# LXI

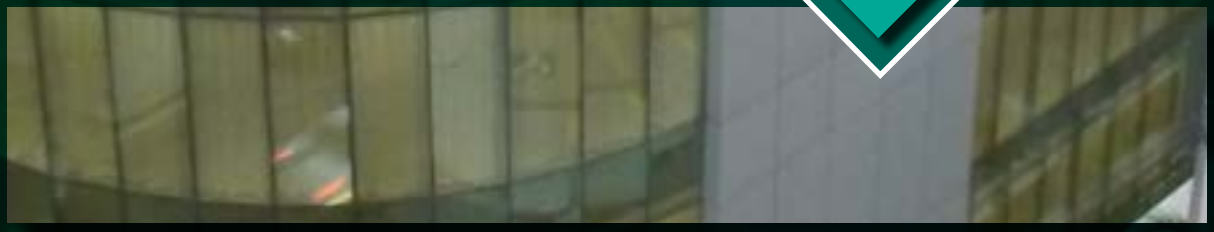
ASAMBLEA GENERAL

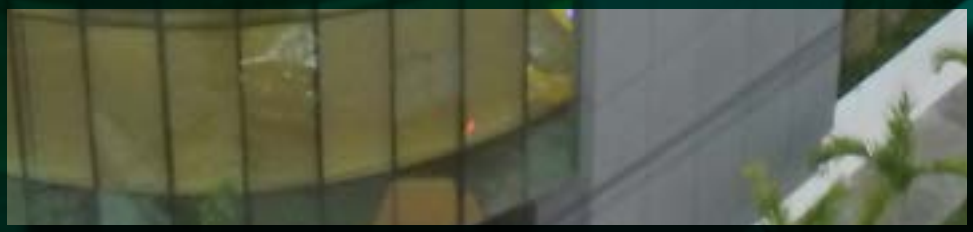
# FEDECACES

RED DE COOPERATIVAS
FEDECACES

MEMORIA DE LABORES 2023

COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES





LXI

ASAMBLEA GENERAL

FEDECACES

Anos
FEDEGÁCES

SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO
FEDECACES

## MISIÓN

Somos el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES sólido, integrado e innovador, con procesos tecnológicos digitalizados eficientes, que brinda servicios competitivos, para mejorar las condiciones de vida de la población.

## VISIÓN

Ser la principal opción de naturaleza cooperativa de servicios financieros éticos para la inclusión financiera, que responde a las necesidades de la población salvadoreña, con profesionalismo e integrado.

FINANCIERO FEDECACES
SEGUROS FUTURO
57 Años
FEDECACES
1966 - 2023
SEGUROS FUTURO
Fundación
ASESORES
para el desarrollo
RESPALDO
AUDITORÍA
& CONSULTORIA
COOP PROTEGE

# CORPORACIÓN FEDECACES

## MISIÓN

Ente integrador que promueve los mecanismos de autorregulación y regulación de acuerdo con el contexto normativo, para que los miembros de la Red de Cooperativas brinden servicios éticos, competitivos digitalizados e innovadores para una inclusión financiera estable.

## VISIÓN

Ser la corporación con identidad cooperativa reconocida por sus miembros como el ente integrador e incidencia, promotor del liderazgo, por su esfuerzo constante de cohesión, soporte técnico para asegurar la prestación de servicios de calidad, digitalizados y éticos, orientados a la inclusión financiera estable por medio de sus cooperativas miembros, con reconocimiento nacional e internacional.

ISO 9001:2015 CERTIFIED SYSTEM ATR

# COOPERATIVAS AFILIADAS

## ZONA UNO

**ACACYPAC N.C. DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA PROGRESO

**ACAYCCOMAC DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA
NUEVO SIGLO

**ACOPACC DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA CENTRAL

**ACACRECOSC DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA
SAN CRISTÓBAL

**ACACES DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA
EMPRESARIAL

**ACOPUS DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA
UNIVERSITARIA

**ACACEMIHA DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA HACIENDA

**ACECENTA DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA
SOLIDEZ TOTAL

**ACOPACTO DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA FAVORITA

**CODEZA DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA LOURDES

**ACEISPROMEN DE R.L.**

**ACAPRODUSCA DE R.L.**

**COOPERATIVA EL AMATE DE R.L.**

## ZONA DOS

**ACACESPSA DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA AVANCE

**ACACSEMERSA DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA PRINCIPAL

**SIHUACOOP DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA SIHUATEHUACÁN

**ACACI DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA INDEPENDENCIA

**ACOCOMET DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA ÚNICA

**ACACME DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA EL ESFUERZO

**ACACCCI DE R.L**

## ZONA TRES

**ACODJAR DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA UNIDAD

**ACACU DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA UNIÓN

**ACACESPRO DE R.L.**
COOPERATIVA FINANCIERA SALUD

**ACACCIBA DE R.L.**

**ACODEZO DE R.L.**

**ACOMAM DE R.L.**

RED DE COOPERATIVAS
FEDECACES

# ÍNDICE

**I. MENSAJE DE LA PRESIDENCIA**
**II. CONTEXTO DE LA GESTIÓN**
**III. ORGANISMOS DE DIRECCIÓN**

1. Consejo de Administración
2. Junta de Vigilancia
3. Comité de Créditos
4. Comité de Educación y Mercadeo
5. Directivas Zonales
6. Representantes en Organismos Afines
7. Comité Corporativo de Mujeres
8. Comité Corporativo de Gestión del Medio Ambiente
9. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
10. Administración de Coop Protege
11. Oficialía Corporativa de Seguridad Informática
12. Comité de Incidencia

**IV. INFORME OPERATIVO**

1. Servicios Financieros y Caja Central
2. Tecnología e Informática
3. Supervisión y Normativa
4. Administración Corporativa
5. Fundación Asesores para el Desarrollo
6. Servicio de Auditoría: Despacho Contable Respaldo
7. Servicios de Seguros: Seguros Futuro

**V. PRINCIPALES VARIABLES**
**VI. INFORME DEL AUDITOR Y ESTADOS FINANCIEROS**
**VII. DICTAMEN DE LA JUNTA DE VIGILANCIA**
**VIII. DIRECCIÓN NACIONAL**

# ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR

InfoRed

BIB
FAIR BANKING

OIKO CREDIT
invertir en las personas

EQUIFAX

Insaforp
Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

Ladonware

INSAFOCOOP
Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo

GOBIERNO DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE ECONOMÍA

GOBIERNO DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL

GOBIERNO DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE HACIENDA

# EMPRESAS DE COLECTURÍAS

# EMPRESAS DE REMESAS

vigo Money Transfer

La Nacional

Trans Fast

VIAMERICAS MONEY TRANSFER

ria

InterCambio EXPRESS

intermex INTERNATIONAL MONEY EXPRESS

MoneyGram

UniTeller

GIROSOL ENVIOS DE DINERO / MONEY TRANSFER SERVICES

DolEx Financial Services

PNC GLOBAL TRANSFERS

transNetwork

REMESAS CUSCA

]more[ money transfers

MONEY EXCHANGE

# INTEGRACIÓN INTERNACIONAL

DGRV
CONFEDERACIÓN ALEMANA DE COOPERATIVAS

**PRINCIPAL INTERCAMBIO TÉCNICO**

coop
Cooperativas de las Américas
Región de la Alianza Cooperativa Internacional

**FEDECACES: MIEMBRO CON REPRESENTACIÓN EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

WOCCU
World Council of Credit Unions, Inc.

**FEDECACES: MIEMBRO**

escuela de economía social

**ALIANZA ACADÉMICA**

CCC - CA

**INTEGRACIÓN COOPERATIVA**

**ALIANZA EDUCATIVA**

ASCOOP
Asociación Colombiana de Cooperativas

**ALIANZA ACADÉMICA**

# I

# MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

**Estimados Asambleístas líderes dirigenciales y gerenciales:**

Es un honor para mí saludar a la honorable Asamblea General de FEDECACES en nombre del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités de apoyo y equipo Gerencial de la Corporación FEDECACES.

Hemos concluido un año más de trabajo, hoy presentamos con mucha satisfacción este informe de rendición de cuentas. Como podrán observar en la Memoria de Labores durante el año 2023 cumplimos las metas de todas las variables financieras, hemos avanzado juntos, siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico 2021-2025, con actitud coherente para fortalecer el posicionamiento de las cooperativas de la Red FEDECACES. Al cierre del ejercicio estamos hablando de más de 350,000 asociados y más de 145 puntos de servicios en todo el territorio nacional.

Hace ya 15 años que el liderazgo cooperativo guiado por el entonces Gerente Corporativo Lic. Héctor Córdova, equipo gerencial, funcionarios, jefaturas y técnicos de la corporación y de las cooperativas afiliadas tomó la sabia decisión de desarrollar el Programa de Gobernabilidad e impulsar la marca de la Red de Cooperativas FEDECACES, para las cooperativas afiliadas que asumieron el compromiso de seguir en una misma dirección con sentido de cohesión y coherencia.
El Programa de Gobernabilidad ha sido un bastión muy importante para avanzar a través del trabajo conjunto y coordinado basado en propósitos comunes, principios y valores cooperativos que nos orientan para mejorar la sostenibilidad de las Cooperativas, reconociendo que la razón de ser de las cooperativas es la gente a la que nos debemos y servimos.
La consolidación del buen clima de gobernanza del liderazgo en las cooperativas de la Red, nos ha permitido ver hacia adelante, superar obstáculos y desafíos, para la continuidad del quehacer institucional y sectorial.

De igual manera en la armonización del trabajo con el liderazgo de las cooperativas, seguimos en la búsqueda permanente de la cohesión al interior de la Corporación FEDECACES y entre las entidades del grupo, lo que ha sido una constante para coordinar y alcanzar niveles de articulación y la sinergia de recursos, para optimizar el trabajo.

La práctica de buen gobierno corporativo, nos ha permitido responder adecuadamente al entorno regulatorio, evitando riesgos legales y de continuidad de la actividad económica.
Los escenarios regulatorios más dirigidos, nos han presionado a avanzar aceleradamente en su prevención. Se ha demandado a las cooperativas que asuman su preparación, que protejamos la homologación e integración de procesos, tecnología, herramientas e imagen, de manera que no se vulnere el esfuerzo

de la Red que eficientemente lleva más de 15 años. Este proceso es una necesidad que debemos afinar, definiendo quiénes asumiremos el compromiso de avanzar en el mismo camino, con el fin de posicionar el modelo cooperativo de inclusión financiera al servicio de la gente.

El marco legal en 2023, ha estado siendo objeto de agitación, anteponiendo el control por sobre la facilitación del avance de la economía y el fomento del cooperativismo. Se promueve más el servicio financiero sobre el servicio a la gente.

Como Presidencia, desde el Consejo de Administración, entregamos hoy este informe satisfechos de haber sobresalido ante el entorno, atendiendo las expectativas en las cooperativas, dando repuestas oportunas frente a las demandas de servicios y requerimientos normativos. Nada nos ha frenado.

Aprovecho la oportunidad para agradecer profundamente al Lic. Misael Barahona, Lic. Héctor Córdova, al equipo gerencial, colaboradores de la Corporación, a colegas directivos, gerentes y colaboradores de las Cooperativas de la Red, por seguir disciplinadamente lineamientos, lo que nos ha permitido cumplir las metas propuestas en el año 2023 y superar desafíos, de lo que nos sentimos muy satisfechos. Gracias por la participación diligente y proactiva del liderazgo de la Red de Cooperativas en todos los espacios del Programa de Gobernabilidad. Sin su cooperación, no hubiese sido posible lograr el acercamiento entre el Consejo de FEDECACES y las Cooperativas afiliadas.

Finalmente doy gracias a Dios por permitirnos lograr nuestras metas y poder decir

*¡MISION CUMPLIDA!*

*¡Vamos Por Más, avanzando juntos para Cooperativizar El Salvador!.*

Lcda. María Gertrudis Molina

**PRESIDENTA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN FEDECACES**

# II
# CONTEXTO DE LA GESTIÓN

El año 2023 se ha caracterizado por ser un período lleno de desafíos para las cooperativas de ahorro y crédito, y precisamente es loable reconocer el trabajo realizado por el trinomio de las cooperativas: Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Gerencia; así como el acompañamiento en la gestión por parte de los Comités de apoyo, para garantizar un clima de gobernabilidad que permita avanzar en los propósitos y perspectivas estratégicas establecidas de forma conjunta entre los miembros de la RED DE COOPERATIVAS FEDECACES.

Esta integración gremial, financiera y operativa que hemos construido entre los integrantes de la RED DE COOPERATIVAS FEDECACES, ha demostrado que somos capaces de lograr beneficios para nuestras cooperativas y sus miembros, resaltamos algunas áreas de trabajo que han marcado el contexto de la gestión del año 2023.

## 1. GOBERNABILIDAD E INTEGRACIÓN COOPERATIVA

Se ha dado atención de manera prioritaria a las buenas prácticas y compromiso de la gobernabilidad, a través del desarrollo del PROGRAMA DE GOBERNABILIDAD, que ha significado avanzar en la integral integración cooperativa basado en los propósitos comunes, es así que concluimos con éxito el desarrollo de los diferentes espacios de interacción tales como: Comité de Gerencial, Foro de Gerentes, Foro de Presidentes y Gerentes, Encuentro del Trinomio, Encuentro de la Dirección Nacional y la Comisión de Integración.

## 2. CRECIMIENTO Y EXPANSIÓN

El propósito de las cooperativas de acercar los servicios financieros a la población salvadoreña ha dado como resultado cerrar con más de 140 sucursales de la RED DE COOPERATIVAS FEDECACES, que se establece como una de las redes de servicios financieros más importantes en el país. Así, a pesar de las dificultades surgidas por factores externos, impactos de la Pandemia de COVID 19, reportamos un crecimiento financiero en los activos del 7%, indicador de solvencia del 16.08%, morosidad 4.35% y liquidez 18.50 % para las cooperativas de la RED, y FEDECACES con solvencia de 14.65%, morosidad 1.72% y liquidez 19.07%. Contar con la Caja Central de Liquidez, ha sido un factor exitoso en la gestión, dado que se ha realizado el apoyo de servicios financieros, ahorro y crédito como la principal alternativa para las cooperativas para el manejo y administración de su liquidez. Así como, la atención de los requerimientos regulatorios para el servicio de remesas, los cuales cada vez se profundizan más, no obstante hemos reportado un crecimiento de las operaciones de pago y envío, sustancialmente en las relativas a depósito a cuenta. La administración del Fideicomiso de FIREMPRESA, se atendió en función a las responsabilidades inherentes como administrador reportando un saldo de $ 17.3 millones.

## 3. INCIDENCIA INSTITUCIONAL

Los esfuerzos articulados a nivel del Grupo de Liderazgo e Incidencia y Comité de Incidencia, permitió atender de forma efectiva los proyectos de Ley Orgánica del Insafocoop y Ley Especial para Asociaciones Cooperativas, y con la integración del trabajo de incidencia entre: FEDECACES, FEDECRECE, FEDECOOPADES y FESCOVAM, se realizó la consulta a nivel de las bases cooperativas y concluyendo en propuestas de Ley surgidas de las cuatro Federaciones, las que fueron presentadas al INSAFOCOOP, para su consideración en el proceso de formulación de Ley. También la incidencia se enfocó en el proyecto de Ley Especial para la Prevención, Control y Sanción del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción, la cual se enfoca en una supervisión directa por la Superintendencia del Sistema Financiero, para las cooperativas de más de $ 30.0 millones en activos. Los proyectos citados no fueron aprobados por la Asamblea Legislativa al cierre de este informe.

## 4. TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

Se ha establecido la ruta hacia la transformación tecnológica al 2030, expresión de necesidades para la RED DE COOPERATIVAS FEDECACES, la cual ha sido compartida en los diferentes espacios de gobernabilidad, como parte del proceso de digitalización de los servicios financieros. Dado también los riesgos latentes en el manejo y acceso de la información se ha fortalecido la Unidad de Seguridad Informática en FEDECACES y Seguros Futuro, las cuales brindan el soporte de las políticas, procedimientos y herramientas para reducir la exposición de ciberataques en los sistemas de información y comunicaciones.

Como parte de los requerimientos regulatorios para las cooperativas se desarrolló por parte de FEDECACES, la solución tecnológica para cumplir con la Ley de Facturación Electrónica, para lo cual se desarrolló, de forma gratuita, el proceso de instalación, entrenamiento y asistencia para

las cooperativas: FEDECACES, ACODJAR, ACACU, ACACESPSA y ACACYPAC.

## 5. GESTION INTEGRAL DE RIESGOS Y ADECUAMIENTO NORMATIVO

Durante el este período se ha continuado con las buenas prácticas de gestión integral de riesgos en la Red de Cooperativas FEDECACES, como parte fundamental del compromiso de gestionar y mantener cooperativas líquidas, solventes y eficientes, que garanticen la protección de los depósitos y aportaciones de sus asociados.

Para la protección de los ahorros y depósitos de los asociados, en razón de la confianza dada a la dirección, continuamos el desarrollo de CoopProtege, como instrumento de seguros de depósitos, a nuestra propia iniciativa y diseño, tomando buenas prácticas de la red latinoamericana de fondos de depósitos de ahorro vinculados a DGRV. Con la participación de cooperativas, CoopProtege va avanzando en capitalización y a la víspera de la fase de cobertura de los depósitos.

El proceso de adecuación ante una eventual posibilidad de regulación, ha sido atendido para las cooperativas cerca del umbral establecido en el marco normativo, en tal sentido, se trabajó con las cooperativas: ACODJAR, ACACESPSA, ACACYPAC, ACACU, ACACCIBA y FEDECACES, de tal manera de estar preparados con antelación con un proceso sistematizado de autorregulación y adecuación. Lo cual ha sido informado a sus respectivos Consejos de Administración.

Mirando hacia el futuro , debemos seguir fortaleciendo la cultura de la solidaridad y la ayuda mutua en la Red de Cooperativas FEDECACES, para trabajar en equipo y resolver las necesidades de nuestros asociados y propender por un mejor nivel de vida.

Agradecimiento al apoyo recibido desde el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, comités de apoyo, liderazgo dirigencial, y a nuestro equipo ejecutivo de las gerencias de área, así como a las jefaturas y personal operativo de la Corporación, por su dedicación y esfuerzo para juntos seguir avanzando hacia las metas estratégicas al año 2025, que será nuestro Año Internacional, decretado por la ONU.

VAMOS POR MAS, PARA COOPERATIVIZAR EL SALVADOR.

Lic. Misael Eduardo Barahona
**GERENTE CORPORATIVO FEDECACES**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN FEDECACES

## JUNTA DE VIGILANCIA FEDECACES

## COMITÉ DE CRÉDITOS FEDECACES

## COMITÉ DE EDUCACIÓN FEDECACES

## COMITÉ CORPORATIVO DE MUJERES FEDECACES

## COMITÉ DEL MEDIO AMBIENTE FEDECACES

## COMITÉ DE SALUD OCUPACIONAL FEDECACES

JUNTA DIRECTIVA FUNDACIÓN ASESORES PARA EL DESARROLLO

## DIRECTIVA ZONAL I

## DIRECTIVA ZONAL II

## DIRECTIVA ZONAL III

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN COOP PROTEGE

## JUNTA DE VIGILANCIA COOP PROTEGE

## COMITÉ DE RIESGOS COOP PROTEGE

## COMITÉ DE EDUCACIÓN COOP PROTEGE

## PERSONAL TÉCNICO COOP PROTEGE

# III
# ORGANISMOS DE DIRECCIÓN

## 1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ante la Honorable LXI Asamblea General de asociados, el Consejo de Administración se complace en presentar un resumen de sus actividades que en el marco de la responsabilidad como Gobierno cooperativo ha efectuado durante el ejercicio económico 2023.
Todo el quehacer del Consejo de Administración se circunscribe al mandato de Asamblea como máximo organismo cooperativo, así como al marco legal y normativo que rige la institucionalidad de la Corporación FEDECACES.

**OFICIALÍA DE SEGURIDAD Y RIESGO INFORMÁTICO**
Para instalar en pleno la función de la seguridad informática, el Consejo de Administración en resumen realizó:

- Creación de la Oficialía de Cumplimiento Corporativo,
- Nombramiento del Oficial de Cumplimiento Corporativo Titular y Suplente,
- Oportunamente se tuvo informes de incidentes de seguridad informática, para el cierre respectivo.

**SOLVENCIA DE COOPERATIVAS**
En su rol de prever el soporte para la solvencia de las cooperativas y la FEDECACES misma, se ha aprobado la creación de la Línea de Crédito para Diversificación del Fondeo de Pasivos para las cooperativas de la Red.

Se ha monitoreado el cumplimiento del indicador del solvencia de todas las entidades de la Red, a través del Sistema de Indicadores de Alerta Temprana, para las recomendaciones pertinentes.
Además, se ha dado seguimiento al riesgo de impago por el caso de Electra.

**PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**
En la gestión administrativa, entre otros, se ajustó la organización con la modificación al Manual de Puestos y Funciones, para incluir los nombramientos de nuevos cargos ejecutivos y gerenciales.

El Plan de Trabajo 2023 fue presentado y aprobado y ratificados sus lineamientos en la LX Asamblea General, dándole el debido seguimiento periódico a su ejecución correcta. Oportunamente se tuvo los informes de ejecución financiera del año.
Dándole continuidad al proceso de mejora continua, se recibieron los informes referentes al Sistema de Gestión de Calidad, vinculados a la Certificación ISO 9001/2015
Para mantener la estabilidad y ordenamiento de la participación dirigencial, se aprobó las

modificaciones pertinentes al Reglamento de Dietas de Cuerpos Directivos y Directivas Zonales.
Adicionalmente se aprobó la adquisición del equipamiento e infraestructura, conforme estaba planificado y presupuestado.

