



Informe anual de
Gobierno Corporativo
2023

La Normativa NRP-17, “Normas Técnicas de Gobierno Corporativo” establece en su artículo 28 que “las entidades deberán elaborar anualmente un informe de gobierno corporativo, el cual puede ser parte de su memoria anual de labores. La Junta Directiva será responsable de su contenido, aprobación y publicación...”.

El presente informe refleja, las principales características de las estructuras de gobierno corporativo de la Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral de acuerdo con lo requerido en la normativa antes referenciada, al cierre del ejercicio 2023.

La Sociedad de Ahorro y Crédito APOYO INTEGRAL S.A., es una entidad regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero desde el 1º de enero de 2009. Inició sus operaciones en el año 2002 como una sociedad anónima salvadoreña dedicada a prestar servicios crediticios a empresarios de micro y pequeña empresa de El Salvador.

I. INFORMACION GENERAL

1. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

La estructura de la participación accionaria al 31 de diciembre de 2023 se detalla a continuación:

Principales accionistas y participación		
Accionistas	Número de accionistas	Estructura Accionaria
Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. DE C.V.	112,119	50.96%
Apoyo Integral Inversiones, S.A. (Panamá)	66,833	30.38%
Grupo ACP Inversiones y Desarrollo	40,818	18.55%
FUSAI	38	0.02%
Accionistas personas naturales	192	0.09%
Totales	220,000	100.00%

Principales accionistas de la Sociedad controladora y participación

Apoyo Integral Inversiones El Salvador, S.A. de C.V.	Número de accionistas	Estructura Accionaria
Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral	28,996	43.41%
Bamboo Financial Inclusión Fund	12,348	18.48%
Impulse Microfinance Investment Fund	11,573	17.32%
Fundación Dueñas Herrera	8,350	12.50%
Conjunto de Accionistas menores del 10%	5,534	8.28%
Totales	66,801	100.00%

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Generales Ordinarias celebradas durante el periodo y quórum

No.	Tipo De Junta	Fecha	Quorum
1.	Junta General Ordinaria	21 febrero 2023	100% de acciones
2.	Junta General Ordinaria	05 julio 2023	100% de acciones

2. Número de Juntas extraordinarias celebradas durante el periodo y quórum

No.	Tipo De Junta	Fecha	Quorum
1.	Junta General Extraordinaria	21 febrero 2023	100% de acciones
2.	Junta General Extraordinaria	05 julio 2023	100% de acciones
3.	Junta General Extraordinaria	29 noviembre 2023	100% de acciones

III. JUNTA DIRECTIVA

A continuación, detalle de la Junta Directiva y los cambios que se dieron durante 2023:

1. Miembros de la Junta Directiva

Junta Directiva Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral S.A. 2023

Cargo	Nombre	Cargo	Suplente
Director Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla	Primer Director Suplente	Reina Guadalupe González de Cabrera
Director Vicepresidente	Luis Antonio Castillo Rivas	Segundo Director Suplente	Claudia María Dueñas de Mónico
Directora Secretaria	Alma Eunice Miranda de Hernández	Tercer Director Suplente	Jaime Orlando García Molina
Primer Director	José Luis Pantoja Estremadoyro	Cuarto Director Suplente	Alfredo Ernesto Llosa Barber
Segundo Director	Héctor Miguel Dada Sánchez	Quinto Director Suplente	Walter Alfredo Carlos Shonborn Alvarenga
Tercer Director	Esteban Matiz Guerra	Sexto Director Suplente	José Hugo Enciso Gaitan
Cuarto Director	Carlos Antonio Herrera García	Séptimo Director Suplente	Roberto Alvergue Vides
Quinto Director	Luis Felipe Derteano Marie	Octavo Director Suplente	Renzo Lercari Carbone
Sexto Director	Erwin Federico Schneider Córdova	Noveno Director Suplente	Oscar Eduardo Lindo Fuentes
Séptimo Director	Etna Mabel Artiga de Soundy	Decimo Director Suplente	José Alejandro Torres Gómez

2. Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
05/07/2023	Esteban Matiz Guerra	Tercer Director Propietario

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
08/06/2023	David Dewez Nina	Tercer Director Propietario

3. Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado

La Junta Directiva realizó 13 sesiones durante el año 2023, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fechas de las sesiones ordinarias en 2023:

Fecha	
Ene-26	Jul-20
Feb-14	Ago-31
Mar-30	Sept-28
Abr-20	Oct-17
May-22	Nov-30
Jun-29	Dic-14

Fechas de las sesiones extraordinarias en 2023:

Fecha
Nov-21

4. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

La elección de los miembros de la Junta Directiva se hace observando los requerimientos legales y normativos del perfil que deben cumplir los Directores. Con base a esto, y aplicación de los estatutos de la sociedad que otorgan el derecho a los accionistas para proponer y elegir un Director propietario y su suplente, por cada 10% de acciones que posea el accionista. En el caso de accionistas que tengan menos del 10%, pueden unir sus participaciones para proponer y elegir un Director en conjunto, con su respectivo suplente. Los miembros de la Junta Directiva entonces se nombran dando cumplimiento a la ley, normativa y estatutos de la sociedad.

5. Operaciones realizadas por miembros de Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.

La institución da cumplimiento a lo establecido en los artículos 203, 204 y 205 de la Ley de Bancos, y con la norma NPB3-09 “Normas sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los Bancos”; los cuales, son informados mensualmente a través del “Reporte de Créditos Vinculados” a la Superintendencia del Sistema Financiero.

6. Descripción de la Política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.

Los estatutos de la Sociedad establecen que los miembros de la Junta Directiva serán electos por los accionistas y podrán ejercer sus cargos durante el plazo de dos años, pudiendo ser reelectos. El código de Gobierno Corporativo establece que para ser miembro de la Junta Directiva se requiere ser sujeto de reconocida honorabilidad y buena reputación, además de observarse que no incurran en inhabilidades de las que señala el pacto social.

En caso de fallecimiento, renuncia, licencia, ausencia o cualquier impedimento temporal o definitivo de los Directores Propietarios de la Junta Directiva, las vacantes se llenarán por cualquiera de los Directores Suplentes que hayan sido específicamente autorizados a sustituirlos por la Junta General.

Si la vacante es temporal, el llamamiento del Suplente a cubrirla deberá constar en acta cuya certificación se presentará a inscripción en el Registro de Comercio y tendrá vigencia hasta que se presente la constancia al mismo Registro de la reincorporación del Director Propietario sustituido; cuando las vacantes sean definitivas, las reglas anteriores tendrán un carácter provisional debiendo la Junta General en su próxima sesión designar definitivamente a los sustitutos.

Las disposiciones sobre permanencia de los directores y su rotación se mantienen apegadas a lo establecido en su pacto social y Código de Gobierno Corporativo.

7. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en materias afines.

Como parte de sus responsabilidades en materia de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva y miembros de Comités de Apoyo de Junta Directiva, participaron en diferentes jornadas de capacitación.

Se realizó capacitación en fecha 28 de septiembre de 2023 relacionada con el liderazgo de la Junta Directiva en el Gobierno Corporativo, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la cual fue impartida por expertos en la materia.

En relación con Prevención Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, que fue impartida por parte de profesionales externos expertos en el tema. Para miembros del Comité PLD se impartió en fecha 19 de mayo de 2023 y para directores de Junta Directiva sen fecha 20 de julio de 2023.

8. Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de los miembros de Junta Directiva se realiza cumpliendo los siguientes instrumentos:

- 1- El Acuerdo de la Junta General de Accionistas, en el que se definen los emolumentos a pagar a los Directores por su participación en sesiones de Junta Directiva; y
- 2- La “Reglamentación sobre participación de los Directores y Miembros Externos en Junta Directiva y Comités de SAC Integral”, en la que se regula el pago de la remuneración y su relación con la forma de participación en las reuniones.

IV. ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia es la figura por medio de la cual se denomina al grupo de gerentes de la institución que reportan directamente a la Gerencia General, Presidente Ejecutivo o quien haga sus veces.

