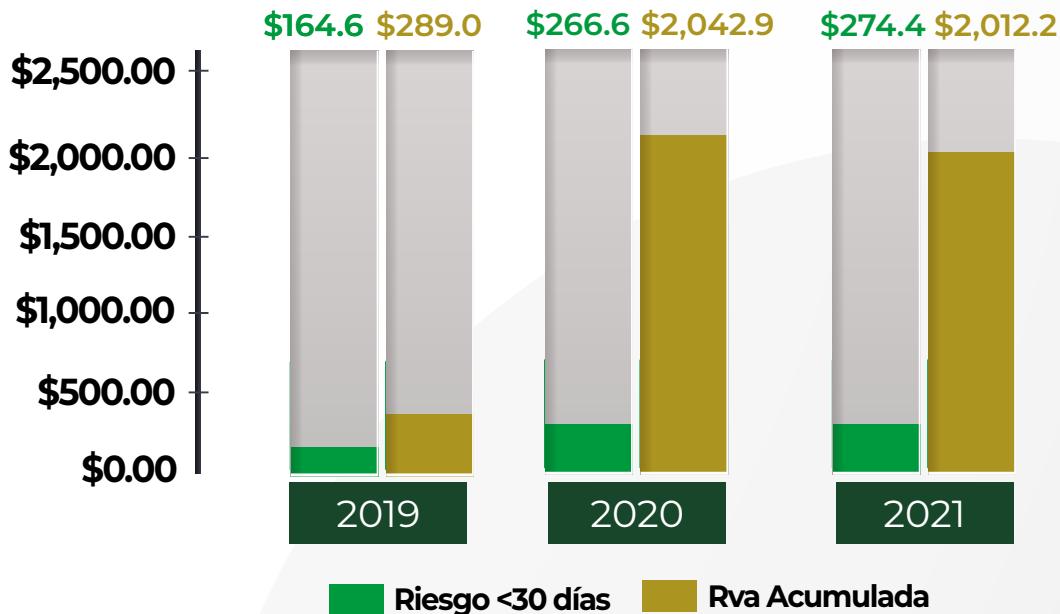
Riesgo > 1 día

Con respecto al riesgo a partir de un día, el cual muestra todo el saldo de un crédito amenazado a partir de una cuota en mora, podemos decir, que los resultados al cierre del 2021, son positivos al presentar un indicador a penas del 1.03%, con tendencia a disminuir respecto al año anterior, indicando un buen desempeño en materia de riesgo crediticio. La tendencia se muestra en el siguiente gráfico:



Cobertura de Cartera Vencida > 30 días

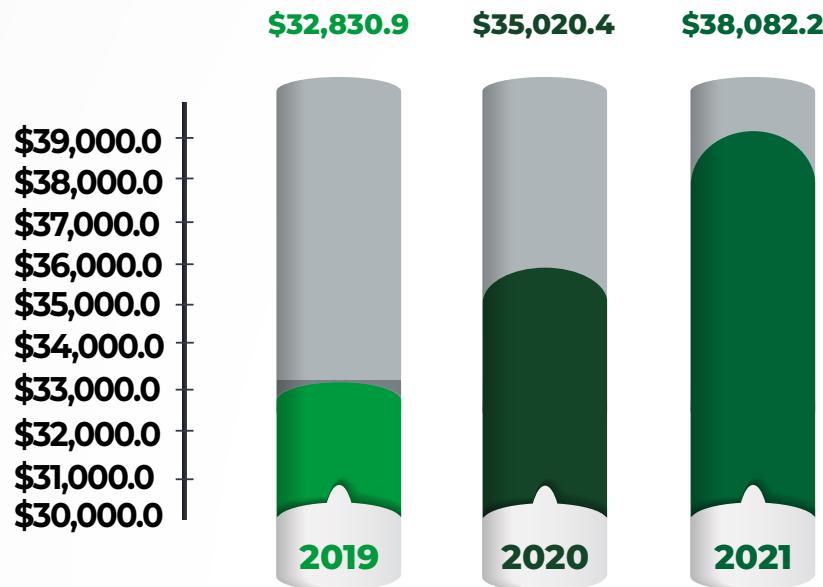
Otro de los puntos fuertes en la administración de cartera, es la amplia cobertura de las provisiones sobre la cartera en riesgo mayor de 30 días. Como puede observarse en el siguiente gráfico, con un saldo en riesgo>30 días de \$274.4 mil, se poseen provisiones por \$2,012.2 mil que representan una amplia cobertura de 7.3 veces. Esto es resultado, por un lado, de la buena administración de cartera y por otro lado de la prudencia de la administración de las finanzas.