**GESTIÓN DE RIESGOS**

Por la relevancia de la administración enfocada a la gestión de riesgos, el Consejo de Administración conforme a la Normativa de Gobierno corporativo, asumió su responsabilidad en los aspectos siguientes:
Se aprobó el Plan de trabajo y el Plan de capacitación a ejecutar por la Unidad de Riesgos de FEDECACES para 2023.

Se recibieron informes periódicos y evaluación del Plan de trabajo del Comité de Riesgos.
En el proceso de actualización e implementación, se aprobó el Manual de Riesgo Operacional y Política de Riesgo Operacional en seguimiento a los Planes de adecuación a la Normativa de Riesgo Operacional NPB4-50. Se aprobó el Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Política de Conflicto de intereses en seguimiento a los planes de Adecuación a la Norma de Gobierno Corporativo NRP-17. Todos conforme norma, presentados al ente supervisor.

En el contexto de la regulación aplicable al servicio de envío y recepción de dinero, entendido como Servicio de Remesas Familiares, se han recibido y aprobado informes del Comité de Riesgos, notificados oportunamente respecto a la presencia de incidentes de riesgos, conforme el Plan de Incidentes aprobado previamente. También se aprobó la modificación para la gestión integral de riesgo del servicio de remesas.

Otro informe recibido y aprobado ha sido sobre el Gobierno Corporativo, así como el Plan de Contingencias de FEDECACES para las remesas familiares.
Para facilitar el control y gestión de riesgos, se aprobó la actualización de la Matriz de Riesgos relacionada con el servicio de remesas familiares.

**AUDITORÍA**

Legalmente y conforme a la Normativa aplicable, la Junta de Vigilancia de FEDECACES ejerce la función de la auditoría interna.
En ese sentido, el Consejo de Administración aprobó oportunamente el Plan de la Junta de Vigilancia 2023; actualizando también, el Reglamento del Comité de auditoría como parte

del Gobierno de esa función que incluyó los ajustes por la reestructuración del Comité de Auditoría.
Periódicamente, se recibió el informe de Junta de Vigilancia y del Auditor Interno.

Luego de la presencia del ente supervisor, se recibió su informe preliminar, el cual fue objeto de atención por parte del nivel gerencial y del área respectiva, como de este propio Consejo de administración. Así, se conocieron los resultados finales de la visita de inspección focalizada, habiendo remitido a la Superintendencia del Sistema Financiero, el Plan de Acción y ejecutado los descargos conforme al Plan.

**PREVENCIÓN LAVADO DE DINERO**

A efectos de prevenir riesgos de ilícitos de lavado de dinero, el Consejo de Administración se ha vinculado desde la perspectiva de la función de Gobierno cooperativo, a la implantación de la función de prevención y cumplimiento. Para estos efectos, entre otras acciones, se aprobó el Plan de trabajo de la Oficialía Corporativa de Cumplimiento, aprobación del Plan de formación anual; a la vez que se recibió y aprobaron los informes trimestrales de la Oficialía de cumplimiento.

Para la mejora de la gestión, dado el volumen del negocio y requerimientos normativos, el Consejo de Administración aprobó la reestructuración del Comité de Prevención por el fortalecimiento de la estructura organizativa de FEDECACES.
Para iniciar 2024, ya se aprobó también el Plan de Trabajo y Plan de Formación de la Oficialía Corporativa de Prevención de Lavado de Dinero.

**APOYO AL DESARROLLO DE LA RED DE COOPERATIVAS**

Dada la gestión realizada por FEDECACES y Seguros Futuro en el año 2022, esto resultó en la autorización por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, para ejercer la función de Comercializador Masivo de Seguros en FEDECACES a través de la Red de Cooperativas FEDECACES, todos debidamente inscritos. Así, 2023 significó el absoluto establecimiento de la Comercialización Masiva, impulsando la incorporación dinámica de las cooperativas, el establecimiento y fortalecimiento de la estructura organizativa y soporte institucional. Todo esto, con el conocimiento, la anuencia y aprobación pertinente por el Consejo de Administración. Al cierre del año, se procedió a la renovación de la referida autorización.

Para continuar el soporte de los servicios digitales de las cooperativas de la Red, se procedió a la contratación de la consultoría correspondiente al producto de Tarjetas de Débito y de Crédito, con el proveedor PROCESSUSNET, Empresa de tecnología transaccional.

Se procesó y se autorizaron diversos Puntos de servicios de Remesas Familiares, tanto nuevos como traslados a mejores condiciones.

Se revisaron y actualizaron los Contratos con Empresas Transmisoras de Dinero, ETD, a través de las enmiendas respectivas; así se procedió a la aprobación de la modificación al Modelo operativo del Servicio de envío y Recepción de dinero de FEDECACES vinculado a las cooperativas participantes.

Para la mejora del servicio de Remesas, se aprobaron requerimientos de soporte.
Para prevenir requerimientos adicionales de financiación, en adición a la función de la Caja Central de Liquidez, el Consejo de Administración autorizó que se gestionara la localización de Crédito para FEDECACES.

**GOBERNABILIDAD**

Considerando la sustantiva relevancia y transversalidad de la gestión de un buen gobierno corporativo, el Consejo de Administración ha mantenido en forma periódica y secuencial, mucho esfuerzo para el vínculo del liderazgo nacional y de organismos de dirección de la Red de Cooperativas FEDECACES y de la Dirección nacional.

En ese sentido, se han atendido la recepción y aprobación en lo pertinente de informes de Junta de Vigilancia y Auditoría interna, a nivel administrativo interno. A nivel corporativo se han sostenido coordinación conjunta y presencia de representación con Seguros Futuro, Coop Protege y la Fundación Asesores para el Desarrollo.

A nivel de la Red, se ha asistido por convocatorias e invitaciones a eventos conmemorativos y actos de asambleas de las Cooperativas de la Red y entidades de la Corporación.
Para incidencia favorable en el entorno, se ha sostenido y dado seguimiento a la gestión del grupo del Liderazgo de incidencia, representativo de las cooperativas.

De igual manera a nivel nacional se ha sostenido seguimiento y soporte a la gestión regional de las Directivas Zonales, Comité de Educación, Comité de Crédito y demás importantes instancias de apoyo de FEDECACES.

Sistemáticamente, a nivel directivo y gerencial, todos los miembros reportan informes relevantes en cada sesión de trabajo del Consejo de Administración y se intercambian resúmenes de acuerdos con seguros Futuro.

**INCIDENCIA**

Siendo conveniente un entorno favorable, FEDECACES acompañando al liderazgo de las cooperativas federadas y coordinando con el liderazgo de otras federaciones hermanas, ha mantenido seguimiento proactivo a diversas jornadas de atención al tema regulatorio y reformas legales, a efectos de ilustrar a tomadores de decisiones sobre la importancia del rol del sector cooperativo en la sociedad salvadoreña. Así, se ha tenido conocimiento de ini-

ciativas legales, se han formulado colectivamente propuestas de adecuación, promoción de la participación a través de jornadas de divulgación, tal corresponde al rol de representación de FEDECACES, por naturaleza.

El mantenimiento de relaciones sociales y económicas con entidades del Gobierno continúan siendo relevantes, tal se expresa en las participación del pago del Subsidio del GLP siendo principales actores a nivel del sistema financiero y nacional, administración de recursos de FIREMPRESA de BANDESAL, colecturía de tributos fiscales a través de convenio con el Ministerio de Hacienda, entre otros.

Así nuestro informe, el cual se respalda por el informe general y en detalle contenido en la memoria de Labores del Ejercicio 2023, presentado por todas las áreas Gerenciales y de organismos de fiscalización y apoyo.
Agradecemos sobremanera su contribución al producto generado en la inclusión social e inclusión financiera que en 2023 reportamos de manera exitosa.

## 2. JUNTA DE VIGILANCIA

### A. MARCO LEGAL

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas y 51 de sus reglamentos, así como los estatutos de FEDECACES, la Junta de Vigilancia rendimos informe anual de las actividades de Auditoria Interna realizadas, contempladas en el Plan de Trabajo 2023, aprobado por el Consejo de Administración de FEDECACES y revisado por la Súper Intendencia del Sistema Financiero para la aplicación de la Normas Técnicas para el registro, obligaciones y funcionamiento de entidades que realizan Operaciones de Envió o Recepción de Dinero atravez de Sub-agentes o administradores de Sub-agentes (NRP-19).

Congruentes con la Norma Técnica para la Auditoria de las Entidades del Sistema Financiero (NRP-15), con enfoque basado en Riesgos, y en coordinación de la Unidad de Auditoria Interna Corporativa de la Federación, se realizaron las pruebas Obligatoria y Complementaria, aplicando el Manual de Fiscalización, orientado al análisis y evaluación de la efectividad de la Estructura del Control Interno, para proporcionar una razonable seguridad, pero no absoluta, de que la Federación cumplen las disposiciones establecidas.

### B. SEGUIMIENTO AL PLAN DE AUDITORÍA 2023.

La Junta de Vigilancia, para el pleno de sus funciones realizamos reuniones ordinaria mensuales, en forma Virtual y Presencial, con el apoyo técnico y logístico, logramos la mayor cobertura de revisiones, resultado que hemos alimentados en la herramienta del Sistema de Auditoria Corporativa (SAC).

Para la revisión del servicio financiero de Envío y Recepción de Dinero, durante el año dos mil veintitrés se realizó la revisión de las herramientas administrativas para la prestación del servicio financiero, emitiendo los informes siguientes:

1) Política Conocimiento del Cliente
2) Política de conocimiento del subagente
3) Política de conocimiento de la ETD
4) Política Antifraude
5) Manual SENTINEL USO DEL SISTEMA
6) Política consulta listas de cautela
7) Manual para la Gestión Integral de Riesgo del Servicio de Envío y Recepción de Dinero
8) Manual SENTINEL para el servicio de Envío y Recepción de Dinero
9) Manual PLD FEDECACES
10) Manual de Procedimientos para el Servicio de Envío y Recepción de Dinero
11) Protocolo de Atención para el Servicio de Envío y Recepción de Dinero
12) Procedimiento del Servicio de Remesas Familiares.
13) Política General de Seguridad Informática.

Se realizaron las visitas in situ a diez subagentes de Remesas Familiares, se emitieron los informes del Resultado de la visita. Los representantes de la Junta de Vigilancia participaron en las reuniones trimestrales del Comité de Auditoría de la Federación.

Las pruebas que a continuación anotamos las más relevantes:
ESTADOS FINANCIEROS
INDICADORES DE ALETAS TEMPRANAS
VISITAS DE SEGUIMIENTOS A DIRECTIVAS ZONALES
VERIFICACION DE ASAMBLEAS ZONALES
ELABORACION DE INFORMES Y DICTAMEN DE JUNTA DE VIGILANCIA
SISTEMA DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO
REVISION DE INFORME DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Todas estas actividades antes mencionadas las hemos realizados con el apoyo Técnico de la Lic. Miriam Campos, Gerente de Administración Corporativa, para la remisión de información electrónica y física cuando fuera requerida en la continuidad del trabajo, y la presentación de informes por personal técnico cuando ha sido necesario.

Así nuestro Informe.

# 3. COMITÉ DE CRÉDITOS

**ENERO A DICIEMBRE 2023**

Se realizaron durante el 2023, once reuniones ordinarias virtuales y presenciales, cumpliendo con la programación del plan de trabajo.

**Actividades:**

1. Se aprobaron y asignaron los cupos de créditos por $28.5 Millones y se analizaron solicitudes de crédito por $43,738,658

| COOPERATIVA | CRÉDITO APROBADO | FECHA APROBACIÓN |
|---|---|---|
| ACACRECOSC DE R.L | $3,000,000.00 | 25/1/23 |
| ACODEZO DE R.L | $5,938,658.00 | 20/3/23 |
| ACOCOMET DE R.L | $4,000,000.00 | 20/3/23 |
| ACACEMIHA DE R.L | $1,000,000.00 | 20/3/23 |
| ACECENTA DE R.L | $3,000,000.00 | 20/3/23 |
| ACACI DE R.L | $2,500,000.00 | 22/4/23 |
| ACACME DE R.L | $3,000,000.00 | 22/4/23 |
| ACODJAR DE R.L | $4,000,000.00 | 28/6/23 |
| ACECENTA DE R.L | $3,000,000.00 | 24/7/23 |
| ACOCOMET DE R.L | $3,000,000.00 | 24/7/23 |
| ACOPACTO DE R.L | $2,500,000.00 | 24/7/23 |
| ACACEMIHA DE R.L | $1,500,000.00 | 20/10/23 |
| ACACESPRO DE R.L | $1,500,000.00 | 20/10/23 |
| ACODEZO DE R.L | $3,000,000.00 | 22/11/23 |
| ADEL CHALATENANGO | $800,000.00 | 27/12/23 |
| ACACRECOSC DE R.L | $2,000,000.00 | 27/12/23 |
| **Total** | **$43,738,658.00** | |

**2. Ratificación de créditos aprobados por otras instancias.**

Para el año 2023 se ratificaron los 11 créditos de la línea de CreditoSeguro, por $114,564.42 a tasa cero y un Crédito para consumo solicitado por la ACACCCI DE R.L. el cual no fue aceptado por esta cooperativa.

| COOPERATIVA | MONTO | FECHA |
|---|---|---|
| ACACEMIHA DE R.L | $7,512.60 | 21/6/23 |
| CODEZA DE R.L | $17,326.50 | 23/6/23 |
| ACAPRODUSC DE R.L | $13,500.00 | 28/6/23 |
| ACOPACTO DE R.L | $20,518.50 | 28/6/23 |
| ACACESPRO DE R.L | $10,371.00 | 27/6/23 |
| ACACI DE R.L | $6,568.77 | 27/6/23 |
| ACACRECOSC DE R.L | $17,814.96 | 21/6/23 |
| ACAPRODUSCA DE R.L | $12,760.20 | 30/8/23 |
| ACAPRODUSCA DE R.L | $3,363.20 | 27/9/23 |
| ACACRECOSC DE R.L | $3,500.03 | 29/11/23 |
| CODEZA DE R.L | $1,328.66 | 25/12/23 |
| | $114,564.42 | |
| ACACCCI DE R.L | $50,000.00 | 25/10/23 |
| | **$164,564.42** | |

Detalle de los créditos aprobados por otras instancias:

**3. Revisión de Informes Gerenciales.**
Mensualmente se analizó la administración de la cartera de préstamos, revisando las principales variables de colocación, recuperación, situación de mora y provisión de reservas.

**4. Seguimiento mensual de la implementación de la Unidad de Crédito MYPE en 16 Cooperativas.**
Revisión mensual de los informes de cierre de la línea de actividades productivas de las cooperativas, brindando asesoría a las Gerencias, jefes y Supervisores MYPE, así como a los asesores de las Cooperativas. La cartera de préstamos en la línea de crédito productivo cerró a diciembre de 2023 con un saldo de $47,030,150.95.

**5. Cumplimiento de condiciones contractuales.**
Se realizó el seguimiento en las cooperativas en el cumplimiento de condiciones contractuales, conociendo informes de avances en 7 cooperativas:
ACACESPRO - ACACI - ACECENTA - ACODEZO - ACOPACTO - ACACRECOSC - CODEZA

**6. FIREMPRESA**
Revisión mensual de la recuperación del fondo en administración de cartera en el Fideicomiso para la Recuperación Económica de las Empresas Salvadoreñas.

A diciembre del 2023 se cerró con un saldo de cartera de préstamos por $17,518,861.71, gracias a las acciones que realiza FEDECACES en su calidad de administrador del fondo y las gestiones operativas que realizan las Cooperativas que participan en este fideicomiso.

# 4. COMITÉ DE EDUCACIÓN DE FEDECACES

El Comité de Educación durante el año 202, avanzó en la gestión de la promoción del modelo cooperativo y de su filosofía de Principios Valores universales, acompañando como comité de apoyo, al Consejo de Administración.

**CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE:**

• Escuela de formación cooperativa para asociados y asociadas de las cooperativas afiliadas.
Bajo el esquema del FOMENTO Y DESARROLLO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN COOPERATIVA, se pretende formar futuros asociados empoderados y comprometidos con el modelo cooperativo, fortaleciendo la identidad y fidelidad cooperativa. En este sentido, el Comité de Educación continúa trabajando el proceso para la socialización con el nivel gerencial y la estructura dirigencial de FEDECACES.

Así mismo, nos encontramos en el proceso de planificación para las consultas en los Comités de Educación de las cooperativas afiliadas a la federación.

• Formación y contribución del Comité de Educación.
Contribuyendo a la promoción del sector juventud y a los ejes estratégicos de la Planificación Estratégica del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES 2021-2025, el Comité de Educación y Mercadeo, realizó un encuentro a nivel nacional con los jóvenes vinculados a nuestras cooperativas afiliadas. Su objetivo fue planificar actividades estratégicas, que permita instalar los Comités de Jóvenes Cooperativistas en las asociaciones cooperativas afiliadas a FEDECACES, o su reactivación para el desarrollo, formación y organización de los jóvenes, de cara a la renovación de cuadros líderes. En la jornada participaron más de 60 jóvenes y la representación significativa de las directivas zonales y dirigencia de las cooperativas.

Respecto a la formación académica especializada, FEDECACES y la Fundación Asesores para el Desarrollo han dirigido recursos requeridos y necesarios, que han permitido fortalecer las capacidades dirigenciales y gerenciales al interior de nuestras cooperativas en beneficio de la membresía, por lo que, el Comité de Educación ha participado activamente en estos procesos.

**LIDERAZGO E INCIDENCIA INSTITUCIONAL**

• Fortalecimiento Institucional.
Se participó activamente en las jornadas programadas por la dirigencia nacional, compartiendo el Comité de Educación el trabajo y asumiendo el compromiso de cumplir nuestras proyecciones.

Nuestra agenda de trabajo 2023, se ejecutó según lo programado; realizando 12 reunio-

nes ordinarias y 4 de trabajo en forma presencial y virtual, que permitieron orientar las actividades del Comité de Educación, seguimiento al entorno y actividades del SCFF; lo que ha permitido el fortalecimiento institucional y la conexión con el Consejo de Administración de FEDECACES.

En julio 2023, mes internacional de las cooperativas, se nombró a cinco nuevos miembros al Comité de Educación y como enlace entre este Comité y el Consejo de Administración se nombró a Licda. María Esperanza Zaldaña de García.

# 5. DIRECTIVAS ZONALES

**DIRECTIVA ZONAL I**

Se presentan las principales actividades realizadas durante el ejercicio 2023

Se evaluó trimestralmente el plan de trabajo, logrando un cumplimiento del 85%, realizando la revisión de las actividades programadas y estableciendo coordinación con las áreas respectivas.

**Preparación y realización de Asamblea**

En los meses de enero a febrero se realizó la preparación de la Asamblea Zonal Uno, programada para el 5 de marzo de 2023, se se estableció coordinación con la Junta de Vigilancia de FEDECACES, para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el Reglamento de la Directiva Zonal Uno.

a. Convocatoria presencial de la Asamblea de Zona Uno realizada el 5 de marzo de 2022.
b. Definición de contenido de Asamblea
c. Revisión de los pagos de aportes de las Cooperativas, de acuerdo al Artículo No 24 del Reglamento Directiva Zona Uno, literal a) Las cuotas anuales por asociada que cada cooperativa aporta de acuerdo a la membresía activa que reporta al 31 de diciembre de cada año, en ningún caso la cuota será inferior a $125.00 ni superior a $1,250.00.
d. Memoria de Labores 2022, la cual se aprobó con observaciones.
e. Informe económico 2022.
f. Elaboración del Plan de Trabajo 2023.
g. Después de la realización de la Asamblea General, los nuevos miembros directivos electos de la Directiva Zonal Uno recibieron la inducción de los siguientes documentos a) Reglamento de la Directiva Zonal Uno; b) Reglamento de Dietas y su aplicación, formularios que deben de llenarse para el control de participación de actividades; c) Presentación de plan de trabajo de 2023

**Participación en actividades en las Cooperativas**

Como parte de las funciones establecidas en el Reglamento de la Directiva Zonal Uno, en el Art. 11 Corresponde a la Directiva Zonal Uno "b) Identificar cooperativas y entidades potenciales de afiliación formulando propuestas al Comité de Educación y Mercadeo.

En enero de 2023 se analizó la representación de dirigencia en la Corporación FEDECACES, se convocó siguientes cooperativas para la conformación del Coité de Educación: CODEZA, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACOPUS, ACACRECOSC, y ACACEMIHA las cooperativas convocadas son las que reportaban dos y un representante en la Corporación FEDECACES.

Se recibieron los puntos de acta y los currículos de los candidatos de las cooperativas y se remitieron al Concejo de Administración de FEDECACES, el Consejo de Administración de FEDECACES nombró por la Zona Uno, al representante de ACACRECOSC, Amílcar Humberto Mejía Rivas.

Informe de delegaciones a Asambleas de Cooperativas que invitaron a la Directiva Zonal Uno

| | |
|---|---|
| 1. ACECENTA | 25 de febrero |
| 2. ACOPACTO | 10 de marzo |
| 3. CODEZA | 23 de marzo |
| 4. ACOPUS | 25 de marzo |
| 5. ACAYCCOMAC | 26 de marzo |

**Participación en actividades de incidencia.**
Se estableció coordinación con los representantes de las Cooperativas de la Zona Uno, para asistir a la reunión de la región de la zona central en el INSAFOCOP, en la que se analizó la Ley Orgánica del INSAFOCOOP.
Actividad en la que asistieron todas las cooperativas miembros de la zona uno, la actividad fue realizada en las instalaciones de CACTIUSA y los delegados presentaron los comentarios a la presidencia del INSAFOCOOP.