1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el periodo informado

Cargo	Nombre
Gerente General	César Augusto Barahona Marroquín
Gerente de División Comercial	Evaristo José Alas Acosta
Gerente de División de Servicios y Soporte	Julio José Panameño Aparicio
Gerente de Riesgos	Herbert de Jesús Hernández Chicas
Gerente de BI	Francisco Antonio Góchez Erazo
Gerente de Negocios	Leosmar Cepeda Jiménez
Gerente de Operaciones y Administración	Manuel Isaac Portillo Pastora
Gerente de Oficialía de Cumplimiento	Claudia Maria Colocho Gavidia
Gerente de Servicios Digitales	Cristopher Napoleón Navarrete Martínez
Gerente de Tecnología	William Alexander Jacobo Galván
Gerente de Finanzas	María Imelda Zaldívar Hércules
Gerente de Recursos Humanos	Miguel Ángel Lemus
Gerente de Productos	Adriana Elizabeth Paredes Jimenez
Gerente de Cobros y Normalización	Roberto Alexander Mancía Díaz
Gerente de Laboratorio de Aprendizaje e Innovación	Cecilia Alejandra Neumann Castel
Gerente de Transformación	Bettyssabel Córdova de Rosales
Gerente de Legal	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla

Detalle de cambios en el período informado

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
05/7/2023	Cecilia Alejandra Neumann Castel	Gerente de Laboratorio de Aprendizaje e Innovación
1/6/2023	Herbert de Jesús Hernández Chicas	Gerente de Riesgos
1/8/2023	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla	Gerente de Legal
16/6/2023	Adriana Elizabeth Paredes Jimenez	Gerente de Productos
25/9/2023	Manuel Isaac Portillo Pastora	Gerente de Operaciones y Administración
24/3/2023	Julio José Panameño Aparicio	Gerente de División de Servicios y Soporte
17/7/2023	Cristopher Napoleón Navarrete Martínez	Gerente de Servicios Digitales

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
21/4/2023	Francisco José Angulo Hernández	Gerente de Laboratorio de Aprendizaje e Innovación
28/4/2023	Samuel Francisco Godoy Lima	Gerente Legal
31/5/2023	Tobías José Mendoza Azmita	Gerente de Riesgos
22/9/2023	Claudia Cecilia Zaldivar de Silva	Gerente de Operaciones y Administración

2. Política de selección de la Alta Gerencia

Integral cuenta con su política de Recursos Humanos; así como en el Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del talento la cual se aplica para todo proceso de contratación de personal.

3. Informe de cumplimiento de las Políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

SAC Integral S.A., cuenta con un área de auditoría interna encargada de velar por el cumplimiento del marco normativo que regula la operatividad de la institución; para ello, cuenta con un plan de trabajo anual aprobado por Junta Directiva, orientado a evaluar políticas y procedimientos, que brinde una certeza razonable de la efectividad del sistema de control interno.

IV. COMITÉ DE AUDITORIA

1. Miembros del comité y los cambios durante el período informado

Rol	Nombre
Presidente	José Dimas Quintanilla Quintanilla
Miembro	Reina Guadalupe González de Cabrera
Miembro	Erwin Federico Schneider Córdova
Miembro	Eddie Gamaliel Castellanos
Miembro	César Augusto Barahona Marroquín
Secretario	Nelson Edgardo Jiménez Nunfio

Cambios en el período:

No se registraron cambios en el período 2023.

2. Número de sesiones en el periodo y las fechas en que las mismas se realizaron

Se desarrollaron 12 sesiones de Comité de Auditoría Interna, donde se tomaron acuerdos relevantes, los cuales son gestionados por las áreas correspondientes.

Fechas de las sesiones:

Fecha	
Ene-17	Jul-12
Feb-06	Ago-16
Mar-16	Sept-20
Abr-12	Oct-11
May-17	Nov-22
Jun-14	Dic-13

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

- a. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de accionistas, de la Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- b. Dar seguimiento a los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo y de la Superintendencia para corregir las observaciones que formulen.
- c. Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- d. Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- e. Proponer a la Junta Directiva y esta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los auditores externos y del auditor fiscal.
- f. Evaluar la calidad y transparencia de la información institucional y garantizar que se toman las medidas correctivas correspondientes.
- g. Evaluar los sistemas de control interno de la entidad y hacer recomendaciones específicas para fortalecerlos.
- h. Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- i. Evaluar el plan de trabajo anual de la Auditoría Interna para su recomendación de aprobación de Junta Directiva, conocer el plan de trabajo de la Auditoría Externa, y recibir informes periódicos sobre su ejecución.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo

El Comité de Auditoría Interna conoció y dio seguimiento a los informes de auditoría presentados:

Se emitieron un total de 109 informes, principalmente sobre los procesos Core de Integral, incluyendo evaluación a la red de agencias, Riesgo Operacional, Gestión Integral de Riesgos y Prevención de Lavado de Dinero y Activos. Dichos informes contienen recomendaciones y áreas de mejora para fortalecer el control interno.