Activo Total

El activo total al cierre del año 2021 asciende a \$38,082.2 mil, reflejando un crecimiento de \$3,061.8 mil (el 8.7%) respecto al año anterior. El crecimiento se fundamentó en el crecimiento de la cartera, el cual es el principal activo con una participación del 87.5% del mismo.

En el siguiente gráfico se observa la tendencia de los últimos 3 años.

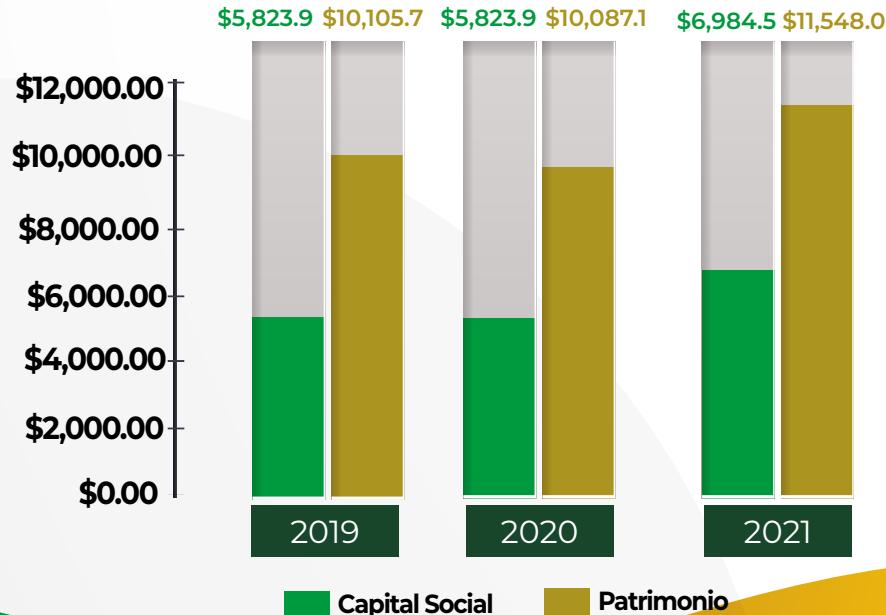


Capital Social y Patrimonio

El patrimonio se muestra fortalecido, con un crecimiento del \$1,460.9 mil (14.4%), producto del incremento de las utilidades del presente año, llegando a un monto de \$11,548.0 mil y representando índice de solvencia patrimonial del 30.3%.

Asimismo, el capital social creció en \$1,160.6 mil, producto de la capitalización de utilidades de ejercicios anteriores, movimiento que fortalece la estructura patrimonial.

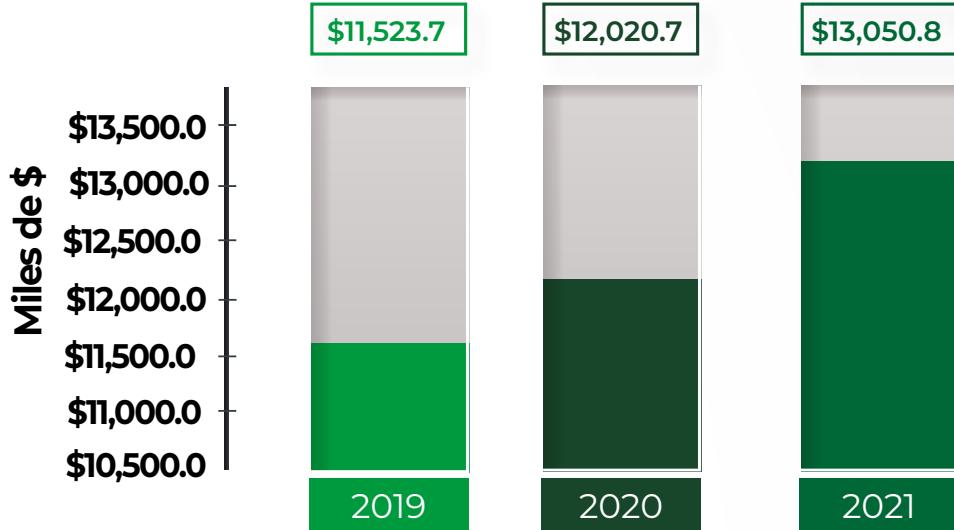
Ver siguiente gráfico:



Ingresos Totales

Como resultado del comportamiento ascendente de la cartera, los ingresos de operación también muestran un incremento importante en el orden de \$1,030.1 mil, equivalente a un 8.5%, respecto al año anterior, alcanzando un total de \$13,050.8 mil en el 2021. Este crecimiento se logra a pesar de haber reducido tasas de interés en varios productos a partir del segundo semestre del año.