**Mejores prácticas Escuela de Formación Cooperativa, Comité de Mujeres y Jóvenes**
• Comité de Jóvenes
El 29 de mayo, se convocó a las Cooperativas de la Zona Uno, para compartir las experiencias de trabajo de los Comités de Jóvenes de las Cooperativas ACOPACC y ACAYCCOMAC. Esta actividad fue presentada por los jóvenes de cada una de las Cooperativas. Se contó con la asistencia de los Comités de Educación de la 8 Cooperativas.

**• Escuela de Formación Cooperativa**
El 19 de junio, se realizó la jornada de presentación de las mejores prácticas en el tema de "Escuela de Formación Cooperativa presentado por las Cooperativas, ACACYPAC Y ACACEMIHA. La jornada se realizó virtualmente y se contó con la participación de los miembros de los Comités de Educación de las siguientes cooperativas ACOPACTO, ACAYCCOMAC, ACOPUS, ACECENTA Y CODEZA, con 29 participantes en la sesión.
En esta ocasión cada cooperative tuvo la oportunidad de comentar la metodología de trabajo, temáticas, presupuesto, forma de convocar;

**• Comité de Mujeres**
El 23 de octubre, se socializó la Política de Género, con los miembros de Comités de Muejres y Educación de las Cooperativas de la zona uno, actividad que fue realizada en coordinación con el Comité de Mujeres de FEDECACES

**Pasantías realizadas entre las Cooperativas de la Zona Uno.**
Como resultado de las actividades realizadas con los Comités de Educación, de Mujeres y de Jóvenes, en la que se han presentado las mejores experiencias, entre las Cooperativas de la zona, la dirigencia de las Cooperativas se motivó a realizar pasantías para profundizar en los temas impartidos.
• ACOPUS – ACAYCCOMAC, el 13 de mayo de 2023 se realizó pasantía con el fin conocer la experiencia de ACOPUS, en el funcionamiento del comité de género, se compartieron temas

específicos relacionados con el ABC de género, asistieron 6 personas de ACAYCCOMAC y participaron 3 miembros de ACOPUS.

• ACACEMIHA - ACAYCCOMAC, El 15 de julio, se realizó pasantía para compartir experiencias de la "Escuela de Formación Cooperativa".

• ACAYCCOMAC – ACOPACC. Se realizó el 16 de septiembre, para intercambio del funcionamiento del Comité de Jóvenes. ACOPACC, interesado en el programa de becas, y ACAYCCOMAC en el funcionamiento de manera general. Según el informe se destacan las mejores prácticas de ambas cooperativas.

• ACAYCCOMAC, Sobre el tema de becas, promueve media beca a 23 estudiantes, con una inversión de $7,000.00 anuales. Criterios de selección de estudiantes, requisitos para mantener la media beca. Tienen convenio con algunas Universidades.

• ACOPACC, los jóvenes son considerados directivos de la Cooperativa, son nombrados por el Consejo de Administración y asumen sus funciones. Visitan los centros educativos de cada agencia, con temas específicos para los jóvenes entre las edades de 20 a 25 años. Realizan encuentro de asociados de las agencias.

• ACAYCCOMAC – ACOCOMET, pasantía realizada el 30 de septiembre, sobre el tema "Base de jóvenes". Se realizó en centro recreativo Splash. ACOCOMET participaron con 16 jóvenes y por parte de ACAYCCOMAC, participaron 13 jóvenes. Y acompañó un miembro de la zona.

• ACOPUS – ACOPACTO, pasantía realizada el 21 de octubre, con el tema de género, actividad realizada en las instalaciones de ACOPACTO. Acompañaron dos miembros de la zona uno.

**Planificación de actividades de fiesta agostina.**
Se estableció coordinación con Alcaldía de San Salvador y se analizaron las alternativas de participación en las fiestas patronales de San Salvador, acordando participar en el Desfile del correo.

Como directiva zonal se considera que es importante que se realice esta actividad para continuar con el posicionamiento de la Red de Cooperativas, ya se estimó la participación de un público en el desfile aproximado de 60,000 personas.
• Se conformó una comisión para coordinar la actividad integrada por tres miembros de la zona y se definieron fecha de coordinación con las cooperativas y la planificación de la actividad
• El 16 de agosto se realizó la evaluación virtual con todo el personal de las cooperativas que participaron en la actividad, concluyendo que:
- La actividad fue todo un éxito. Con una excelente participación de las cooperativas, y la Di-

rectiva Zonal Uno, considera que para ser la primera vez en la organización directa de este tipo de actividad los objetivos se cumplieron.

- En la evaluación de la actividad se utilizó la herramienta MENTI, obteniendo los comentarios y las observaciones, para retomarlos para el próximo año. De parte de personal que asistió, se concluyó que es importante la asistencia en este tipo de actividades.
- Es importante que los miembros de la Directiva Zonal Uno, conversen con las presidencias y gerencia de sus Cooperativas, para determinar la participación de la actividad del próximo año, por su nivel de importancia y buscar la coordinación con la FAPD, la zona y las Cooperativas.
- Participaron 8 Cooperativas de la zona uno y 3 Cooperativas de las otras zonas, FEDECACES y Seguros Futuro, se agradece la disposición para fortalecer la imagen institucional de la Red de Cooperativas FEDECACES, Las cooperativas participantes fueron:

ACACYPAC, ACECENTA, ACACEMIHA, SIHUACOOP, ACAYCCOMAC, ACOPACTO, ACACCIBA, ACOPUS, ACOPACC, CODEZA, ACODJAR.

**Conociendo los servicios de la Corporación**

• Se conocieron los avances de las Cooperativas de la Zona Uno en los siguientes servicios financieros

a. Tarjeta. Se presentaron las cifras de las 6 Cooperativas que participan desde el 2012 con tarjeta de débito y 2021 con tarjeta de crédito, así como de las 10 cooperativas que implementaron el servicio de tarjeta de débito

b. FIREMPRESA - Se presentó situación de FIREMPRESA a diciembre de 2022 y marzo de 2023, y los resultados obtenidos por la administración de los fondos en administración.

c. Actividades de Balance Social de las Cooperativas, se identificó que las Cooperativas de la zona uno, recibieron la capacitación, conocieron la metodología, sin embargo, no se dio continuidad en su implementación.

**Participación en el Trinomio**

Considerando que el mayor número de miembros de la zona uno, participaron en el trinominio, y conocen el contenido de la jornada se realizó la evaluación del Trinomio Cooperativo.

**Participación en el Certamen de Oratoria de la Zona Uno**

Se presentaron los resultados del Certamen de Oratoria de la Zona Uno, con la siguiente participación de las Cooperativas.

**Reunión interzonal realizada el 4 de noviembre.**

a. Fue una reunión importante para unificar el plan de trabajo de las tres zonas y dar seguimiento a los temas estratégicos como estructura organizativa de FEDECACES.

b. Se tuvo una buena convivencia, en la que se presentaron los avances de trabajo realizado por cada una de las directivas zonales.

| Categoría Básica | Categoría Intermedia | Categoría Superior |
|---|---|---|
| 1. ACAYCCOMAC | 1. ACACYPAC | 1. ACACYPAC |
| 2. ACACYPACC | 2. CODEZA | 2. ACOPACC |
| 3. CODEZA | 3. ACECENTA | 3. ACAYCCOMAC |

c. Las tres Directivas Zonas están bien involucradas en las actividades de la Corporación FEDECACES, y activas, y es importante que los miembros de la Directiva Zonal mantengan buena comunicación con sus Consejos de Administración, para dar a conocer las actividades de se realizan entre las cooperativas en los cuerpos directivos de la Federación.

**DIRECTIVA ZONAL DOS**

La Directiva Zonal Dos de FEDECACES, diseñó y ejecutó el plan de trabajo 2023, en correspondencia a las directrices del Consejo de Administración de FEDECACES y acorde a su rol.

a) COBERTURA

Las seis cooperativas que representan la zona dos: ACACSEMERSA, ACOCOMET, SIHUACOOP, ACACME, ACACESPSA y ACACI, cuentan con una presencia en 19 municipios del país; contando con 26 agencias y más de 88,670 asociados.

Al cierre del ejercicio de 2023, las asociaciones contribuyen significativamente a las variables financieras del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES:

Activos un monto de $303,634.00; en Cartera de Préstamos de $242,636.00; Cartera de Ahorros de $222,979.00; Aportaciones de $34,325.00; cifras reales que alcanzan más del 98% de la meta proyectada a diciembre 2023.

b) CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE

Las Asociaciones Cooperativas afiliadas, de la zona, participaron activamente en jornadas, seminarios, diplomados y eventos realizados por la Fundación Asesores para el Desarrollo; además, los Comités de Educación fortalecieron a través de la formación cooperativa a su membresía: filosofía cooperativa y emprendedurismo, que permite fortalecer los conocimientos y capacidades de la dirigencia, personal y asociados.

c) PROGRAMA DE GOBERNABILIDAD

La participación en el programa de gobernabilidad desarrollado por FEDECACES, permite que la dirigencia de la directiva zonal, brinde aportes sustanciales a las estrategias y lineamientos; así como, la rendición de cuentas en los programas y diferentes variables como Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.

d) POLÍTICA DE JUVENTUD

El año 2022 y 2023, se mantuvo como el año anterior el trabajo con los Comités de Jóvenes, realizando junto al Comité de Educación y Directivas Zonales el encuentro de jóvenes cooperativistas, cuya actividad se enfocó en realizar directrices para diseñar un plan estratégico que fortalezca los Comités de Jóvenes Cooperativistas en las asociaciones cooperativas afiliadas a FEDECACES, para activación, desarrollo, formación y organización de los jóvenes, de cara a la renovación de cuadros líderes del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.

e) POLÍTICA DE GÉNERO
Durante el año 2022 y 2023, la Directiva Zonal II mantuvo la participación en las estructuras dirigencial de mujeres en FEDECACES; aspecto que facilita mantener el impulso y socialización de la Política de Equidad de Género en las cooperativas afiliadas de la zona dos.

f) BALANCE SOCIAL
La instalación y continuidad de la metodología y planificación del Balance Social, apoyada por la Fundación Asesores para el Desarrollo, en la zona dos, ha sido determinante para fortalecer los lazos con nuestros asociados y la comunidad.

g) COHESIÓN, LIDERAZGO E INCIDENCIA INSTITUCIONAL
La Directiva de la zona dos, realizó 12 reuniones ordinarias y 12 de trabajo en forma virtual y presencial; como, la participación activa en los diferentes cuerpos directivos de la federación, lo que permite, realizar propuestas en beneficio de la membresía y cooperativas de la zona. Esta participación activa se caracteriza por un proceso democrático y transparente, aunando a la gobernabilidad de nuestro Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.
Se participó activamente en las jornadas de análisis y debate en borradores presentados por Ente Rector sobre la ley de creación de INSAFOCOOP y la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas, que se desarrollaron con la Dirigencia Nacional, el Grupo de Liderazgo de Incidencia y el Comité de Incidencia de FEDECACES, con la participación de asociaciones cooperativas hermanas en el territorio nacional y federaciones cooperativas.

Es importante visibilizar la función de la Directiva Zonal Uno.

**Conferencia de Mujeres**
Se contó con la participación de 146 lideresas de las Cooperativas de la zona uno, según detalle:

- CODEZA - 14
- ACOPACC - 15
- ACACRECOS - 28
- ACACEMIHA - 29
- ACOPACTO - 30
- ACECENTA - 6
- ACAYCCOMAC - 10
- ACOPUS - 12
- El Amate - 2

**Conferencia Internacional realizada el 10 y 11 de noviembre.**
Todas las cooperativas de la zona uno participó en la Conferencia Internacional, esta Directiva Zonal, promovió la participación considerando que:

a. Los temas son importantes y relevantes como ejes de trabajo para las Cooperativas
b. Es necesario que la dirigencia nos prepararnos para incorporar los temas transformación

digital que permitieron visualizar el futuro de las cooperativas, con la modernización de los servicios y comunicación.
c. Es importante investigar y presentar la tecnología a los asociados, ya que nuestra membresía debe de actualizarse.
d. Es necesario que las Cooperativas de ahorro y crédito busquemos nuevas estrategias para incorporar a la juventud, para ampliar el segmento de atención e incorporación a los nuevos asociados.

## DIRECTIVA ZONAL TRES

### 1. EXPANSIÓN GEOGRÁFICA

La directiva zonal tres esta conformada por 6 cooperativas titulares y 42 puntos de servicios distribuidos en 13 departamentos del país.

| COOPERATIVAS | No. Agencias | Ubicación puntos de servicio | Departamentos |
|---|---|---|---|
| ACACCIBA | 12 | Ciudad Barrios, Chapeltique, San Miguel, Carolina, San Luis de la Reyna, San Gerardo, Guatajiagua, Gotera, Ciudad el Triunfo, El Tránsito, San Salvador, Cara Sucia. | 1. La Unión,<br>2. San Miguel,<br>3. Usulután,<br>4. Morazán,<br>5. San Vicente,<br>6. Cuscatlán,<br>7. Cabañas,<br>8. La Paz<br>9. Chalatenango,<br>10. San Salvador,<br>11. La Libertad y<br>12. Ahuachapán<br>13. Santa Ana |
| ACODJAR | 14 | San Sebastián, San Vicente, San Esteban Catarina Cojutepeque, Ilobasco, Victoria, Villa Dolores, San Isidro Sensuntepeque, Nombre de Jesús, San Salvador, San Miguel y Santa Ana. | |
| ACACU | 8 | La Unión, Centro, San Miguel, Usulután, Gotera, Santa Rosa de Lima, San Salvador, Santa Tecla. | |
| ACODEZO | 4 | Hato Nuevo, San Miguel Centro, Centro Comercial El Encuentro, Santiago María. | |
| ACOMAM | 3 | Meanguera, Perquin, Osicala | |
| ACACESPRO | 1 | San Miguel | |

**Resumen de actividades estratégicas**

NIÑEZ Y JUVENTUD

• Promoción e implementación de la política de niñez y juventud
• Monitoreo al concurso de oratoria promovido por Seguros Futuro con participación de ACODEZO, ACACU, ACOMAM y ACODJAR
• El concurso a nivel zonal todo un éxito descubriendo mucho talento en los participantes
• ACOMAM Continua exitosamente el impulso de las asambleas infantiles
• Las cooperativas de la zona continúan concretizando la política de juventud abriendo espacios en la dirigencia a la participación de las bases juveniles.

### EQUIDAD DE GÉNERO

• La dinámica y posicionamiento de las mujeres conduciendo las cooperativas de la zona se expresa en el porcentaje de mujeres miembros de la Directiva Zonal Tres. Cerramos este ejercicio con el 70% de la estructura zonal.

• En abril y mayo se monitoreo la participación de mujeres en los cuerpos directivos de las cooperativas, estableciendo para 2023 la estructura dirigencial de la siguiente manera
• Mujeres 54.81%
• Hombres 45.19%
• Se ratificó la participación de Dora Alicia Medina de Aguilar, como representante de la Directiva Zonal III en el Comité Corporativo de Mujeres.
• Nuestra nueva representación en el Comité de Educación esta conformada por 2 compañeras. Así mismo, en el 2023 se incorpora Ibeth Reyes como miembro del Comité de Crédito, en representación de ACACU.
• Las compañeras de la Directiva Zonal Tres en pleno participan en el Comité corporativo ampliado de mujeres.

## MONITOREO DE CONTEXTO E INCIDENCIA INSTITUCIONAL

• Apoyo a los representantes de la zona en el Comité Corporativo de Incidencia.
• Coordinación sistemática con los representantes de la zona en INSAFOCOOP.
• Coordinación con la dirigencia de otras federaciones en la zona de cara la defensa de los intereses del sector.

## ORGANIZACIÓN

• En el 2023 desarrollamos exitosamente la Asamblea Zonal III donde se reestructuró la directiva y se nombraron las respectivas ternas para la dirigencia de FEDECACES.
• Continuamos las reuniones según la política establecida por el Consejo de Administración de FEDECACES.
• Por medio de los delegados de las cooperativas sistemáticamente se monitoreo los aspectos relevantes del trabajo de las mismas.
• En la gestión zonal es importante resaltar la participación activa de todos los miembros.

## IMAGEN Y MERCADEO CORPORATIVO

• Con el objetivo de fortalecer el posicionamiento de la Red de Cooperativas, se participó colectivamente en los festejos patronales de San Miguel, los eventos claves de los festejos
√ Participación en evento de presentación de candidatas
√ Participación en correo inaugural
√ Participación en el evento de elección de la Reyna del carnaval
√ Participación en el desfile del festival Mariano
√ Participación en la procesión de la Virgen de la Paz
√ Participación en el desfile del Carnaval Migueleño
√ Participación en el desfile del festival Guadalupano

• Agradecemos a las cooperativas participantes: ACOMAM, ACODEZO, ACACESPRO, ACACCIBA, ACODJAR, ACACU, ACOPUS, FEDECACES y SEGUROS FUTURO.

## 6. REPRESENTANTES EN ORGANISMOS AFINES

**COOPERATIVAS DE LAS AMÉRICAS- ACI**

La representación de FEDECACES ante la Alianza Cooperativa Internacional, Región de las Américas, fue reestructurada correspondiente actualmente a Héctor Córdova y Roberto Hernández, Propietario y Suplente respectivamente.

De igual manera, se participa como miembro del Comité de Auditoría y Riesgos, responsable del monitoreo y verificación de las actividades de Cooperativas de las Américas.
Se procuró mantener regularidad en la representación, tanto presencial como virtual, conforme las convocatorias del caso.

La gestión de los miembros de ACI Mundial ha sido muy relevante, particularmente por el Presidente Ariel Guarco, de Argentina, María Eugenia Pérez Zea de Colombia Coomeva, Xiomara de Céspedes presidenta del Comité Mundial de Mujeres y Graciela Fernández Presidente ACI Américas, de Uruguay.

De las actividades relevantes del período, se pueden mencionar la realización de la CONFERENCIA/ EVENTO REGIONAL VIRTUAL, realizada en Honduras, y haber logrado por gestión de la ACI Mundial que la Asamblea General de la ONU declare el AÑO 2025, como el AÑO INTERNACIONAL DE LAS COOPERATIVAS. Privilegio es del sector cooperativo tener una declaración por dos ocasiones; una en el año 2012 y ahora la del 2025.

La decisión de la ONU de Declarar 2025 AÑO INTERNACIONAL DE LAS COOPERATIVAS, resulta en un desafío de la Red de Cooperativas FEDECACES, de hacerlo suyo, a su vez aprovechar la declaración para mejorar el posicionamiento ante la sociedad salvadoreña, consolidar su crecimiento y desarrollo

**FIDECOOP-ES, S.A DE C.V**

A continuación, se presenta un resumen de los principales resultados logrados el año 2023 en la gestión de FIDECOOP-ES, S.A DE C.V.:

1. Los activos totales cerraron en $664,967.75, caracterizados por:
   a) La cartera de crédito alcanzó $612,303.57, concentrada en líneas de Consumo, Vivienda, Comercio y Producción. Los usuarios fueron 339, con 341 créditos.

   b) Se ha fortalecido la reserva de incobrabilidad de crédito para generar condiciones para enfrentar las posibles pérdidas por riesgo crediticio, la cual cerró con $ 57,833.96.

   c) Los préstamos por pagar están representados por deuda con FEDECACES que cerró con $96,545.78. Se mantiene un buen record crediticio no reportándose atraso en los pagos.

d) El capital social total alcanzó $427,310.00 en el cual FEDECACES tiene una participación de $ 85,559.71, que representa el 20.2%.

e) Las utilidades del ejercicio alcanzaron $24,577.69 con lo cual se reporta un patrimonio libre de pérdidas acumuladas.

2. Se ha participado en la Junta Directiva de FIDECOOP-ES, representando a FEDECACES, los funcionarios Licda. Gertrudis Molina y Lic. Misael Barahona.

**SICA (CC-SICA CAPÍTULO EL SALVADOR) 2023**

2023, año en el cual su objetivo se enmarcó en fortalecer todos los mecanismos, los órganos y los espacios de participación previstos en el Título sobre Comercio y Desarrollo Sostenible del Acuerdo de Asociación.

En ese sentido, se realizaron reuniones con las organizaciones del país y con asesores de Centroamérica y diferentes organizaciones de la sociedad civil. Se realizó un Foro de diálogo con la Sociedad Civil y miembros de la Unión Europea, en el cual se discutió la declaración conjunta de los Grupos Asesores de Centroamérica y la Unión Europea conociéndose temas que se incluyen en la declaración jurada como los siguientes:

. La comunicación más frecuente entre los Grupos Asesores y las autoridades; mejor estructura del foro de diálogo y seguimiento más efectivo de las recomendaciones de la sociedad civil.

. Las condiciones de los derechos laborales en algunos países y en algunos sectores económicos, siguen estando por debajo de los estándares internacionales definidos por la OIT.

. La democracia es el único camino para el progreso de las sociedades.

. Generar las acciones para atender la situación de migración irregular al interno de Centroamérica y Europa.

. Se reconoció que la agricultura es un sector estratégico para la población en general y generadora de empleo tanto en el sector rural, así como en el sector industrial.

. Institucionalización y funcionamiento de los Grupos Asesores.

. Capacitación de las empresas, sindicatos y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) Centroamericanas frente a las nuevas normas y estándares.