Se informó trimestralmente y de una manera independiente a la Junta Directiva, el avance del plan anual.

VI. COMITÉ DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el periodo informado

Rol	Nombre
Presidente	José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla
Director	Luis Felipe Derteano Marie
Director	Erwin Federico Schneider Córdova
Director	Walter Alfredo Schonborn Alvarenga
Miembro externo	José Mauricio Reyes Estupinian
Miembro externo	Diego Mauricio Gallardo López
Miembro	César Augusto Barahona Marroquín
Miembro	María Imelda Zaldivar Hércules
Secretario	Herbert de Jesús Hernández Chicas

Ingresos:

Fecha	Nombre	Cargo
01/06/2023	Herbert de Jesús Hernández Chicas	Gerente de Riesgos

Egresos:

Fecha	Nombre	Cargo
31/05/2023	Tobías José Mendoza Azmitia	Gerente de Riesgos

2. Número de sesiones en el período.

El comité de Riesgos se reúne mensualmente, y para el 2023 se celebraron 15 sesiones, 12 sesiones de carácter ordinario y 3 sesiones extraordinarias.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo

Dentro de las principales actividades realizadas e implementadas por el Comité de Riesgos se pueden mencionar:

- a. Por delegación de la Junta Directiva, aprobar las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos, asegurándose se considere los riesgos relevantes.
- b. Por delegación de la Junta Directiva, implementar acciones correctivas propuestas y los mecanismos para su implementación, en el caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- c. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias identificadas.
- d. Evaluar, revisar y proponer para aprobación de Junta Directiva, al menos lo siguiente:
 - i. Estrategias, políticas y manuales que den cumplimiento regulatorio a la gestión integral de riesgos, gestión de seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio y de cada uno de los riesgos asumidos por la Institución, así como las eventuales modificaciones que se realicen en los mismos.

- ii. Límites de tolerancia a la exposición para la gestión de riesgos identificados, acorde al apetito de riesgos.
- iii. Casos o circunstancias especiales fuera del marco de excepción o prohibiciones, que pueden exceder los límites de exposición, así como controles especiales sobre dichas circunstancias.
- e. Informar a la Junta Directiva sobre los acuerdos relevantes, resultantes de los informes elaborados por la Gerencia de Riesgos; así como los riesgos asumidos y su evolución.
- f. Por delegación de la Junta Directiva, aprobar una estructura organizacional para la apropiada gestión integral de riesgos.
- g. Aprobar el plan anual de trabajo de la Gerencia de Riesgos y hacerlo del conocimiento de la Junta Directiva.
- h. Velar por una sana gestión de la continuidad del negocio de la Institución, al menos lo siguiente:
 - i. Aprobar los planes de continuidad del negocio.
 - ii. Supervisar que la gestión de la continuidad del negocio sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreado.
 - iii. Aprobar el programa de pruebas de continuidad de negocio.
 - iv. Apoyar la labor del Oficial de Continuidad del Negocio en la implementación de la gestión de continuidad del negocio.
 - v. Efectuar el seguimiento de la gestión de continuidad del negocio.
- i. Revisar y evaluarla la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- j. Revisar, evaluar y proponer para aprobación de Junta Directiva el programa y recursos de la Seguridad de la información y Ciberseguridad.
- k. Dar seguimiento a la gestión de la seguridad de la información.
- l. Acompañar y verificar que las unidades funcionales desarrollen e implementen una gestión de Cumplimiento regulatorio en la institución.
- m. Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en las normas de Gestión de Riesgos emitidas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- a. Informe de las principales iniciativas propuesta a trabajar en el Plan 2023 correspondientes a dichas unidades de la Gestión Integral de Riesgos y que buscan fortalecimiento de la cultura, cumplir la regulación, mejorar el ambiente de control interno, promover el uso de la tecnología, mejoras en políticas, gestión de monitoreo y propuestas de automatización de procesos como indicadores.
- b. Presentación al Comité de Riesgos de los Informes de la Gestión Integral de Riesgos sobre indicadores, resultados y análisis correspondientes a: Informe de Riesgo Crediticio, Informe de Riesgo de Liquidez, Informe de Seguridad de la Información, Informe de Continuidad del Negocio, Informe de Riesgo de