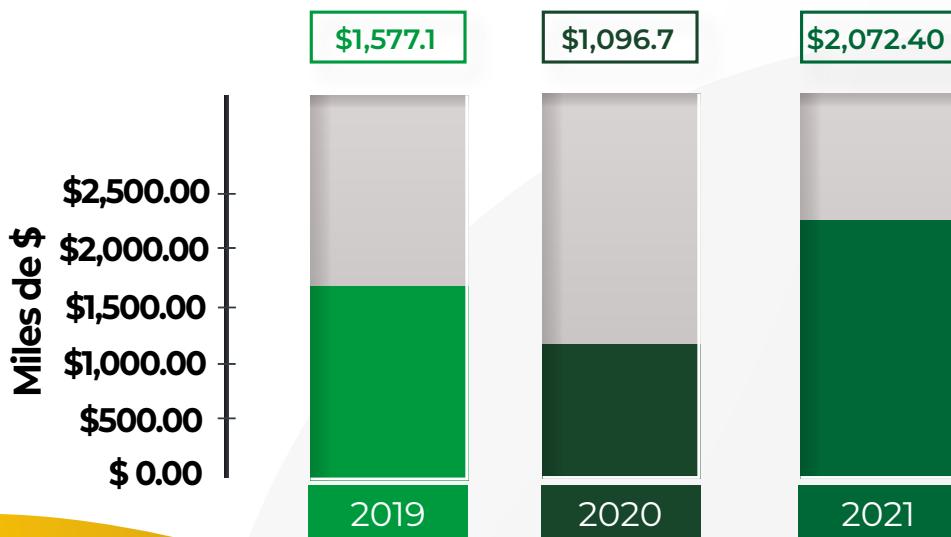
La tendencia de los ingresos operativos se muestra en el siguiente gráfico:



Utilidad Neta

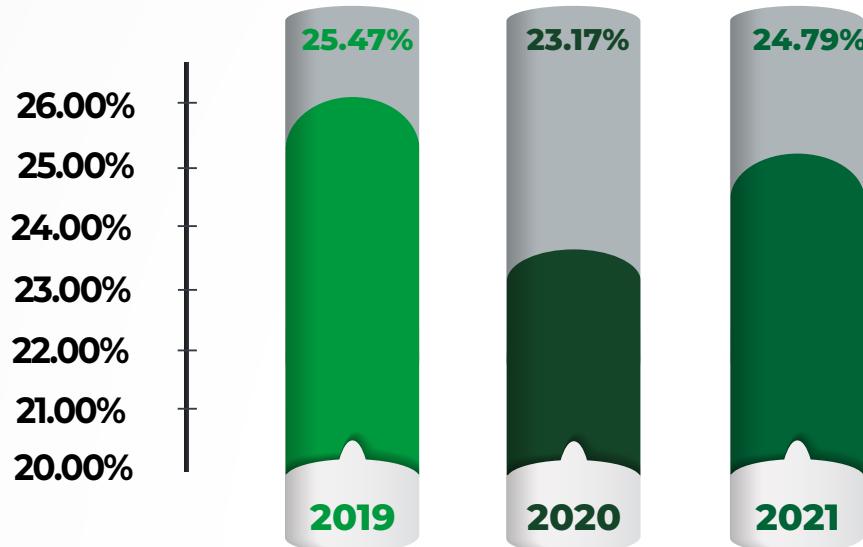
La utilidad neta del ejercicio 2021 ascienden a \$2,072.4 mil, resultado superior en \$975.7 mil, que representa un elevado 89.0% respecto al año anterior. Si bien la comparación es con el año donde afectó la crisis, es de considerar que este resultado es aún alto en comparación con el año previo a la crisis.