Para darle seguimiento a esta declaración se gestionó reunión con el Embajador François Roudié de la Unión Europea.

Se elaboró una propuesta de reglamento sobre funcionamiento de grupos asesores centroamericanos

Se promovió reunión de Grupos Asesores – Representantes de Junta de Comercio El Salvador abordándose los siguientes puntos: Seguimiento al Acuerdo de Asociación UE- CA, Reglamento de Deforestación, avances de El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Divulgación del Reglamento de Deforestación, Solicitud de ingreso de nuevos sindicatos,

y el Acuerdo de Asociación Reino Unido Centroamérica,
Así mi informe.

**INFORED: LOS GRANDES LOGROS DEL AÑO 2023**

- Se incrementaron 58 nuevos agentes económicos.
- Actualización de infraestructura y servidores de almacenamiento.
- Se redujeron los incidentes en los puntos de consulta.
- Se implementó la puesta de producción del Sistema Olimpo.
- La presencia de INFORED en Congresos de Microfinanzas centroamericano y del caribe por parte del personal técnico.
- Se realizaron mejoras en el producto de firma digital e INFORECORD.
- Visitas al 100% de clientes con programas de fidelización.
- Cumplimiento con los requerimientos de los entes supervisores.
- Se crearon nuevas áreas de control.
- Se creó un asistente virtual.
- El total de clientes son 335 agentes económicos de los cuales 324 no son supervisados y 11 clientes son supervisados.
- Los ingresos mensuales como acumulados incrementaron en un 11.14%, respecto al 2022.
- Los gastos acumulados presentan 11.76% de crecimiento en comparación con al 2022.
- Los ingresos acumulados a noviembre son $977,434.29.
- La utilidad acumulada al mes de noviembre del 2023 es de $259.301.51.
- La proyección de cierre de utilidades del año 2023 es de $290,000.41.

**COACES DE R.L.**

Se realizaron 12 reuniones de las cuales 6 fueron del Consejo de Administración, 3 conjuntas y 3 del Comités de Educación.

Se elaboró el Plan de Trabajo para el año 2023.
Se hizo un plan de capacitación en formación cooperativa para los asociados de las Federaciones afiliadas a COACES, también se trabajó en la promoción de nuevas afiliadas a la Confederación.

Se mantuvo la contabilidad al día y la integración de las asociadas a COACES.
Se mantuvo los libros de actas al día, lo mismo que la administración financiera de la Confederación.
Se mantuvo participación activa en las asambleas de INSAFOCOOP y FIDECOOP-ES.

# 7. COMITÉ CORPORATIVO DE MUJERES

El Comité Corporativo de Mujeres de FEDECACES, tiene como objetivo Promover la Equidad de Género a partir de la "Promoción de la participación de la mujer, en las estructuras de toma de decisión"; en las Cooperativas, a través del cumplimiento de la Política aprobada por el Consejo de Administración cuyos propósitos específicos son:

- Proporcionar lineamientos encaminados a incorporar acciones afirmativas que fortalezcan el rol de las mujeres.
- Lograr que la equidad entre mujeres y hombres cooperativistas sea parte integrante en todo el quehacer de las Cooperativas, para evidenciar la práctica de la filosofía Cooperativa.
- Fomentar la participación y el empoderamiento de las mujeres en los procesos democráticos de sus cooperativas.

**Acciones relevantes desarrolladas durante el 2023**

1. Realización de 10 reuniones virtuales y 2 presenciales.
2. Elaboración de informe para Memoria de Labores 2022.
3. Autoformación en temas relacionados a: Borrador de Propuesta de Ley de INSAFOCOOP, medidas de confianza en el Ciberespacio con perspectiva de género. Conocimientos de estándares nacionales e internacionales de los derechos humanos.
4. Organización y ejecución de la Conmemoración del día internacional de la mujer el 8 de marzo, de manera presencial con la asistencia de personal femenino corporativo y Directivas de los organismos de la Corporación. Participación de 115 mujeres.
5. Socialización de la Política de Equidad de Género al Comité de Género y empleadas de la afiliada ACACESPRO.
6. Presentación de Política de Equidad de Género el 23 de octubre a la zona I con la participación de miembros de la zona y se invitó a miembros del Comité de Educación de las siguientes cooperativas: ACOPACTO, ACACRECOSC, ACACEMIHA, ACAYCCOMAC, ACECENTA, CODEZA y ACOPACC.
7. Presentación de la Política de Equidad de Género el 11 de octubre a la Directiva de la Zona II, que fue presentada por la Lic. Rosa Lidia Castillo, integrante del Comité.
8. El 6 de mayo se realizó la primera reunión virtual con la Coordinadora de Mujeres, conformada por el Comité ampliado que integra a todas las Mujeres Directivas, Gerencias y Jefaturas de la Corporación y mujeres Directivas de las Cooperativas. Con una participación de 84 mujeres, en donde se abordó el tema de la Ley Nacer con Cariño y Crecer Juntos, a cargo de la Lic. Norma Tejada Psicóloga y Lic. Karina Beatriz Díaz, de Materno Infantil del ISSS.
9. Promoción en las Cooperativas de la Convención de Mujeres.
10. Participación en pleno del Comité Corporativo de Mujeres en la Convención de Mujeres, realizada en octubre.
11. Participación activa de la representante del Comité Corporativo de Mujeres, en la Comisión de Incidencia.
12. Elaboración del Plan de Trabajo 2024.

Así nuestro informe.

## 8. COMITÉ CORPORATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

EL Comité Corporativo de Medio Ambiente, por mandato de Asamblea General de Asociados, y de acuerdo a la Política corporativa de gestión del medio ambiente, aprobada por el Consejo de Administración, realiza actividades que promueven la sensibilización, con acciones para el cuido del medio ambiente. A continuación, detallamos las actividades relevantes del período 2023:

1. Se desarrollaron 6 reuniones del comité las que fueron en modalidad virtual. A fin de organizar las actividades planificadas.
2. Autoformación en temas relacionados al Medio ambiente, tales como: Las 3Rs, Agricultura familiar, contaminación de los cuerpos de agua y calentamiento global.
3. Visita al lago de Suchitlán (Suchitoto) para verificar la contaminación, constatando que hay organismos encargados de la limpieza del lago, se verificó que la afiliada ACAPRODUSCA, apoya esta labor en beneficio del medio ambiente.
4. Elaboración y socialización de 3 boletines con educación ecológica, que se distribuyen en los grupos de chat de organismos y personal de la Corporación. Así como mensajes ecológicos en pantallas ubicadas en las ventanillas y lobby de los edificios 1301 y 1302.
5. Conmemoración del día de la tierra (22 de abril) con una charla ecológica dirigida a todo el personal, la cual se dio en 2 grupos para no afectar la atención a las Cooperativas y usuarios en general. Se entregaron plantas al personal, haciéndoles conciencia que deben cuidarlos.
6. Conmemoración del día del medio ambiente (5 de junio) con una campaña de concientización del cuido del medio ambiente, para ello se visitaron todas las áreas de la Corporación, con el objetivo que se comprometan a realizar acciones en beneficio del medio ambiente.
7. Se impartió una charla sobre la importancia de los cultivos y alimentos orgánicos, presentada por el Ingeniero Agrónomo Miguel Ramírez, especialista en agricultura orgánica, coordinador del Movimiento de Agricultura Orgánica del El Salvador (MAOES).
8. Participación en evento ecológico realizado el 5 de junio del mejor traje elaborado con material reciclable. por la Cooperativa ACACCIBA de R.L.
9. Cumplimiento 95% del Plan de trabajo 2023.

Importante destacar que el Comité Corporativo de Gestión del Medio Ambiente, tiene presencia y participación de toda la Corporación FEDECACES, quienes hacen acciones propias, con el fin de mantener su compromiso en la promoción de los beneficios de la conservación del medio ambiente.

# 9. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) es constituido de acuerdo a la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo y su Reglamento, cuyo objetivo es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional aplicables en los lugares de trabajo; por lo cual presenta informe de actividades del año 2023, según su Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales:

**I. Mecanismos de Evaluacion Periódicas del Programa de Gestión**

1. Actualización del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales del 2023, el cual fue presentado a todo el personal.
2. Elaboración y establecimiento del Presupuesto para la ejecución del Programa 2023.
3. Cumplimiento del Programa de Gestión del año 2023 en un 100%.

**II. Identificacion, evaluacion, control y seguimiento de los riesgos ocupacionales.**

1. Se han realizado 2 inspecciones para la identificación de Riesgos en las instalaciones y puestos de trabajo.
2. Presentación de informe de la Inspección en reunión mensual del Comité para su análisis e implementar las medidas de prevención.
3. Evaluación de los riesgos a través de Matriz de Evaluación de riesgos y determinación de su magnitud y de su tratamiento.
4. Control y adaptación de los riesgos identificados en las inspecciones realizadas por parte del comité (documentado).

Mejoras realizadas como resultado de las inspecciones:

-Cambio de Mobiliario y Equipo de oficina

-Adecuación de lugares de trabajo (Case- Cambio de Cinta antideslizante en gradas identificadas

-Mejoramiento en Señalización de las instalaciones.

**III. Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos.**

1. Registro de dos incidentes ocurridos en diferentes áreas de trabajo, que no generaron incapacidad.
2. No se han presentado accidentes de trabajo que reportar al Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
3. En reuniones mensuales, se analizó el informe de consultas médicas atendidas, a fin de tomar acciones de prevención.

**IV. Plan de emergencia y evacuación**

1. Se actualizó el Plan de Emergencia y Evacuación institucional 2023
2. Actualización de planes de acción de cada brigada
3. Presentación y capacitación sobre el plan de emergencia y evacuación 2023 a todo el personal de la Corporación FEDECACES. La capacitación se realizó en modalidad virtual a fin de que todo el personal la recibiera.

**V. Entrenamiento téorico y práctico**

1. Gestión y planificación de fechas de las capacitaciones teórico-práctico para las brigadas de: primeros Auxilios, Evacuación y Prevención y combate de incendios del año 2023. Realizadas por los Bomberos Nacionales.
2. Realización de capacitación de refuerzo de conocimientos a miembros de Brigada de Primeros auxilios. Por parte de Comandos de Salvamento.
3. Capacitación de refuerzo de conocimientos a miembros de las Brigadas de evacuación y prevención de incendios. por parte de Bomberos Nacionales.
4. Incorporación de nuevos miembros a las brigadas, quienes ya han sido incorporados a las capacitaciones gestionadas con el Cuerpo de Bomberos Nacionales.

**VI. Programa de salud y exámenes médicos**

1. Se realizaron exámenes de laboratorio a todo el personal: Glucosa, Colesterol LDL, Colesterol HDL, Orina, Heces, Triglicéridos, Ácido Úrico, Creatinina, Hemograma, Colesterol Total, Tiroides T3, T4, Helicobacter Pylori, examen, Prostático (PSA).
2. Lectura y consulta Médica de los resultados de exámenes de laboratorio a todo el personal.
3. Realización de feria de salud (con apoyo de ISSS y Brigada de primeros auxilios): Chequeo de índice de masa corporal, Presión Arterial, Vacuna antitetánica, Examen Visual, Glucosa en ayunas
4. Revisión y abastecimiento de botiquines de primeros auxilios.

**VII. Programas complementarios**

Para el año 2023 se realizaron las siguientes actividades de programas complementarios:

1. En cumplimiento del art.8, numerales 7 y 10 que señala la obligación de las empresas de establecer programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual VIH/SIDA, salud mental y salud reproductiva y la formulación de programas de prevención y sensibilización sobre la violencia hacia las mujeres acoso sexual y demás riesgos psicosociales. Para dar cumplimiento a este elemento se desarrolló El Programa de Educación en salud que consta de 9 módulos que incorpora todos los temas que establece la ley. El programa abarca el año 2023 y 2024.
2. Celebración de fechas especiales (día de la madre, día del padre, día de la mujer, día del contador, informático, etc, que es parte del Programa de Recreación que se tiene en la institución. Todo coordinado con RRHH.
3. Adecuamiento y equipamiento de la Sala de Lactancia.

**VIII. Planificacion del comité**

1. Reuniones mensuales del comité (12 reuniones en el año)
2. Rotación de la presidencia del Comité (este año correspondió al representante del empleador)
3. Elaboración y presentación de informe del Comité al Consejo de Administración del año 2022

4. Realización de Ejercicio de simulacro de sismo completo sin previo aviso a las brigadas el día 10 de octubre 2023
5. Atención a visitas de Inspectores del Ministerio de Trabajo.
6. Renovación de las Credenciales de los miembros del comité, en el Ministerio de Trabajo, para los próximos dos años.

**IX. Programa de Difusión y Promoción**

1. Socialización de la política de seguridad aprobada por consejo el 30 de agosto del 2013, ubicadas en áreas comunes
2. Presentación de mensajes de concientización sobre temas de VIH, drogas y alcohol en pantallas ubicadas en área de cajas, edificio 1302 y Centro de capacitación.
3. Comunicación a todo el personal sobre la rotación de la presidencia del comité, según lo establece la ley en el reglamento de prevención de riesgos en los lugares de trabajo art. 29.

**X. Programa Preventivo de Sensibilización sobre Violencia hacia las Mujeres**

1. Participación en convención internacional de la mujer octubre 2023.
2. Participación en la conmemoración del día de la mujer 8 de marzo del 2023.
3. Participación en charlas sobre nuevas leyes de Nacer con cariño y Crecer juntos impartido por el Comité Corporativo de Mujeres.

## 10. ADMINISTRACIÓN DE COOP PROTEGE

La anuencia de los directivos de las cooperativas afiliadas y/o usuarias a COOP PROTEGE, ha sido fundamental para contribuir al fortalecimiento de la reserva contingencial, que COOP PROTEGE utilizará para implementar el servicio de cobertura de ahorro para los asociados de las cooperativas calificadas usuarias.
A continuación, se presentan las principales actividades realizadas el año 2023:

a) Realización de VII Asamblea General de asociados, 24 de marzo de 2023.

b) Se continuó con recepción del pago trimestral de primas de las Cooperativas Usuarias, con propósito de fortalecer la capacidad patrimonial y financiera de COOP PROTEGE.

c) Se recibió el pago de Aportaciones del año 2023 por $1,499,337.37.

d) FEDECACES como apoyo a la consolidación de COOP PROTEGE DE R.L. como esfuerzo institucional corporativo, mantiene otorgado un préstamo subordinado por $ 942,697.51, a tasa del cero por ciento.

e) El Comité de Servicios Profesionales y Riesgos, ha dado seguimiento a la calificación de Riesgos y entrega de informes a los Consejo de Administración de las usuarias: ACODJAR, ACACYPAC, ACACESPSA, ACOPACC, SIHUACOOP, ACACSEMERSA, ACACEMIHA y ACAYCCOMAC.

f) Se realizó la consultoría para determinar el monto máximo de cobertura por ahorrante, para establecer las condiciones para activar la cobertura de ahorros para los asociados de las cooperativas usuarias.

g) Participación en Pasantía en el Fondo de Garantía MICOOPE, Guatemala.

h) Los directivos de COOP PROTEGE, participaron en estos eventos virtuales:
- REUNIONES CONJUNTAS
- WEBINAR TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA RED DE COOPERATIVAS
- SEMINARIO ESPECIALIZADO DE ALERTA TEMPRANA
- MARCA PERSONAL Y DISEÑO DE PROPUESTA DEL VALOR PROFESIONAL
- XV CONFERENCIA INTERNACIONAL: HACIA LA DIGITALIZACIÓN SOSTENIBLE
- CONVENCIÓN INTERNACIONAL DE LA MUJER "WOMEN ON TOP"
- CAPACITACIÓN DE INTERPRETACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y CONTABILIDAD BÁSICA
- CAPACITACIÓN DE "INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS – CONCEPTOS BÁSICOS.

- WEBINAR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DE CÓMO CUIDAR EL DINERO EN EL BLACK FRIDAY.

- PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ DE MUJERES AMPLIADO CON LOS TEMAS DE CRECER CON CARIÑO Y TÉCNICAS DE LA PRIMERA INFANCIA MATERNO INFANTIL
- WEBINAR VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO COOPERATIVO
- WEBINAR CONOCE TU SISTEMA COOPERATIVO FEDECACES
- PARTICIPACIÓN EN EL ENCUENTRO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL
- CAPACITACIÓN DE NORMAS TÉCNICAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA
- PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE FONDOS DE RED LATINOAMERICANA DE FONDOS DE PROTECCIÓN; ENTRE OTROS.

Atentamente,

**LIC. MISAEL EDUARDO BARAHONA**
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE COOPPROTEGE

## 11. OFICIALÍA CORPORATIVA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

En cumplimiento de las normas y políticas vigentes, se informa la realización de las actividades que sustentan el Sistema de Gestión de Seguridad Informática (SGSI) a nivel corporativo durante el año 2023.

Como parte del Gobierno de Seguridad Informática, el Comité Corporativo de Seguridad y Riesgo Informático (CCSRI) y el Comité de Seguridad y Riesgo Informático de Seguros Futuro (CSRI-SF), han efectuado las reuniones mensuales programadas a través de todo el año, habiendo realizado diferentes coordinaciones entre la Oficialía Corporativa de Seguridad Informática, las gerencias y departamentos de otras áreas, de manera directa y por medio de las oficialías de seguridad informática de FEDECACES y de Seguros Futuro, para implementar las directrices que orientan los esfuerzos en seguridad de la información y ciberseguridad.

**Gobernabilidad**

En las reuniones mensuales con el CCSRI, la Oficialía Corporativa de Seguridad Informática (OCSI) ha presentado detalladamente las iniciativas, actividades, monitoreo y seguimiento desarrollados; proporcionando el espacio para la coordinación, comunicación efectiva y transparencia, para que se tenga una visión integral de la posición de riesgo y las acciones implementadas en el ámbito de la seguridad informática.

Políticas. Se han implementado en FEDECACES y Seguros Futuro 18 políticas de Seguridad Informática. En sesión extraordinaria conjunta, de los Consejos de Administración de FEDECACES y Seguros Futuro y el CCSRI, llevada a cabo el 27 de mayo 2023, se aprobó la actualización de las 15 políticas de seguridad informática existentes desde 2022 y se incorporaron tres nuevas políticas: Seguridad de sitios WEB, Uso de Dispositivos Móviles y Uso Seguro de Correo Electrónico Corporativo.

Esta acción conjunta, refleja la cohesión y el compromiso de la alta dirigencia en fortalecer la postura de seguridad informática de forma coherente y consistente en la corporación, ante los desafíos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Plan de Seguridad Informática. En 2023, se ejecutó en su totalidad el Plan de Seguridad Informática previsto que incluyó: el análisis, determinación y ajuste del perfil de riesgo informático, realización de pruebas para detección y análisis de vulnerabilidades interno/externo, auditoría de sistemas informáticos, monitoreo/verificación del cumplimiento de las políticas, capacitación y concienciación, monitoreo continuo y permanente de seguridad, monitoreo continuo y permanente de servicios externos de seguridad informática, prueba de continuidad de negocio y comprobación del Plan de Respuesta ante Incidentes de Seguridad.

En el caso de FEDECACES el cumplimiento normativo se ha decidido como una práctica de autodisciplina, en el caso de Seguros Futuro es una obligación formal. Como parte del proceso, se requirió la presentación al Comité de Riesgos respectivo, previo a la aprobación del

**Consejo de Administración.**
Incidentes y Eventos de Seguridad Informática. Durante el año 2023, se ha puesto en marcha el Plan de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática, al reportarse por las diferentes instancias dentro de la Corporación, la ocurrencia de eventos de riesgo a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de activos informáticos; la OCSI, informó ante el CCSRI, Comité de Riesgo y Consejo de Administración respectivos, los eventos e incidentes de seguridad detectados, incluyendo la evaluación del nivel de exposición, el seguimiento a las acciones tomadas y la aplicación de medidas de mitigación correspondientes hasta lograr la remediación para evitar reincidencias.

Servicios Externos. Para garantizar la continuidad de operaciones y considerando la situación actual de los recursos empleados para respaldar las operaciones en casos de emergencia y solventar las deficiencias en dichas instalaciones alternas, en el tercer trimestre el CCSRI aprobó los Términos de Referencia (TDR) presentados por la OCSI para seleccionar un proveedor único a nivel corporativo de los servicios de Centro de Datos Alterno.

Por razones de carácter regulatorio, se dio prioridad al proceso de implementación en Seguros Futuro, por lo que después de efectuar el pertinente análisis y evaluación de las ofertas respectivas, el Comité Corporativo de Seguridad y Riesgo Informático, tras un proceso de negociación exhaustivo y después de revisar a fondo los aspectos técnicos, económicos y de cumplimiento normativo llegó a la decisión unánime de optar por la propuesta de LIBERTY NETWORKS el 27 de septiembre. A partir de ese momento se inició el proceso de formalización de la contratación, que se espera culminar el primer trimestre de 2024 para Seguros Futuro y posteriormente con FEDECACES.

En el marco del compromiso permanente con el cumplimiento normativo y la mejora continua en la gestión de riesgos, en 2023 se llevaron a cabo pruebas de vulnerabilidad y penetración, las cuales fueron negociadas y obtenidas como un valor agregado inicial dentro de los servicios proporcionados por SOC SIEM de las empresas Devel Security y ESET.
Fortalecimiento de la Gestión de Seguridad Informática

Como esfuerzo continuo que la Alta Gerencia lleva a cabo por diferentes medios, incluyendo el involucramiento directo en las decisiones estratégicas sobre seguridad y riesgo informático, apoyo a  las medidas por medio de la asignación de recursos presupuestarios, apoyo a la OCSI como responsables de la conducción del Sistemas de Gestión de la Seguridad Informática a nivel corporativo y respaldo a las iniciativas propuestas ante los Cuerpos Directivos para garantizar el control del riesgo informático.