Fraude, Informe de Riesgo Operacional, Informe de Riesgo Ocupacional e Informe de Cumplimiento Regulatorio

- c. Aprobación a los informes de la Gestión Integral de Riesgos siendo entre otros:
- i. En cuanto al riesgo de liquidez y mercado se presentaron los Informes de Calce de plazos y sus escenarios normativos como interno estresados según la periodicidad establecida, Informe del entorno económico mundial y los indicadores macroeconómicos del país. Aprobación de la propuesta de colchón de liquidez, incluyendo alternativas de cómo se financiaría dicho colchón de liquidez. Validación y visto bueno a la modificación de la Política de Gestión de Riesgo de Liquidez y Manual de
 - ii. Gestión de Riesgos de Liquidez, así como al Manual para el Plan de Recuperación Financiera. Seguimiento a la revisión y análisis de los supuestos del escenario interno estresado de acuerdo con la situación actual y real de la institución y contexto económico.
 - iii. En cuanto al riesgo de crédito se presentó el Informe de Pérdida Esperada de riesgo de crédito mensualmente, así como diferentes informes de seguimiento a la exposición y concentración del riesgo de crédito, gestión de castigos y análisis de indicadores del desempeño del portafolio crediticio. El comité aprobó el nuevo modelo de Pérdida espera de Riesgo de Crédito dando aval para su presentación a Junta Directiva y posterior despliegue. Revisión del Seguimiento de la Inversión en los 50 mayores deudores así como aprobación de cambios al Manual Metodológico para solicitudes de crédito y Política de Garantías, así como la creación de la Política de Instancias de Aprobación;
 - iv. Con relación al Riesgo Operacional se presentó el Informe de Base de Eventos de Riesgo Operativo 2023 para remisión a la SSF, así como informes de los eventos relevantes del período. Así mismo se dio visto bueno al nombramiento de responsable titular y suplente de designados de comunicación a la superintendencia del Sistema Financiero sobre la ocurrencia de eventos de riesgo operacional y Visto bueno al Roadmap de la Consultoría sobre el Sistema de Gestión de Riesgos Operacionales,
 - v. En cuanto al Riesgo Ocupacional se presentó el Informe de Riesgos Ocupacionales relevantes en Agencias, y se aprobó la modificación a Política de Seguridad y Salud Ocupacional y creación del Manual del Sistema de Gestión de Riesgos Ocupacionales.
 - vi. Sobre la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se presentó Informe de Seguridad de la Información, Informe de Resultados de los Análisis de Vulnerabilidades, pruebas Phishing y Pentesting al aplicativo Cartera Digital, así como el Informe de proyectos tecnológicos que mitigan vulnerabilidades de seguridad de la información.
 - vii. Para la Gestión de la Continuidad del Negocio se presentó el Informe de Análisis BIA y RIA al 2023, Resultados de las pruebas de Continuidad del Negocio al Sitio Alternativo de Operaciones, Centros de Datos alternativo, Árbol de llamadas y simulacro de evacuación y emergencia. Así mismo se dio visto bueno a la actualización de la Política de continuidad del Negocio, así como al Plan de Continuidad

- del Negocio.
- viii. En cuanto a la Gestión del Riesgo de Fraude se presentaron los informes die Eventos de Riesgo de Fraude relevantes, así como aprobación de modificación del Manual de Sistema de Gestión de Riesgo de Fraude.
 - ix. Para la Gestión del Riesgo Legal y Cumplimiento Regulatorio se presentaron los Informes de Programa de Cumplimiento Regulatorio, Seguimiento a Notas y Requerimientos Relevantes, Planes de Adecuación Normativos, Procesos Legales e Informe de Hechos Relevantes.
- d. Aprobación al marco normativo interno y herramientas para la gestión y prevención del riesgo de fraude.