Lo anterior significa que en el 2021 se compensó la baja en las utilidades del año anterior, pudiendo afirmarse que el impacto de la crisis ha sido relativamente bajo en la institución. Tal como se observa en el siguiente gráfico:



Eficiencia Operativa

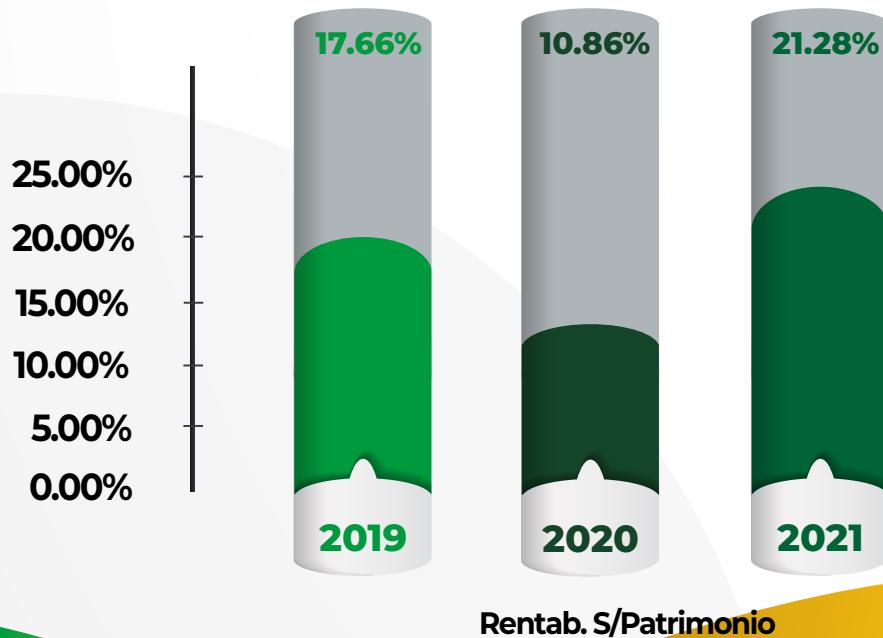
Este indicador mide la relación entre los gastos operativos y la cartera promedio, (siendo mejor entre más bajo sea). El indicador para el 2021 es de 24.79%, el que a pesar del incremento mostrado respecto al 2020, se considera positivo, puesto que el año previo los gastos fueron muy bajos por el cierre en pandemia.



Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

La Rentabilidad sobre Patrimonio de los Accionistas (ROE), que mide la relación entre las utilidades netas del año y el patrimonio promedio anual, asciende al 21.28%, siendo el resultado más alto en la historia de Enlace, que refleja la eficiencia de una mayor escala de cartera que ha alcanzado la Institución, así como eficiencia en el control de gastos.

Este indicador es extraordinario al compararlo con Instituciones similares en nuestro país, y tiene más valor en un contexto de crisis sanitaria.



Rentab. S/Patrimonio

INFORME DE AUDITORIA EXTERNA



PBX: (503) 2218-6400
auditoria@bdo.com.sv
consultoria@bdo.com.sv

Calle Arturo Ambrogi 478
Colonia Escalón
San Salvador, El Salvador, C.A.

Dictamen de los Auditores Independientes

A la Junta General de Accionistas de
Servicios Financieros Enlace, S.A. de C.V.:

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Servicios Financieros Enlace, S.A. de C.V., que incluyen el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Servicios Financieros Enlace, S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 2021, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección “Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros” de nuestro informe. Somos **independientes** de la Compañía de conformidad con el Código Internacional de Ética para **Profesionales Contables** (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) desarrollado y aprobado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA) y adoptado en El Salvador por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dichos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

BDO Figueroa Jiménez & Co., Sociedad Anónima, debidamente constituida y registrada de acuerdo con las Leyes de El Salvador, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantías del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas. BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.



Párrafo de énfasis

Como se describe en nota 33 a los estados financieros, la administración de Servicios Financieros Enlace, S.A. de C.V., ha implementado diversas acciones con la finalidad de poder contener los efectos económicos y financieros que estaría provocando la condición de emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19; la cual ha generado la existencia de condiciones de incertidumbre en el ámbito económico, financiero y social que ha requerido la implementación de las acciones administrativas que se describen en la nota antes descrita.