Estructura Organizativa. La estructura establecida a nivel corporativo, mediante los Comités de Seguridad y Riesgo Informático de Seguros Futuro y FEDECACES y la Oficialía Corporativa de Seguridad Informática, que incluye a los oficiales de seguridad informática de ambas entidades, ha sido fundamental para mantener la coherencia de las medidas de gestión

de riesgo informático, permitiendo reducir sistemáticamente los niveles de exposición a las amenazas vigentes.
Al mantener este enfoque estratégico de carácter corporativo, se ha fortalecido la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, otorgando a la OCSI, y a los oficiales de seguridad informática, las facultades necesarias para mantener la coherencia de las medidas de seguridad entre las diversas entidades que forman la corporación.

Asignación de Recursos. Durante 2023, la Gerencia y la Alta Dirección otorgaron los recursos necesarios para ejecutar en su totalidad el Plan de Seguridad Informática y previendo la necesidad de adecuación a la normativa vigente por parte de FEDECACES y algunas cooperativas, la Gerencia Corporativa autorizó la creación, a partir de 2024, de un nuevo puesto técnico dentro de la OCSI, como responsable del apoyo a la adecuación normativa en materia de Seguridad Informática, para garantizar una asesoría eficaz a las cooperativas.

Transformación Digital. La OCSI se integró de manera activa en el Comité de Transformación Digital, participando en el análisis de propuestas orientadas al desarrollo de proyectos que contribuirán significativamente a la transformación digital de la Corporación. Complementariamente, la Oficialía de Seguridad Informática de FEDECACES, desempeñó un papel activo en la Comisión de Seguimiento de TI con las Cooperativas, coordinada por el departamento de TI, para abordar asuntos de seguridad relacionados con los servicios informáticos de FEDECACES.

**Gestión del Riesgo Informático**
Evaluación de Riesgo. Durante el año 2023, se dedicó un esfuerzo continuo al seguimiento de la implementación de controles y medidas de mitigación/remediación, usando la metodología CIS RAM v2.1 (Risk Assessment Method). Conforme al programa de seguridad informática, se llevó a cabo una segunda evaluación de riesgo, para determinar la nueva postura de riesgo. Es relevante resaltar que se ha logrado alcanzar un nivel de exposición que evidencia un estado avanzado en la implementación de los controles para ambas entidades.

# 12. INFORME DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE INCIDENCIA

En apoyo a la gestión del Grupo de Liderazgo e Incidencia de la Red de Cooperativas FEDECACES, el Comité de Gestión de Incidencia para el año 2023 ha trabajado en el análisis y elaboración de la propuesta de Ley Orgánica del INSAFOCOOP y Ley Especial para Asociaciones Cooperativas, donde se dio a conocer el articulado, consulta sobre el impacto esperado y, a su vez, presentar propuestas de cambios en el contenido. La consulta tuvo una participación de 525 personas por representación de las cooperativas afiliada y no afiliada. Se dio seguimiento a cuatro talleres de Consulta convocadas por INSAFOCOOP en sus respectivas zonas para dar a conocer la propuesta de "Ley orgánica del INSAFOCOOP" y "Ley especial de Cooperativas". Se tuvieron reuniones entre Comité de Gestión de Incidencia con representes de federaciones de cooperativas para unificar criterios para presentar una propuesta única.

Como resultado de las consultas convocadas por FEDECACES se elaboró el documento de propuesta consensuada entre las federaciones FEDECACES, FEDECRECE, FEDECOOPADES Y FESCOVAM, la que fue entregada al INSAFOCOOP y sometida a discusión en múltiples reuniones de su Consejo de Administración para su discusión, aceptación o modificación y, posteriormente, la aceptación en su contenido total.

Entre los logros obtenidos en las discusiones de la ley se obtuvieron los siguientes resultados: la propuesta contemplaba eliminar la participación del sector cooperativo en el Consejo de Administración del INSAFOCOOP para ser ocupado solamente por representantes gubernamentales; se logró mantener el número de representantes del sector cooperativo en el Consejo de Administración de INSAFOCOOP; se eliminó la modificación de conformación del Comité Consultivo como apoyo al Consejo de Administración de INSAFOCOOP, el cual estaría conformado por los representantes de las cooperativas. Se consiguió eliminar la propuesta de conformación de la Escuela de Formación Cooperativa. Se eliminó la propuesta de gravar al fondo de educación del 20%, sobre el monto total del fondo de cada cooperativa: se descartó el pago de la supervisión del 0.075% anual sobre los activos totales y se sustituyó por un aporte de 0.015% calculado sobre la base de los depósitos y aportaciones. La propuesta del INSAFOCOOP con las modificaciones fue presentada al Organismo de Mejora Regulatoria para su evaluación y, posteriormente, revisada por las autoridades del Ministerio de Economía.

Finalmente se agradece al Consejo de Administración de FEDECACES y al Grupo de Liderazgo e Incidencia por su apoyo para el Comité de Gestión de Incidencia.

# GERENCIAS Y JEFATURAS CORPORACIÓN FEDECACES

# JEFATURAS, TÉCNICOS Y OPERATIVOS
# FEDECACES

## ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA

## SERVICIOS FINANCIEROS

## FUNDACIÓN ASESORES PARA EL DESARROLLO

## TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

## SUPERVISIÓN Y NORMATIVA

## DESPACHO RESPALDO

## SEGURIDAD INFORMÁTICA

IV

# INFORME OPERATIVO

## 1. SERVICIOS FINANCIEROS Y CAJA CENTRAL

El servicio de RedActiva sigue siendo "la diferencia competitiva" al servicio de la membresía. Participan 24 Cooperativas con un total de 145 agencias en todo el país.

Se atendieron 269,394 operaciones con un crecimiento del 61%, con transacciones de $73,744,199 se creció el 65%, con respecto al 2022. RedActiva está incorporada en las operaciones de la App CoopSmart.

Ahorros e Inversión
La cartera de ahorros y depósitos a plazo fijo ascendió a $46,492,384 Caja Central brindó rendimientos superiores al mercado en 0.50 puntos.

La estructura de la cartera de ahorros, muestra un equilibrio entre ahorro a la vista y depósitos a plazo, aplicando siempre los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.

Caja Central de FEDECACES, para la continuidad del negocio y para la mitigación de riesgo de liquidez ante la pandemia COVID-19, realiza las siguientes actividades:
• Administración de Transferencias. Provisión de fondos de liquidez, para atender requerimientos de las cooperativas de sus cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo.
• Servicio de blindado. Se mantuvo una comunicación y coordinación entre el proveedor y cooperativas para atender los requerimientos y dotar de efectivo a la red de agencias en todo el país.
• Administración de Herramienta SIGELIQ.
√ Administración de Liquidez. Seguimiento a la aplicación del Manual de la Administración de la Gestión de Liquidez del Servicio de Operaciones de Envíos y Recepción de Dinero para Cooperativas, que contiene el plan de continuidad en la entrega de efectivo y el plan de contingencia para el servicio de Remesas.
√Monitoreo del Indicador de la disciplina de Encaje Cooperativo de las cooperativas participantes, que permite respaldar oportunamente los retiros de ahorros de sus asociados.

**Encaje Cooperativo**
Son 20 las Cooperativas que han trasladado $ 87,389,392, equivalentes al 9.61% de la cartera de ahorros, es la disciplina financiera en favor de su membresía, ya que esta reserva permite respaldar oportunamente los retiros de ahorros de sus asociados.

Las Cooperativas por zona que cumplen la disciplina del Encaje Cooperativo son:

| ZONA I | ZONA II | ZONA III |
|---|---|---|
| 1. ACECENTA | 1. ACACSEMERSA | 1. ACODJAR |
| 2. ACOPACTO | 2. ACOCOMET | 2. ACACU |
| 3. CODEZA | 3. ACACI | 3. ACACCIBA |
| 4. ACAYCCOMAC | 4. ACACME | 4. ACODEZO |
| 5. ACACYPAC | 5. ACACESPSA | 5. ACOMAM |
| 6. ACOPACC | 6. ACACESPRO | |
| 7. ACACRECOSC | | |
| 8. ACACEMIHA | | |
| 9. ACOPUS | | |

**Tarjeta de débito - crédito**

El Comité Consultivo de Tarjeta, de las cooperativas ha participado en la conducción y avance de los productos de tarjeta de débito y crédito, ampliando el producto de tarjeta de débito a 110 agencias de la Red de cooperativas, tarjetas que son aceptadas y usadas en todas las redes de cajeros automáticos a nivel nacional e internacional.

Con las 16 cooperativas que cuentan con las tarjetas de débito y crédito se han desarrollado lineamientos y programas de entrenamiento estandarizados, con las siguientes características:

- Reuniones con los Consejos de Administración para presentar los avances;
- Elaboración y seguimiento al plan de trabajo de cada cooperativa.
- Seguimiento a los planes de capacitación con la guía protocolar de atención para asociados de la Red de Cooperativas FEDECACES, que es la herramienta de capacitación visual que facilita la transmisión al personal de atención al asociado para la asesoría en la afiliación, promoviendo la fidelización de la membresía;
- En coordinación con las cooperativas se han firmado 50 alianzas comerciales con diferentes comercios a nivel nacional.

El Departamento de tarjeta brinda a las 16 cooperativas el soporte técnico en las áreas de:

- Asesoría comercial en el diseño de la campaña, la cual es coordinada con la marca,
- Seguimiento al plan de trabajo, para dar cumplimiento a las exigencias de operación del servicio en las 110 agencias
- Seguimiento en la operatividad para la atención de los tarjetahabientes
- Seguimiento en la operatividad contable con la marca y la administración del servicio

**Transferencia de Remesas Familiares "REMESAS FEDECACES.**

Servicio de Remesas Familiares supervisado por la SSF, se brinda a través de sus 21 cooperativas con 136 puntos de pago, los cuales están certificados en su infraestructura, personal operativo y con una cobertura a nivel nacional.

**Operaciones**

1. Se atendieron 1,334,876 operaciones con un crecimiento del 5.43% respecto a diciembre del ejercicio 2022. Cumpliendo el 100% de la meta establecida en el Plan de Trabajo. La participación del SCFF en el servicio de remesa por montos canalizados en el país es del 7%.

2. Según cifras del BCR, en 2023 los valores por las remesas en El Salvador ascendieron a $8,181.8 millones de dólares con un crecimiento 4.6% respecto a 2022 que fueron $7,819.6 millones de dólares.

3. BCR presenta número de operaciones atendidas en 2023 por 25.5 millones de operaciones y como SCFF atendimos 1,334,876, teniendo una participación del 5%.

4. Como Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES se ha movilizado $576,795,560.00 con un crecimiento del 5% respecto al monto atendido a diciembre del 2022, que fue de 549,507.696.00;

5. Se atendieron 14,916 envíos de El Salvador a otros países del mundo con una canalización de $8,545,7334.0 con crecimiento en número de operaciones del 6% con respecto a 2022 que se atendieron 14,070 y en montos movilizados un crecimiento del 13% con respecto al monto atendido en el 2022 que fue de $7,560,659.00;

6. Las remesas pagadas con depósitos a cuenta de ahorro ascienden a 35,534 operaciones, con un crecimiento del 64% respecto al 2022 que fueron 21,651 y en montos movilizados se canalizó $20,071,126.00 con un crecimiento del 59.7% respecto a 2022 que fue de $12,570,234.00;

7. Las remesas pagadas con depósitos a cuenta de ahorro de $20,071,126.00 representan el 3.5% del monto total de pagos de $576,795,560.00 y las 35,534 operaciones, representan el 2.7% del número de remesas pagadas 1,319,960;

**Actividades realizadas por el Departamento para garantizar el crecimiento del Servicio y mantener la certificación de agente.**

Para dar cumplimiento a la operatividad del servicio, se han realizado las siguientes acciones:

1. Comunicación y atención a requerimientos de las ETD
   a) Comunicación con representantes de negocios de las 15 ETD;

b) Reuniones de negocios, revisando promociones y cambios en la industria de remesas;
c) Notificación de traslados y nuevos puntos de pagos;
d) Actualización de directorios y formularios de políticas de pago;
e) Atención de quejas y reclamos;
f) Acompañamiento a reuniones de auditorías de cumplimiento
g) Seguimiento a notificaciones de ETD que están en proceso de adquisición de otras ETD.
h) Remisión de diplomas de nuevo personal certificado y complementar formularios como requerimientos para la incorporación de los nuevos puntos de pago.

2. Actualización de manuales e instructivos, se elaboraron y actualizaron los siguientes documentos:
a) Manual de Procedimientos para Envío y Recepción de Dinero;
b) Contrato de Prestación de Servicios de Operaciones de Envío y Recepción de Dinero;
c) Actualización de anexos del Contrato
d) Revisión de Plan de continuidad del negocio

3. Formación y retroalimentación presencial a los subagentes según detalle:

| FECHAS | TEMAS | PARTICIPANTES |
|---|---|---|
| **Primer trimestre** | Seguimiento al Servicio de Remesas con EVALUACIÓN DEL SERVICIO 2022 Y ESTRATEGIAS 2023. | Jornada desarrollada con 65 participantes entre Gerentes, Oficiales de Cumplimiento y Referentes de Remesas. |
| **Segundo trimestre** | En coordinación con Oficialía de Cumplimiento se realizó capacitación de Retroalimentación sobre la aplicación de normativa, debida diligencia y procesos administrativos. | 4 jornadas realizadas en junio con 309 participantes entre Referentes de Remesas Titulares y Suplentes de las 21 cooperativas. |
| **Tercer trimestre** | Capacitación a miembros directivos de los subagentes, desarrollando el tema de "NORMATIVA Y ROL DE LA DIRIGENCIA EN EL SERVICIO DE REMESAS 2023".<br>En coordinación con representantes de la ETD RIA y el área de Oficialía de Cumplimiento de FEDECACES, se realizaron jornadas de desarrollando el tema "CAPACITACIÓN PROCESAMIENTO DE ENVÍOS RIA A TRAVÉS DE WEBSERVICE Y REGISTRO PEP 2023". | 3 jornadas realizadas con la participación de 307 directivos entre miembros del Consejo de Administración, Juntas de Vigilancia, Oficiales de Cumplimiento y Auditores Internos.<br><br>Se tuvo la asistencia 507 participantes entre Referentes de Remesas, Cajeros y Oficiales de Cumplimiento, |

4. Certificación de Referentes de Remesas y Cajeros
Durante el 2023 y en coordinación con Oficialía de Cumplimiento se realizaron un promedio de 20 evaluaciones por mes, para otorgar la acreditación en el uso de los sistemas de remesas a los Referentes de Remesas y Cajeros de las cooperativas.

| Referentes de Remesas | Cajeros | Total de evaluados |
|---|---|---|
| 72 | 133 | 205 |

5. Mensualmente se remiten las estadísticas del servicio para analizar el comportamiento a las cooperativas en los niveles operativos: Gerentes, Jefes de Agencia, Referentes de Remesas, Oficiales de Cumplimiento y Referentes de Mercado de las Cooperativas y sus agencias, para la toma de decisiones.

6. Visitas de calificación de traslados o nuevos puntos de pago
Se realizaron 21 visitas para la autorización de traslados y nuevos puntos de pago, certificando el cumplimiento del perfil del subagente, en lo relacionado a infraestructura, seguridad, equipo y personal.

| | Cooperativas | Traslados | Nuevos Punto de pago |
|---|---|---|---|
| **PrimerTrimestre** | 1. ACACESPSA,<br>2. ACOPACC<br>3. ACOMAM | Coatepeque | El Encuentro Aguilares<br>Oscicala |
| **Segundo Trimestre** | 4. ACOPACTO<br>5. ACODJAR | | Armenia<br>Zarzamora, Santa Ana |
| **Tercer Trimestre** | 6. ACODJAR<br>7. ACAYCCOMAC<br>8. ACACI<br>9. ACACSEMERSA<br>10. ACOCOMET<br>11. ACACRECOS<br>12. ACACSEMERSA<br>13. ACECENTA | San Isidro<br>San Salvador<br>Oficina Central<br>El Congo | Santa Ana<br>San Martín<br>San Salvador<br>MetroSur |
| **Cuarto Trimestre** | 14. ACACCIBA<br>15. ACACU<br>16. ACACYPAC<br>17. ACAPRODUSCA<br>18. ACAPRODUSCA<br>19. ACACI<br>20. ACECENTA<br>21. ACODJAR | Chapeltique<br>Santa Tecla<br>Dulce Nombre de María<br>Jutiapa<br>San Martín | Las Ramblas Santa Ana<br>Jiquilisco<br>Zacatecoluca |

7. Visitas de Seguimiento y Monitoreo
Se realizaron 21 visitas a las cooperativas con 136 puntos de pago, para realizar el seguimiento y monitoreo a los subagentes, según lo estable la NRP-19, con la participación de Gerentes, Referentes de Mercadeo, Contadores, Referentes de Remesas y verificar la aplicación de la normativa.  Este monitoreo es realizado a través de la "Guía de Reunión Técnica

de Seguimiento y Monitoreo a Subagentes que brinda el Servicio de Operaciones de Envío y Recepción de Dinero; para determinar el cumplimiento a los procedimientos definidos en el servicio, evaluando los siguientes criterios:

| No. | Criterio de Evaluación |
|---|---|
| 1 | Continuidad del negocio |
| 2 | Publicidad y Promoción del servicio |
| 3 | Aplicación de procesos y políticas en el pago y envío de remesas |
| 4 | Aplicación de identidad cooperativa |
| 5 | Infraestructura física, seguridad y equipo |
| 6 | Resguardo de documentos para brindar el servicio de envío y recepción de dinero |
| 7 | Administración de Usuarios |
| 8 | Implementación de 8 protocolo de atención |
| 9 | Mitigación de riesgos y disposiciones internas |
| 10 | Numerario acorde al flujo de operaciones de remesas atendidas |
| 11 | Registro contable de operaciones de remesas y conciliación |
| 12 | Entrenamiento del personal del subagente |

**El servicio de Remesas FEDECACES ha tenido cobertura a nivel nacional destacando la participación por departamento según detalle**

| DEPARTAMENTO | NUMERO DE PAGOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | MONTOS MOVILIZADOS POR PAGOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | NÚMERO DE ENVÍOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | MONTOS MOVILIZADOS POR ENVÍOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACION |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CHALATENANGO | 281,904 | 21% | $136,952,806.02 | 24% | 1,471 | 10% | $1,205,627.57 | 14% |
| SANTA ANA | 173,029 | 13% | $75,505,781.97 | 13% | 1,323 | 9% | $867,434.33 | 10% |
| SAN MIGUEL | 146,255 | 11% | $64,958,865.59 | 11% | 1,247 | 8% | $497,134.08 | 6% |
| CABANAS | 142,153 | 11% | $70,760,235.65 | 12% | 398 | 3% | $382,464.24 | 4% |
| SAN SALVADOR | 95,904 | 7% | $37,908,912.77 | 7% | 3,591 | 24% | $1,747,796.38 | 20% |
| CUSCATLAN | 80,248 | 6% | $33,465,752.37 | 6% | 543 | 4% | $416,820.00 | 5% |
| SAN VICENTE | 76,597 | 6% | $31,225,306.99 | 5% | 404 | 3% | $287,209.61 | 3% |
| LA LIBERTAD | 75,731 | 6% | $29,407,584.07 | 5% | 2,035 | 14% | $1,128,820.21 | 13% |
| LA PAZ | 68,668 | 5% | $22,743,847.20 | 4% | 918 | 6% | $543,121.06 | 6% |
| SONSONATE | 49,848 | 4% | $18,706,153.10 | 3% | 509 | 3% | $281,065.00 | 3% |
| MORAZAN | 46,964 | 4% | $20,183,715.80 | 4% | 498 | 3% | $292,883.15 | 3% |
| AHUACHAPAN | 30,107 | 2% | $11,478,127.59 | 2% | 160 | 1% | $96,622.12 | 1% |
| USULUTAN | 27,792 | 2% | $11,906,892.46 | 2% | 417 | 3% | $302,724.21 | 4% |
| LA UNION | 24,760 | 2% | $11,591,579.16 | 2% | 1,402 | 9% | $496,012.02 | 6% |
| Total general | 1,319,960 | 100% | $576,795,560.74 | 100% | 14,916 | 100% | $8,545,733.98 | 100% |