VII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

1. Miembros del Comité

Rol	Nombre
Presidente	José Dimas Quintanilla Quintanilla
Miembro	Erwin Federico Schneider Córdova
Miembro	Ingrid Ruíz de Guevara
Miembro	Walter Orlando Morales Cruz
Miembro	César Augusto Barahona Marroquin
Miembro	Moisés Francisco Alfaro Chinchilla
Miembro	Manuel Isaac Portillo Pastora
Miembro	Herbert de Jesús Hernández Chicas
Secretario	Claudia María Colocho Gavidia

Fecha de nombramiento de la última nómina: Sesión de Junta Directiva: 30/11/23

2. Periodicidad

El comité de prevención de LDA/FT/FPADM se reúne mensualmente, habiendo celebrado 12 sesiones ordinarias durante el año 2023.

No se celebraron sesiones extraordinarias durante 2023.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo

- a. Apoyar al Oficial de Cumplimiento en las gestiones tendientes a prevenir que la institución sea utilizada para el LDA/FT/FPADM.
- b. Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento.
- c. Conocer el nivel de eficiencia al programa de prevención detectadas por la Oficialía de Cumplimiento conociendo de casos relevantes acontecidos en la gestión de prevención de LDA/FT/FPADM y proponer o tomar decisión sobre las acciones o medidas correctivas que se implementaron durante el período.
- d. Revisar el grado de ejecución y avance del plan anual de trabajo y plan de capacitaciones de la Oficialía de Cumplimiento.
- e. Aprobación de matrices de riesgos de clientes, proveedores, colaboradores, matriz de riesgo de procesos y matriz de riesgo normativa desde la perspectiva de PLDA/FT/FPADM.
- f. Dar seguimiento a proyectos de desarrollo tecnológico impulsados por la Oficialía de Cumplimiento como es el caso de la Pre- Vinculación, implementación de listas internacionales y mejoras a las listas internas, controles de caja, reportes UIF, entre otros.
- g. Revisión de resultados de informes de autocontrol realizados por la Oficialía de Cumplimiento.
- h. Revisión y seguimiento de acuerdos tomados durante las sesiones.
- i. Recepción y toma de decisión sobre informes estadísticos proporcionados por la Oficialía de Cumplimiento en cada una de las sesiones de Comité de PLDA/FT/FPADM.
- j. Seguimiento a requerimientos institucionales, planes de acción y hallazgos de auditoría interna sobre la materia.

4. Temas corporativos conocidos en el periodo

Durante 2023, se implementó una agenda pre- establecida para las sesiones de Comité de PLDA/FT/FPADM en la que de manera mensual el Comité fue informado de los aspectos estadísticos normativos más relevantes tales como: la gestión del ciclo de monitoreo, recepción y respuesta de oficios gubernamentales, emisión de ROS, ROI, Tentativas y Cierres así como el seguimiento a casos específicos de clientes que fueron calificados por la Oficial de Cumplimiento como un eventos de riesgos de exposición al LDA/FT/FPADM en los que el Comité tomó decisiones.

Adicionalmente, durante cada Comité se conocieron y aprobaron políticas y procedimientos, se conocieron actualizaciones de normas, se impartieron capacitaciones al Comité sobre diferentes aspectos de interés y se conocieron los resultados de las mediciones de riesgo que, sobre la materia, así como se conoció sobre diferentes requerimientos institucionales que se recibieron.

VIII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el periodo

En Junta Directiva celebrada el 22 de mayo de 2023, se modificó el Código de Gobierno Corporativo, el cambio comprende la incorporación de Gerente de Finanzas como miembro del Comité de Gestión de Crisis y Recuperación Financiera, lo anterior como parte y alineamiento al plan de respuesta a la Superintendencia del Sistema Financiero en referencia a Nota SABAO-BCS-SAC-5335 que da cumplimiento a las “Normas Técnicas para la Elaboración de Planes de Recuperación Financiera” (NRSF-02).