Responsabilidades de la Administración de la Compañía con respecto a los estados financieros

La Administración es responsable de elaborar y presentar los estados financieros de forma que representen la imagen fiel de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la elaboración de estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error. En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha, revelando, según proceda, las cuestiones relacionadas con la compañía en funcionamiento y utilizando la base contable de negocio en marcha excepto si tienen intención de liquidar la Sociedad o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista. La Administración es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

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

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un dictamen de auditoría que contiene nuestra opinión.



Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés) siempre detecte un error material cuando exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales, si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones económicas que los usuarios toman, basándose en los estados financieros. Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Compañía.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de utilizar, por parte de la Administración, la base contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre la existencia, o no, de una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se nos requiere llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de nuestro dictamen de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Compañía deje de ser una empresa en marcha.



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

Comunicamos a los responsables de la Administración de la Compañía en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.



BDO Figueroa Jiménez & Co., S.A.
Registro N° 215

Oscar Armando Urrutia Viana
Representante Legal y
Socio Encargado de la Auditoría
Registro N° 753



San Salvador, 23 de febrero de 2022.

Servicios Financieros ENLACE

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.

Estados de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

		<u>2021</u>	<u>2020</u>
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo (nota 3)	US\$	2,639,292	3,041,339
Préstamos por cobrar a corto plazo - neto (nota 4)		26,934,685	22,867,637
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (nota 5)		466,512	379,926
Inventarios (nota 6)		-	35,322
Gastos pagados por anticipado (nota 7)		73,029	74,786
Total, de los activos corrientes		<u>30,113,518</u>	<u>26,399,010</u>
Activos no corrientes:			
Préstamos por cobrar a largo plazo - neto (nota 4)		5,334,694	6,055,287
Propiedad, planta y equipo - neto (nota 8)		1,891,853	1,879,649
Amortizables (nota 9)		47,498	-
Intangibles - neto (nota 10)		41,553	54,811
Activo por impuesto diferido (nota 11)		653,122	631,659
Total de los activos no corrientes		<u>7,968,720</u>	<u>8,621,406</u>
Total de los activos	US\$	<u><u>38,082,238</u></u>	<u><u>35,020,416</u></u>
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes:			
Préstamos por pagar a corto plazo (nota 12)	US\$	6,761,941	2,451,126
Vencimiento corriente de préstamos por pagar a largo plazo (nota 13)		7,144,076	13,116,667
Intereses por pagar (nota 13)		277,143	288,834
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar (nota 14)		445,462	282,705
Impuestos por pagar y otros (nota 15)		718,858	984,997
Dividendos por pagar (nota 16)		58,146	1,951,474
Beneficios a empleados (nota 17)		313,807	281,030
Porción corriente de obligaciones en arrendamiento financiero (nota 18)		10,789	19,995
Total de los pasivos corrientes		<u>15,730,222</u>	<u>19,376,828</u>
Pasivos no corrientes:			
Préstamos por pagar a largo plazo menos vencimiento corriente (nota 19)		10,801,788	5,548,686
Obligaciones a largo plazo en arrendamiento financiero (nota 18)		6,684	7,737
Total de los pasivos no corrientes		<u>10,808,472</u>	<u>5,556,423</u>
Total de los pasivos		<u>26,538,694</u>	<u>24,933,251</u>
Patrimonio:			
Capital social: 698,451 acciones comunes y emitidas con valor nominal de US\$10 cada una (582,392 en 2021)		6,984,510	5,823,920
Reserva legal (nota 20)		1,389,768	1,217,296
Resultados acumulados (nota 21)		3,169,266	3,045,949
Total del patrimonio		<u>11,543,544</u>	<u>10,087,165</u>
Total de los pasivos más patrimonio	US\$	<u><u>38,082,238</u></u>	<u><u>35,020,416</u></u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.