# RANKING POR NUMERO DE OPERACIONES Y MONTOS A DICIEMBRE 2023

| | COOPERATIVA | NÚMERO DE PAGOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | MONTOS MOVILIZADOS POR PAGOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | NÚMERO DE ENVÍOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | MONTOS MOVILIZADOS POR ENVÍOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | COMISIÓN RECIBIDA | FONDO DE CAMPAÑA | FONDO GSRF | APORTE DE CAMPAÑA MG |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ACODJAR | 235,415 | 17.83% | $111,231,598.46 | 19.27% | 1,226 | 8.22% | $934,936.23 | 10.94% | $183,113.03 | $11,782.86 | $4,975.16 | $5,287.30 |
| 2 | ACACCIBA | 194,132 | 14.71% | $84,343,758.51 | 14.61% | 850 | 5.70% | $460,001.60 | 5.38% | $145,842.62 | $9,698.35 | $4,756.00 | $4,948.56 |
| 3 | ACOPACC | 133,935 | 10.15% | $55,383,042.23 | 9.60% | 1,239 | 8.31% | $970,826.61 | 11.36% | $101,899.85 | $6,729.87 | $3,606.88 | $3,970.63 |
| 4 | ACACYPAC | 125,739 | 9.53% | $58,801,732.44 | 10.19% | 1,262 | 8.46% | $949,210.18 | 11.11% | $97,249.38 | $6,319.22 | $2,957.34 | $3,136.31 |
| 5 | ACOCOMET | 99,444 | 7.53% | $46,836,698.34 | 8.12% | 318 | 2.13% | $263,560.83 | 3.08% | $77,013.77 | $4,964.70 | $2,217.73 | $2,347.45 |
| 6 | ACAPRODUSCA | 90,363 | 6.85% | $38,707,638.00 | 6.71% | 362 | 2.43% | $285,610.29 | 3.34% | $68,575.89 | $4,519.63 | $2,067.88 | $2,278.57 |
| 7 | ACAYCCOMAC | 79,427 | 6.02% | $42,715,784.04 | 7.41% | 571 | 3.83% | $381,213.74 | 4.46% | $61,226.17 | $3,965.07 | $2,092.65 | $1,983.21 |
| 8 | ACACRECOSC | 56,900 | 4.31% | $18,157,640.28 | 3.15% | 883 | 5.92% | $407,592.84 | 4.77% | $38,664.31 | $2,881.80 | $1,715.73 | $2,009.35 |
| 9 | ACACU | 51,406 | 3.89% | $23,405,182.86 | 4.06% | 1,983 | 13.29% | $848,966.44 | 9.93% | $35,473.74 | $2,654.26 | $2,185.85 | $2,427.36 |
| 10 | ACACSEMERSA | 51,042 | 3.87% | $19,132,384.88 | 3.32% | 1,220 | 8.18% | $634,033.30 | 7.42% | $33,810.42 | $2,601.20 | $2,594.91 | $3,011.54 |
| 11 | ACECENTA | 45,844 | 3.47% | $17,862,361.72 | 3.10% | 449 | 3.01% | $243,482.94 | 2.85% | $34,344.77 | $2,305.00 | $1,424.12 | $1,595.16 |
| 12 | ACACME | 45,725 | 3.46% | $16,939,560.98 | 2.94% | 1,254 | 8.41% | $613,638.47 | 7.18% | $33,683.39 | $2,340.90 | $1,388.17 | $1,593.51 |
| 13 | ACACI | 24,572 | 1.86% | $8,668,612.30 | 1.50% | 603 | 4.04% | $331,875.50 | 3.88% | $17,251.07 | $1,255.04 | $955.10 | $1,124.18 |
| 14 | ACOPACTO | 24,117 | 1.83% | $9,672,056.75 | 1.68% | 143 | 0.96% | $79,981.44 | 0.94% | $18,173.71 | $1,209.59 | $548.66 | $623.06 |
| 15 | ACACESPSA | 19,123 | 1.45% | $7,087,189.04 | 1.23% | 279 | 1.87% | $216,374.52 | 2.53% | $12,614.64 | $966.92 | $781.84 | $916.61 |
| 16 | ACOMAM | 17,013 | 1.29% | $7,239,031.24 | 1.26% | 171 | 1.15% | $83,703.38 | 0.98% | $12,369.88 | $858.09 | $525.32 | $624.83 |
| 17 | ACODEZO | 8,473 | 0.64% | $3,501,927.84 | 0.61% | 334 | 2.24% | $183,594.13 | 2.15% | $5,865.68 | $438.25 | $394.65 | $453.75 |
| 18 | CODEZA | 6,366 | 0.48% | $1,941,444.77 | 0.34% | 703 | 4.71% | $246,577.26 | 2.89% | $4,517.88 | $351.97 | $383.74 | $450.02 |
| 19 | FEDECACES | 4,639 | 0.35% | $2,586,783.40 | 0.45% | 613 | 4.11% | $235,581.79 | 2.76% | $4,347.29 | $260.94 | $143.82 | $152.04 |
| 20 | ACACESPRO | 2,660 | 0.20% | $1,394,095.97 | 0.24% | 42 | 0.28% | $18,592.94 | 0.22% | $1,903.88 | $134.54 | $100.58 | $115.61 |
| 21 | ACACEMIHA | 1,940 | 0.15% | $688,473.85 | 0.12% | 315 | 2.11% | $110,637.46 | 1.29% | $1,606.40 | $112.36 | $123.10 | $147.45 |
| 22 | ACOPUS | 1,685 | 0.13% | $498,562.84 | 0.09% | 96 | 0.64% | $45,742.09 | 0.54% | $1,153.93 | $88.87 | $95.43 | $115.22 |
| | TOTAL | 1,319,960 | 100.00% | $576,795,560.74 | 100.00% | 14,916 | 100.00% | $8,545,733.98 | 100.00% | $990,701.70 | $66,439.43 | $36,034.66 | $39,311.72 |

**Créditos**

La cartera de préstamos al cierre del 2023, reporto un saldo de $107826,407, con un indicador de mora de 1.726% y un valor absoluto de $1,853,757.09

| Líneas | 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % | 2018 | % | 2019 | % | 2020 | % | 2021 | % | 2022 | % | 2023 | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Actividades Económicas | $ 8,908,854 | 17% | $ 7,581,413 | 12% | $ 3,909,024 | 6% | $ 4,959.625 | 8% | $ 4,492,965 | 7% | $4,042,847 | 6% | $3,587,044 | 6% | $7,099,220 | 9% | $12,369,169 | 11.47% |
| Consumo | $ 34,691,340 | 66% | $47,050,256 | 75% | $48,562,843 | 81% | $47,964,992 | 78% | $49,868,701 | 83% | $58,970,491 | 87% | $53,407,970 | 87% | $64,907,446 | 79% | $88,138,429 | 81.74% |
| Desarrollo Institucional | $ 6,915,247 | 13% | $ 5,679,267 | 9% | $ 5,060,049 | 8% | $5,891,941 | 10% | $3,034,423 | 5% | $1,998,129 | 3% | $923, 956 | 2% | $6,190,698 | 8% | $3,334,142 | 3.09% |
| Vivienda | $2,335,962 | 4% | $ 2,572,752 | 4% | $ 2,686,514 | 4% | $2,588,236 | 4% | $2,778,815 | 5% | $3,027,925 | 4% | $3,154,191 | 5% | $4,246,889 | 5% | $3,984,666 | 3.70% |
| TOTAL | $52,853,418 | 100% | $62,883,688 | 100% | $60,218,430 | 100% | $61,404,794 | 100% | $60,174,904 | 100% | $68,039,392 | 100% | $61,073,161 | 100% | $82,444,253 | 100% | $107,826,406 | 100% |

Se continuó un acercamiento con cooperativas del sectores afines atendiendo financiamiento a cinco instituciones y una Asociación de Desarrollo por $1,050,959.40.

Instalación de la Unidad de Crédito MYPE apoyado por la DGRV.
Desde el 2015 a 2023, se brindando asesoría a 16 Cooperativas que han implementado la metodología y han creado la Unidad de Crédito MYPE, para la colocación de créditos, criterios para atender a los asociados empresarios en la micro y pequeña empresa.

Esta asesoría ha sido apoyada por FEDECACES y la DGRV, contribuyendo al esfuerzo de reclasificar y diversificar la cartera de préstamos de las Cooperativas y apoyar la economía local donde están inmersas las Cooperativas en sus sedes centrales y sus agencias.

Las Cooperativas participaron en mantener la especialización con la Unidad de Crédito MYPE, que en 8 años concentran una cartera de préstamos por $47,030,151 millones, atendiendo a 8,895 asociados empresarios.

| ZONA I | ZONA DOS | ZONA TRES |
|---|---|---|
| 1. ACECENTA | 8. ACOCOMET | 12. ACODJAR |
| 2. ACACYPAC | 9. ACACESPSA | 13. ACACU |
| 3. ACOPACC | 10. ACACSEMERSA | 14. ACODEZO |
| 4. ACOPACTO | 11. ACACME | 15. ACACESPRO |
| 5. CODEZA | | 16. ACACCIBA |
| 6. ACACEMIHA | | |
| 7. EL AMATE | | |

A continuación, se presenta el esfuerzo realizado por las cooperativas en la diversificación de la cartera de préstamos, con la colocación de créditos bajo metodología MYPE, que consiste en la separación y especialización del personal del departamento de crédito en las líneas de crédito MYPE y de consumo.
Durante el presente año el seguimiento y soporte técnico fue realizado presencialmente

estuvo orientada a que los miembros de la Unidad de Crédito MYPE de las Cooperativas, jefes y Asesores brindaran la asesoría, documentación de la situación del negocio, así como identificar los requerimientos de los asociados empresarios y estandarizar la atención a las 17 Cooperativas que cuentan con la línea de crédito MYPE.

## Saldo de cartera de préstamos bajo metodología MYPE

| COOPERATIVA | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos | Préstamos | Montos |
| ACECENTA | 332 | $1,393,490 | 467 | $2,333,091 | 496 | $2,891,290 | 617 | $3,512,701 | 649 | $3,746,706 | 729 | $4,095,932 | 760 | $4,153,215 | 810 | $4,935,941 | 1059 | $7,545,326 |
| ACOCOMET | 222 | $314,126 | 231 | $546,949 | 245 | $715,131 | 262 | $812,860 | 329 | $971,545 | 294 | $1,057,577 | 295 | $936,110 | 399 | $1,461,593 | 460 | $1,674,813 |
| ACACI | 180 | $328,295 | 69 | $126,922 | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- |
| ACACYPAC | 8 | $34,302 | 191 | $495,444 | 634 | $1,848,041 | 1,067 | $4,682,002 | 1117 | $4,238,654 | 1039 | $4,790,530 | 394 | $2,002,532 | 748 | $3,372,246 | 962 | $4,530,196 |
| ACOPACC | 34 | $56,473 | 100 | $256,550 | 185 | $567,087 | 243 | $990,044 | 324 | $1,769,646 | 350 | $2,207,231 | 282 | $1,388,237 | 435 | $2,563,266 | 372 | $2,573,298 |
| CODEZA | 304 | $677,778 | 463 | $1,309,625 | 599 | $1,888,903 | 520 | $1,485,544 | 777 | $2,309,016 | 713 | $3,110,003 | 543 | $3,273,257 | 903 | $5,776,356 | 957 | $5,706,960 |
| ACOPACTO | 207 | $377,957 | 310 | $621,022 | 313 | $797,256 | 250 | $584,766 | 336 | $987,545 | 325 | $1,215,272 | 382 | $1,545,994 | 492 | $2,493,672 | 487 | $2,673,260 |
| ACODEZO | 221 | $479,243 | 310 | $1,002,898 | 305 | $1,170,121 | 325 | $1,036,825 | 277 | $1,033,948 | 206 | $628,631 | 117 | $405,296 | 331 | $1,156,686 | 308 | $1,191,746 |
| ACACESPRO | 150 | $323,822 | 142 | $331,449 | 178 | $507,580 | 219 | $565,552 | 269 | $797,303 | 218 | $797,364 | 98 | $462,921 | 173 | $706,834 | 150 | $797,889 |
| ACODJAR | 0 | $- | 4 | $9,600 | 217 | $389,646 | 281 | $637,171 | 431 | $1,005,051 | 475 | $1,364,812 | 636 | $1,950,661 | 623 | $2,789,016 | 784 | $4,061,439 |
| ACAYCCOMAC | 0 | $- | 3 | $2,960 | 146 | $396,231 | 170 | $526,011 | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- |
| ACACSEMERSA | 0 | $- | 0 | $- | 330 | $1,432,319 | 642 | $2,991,337 | 1006 | $5,555,149 | 1311 | $7,676,644 | 742 | $5,018,055 | 888 | $5,180,762 | 775 | $4,955,880 |
| ACACU | 0 | $- | 0 | $- | 86 | $330,280 | 819 | $1,929,697 | 1347 | $3,535,855 | 1352 | $4,088,543 | 825 | $3,432,011 | 1251 | $5,201,138 | 1271 | $5,682,996 |
| ACACME | 0 | $- | 0 | $- | 134 | $291,462 | 267 | $642,098 | 273 | $646,242 | 251 | $690,427 | 110 | $554,735 | 352 | $1,355,262 | 363 | $1,740,112 |
| ACACESPSA | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | $- | $- | 24 | $202,039 | 593 | $593,161 | 139 | $830,875 | 298 | $1,770,736 | 376 | $2,696,108 |
| EL AMATE | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | $- | $- | 0 | $- | 20 | $96,311 | 17 | $102,485 | 19 | $104,703 | 19 | $128,094 |
| ACACEMIHA | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | $- | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 43 | $252,001 | 109 | $607,875 |
| ACACCIBA | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | $- | $- | 0 | $- | 0 | $- | 0 | $- | 432 | $451,132 | 441 | $448,640 |
| | 1658 | $3,985,486 | 2290 | $7,036,510 | 3868 | $13,225,347 | 5,682 | $20,396,608 | 7159 | $26,798,699 | 7876 | $32,412,438 | 5340 | $26,056,384 | 8197 | $39,571,345 | 8893 | $47,014,631 |

## Consolidado cartera de préstamos MYPE, diciembre 2023

| COOPERATIVA | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE | CARTERA PRESTAMOS MYPE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACACESPSA | $2,696,108 | 376 | $219,125 | 36 | $6,087 | $57,949 | 9 | 2.15% |
| ACODJAR | $4,061,439 | 784 | $211,885 | 62 | $3,418 | $152,601 | 55 | 3.76% |
| ACOPACC | $2,573,298 | 372 | $142,700 | 25 | $5,708 | $99,806 | 43 | 3.88% |
| ACECENTA | $7,545,326 | 1059 | $568,295 | 57 | $9,970 | $497,834 | 148 | 6.60% |
| ACOPACTO | $2,673,260 | 487 | $38,450 | 12 | $3,204 | $182,384 | 55 | 6.82% |
| ACOCOMET | $1,690,333 | 462 | $57,200 | 23 | $2,487 | $116,497 | 61 | 6.89% |
| ACACCIBA | $448,640 | 441 | $80,373 | 99 | $812 | $31,273 | 31 | 6.97% |
| ACACU | $5,682,996 | 1271 | $248,776 | 47 | $5,293 | $442,310 | 157 | 7.78% |
| CODEZA | $5,706,960 | 957 | $109,160 | 24 | $4,548 | $562,675 | 203 | 9.86% |
| ACACME | $1,740,112 | 363 | $84,300 | 12 | $7,025 | $187,239 | 126 | 10.76% |
| ACACESPRO | $797,889 | 150 | $115,568 | 9 | $12,841 | $101,396 | 33 | 12.71% |
| ACACSEMERSA | $4,955,880 | 775 | $103,430 | 21 | $4,925 | $690,068 | 144 | 13.92% |
| EL AMATE | $128,094 | 19 | $- | 0 | $- | $18,918 | 2 | 14.77% |
| ACACEMIHA | $607,875 | 109 | $26,560 | 6 | $4,427 | $136,153 | 28 | 22.40% |
| ACACYPAC | $4,530,196 | 962 | $234,530 | 29 | $8,087 | $1,226,147 | 239 | 27.07% |
| ACODEZO | $1,191,746 | 308 | $61,725 | 7 | $8,818 | $370,011 | 139 | 31.05% |
| TOTAL | $47,030,151 | 8895 | $2,302,077 | 469 | $4,908 | $4,873,261 | 1473 | 10.36% |

Herramientas de soporte de la Unidad de Crédito MYPE Micro Score 4.2 y Cartera Digital.
Para el 2023, se desarrollaron las siguientes actividades:
• En coordinación con la Fundación Asesores para el Desarrollo se realizó el foro "MicroEmpresa Fortalece" Encuentro de Experiencias, Avances, Ideas y Crédito

• Durante el 2023, se realizaron 37 entrenamientos en las 16 Cooperativas, a 165 técnicos, y 17 directivos en su calidad de miembros de los Comités de Crédito, según detalle:

| COOPERATIVA | # de capcitaciones | Asesores | Jefes MYPE o Supervisores | Jefes de Crédito | Jefes de Agencia | Directivos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ACACESPSA | 1 | | 1 | | | |
| ACODJAR | 2 | 4 | | | | |
| ACOPACC | 1 | 3 | 1 | | | |
| ACECENTA | 2 | 16 | 4 | | | |
| ACOPACTO | 1 | 4 | 1 | | | |
| ACOCOMET | 1 | 1 | | | | |
| ACACCIBA | 6 | 13 | 3 | | | 4 |
| ACACU | 4 | 20 | 3 | | 2 | 2 |
| CODEZA | 1 | | 1 | | | |
| ACACME | 2 | 3 | 1 | | 2 | 2 |
| ACACESPRO | 1 | | 1 | | | |
| ACACSEMERSA | 1 | 13 | 1 | 1 | | 3 |
| ACACEMIHA | 6 | 8 | 1 | 1 | 3 | 6 |
| ACACYPAC | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | |
| ACODEZO | 4 | 3 | 1 | | 1 | |
| EL AMATE | 1 | 1 | | | | |
| | 37 | 94 | 22 | 3 | 9 | 17 |

**Fondos en Administración**

• FEDECACES brindó el servicio de Fondos en Administración a 4 entidades cooperativas y 1 fideicomiso con BANDESAL.
• Con los 4 fondos en administración de cooperativas se administraron activos por $11,875,142.0, y carteras de préstamos por $6,450,751.00, generando comisiones anuales por $75,743.23.
• En tres Fondos de Administración de El Amate, Seguros Futuro y Cooperativa Egresados ENCO se brinda atención a usuarios finales y en COOP PROTEGE se administran los créditos otorgados a las Cooperativas de Ahorro y Crédito afiladas a la Federación, en el marco de fortalecimiento del instrumento de Fondo de Garantía de Protección del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES COOP PROTEGE.

## Fondos en administración de cartera de préstamos 2023

| Fondo en Administración | Cooperativa | Seguros Futuro | Cooperativa Egresados ENCO | COOP PROTEGE |
|---|---|---|---|---|
| Activos totales | El Amate | $ 727,136.77 | $ 118,599.47 | $4,257,194.52 |
| Saldo de cartera de préstamos | $ 6,772,211.25 | $ 679,859.29 | $ 101,438.81. | $853,206.10 |
| Préstamos vigentes | $ 5,338,761.50, 499 | 30 | 33 | 229 |

**BANDESAL – FIREMPRESA.**

El convenio suscrito el 10 de octubre de 2020, y a solicitud de BANDESAL se realizaron modificaciones para facilitar la colocación de créditos. Este convenio fue revisado por las Gerencias de Supervisión y Normativa, Tecnología e Informática, Respaldo, Administración Corporativa y Servicios Financieros y Caja Central, y jefatura del departamento jurídico, se establecieron la parametrización contable para la automatización de pagos a préstamos, adecuación de Abanks para el registro, así como la asesoría para el diseño de los procedimientos de administración de cartera, contables y la verificación de la auditoría interna que deben de cumplir las cooperativas en la colocación de créditos.