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el periodo

No existieron cambios durante el período

3. Informe del cumplimiento de las Políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

No existieron conflictos de interés para el periodo.

IX. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los clientes: Mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes, así como de la atención de quejas y reclamos

Integral cuenta con 2 modalidades de atención para la recepción y seguimiento de las consultas, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes; las cuales son:

1. Modalidad Presencial

Está modalidad el cliente puede presentarse a una de las agencias, los mecanismos para expresar su inconformidad son:

- a. **Ejecutivo de servicio al cliente:** en cada agencia existe un representante para atender al cliente en lo relacionado a los servicios y productos de Integral y abordar cualquier inconformidad que el cliente desee registrar.
- b. **Buzón de sugerencia:** en cada agencia se coloca material POP, por medio del cual el cliente puede registrar su sugerencia o inconformidad en un depósito exclusivo para este propósito.
- c. **QR de satisfacción:** mediante una pegatina que contiene un código QR, el cliente puede escanearlo y registrar sus sugerencias o inconformidad mediante un formulario en línea.

1. Modalidad Digital

Esta modalidad pretende facilitar al cliente expresar sus consultas, quejas, reclamos y solicitudes de forma inmediata sin la necesidad de hacerse presente a una de las agencias, los medios destinados son:

- a. Contact Center (atención telefónica con operador)
- b. Correo electrónico de Servicio al Cliente.
- c. Sitio Web/Módulo de contáctanos.
- d. Redes sociales
 - i. Facebook
 - ii. Instagram
 - iii. WhatsApp

Adicionalmente:

1. Se posee un registro secuenciado y consolidado de las quejas y reclamos ingresados por los diferentes canales de atención.
2. Se realizan encuestas de satisfacción por medio de Facebook y WhatsApp para conocer el nivel de satisfacción de los clientes y las oportunidades de mejora para la institución.

2. Atención de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual

- La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de febrero de 2023, fue informada de la existencia de utilidades sujetas de distribución por el orden de US\$13,692,765.59 (en valores absolutos). La Junta Directiva a través de su presidente manifestó que la propuesta a la consideración de accionistas es la de distribuir la cantidad de US\$4,000,000.00 (en valores absolutos) como dividendos, que representa el 29.2% de la cantidad distribuible antes indicada e informó que se ha hecho el análisis del impacto que tendría la distribución de esta cantidad en el indicador de fondo patrimonial, el cual se estima quedaría en 16.82% que es mayor al que requiere el regulador y no afecta el proceso que la Sociedad quiere iniciar para más adelante convertirse en banco; después de conocer la propuesta, con el cien por ciento de los votos, tomaron el siguiente acuerdo: Distribuir entre los accionistas, en proporción directa a sus participaciones sociales, la cantidad de US\$4,000,000.00 (en valores absolutos) de las utilidades sujetas a distribución que se presentan al 31 de diciembre de 2022 y dejar US\$9,692,765.59 (en valores absolutos), como utilidades pendientes de aplicar, de la cual se propone en el punto 1) de carácter extraordinario de esta junta, acodar la capitalización de US\$5,000,000.00 (en valores absolutos) con lo cual al ser aprobada esta última propuesta, quedarán al final unas utilidades pendientes de aplicar de US\$5,061,753.44 (en valores absolutos), ya que se incluyó en la capitalización US\$368,987.85 (en valores absolutos), correspondiente a Reservas Voluntarias.
- En la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 21 de febrero de 2023, en el punto 2) de carácter extraordinario se manifiesta que, habiéndose tomado el acuerdo de incrementar el capital social de la sociedad, esta junta acuerda modificar la cláusula SEXTA del pacto social, en tal sentido el acuerdo queda de la manera siguiente:
 - SEXTA: CAPITAL. El capital social es de veinte millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$20,000,000.00) (en valores absolutos) repartidos en doscientas mil (200,000) acciones comunes y nominativas de un valor de cien dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.00) cada una, totalmente pagadas y suscritas.
 - Nombrar como ejecutores especiales al presidente de la junta directiva José Dimas Antonio Quintanilla Quintanilla y al vicepresidente de la junta directiva Luis Antonio Castillo Rivas, para que conjunta o separadamente comparezcan ante notario para el otorgamiento de la escritura pública de modificación del pacto social.
 - Reunir en un solo instrumento todas las cláusulas del pacto social en el acto de otorgamiento de la escritura de modificación correspondiente.
- La Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 21 de febrero de 2023, acordó: Nombrar como Auditores Externos y Fiscales de la Sociedad para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de

2023, a la firma PricewaterhouseCoopers, Ltda. de C.V. y como Auditores Externos y Fiscales suplentes para el mismo período antes relacionado, a la empresa Auditores y Consultores de Negocios, S. A. de C. V.