Estados de Resultados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

		<u>2021</u>	<u>2020</u>
Ingresos:			
Intereses ordinarios (nota 22)	US\$	12,742,380	11,803,645
Comisiones (nota 23)		226,823	162,492
Ingresos de otras operaciones (nota 24)		<u>81,667</u>	<u>54,660</u>
		<u>13,050,870</u>	<u>12,020,797</u>
Costos: (nota 25)			
Intereses por préstamos		(1,431,122)	(1,357,589)
Comisiones		(63,793)	(55,526)
Otros costos financieros		(2,212)	(3,700)
Saneamiento de activos de intermediación		<u>(436,274)</u>	<u>(2,102,986)</u>
		<u>(1,933,401)</u>	<u>(3,519,801)</u>
Utilidad bruta		<u>11,117,469</u>	<u>8,500,996</u>
Gastos de operación:			
Gastos de funcionarios y empleados (nota 26)		(5,490,227)	(4,622,019)
Gastos generales (nota 27)		(2,098,916)	(1,709,987)
Depreciaciones y amortizaciones (nota 8 y 9)		<u>(373,760)</u>	<u>(441,209)</u>
Utilidad de operación		<u>3,154,566</u>	<u>1,727,781</u>
Ingresos/gastos no operacionales (nota 28)		<u>59,495</u>	<u>12,864</u>
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		<u>3,214,061</u>	<u>1,740,645</u>
Reserva legal (nota 20)		(224,984)	-
Gastos por impuesto sobre la renta (nota 29)		<u>(916,618)</u>	<u>(536,363)</u>
		<u>2,072,459</u>	<u>1,204,282</u>
Contribución Especial a los Grandes Contribuyentes (nota 29)		<u>-</u>	<u>(107,545)</u>
Utilidad neta	US\$	<u>2,072,459</u>	<u>1,096,737</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.

Estados de Cambios en el Patrimonio

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020
 (Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

	Capital social mínimo	Capital social variable	Reserva legal (nota 19)	Reserva voluntaria (nota 19)	Resultados acumulados (nota 20)	Total Patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2019	US\$ 12,000	5,811,920	1,164,784	52,512	3,064,506	10,105,722
Dividendos decretados	-	-	-	-	(1,115,294)	(1,115,294)
Reserva legal	-	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	-	-	-	-	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	1,096,737	1,096,737
Saldos al 31 de diciembre de 2020	12,000	5,811,920	1,164,784	52,512	3,045,949	10,087,165
Dividendos decretados	-	-	-	-	(788,552)	(788,552)
Reserva legal	-	-	224,984	-	-	224,984
Disposición de la Reserva Voluntaria	-	-	-	(52,512)	-	(52,512)
Capitalización de utilidades	-	1,160,590	-	-	(1,160,590)	-
Reclasificación del capital social en la parte variable	1,588,000	(1,588,000)	-	-	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	2,072,459	2,072,459
Saldos al 31 de diciembre de 2021	US\$ 1,600,000	5,384,510	1,389,768	-	3,169,266	11,543,544

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE, S.A. DE C.V.

Estados de Flujos de Efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América)

		<u>2021</u>	<u>2020</u>
Flujos de efectivo proveniente de actividades de operación:			
Utilidad neta	US\$	2,072,459	1,096,737
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de las actividades de operación			
Reserva legal del ejercicio	224,984	-	
Estimación para cuentas incobrables	436,275	2,102,985	
Intereses por cobrar	(750,677)	(1,213,274)	
Costos financieros	277,143	288,834	
Depreciaciones y amortizaciones	373,958	423,783	
Beneficios a los empleados por pagar	157,556	281,030	
Gastos por Impuesto sobre la renta que no requirió uso de efectivo	694,100	416,824	
Ganancia por venta de activos	-	(1,311)	
Bienes tomados en dación	(1,653)	-	
Sub - total		3,484,145	3,395,608
Cambios netos en activos y pasivos:			
Aumento en cartera de préstamos	(3,032,052)	(957,650)	
Aumento en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(329,085)	(238,584)	
Disminución en gastos pagados por anticipados	1,758	16,177	
Disminución en intereses por pagar	(288,834)	(264,844)	
(Disminución) aumento en acreedores comerciales y otras cuentas por cobrar	162,757	(31,074)	
Disminución en impuestos por pagar	(739,205)	(399,902)	
Disminución en beneficios a los empleados	(124,778)	(270,684)	
Disminución reserva voluntaria	(52,513)	-	
Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de operación		<u>(4,401,952)</u>	<u>1,249,047</u>
Flujos de efectivo provenientes de actividades de inversión:			
Adquisiciones de propiedad, planta y equipo e intangibles	(383,486)	(190,522)	
Ganancia en venta de propiedades, planta y equipo	59	1,311	
Efectivo neto usado en actividades de inversión		<u>(383,427)</u>	<u>(189,211)</u>
Flujos de efectivo proveniente de actividades de financiamiento:			
Reembolsos de préstamos	(17,871,885)	(8,794,366)	
Préstamos recibidos	21,463,210	9,558,048	
Arrendamientos financieros neto	(10,258)	(8,807)	
Dividendos pagados	(2,681,880)	-	
Efectivo neto provisto por actividades de financiamiento		899,187	754,875
(Disminución) aumento neto en el efectivo y equivalentes de efectivo		<u>(402,047)</u>	<u>1,814,711</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del año		<u>3,041,339</u>	<u>1,226,628</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	US\$	<u>2,639,292</u>	<u>3,041,339</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