Las principales acciones de soporte técnico en la administración general de la cartera de préstamo y de las gestiones de recuperación realizadas por el Departamento de Crédito de FEDECACES, a las 17 cooperativas participan en la administran de la cartera de préstamo de FIREMPRESA:

1. Revisión de aplicación de pagos diarios en cuotas mensuales y cancelaciones totales;
2. Revisión de expedientes y verificación de cumplimiento para completar la información solicitadas por las auditorías de BANDESAL y del BCIE, como acreedor directo del programa FIREMPRESA:
3. Acompañamiento en visitas de campo para la recuperación;
4. Registro de gestiones de cobro para aplicarlas en cartera digital y generación de reportes desde la plataforma;
5. Clasificación de la situación de mora de los usuarios de la cartera de préstamos de FIREMPRESA: cartera sana, sin moral de pago, ventas bajas, con plan de pago, zona de riesgo, no tiene negocio, consideran que es donación, no ubicados, problemas de salud, migraron, aplicación de régimen de excepción, fallecidos;
6. Revisión contable y cuadratura de la cartera de préstamo en los cierres de cada mes;
7. Aplicativo para la administración de la cartera, especialmente para el cobro y georreferenciación de cliente a través de Cartera Digital;

| Programas / Años | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Saldo cartera | Usuarios | Saldo cartera | Usuarios | Saldo cartera | Usuarios | Saldo cartera | Usuarios |
| Programa Forrtalecimiento Productivo | $13,137,582 | 2512 | $20,647,082 | 3809 | $18,280,464 | 3753 | $16,134,313.00 | 3555 |
| Programa Otorgamiento de Crédito | $351,468.00 | 11 | $1,702,283 | 70 | $1,589,792 | 70 | $1,384,548.00 | 69 |
| Totales | $13,489,050 | 2523 | $22,349,365 | 3879 | $19,870,256 | 3823 | $17,518,861.00 | 3624 |

Las Cooperativas que participan en FIREMPRESA son las siguientes, con saldos de cartera de préstamo de:

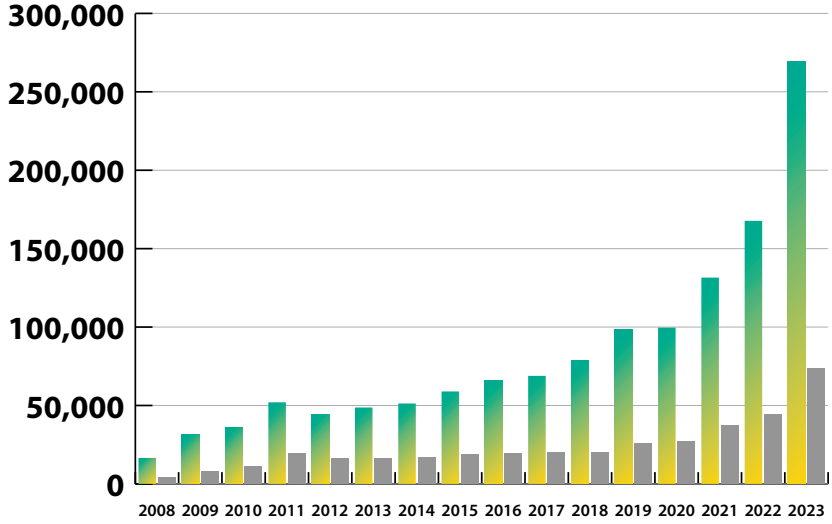
**Resumen de saldode cartera FIREMPRESA al 31 de diciembre de 2023**

| N° | COOPERATIVA | NUMERO DE CREDITOS | SALDOS | NÚMERO DE CREDITOS PFP | SALDOS DE CREDITO PFP | NÚMERO DE CREDITOS POC | SALDOS DE CREDITO POC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ACOPACTO | 196 | $721,949.87 | 196 | $721,949.87 | | |
| 2 | ACECENTA | 665 | $4,097,886.20 | 609 | $2,956,192.98 | 56 | $1,141,693.22 |
| 3 | ACODJAR | 262 | $1,220,494.77 | 262 | $1,220,494.77 | | |
| 4 | ACODEZO | 132 | $513,317.43 | 132 | $513,317.43 | | |
| 5 | ACOMAM | 174 | $451,596.01 | 174 | $451,596.01 | | |
| 6 | ACACME | 258 | $1,404,503.94 | 254 | $1,343,422.86 | 4 | $61,081.08 |
| 7 | ACOPACC | 208 | $1,159,973.44 | 208 | $1,159,973.44 | | |
| 8 | ACAYCCOMAC | 241 | $1,403,340.69 | 236 | $1,256,872.99 | 5 | $146,467.70 |
| 9 | ACACSEMERSA | 426 | $1,765,407.72 | 426 | $1,765,407.72 | | |
| 10 | ACAPRODUSCA | 141 | $771,617.61 | 141 | $771,617.61 | | |
| 11 | ACACCIBA | 278 | $918,855.90 | 276 | $914,369.84 | 2 | $4,486.06 |
| 12 | ACOCOMET | 86 | $219,985.83 | 85 | $209,125.45 | 1 | $10,860.38 |
| 13 | CODEZA | 165 | $774,361.92 | 165 | $774,361.92 | | |
| 14 | ACACESPRO | 205 | $678,099.49 | 205 | $678,099.49 | | |
| 15 | EL AMATE | 43 | $328,467.42 | 42 | $308,507.26 | 1 | $19,960.16 |
| 16 | ACACU | 90 | $726,456.01 | 90 | $726,456.01 | | |
| 17 | ACACEMIHA | 54 | $362,547.46 | 54 | $362,547.46 | | |
| | | 3,624 | $17,518,861.71 | 3,555 | $16,134,313.11 | 69 | $1,384,548.60 |

**BERTHA SILVIA MENA DE MORÁN**
GERENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS Y CAJA CENTRAL

## REDACTIVA FEDECACES

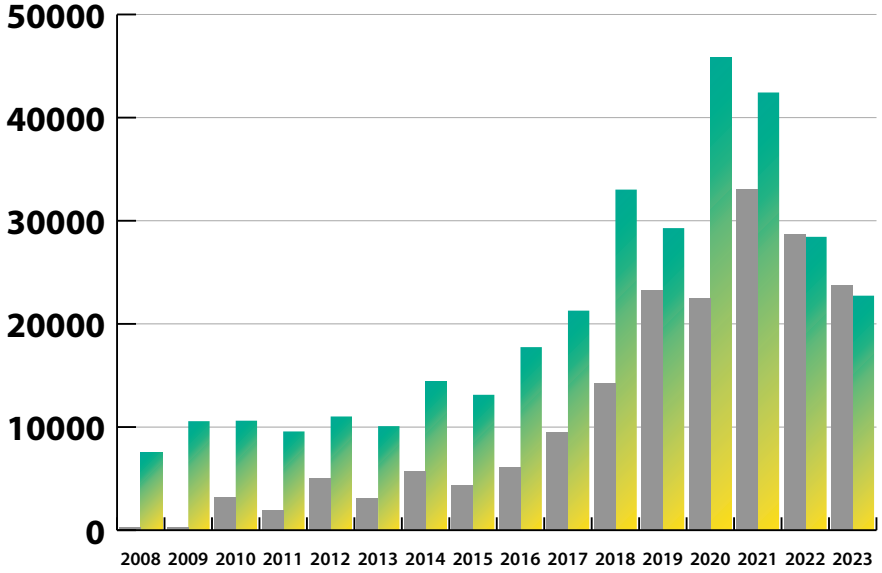
24 cooperativas con 145 puntos de atención
2008 - 2023




| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Número de Operaciones | 16,547 | 31,301 | 35,996 | 52,024 | 44,527 | 48,703 | 51,268 | 58,951 | 65,781 | 69,894 | 78,871 | 98,639 | 99,707 | 131.531 | 167,731 | 167,731 |
| Montos Movilizados (miles $) | $4,308 | $8,157 | $11,203 | $19,512 | $15,974 | $16,507 | $16,753 | $18,861 | $19,295 | $20,018 | $19,926 | $25,620 | $27,207 | $37,048 | $44,63 | $44,63 |

## CARTERA DE AHORROS

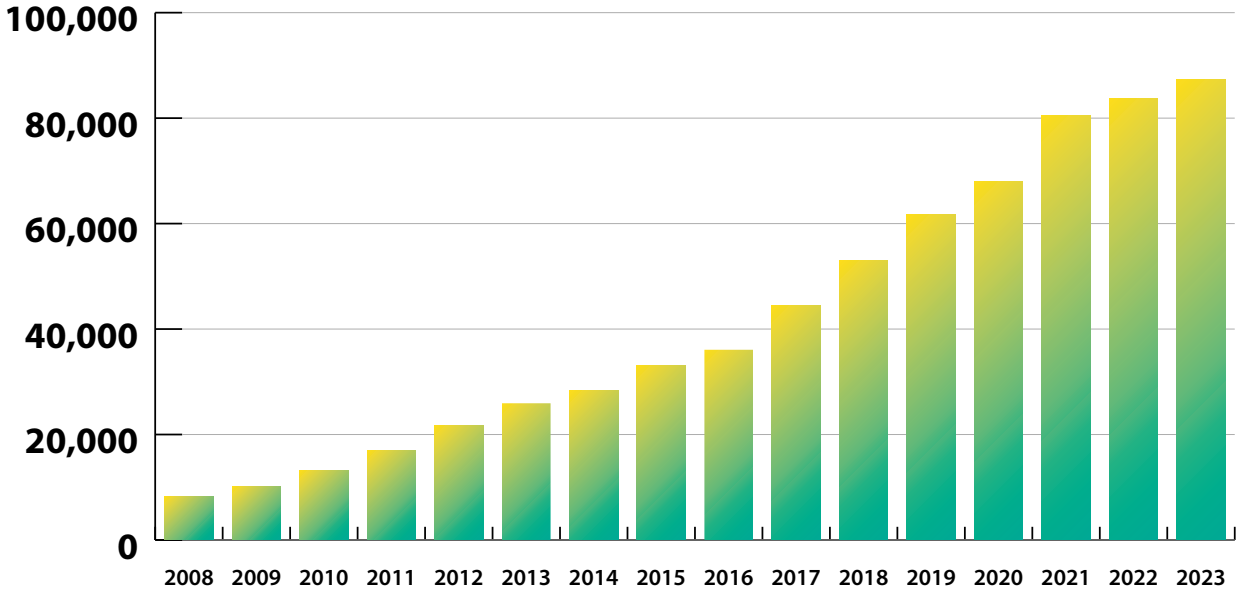
2008 - 2023 Miles de dólares




| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A Plazo Fijo | 263 | 265 | 3,225 | 1,900 | 5000 | 3,100 | 5,750 | 4,390 | 6,116 | 9,516 | 14,280 | 23,292 | 22,519 | 33,008 | 28,708 | 23,755 |
| A la Vista | 7,504 | 10,568 | 10,616 | 9,573 | 11,024 | 10,086 | 14,454 | 13,127 | 17,748 | 21,286 | 33,022 | 29,287 | 45,861 | 42,436 | 28,473 | 22,737 |

## ENCAJE COOPERATIVO FEDECACES

Miles de dólares
2008 - 2023

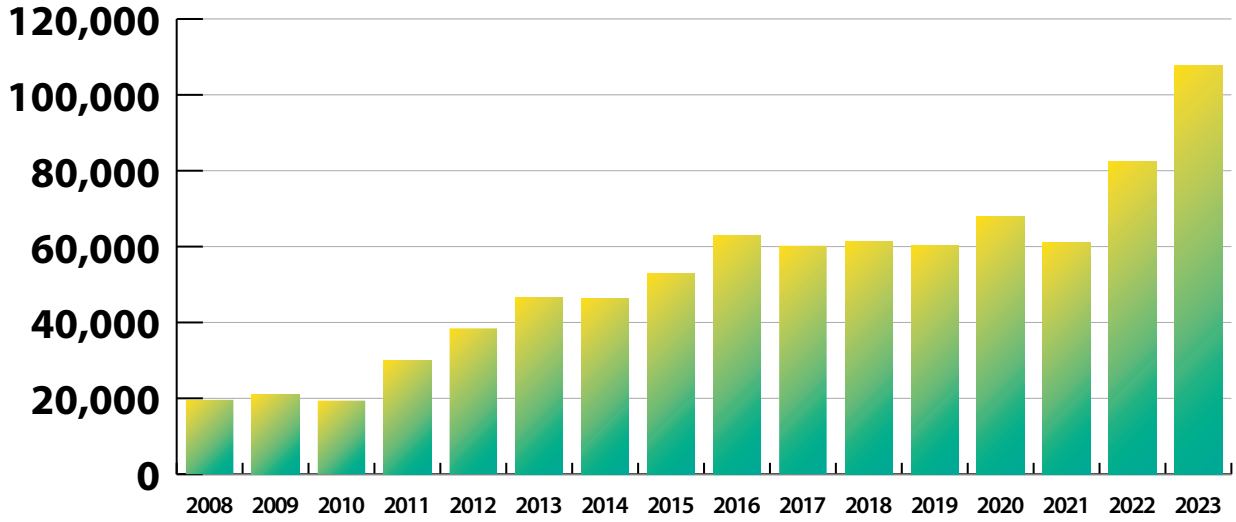



**Encaje Cooperativo**

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| $8,264 | $10,122 | $13,229 | $16,943 | $21,668 | $25,927 | $28,306 | $33,165 | $36,073 | $44,433 | $52,934 | $61,669 | $67,961 | $80,581 | $83,802 | $87,389 |

## CARTERA DE PRÉSTAMOS FEDECACES

Miles de dólares
2008 - 2023

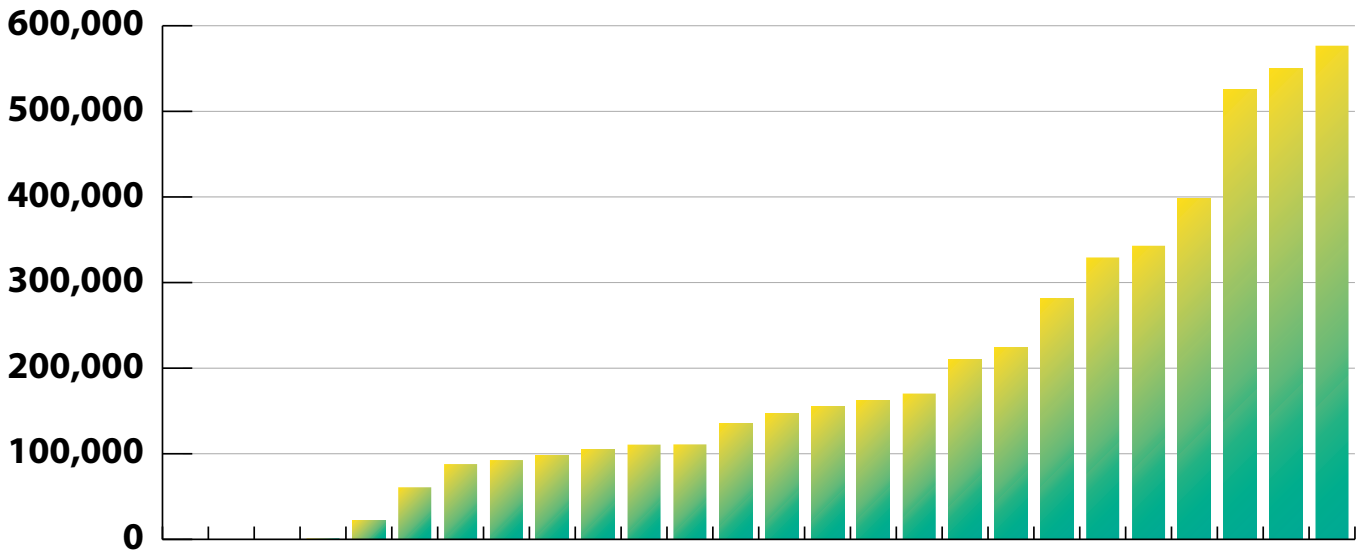



**Préstamos**

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| $19,604 | $20,956 | $19,395 | $30,027 | $38,440 | $46,459 | $46,290 | $52.851 | $62,883 | $60,218 | $61,404 | $60,174 | $68,039 | $61,073 | $82,444 | 107,826 |

## REMESAS FEDECACES

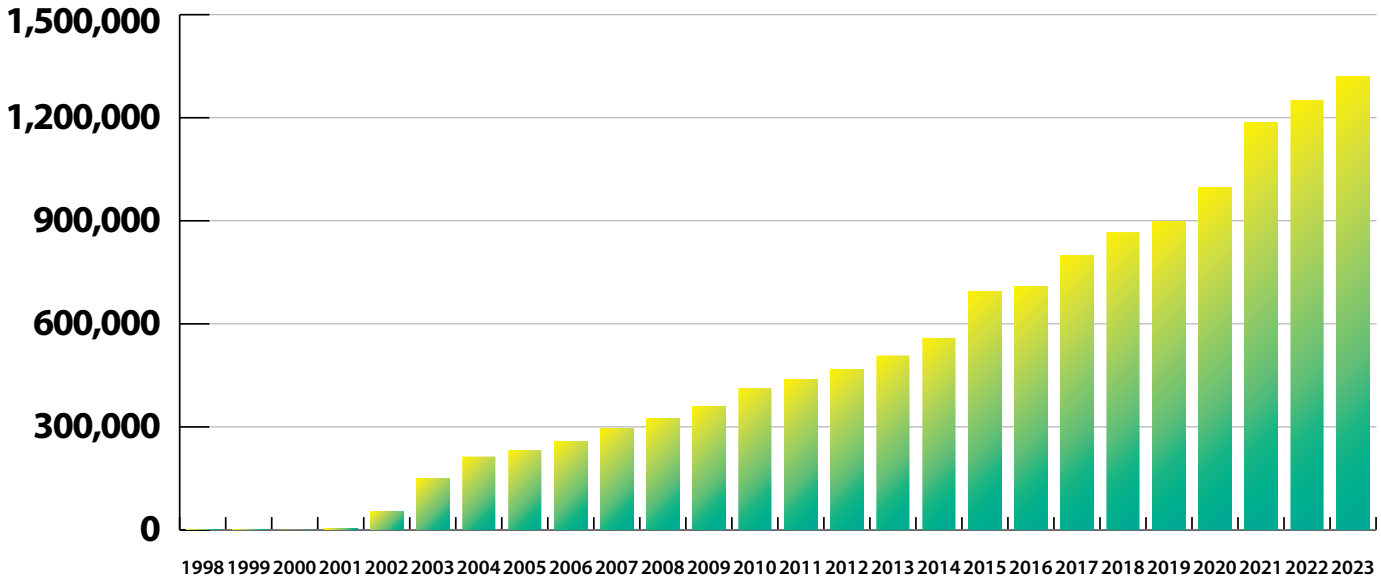
**1998 - 2023** Montos movilizados por pagos – Miles de dólares




| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Montos | 57 | 89 | 175 | 1,203 | 22,009 | 60,836 | 87,966 | 92,653 | 97,433 | 104,522 | 110,670 | 110,940 | 135,236 | 146,529 | 155,022 | 162,575 | 170,329 | 209,901 | 224,687 | 281,611 | 329,300 | 343.855 | 398,516 | 526,629 | 549,507 | 576,700 |

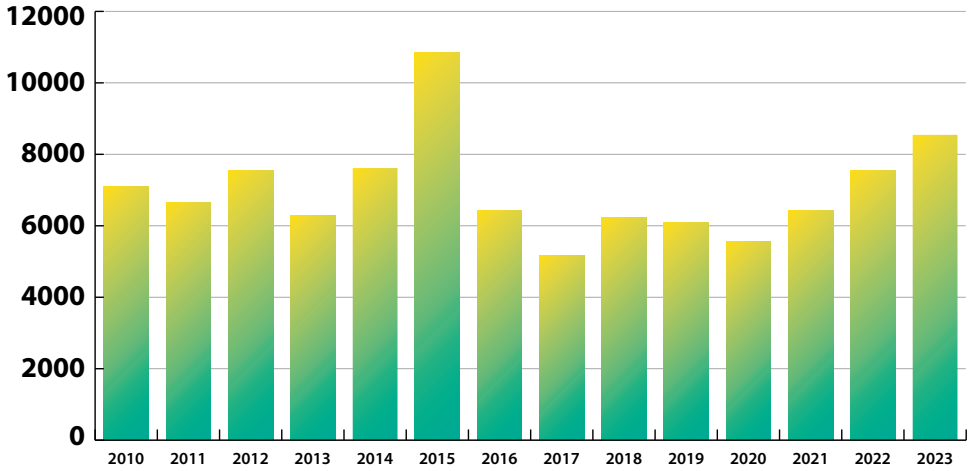
## REMESAS FEDECACES

**1998 - 2023** Número de operaciones por pagos remesas



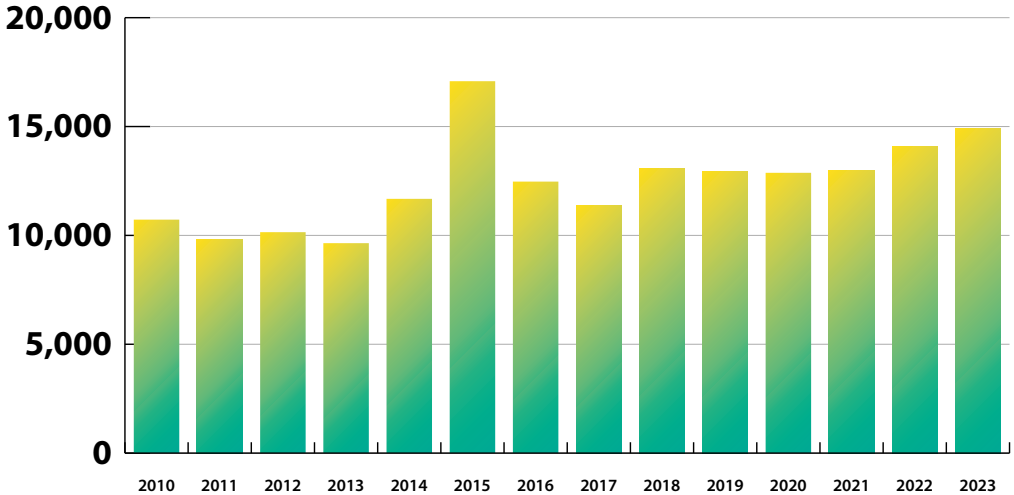

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº de Operaciones | 380 | 548 | 754 | 3,009 | 52,882 | 149,105 | 213,658 | 232,675 | 258,406 | 295,362 | 325,548 | 359,151 | 412,986 | 439,083 | 467,831 | 507,896 | 559,189 | 693,026 | 707,470 | 799,164 | 867,200 | 896,769 | 997,957 | 1,198,819 | 1,251,950 | 1,319,000 |

**REMESAS FEDECACES** **2010 - 2023** Montos movilizados por envíos – Miles de dólares




| Montos | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7,085 | 6,656 | 7,549 | 6,302 | 7,616 | 10,847 | 6,425 | 5,156 | 6,225 | 6,091 | 5,552 | 6,431 | 7,560 | 8,545 |

**REMESAS FEDECACES** **2010 - 2023** Número de operaciones por envíos Remesas




| N° de Operaciones | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10,724 | 9,803 | 10,148 | 9,643 | 11,679 | 17,082 | 12,471 | 11,351 | 13,052 | 12,941 | 12,875 | 13,000 | 14,070 | 14,916 |

## 2. TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

A continuación, presentamos un resumen de las principales actividades y sucesos más relevantes de nuestra función de incorporar soluciones y de soporte técnico a nuestra Infraestructura tecnológica durante el año 2023 para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocio de FEDECACES y su Red de Cooperativas, asegurando también el debido cumplimiento de reguladores y aliados de negocio.