- La Junta Directiva (JD/05/05/2023), celebrada el 22 de mayo de 2023, conoció la propuesta de modificación al Código de Gobierno Corporativo, documento que cuenta con el visto bueno previo del Comité de Riesgos, el cambio comprende la incorporación del gerente de finanzas como miembro del Comité de Gestión de Crisis y Recuperación Financiera, y es parte del plan de respuesta a la SSF en referencia a la nota SABAO-BCS-SAC-5335 que da cumplimiento a las Normas Técnicas para la Elaboración de Planes de Recuperación Financiera (NRSF-02), dando la Junta Directiva aprobación a la propuesta y acordando que se remita a la SSF.
- La Junta Directiva (JD/06/06/2023), celebrada el 29 de junio de 2023, quedó informada de la renuncia presentada por David Dewez Nina, a inicios de ese mismo mes, a su cargo como Tercer Director Propietario de la Junta Directiva y conoció la propuesta hecha por el correspondiente accionista para que en su lugar se nombre al señor Esteban Matiz Guerra, a quien se invitó a esta sesión para conocerle, acordando la Junta Directiva proponer su nombramiento ante la Junta de Accionistas a celebrarse la siguiente semana para que se le pueda nombrar en sustitución del señor Dewez Nina.
- La Junta Directiva (JD/10/10/2023), celebrada el 17 de octubre de 2023 autorizó la modificación de las características de emisión de Papel Bursátil denominada PBAINT1 y de emisión de Certificados de Inversión denominada CIAINT1, relacionadas con la clasificación de riesgo y el plazo de negociación.
- En Acta CE-24-2023 de fecha veintisiete de diciembre de dos mil veintitrés, de la Bolsa de Valores de El Salvador, se conoció solicitud de inscripción, sobre la cual se hace constar: Solicitud de Hencorp, S. A. de C. V. Casa de Corredores de Bolsa, para autorizar la inscripción de la emisión de Papel Bursátil PBAINT1, a cargo de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S. A., hasta por un monto de US\$ 15,000.0: INFORME LEGAL: Hencorp, S. A. de C. V., Casa de Corredores de Bolsa, ha solicitado a esta Bolsa inscribir la emisión de Papel Bursátil denominada PBAINT1 a cargo de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S. A. Dicha emisión fue autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión del Consejo Directivo número CD- 63/2023 de fecha 13 de diciembre de 2023, y asentada en el Registro Público Bursátil el día 22 de diciembre de 2023, con el número de asiento registral EM-0030-2023. Al 31 de diciembre de 2023 han sido colocados títulos por \$5,000,000 de esta emisión de Papel Bursátil (Nota 18).
- En Acta CE-24-2023 de fecha veintisiete de diciembre de dos mil veintitrés, de la Bolsa de Valores de El Salvador, se conoció solicitud de inscripción, sobre la cual, se hace constar: Solicitud de Hencorp, S. A. de C. V. Casa de Corredores de Bolsa, para autorizar la inscripción de la emisión de Certificados de Inversión denominada CIAINT1, a cargo de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A., hasta por un monto de \$15,000.0: INFORME LEGAL: Hencorp, S. A. de C. V., Casa de Corredores de Bolsa, ha solicitado a esta Bolsa inscribir la emisión de Certificados de Inversión denominada CIAINT1 a cargo de Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral, S.A. Dicha emisión fue autorizada por la

Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión del Consejo Directivo número CD-53/2023, de fecha 27 de octubre de 2023, y asentada en el Registro Público Bursátil el 20 de noviembre de 2023, con el número de asiento registral EM-0028-2023. Al 31 de diciembre de 2023 no han sido colocados títulos por esta emisión de Certificados de Inversión.