*Nuestros Clientes confían en nosotros para
Crecer en sus negocios.*



Proyectos a Futuro

La mejora continua y la innovación son parte del compromiso con las microfinanzas, por lo que algunos retos destacados integrados en el plan del siguiente año podemos mencionar:



Todos estos retos responden a una hoja de ruta de crecimiento y desarrollo para los siguientes años, con el único objetivo de servir cada vez mejor y a más microempresarios.

Alianzas estratégicas

Fondeadores Internacionales



BANK IM BISTUM ESSEN

Fondeadores Locales



Proyección empresarial y Desarrollo humano



Nuestros puntos de servicio

- **Agencia Apopa**
4^a calle poniente #10-B
Barrio El Centro,
Apopa, Frente a Don Pollo
Tel (503)2221-4931
- **Agencia Usulután**
4^a Calle Oriente y
Avenida Guandique #1B
Barrio El Centro, esquina
opuesta al Banco Agrícola
Usulután
Tel (503) 2624-8314
- **Agencia San Vicente**
3^a. Calle Poniente N° 4,
contiguo a ex-cine Jiboa
San Vicente
Tel. (503) 2393-4805
- **Agencia Mejicanos**
1^a Avenida Note N° 8
Mejicanos, San Salvador,
Esquina opuesta del
Banco Atlántida
Tel (503) 2282-8210
- **Agencia Puerto de La Libertad**
2^a Calle Poniente 7a. Ave
Sur, Barrio El Calvario,
media cuadra antes de
llegar a Galvanissa.
Puerto de la Libertad
Tel. (503) 2346-2499
- **Agencia Santa Tecla y Oficina Central**
2^a calle oriente N° 4-7
Santa Tecla, Frente a
Variedades Génesis
La Libertad
Tel (503) 2511-2600
- **Agencia Lourdes**
4^a Avenida Sur N° 2-4
Lourdes, Colón, La Libertad
Calle hacia Polideportivo
Lourdes.
Tel. (503) 2318-1364
- **Agencia Ahuachapán**
1^a Avenida Norte y
4ta Calle Oriente
Barrio San Sebastián
N° 4-3 Ahuachapán
Tel. (503) 2413-2902
- **Agencia San Miguel**
8^a. Calle Poniente y 1^a Av.
Norte# 403, Local #2,
Cercanías de DUI centro.
San Miguel.
Tel. (503) 2661-5335
- **Agencia Cara Sucia**
Barrio El Progreso, Av.
Central Lote 12 Pol J
Cara Sucia, Ahuachapán
Tel. (503) 2437-0492.
- **Agencia Sonsonate**
Barrio El Centro. Av. Morazán
N° 4, junto a Omnisport centro
Sonsonate
Tel (503) 2401-6689
- **Agencia Santa Ana**
9^a Calle Poniente
entre 2da y 4ta.
Avenida Sur N° 12
Tel. (503) 2447-7105
- **Agencia Soyapango**
2^a Calle poniente, 1^a Av. Sur,
Soyapango, a un costado de la
Alcaldía de Soyapango
Tel (503) 2277-9854
- **Agencia Cojutepeque**
Avenida Santa Ana, casa #12
Barrio Concepción,
Cojutepeque, Cuscatlán
Tel. (503) 2372-6147
- **Agencia Centro San Salvador**
1^a Calle Poniente y 3a Av. Norte
#205, 3 cuadras arriba de Plaza
Morazán, esquina opuesta a
Almacenes Shopping Center,
Frente a local Cora Store
Tel. (503) 2261-6754.



enlace
Servicios Financieros

**Memoria de Labores
SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE
Edición:
Enero-Diciembre 2021**

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS
PROHIBIDO SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL



PBX: (503) 2511-2600

www.enlace.com.sv

**2 calle oriente, #4 -7, Santa Tecla, La Libertad,
El Salvador, Centroamérica.**