**Sistema Informático Integral-SII:**
Desarrollamos e implementamos en el Core Financiero mejoras significativas en todos los módulos, agregamos nuevos reportes y efectuamos jornadas de capacitación. En el módulo de Ventanilla: Reporte cuentas contables por cajero, Nuevo proceso replicación automática Órdenes de Ingreso y Egreso, Proceso reversiones automáticas operaciones de RedActiva en Agencia destino, Ajuste al proceso de trama de transacciones en RedActiva para mostrar personas autorizadas. Módulo de Ahorros: Registro de personas autorizadas en Ahorros, Reporte transferencias de cuentas de ahorro a cuentas bancarias. Módulo de Préstamos: Nuevo proceso de vinculación de Garantías de Préstamos, Ajuste proceso de cambio de valor de cuota para préstamos en amortización tipo "5", Proceso de validación que evite registrar transacciones con error en el cierre, Cambio condiciones contables (Agencia, Sub-Aplicación), incluir tablas de todos los módulos administrativos, Módulo de Contabilidad y Bancos: Proceso de validación en el registro de movimientos cuando difiere el encabezado con el detalle, Módulo de Colecturías y Pagadurías: Sistema de registro y seguimiento de casos, Desarrollo nuevo Sistema de cobros requerido por AES. Con el departamento de Medios de Pago, desarrollamos el proceso de control de límites en monto y vencimientos de CoopePuntos para DebiCoop; desarrollamos la integración para uso de API's de Consulta de saldos, pagos y estados de cuenta de CrediCoop en CoopSmart. En coordinación con nuestra aseguradora Seguros Futuro, optimizamos el proceso consulta de estados de cuenta y de información de pólizas desde CoopSmart y la remisión automática de información de pagos para la gestión de conciliaciones.

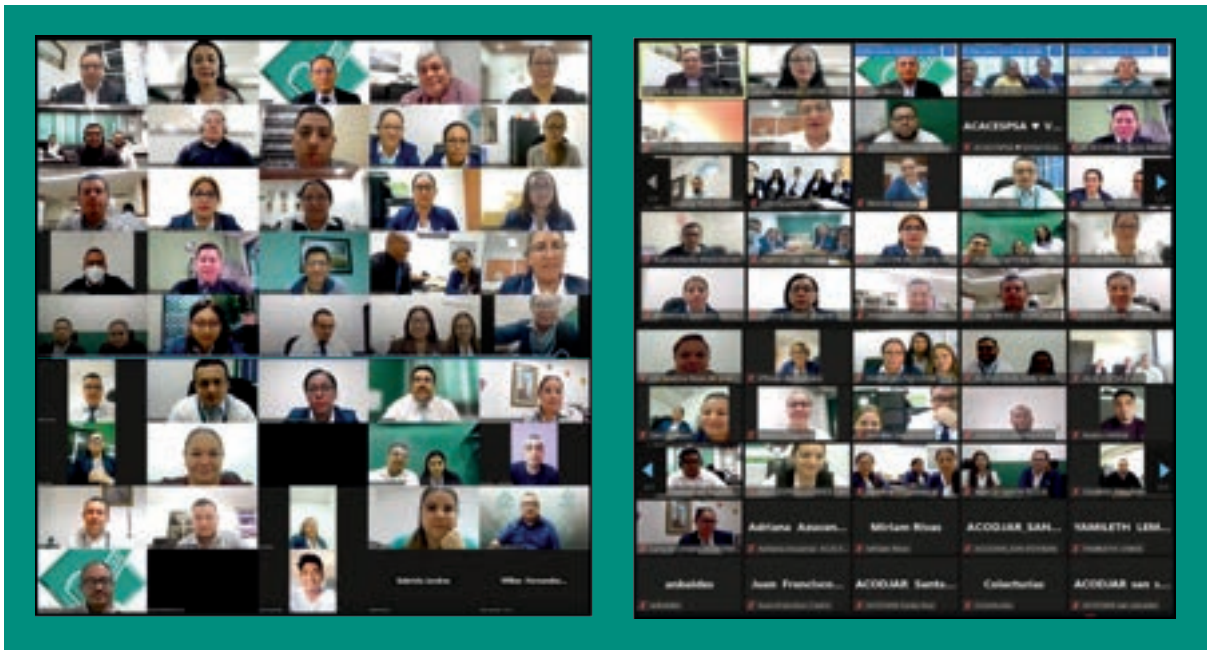
**Proyecto de Facturación Electrónica:**
Atendiendo las disposiciones del Ministerio de Hacienda para el cumplimiento de las normativas de Documentos Tributarios Electrónicos – DTE y digitalizar el proceso de facturación y contribución tributaria para los tipos de documento Factura, Comprobante de Crédito Fiscal, Factura de Exportación, Nota de Crédito, Nota de Débito, Nota de Remisión, Comprobante de Liquidación, Comprobante de Retención, Documento contable de Liquidación y Factura de Sujeto Excluido; en enero conformamos un equipo multidisciplinario en FEDECACES con miembros del Despacho Respaldo, Contabilidad, Operaciones y Tecnología e Informática, con el propósito y objetivo claro de ser los conductores de todo el desarrollo de este proyecto de modernización y su implementación en FEDECACES y las Cooperativas de la Red. Sostuvimos una serie de reuniones para analizar las normativas, los reglamentos, los requisitos para la generación de documentos electrónicos, definir el alcance de la solución y

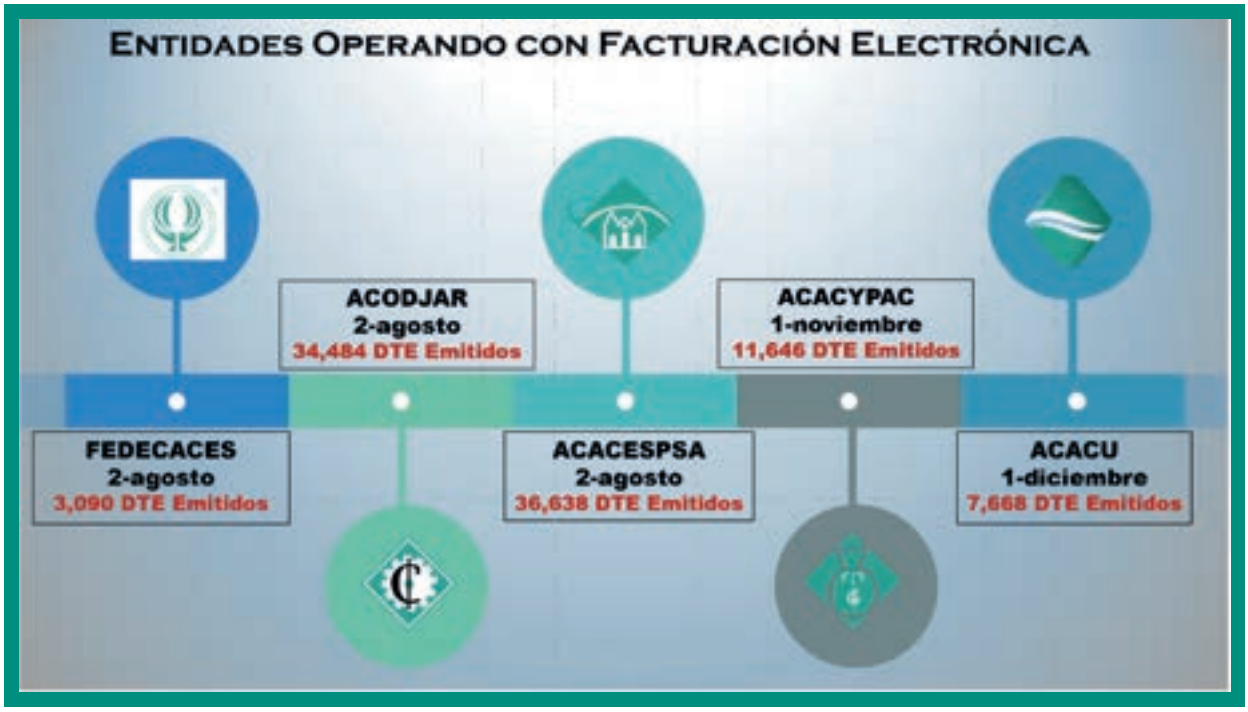
realizar las jornadas de inducción y capacitación al personal involucrado de las cooperativas.

También elaboramos los Términos de Referencia, el Plan de Trabajo y los Cronogramas para FEDECACES y las cooperativas notificadas para ser emisores de facturación electrónica. Realizamos el análisis, el diseño técnico y de inmediato iniciamos con el desarrollo de la solución informático, integrando de manera automática en el Core Financiero y en CoopSmart, todos los procesos de generación de Documentos Electrónicos. Establecimos la interconexión entre las redes de comunicación del Ministerio de Hacienda y FEDECACES. Acompañamos a las cooperativas en el proceso de registro ante la DGII y en la generación de los Certificados de Firma Electrónica, entregándoles además la respectiva guía de este proceso de registro.

Asimismo, hicimos entrega de una herramienta en línea para que los asociados actualicen sus datos para facturación electrónica. En julio desarrollamos las jornadas de inducción sobre las funcionalidades del sistema informático de Facturación Electrónica, dirigidas a Gerentes, jefes de Agencia, Contadores, Auxiliares Contables, jefes de Operaciones, Cajeros y Referentes de Informática, proporcionándoles el Manual de Uso del Sistema. Procedimos a crear y habilitar los usuarios y accesos al personal de las cooperativas vinculados a los procesos de generación de comprobantes electrónicos.  Se efectuaron el total de las pruebas requeridas para cada tipo de documento electrónico, así como también las pruebas finales de integración para completar el proceso de certificación ante el Ministerio de Hacienda. A partir del mes de agosto, FEDECACES, ACODJAR y ACACESPSA fueron autorizados como emisores de documentos tributarios electrónicos en ambiente productivo. En octubre iniciamos este mismo proceso con ACACYPAC y en diciembre con ACACU, quienes también oficialmente son emisores de documentos tributarios electrónicos

**Jornadas de Inducción sobre Facturación Electrónica – Julio 2023**






**Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras-FATCA:**
Como cada año, preparamos y habilitamos el sistema "FATCA-FEDECACES", brindamos el apoyo técnico al área de Supervisión y Normativa de FEDECACES y al personal de las Cooperativas para remitir los reportes de manera oportuna, para la debida gestión de la Ley FATCA, cuyo fin es recaudar impuestos de las personas naturales y jurídicas de Estados Unidos, quienes residen y operan en el exterior, a través del intercambio de información entre la autoridad tributaria Estadounidense, Servicio de Rentas Internas, IRS por sus siglas en inglés y las Instituciones financieras a nivel mundial.

**Colecturías y Pagadurías:**
Incorporamos mejoras relevantes en los sistemas y aplicativos derivadas de iniciativas propias y por requerimientos de los aliados de negocio. Por disposición de la Dirección General de Subsidios, se trasladó toda la gestión y operación del Sistema de Pago del subsidio al Gas Licuado de Petróleo - GLP desde el MINEC hacia el Misterio de Hacienda, siendo necesario efectuar una nueva interconexión de redes, realizar un nuevo desarrollo para el pago, compensación y reportes. Por medio de Seguros Futuro, se incorporó el servicio de pago de indemnizaciones del Programa Mundial de Alimentos - PMA, habilitando el servicio en todos nuestros puntos de la Red de Cooperativas. Durante el año, a solicitud del Grupo AES, iniciamos el desarrollo de nuevos procesos para el pago de sus servicios ya que están efectuando cambio de su sistema comercial, el cual pondrán en producción el próximo año. En total, atendimos 475 solicitudes de soporte técnico.

**Servicio de Envío y Recepción de Dinero:**
Se realizaron mejoras en el sistema del servicio de Operaciones de Envío y Recepción de Dinero, desarrollando e integrando un nuevo proceso para el envío de operaciones con la

empresa RIA, se efectuó el desarrollo de los procesos para el pago y envío de operaciones con Airpak, bajo la modalidad de Administrador de Subagentes. Se incorporó el formulario para el registro de Personas Expuestas Políticamente, se incorporó un nuevo proceso de compensación diaria de operaciones enviadas con RIA y MONEYGRAM, la compensación diaria de pagos para todas las empresas y la compensación diaria de pagos con depósito a cuenta. Se completó el desarrollo para el pago de operaciones con depósito a cuenta con VIAMERICAS. Para el servicio, se atendieron un total de 1,214 solicitudes de soporte técnico durante el año.

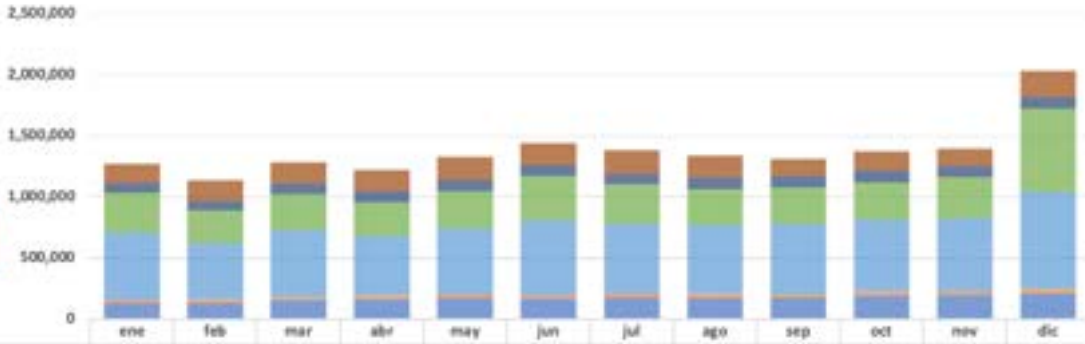
**Gestión de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo:**
Con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en FEDECACES y nuestras Cooperativas, en coordinación con Oficialía de Cumplimiento, desarrollamos un nuevo sistema de Listas de Cautela Interna, incorporamos proceso de cuadratura de carga de operaciones hacia SENTINEL y también el control de asociados catalogados como Actividades Profesionales No Financieras Designadas (APNFD). Se implementó el control de PEP - Personas Expuestas Políticamente para el servicio de envío y recepción de dinero. Se desarrollaron los procesos para la generación y remisión de información a la SSF por medio del sistema VARE-LDAF, conforme a lo dispuesto en la NRP-36. Completamos el proceso de actualización de los catálogos de Profesiones, Países, Departamentos, Municipios y Actividades Económicas en el Core Bancario para todas las cooperativas, acorde a lo requerido por la Unidad de Investigación Financiera - UIF. Se ejecutó proceso de verificación de la lista de personas condenadas por actos de terrorismo proporcionada por la UIF, mediante el cruce de la lista contra la base de datos de asociados de todas las cooperativas.

**Sistema Auditoría Contable – SAC:**
Como parte de la sinergia corporativa, apoyamos al Despacho de Auditoría RESPALDO para la implementación del Sistema Auditoría Contable – SAC, creando y habilitando el esquema de trabajo para ACACESPRO de R.L..

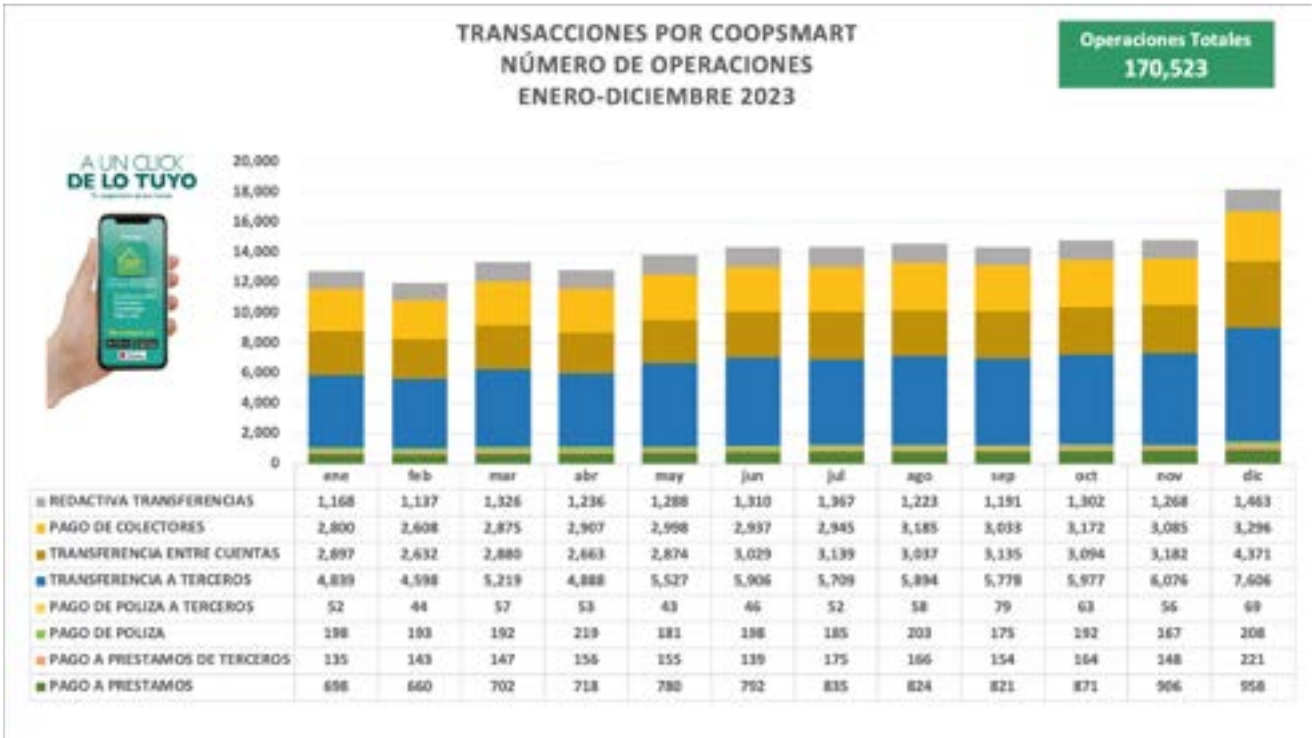
**Aplicación Móvil CoopSmart:**
En nuestra aplicación móvil transaccional CoopSmart®, desarrollamos procesos de consultas y pagos de la tarjeta de crédito CrediCoop. Realizamos una actualización de mejoras en las tiendas de descarga Google Play, AppStore y AppGallery. Se registraron 11,852 nuevos usuarios en CoopSmart®, representando un total de 43,075 usuarios que hacen uso de este canal electrónico. En el 2023 se procesaron por medio de CoopSmart® 170,523 transacciones con un monto total de $16,550,662.00.

## TRANSACCIONES POR COOPSMART
## MONTO POR OPERACIONES
## ENERO-DICIEMBRE 2023

**Monto Total**
**$16,550,662.-**




| | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| REDACTIVA TRANSFERENCIAS | 157,518 | 170,403 | 174,620 | 173,258 | 189,769 | 181,967 | 192,775 | 178,994 | 140,977 | 159,214 | 143,146 | 216,312 |
| PAGO DE COLECTORES | 82,550 | 74,463 | 84,928 | 88,953 | 92,360 | 89,434 | 86,463 | 95,448 | 92,175 | 96,894 | 88,200 | 94,717 |
| TRANSFERENCIA ENTRE CUENTAS | 322,657 | 269,824 | 295,188 | 280,330 | 301,299 | 361,934 | 323,971 | 295,802 | 303,853 | 305,162 | 337,888 | 679,368 |
| TRANSFERENCIA A TERCEROS | 550,419 | 459,910 | 548,509 | 489,415 | 543,351 | 618,202 | 567,000 | 560,744 | 567,009 | 589,931 | 600,175 | 796,911 |
| PAGO DE POLIZA A TERCEROS | 1,219 | 1,292 | 1,574 | 1,404 | 1,230 | 1,270 | 1,666 | 1,733 | 2,399 | 1,882 | 1,723 | 2,136 |
| PAGO DE POLIZA | 6,013 | 5,263 | 5,634 | 5,706 | 5,173 | 5,581 | 5,487 | 5,609 | 5,367 | 5,150 | 5,308 | 5,739 |
| PAGO A PRESTAMOS DE TERCEROS | 18,757 | 22,150 | 19,712 | 21,214 | 26,340 | 20,867 | 31,220 | 26,805 | 23,535 | 28,796 | 26,490 | 31,847 |
| PAGO A PRESTAMOS | 135,305 | 134,093 | 155,321 | 162,700 | 172,341 | 165,947 | 177,729 | 175,054 | 179,249 | 190,960 | 196,039 | 208,426 |




| | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| REDACTIVA TRANSFERENCIAS | 1,168 | 1,137 | 1,326 | 1,236 | 1,288 | 1,310 | 1,367 | 1,223 | 1,191 | 1,302 | 1,268 | 1,463 |
| PAGO DE COLECTORES | 2,800 | 2,608 | 2,875 | 2,907 | 2,998 | 2,937 | 2,945 | 3,185 | 3,033 | 3,172 | 3,085 | 3,296 |
| TRANSFERENCIA ENTRE CUENTAS | 2,897 | 2,632 | 2,880 | 2,663 | 2,874 | 3,029 | 3,139 | 3,037 | 3,135 | 3,094 | 3,182 | 4,371 |
| TRANSFERENCIA A TERCEROS | 4,839 | 4,598 | 5,219 | 4,888 | 5,527 | 5,906 | 5,709 | 5,894 | 5,778 | 5,977 | 6,076 | 7,606 |
| PAGO DE POLIZA A TERCEROS | 52 | 44 | 57 | 53 | 43 | 46 | 52 | 58 | 79 | 63 | 56 | 69 |
| PAGO DE POLIZA | 198 | 193 | 192 | 219 | 181 | 198 | 185 | 203 | 175 | 192 | 167 | 208 |
| PAGO A PRESTAMOS DE TERCEROS | 135 | 143 | 147 | 156 | 155 | 139 | 175 | 166 | 154 | 164 | 148 | 221 |
| PAGO A PRESTAMOS | 698 | 660 | 702 | 718 | 780 | 792 | 835 | 824 | 821 | 871 | 906 | 958 |

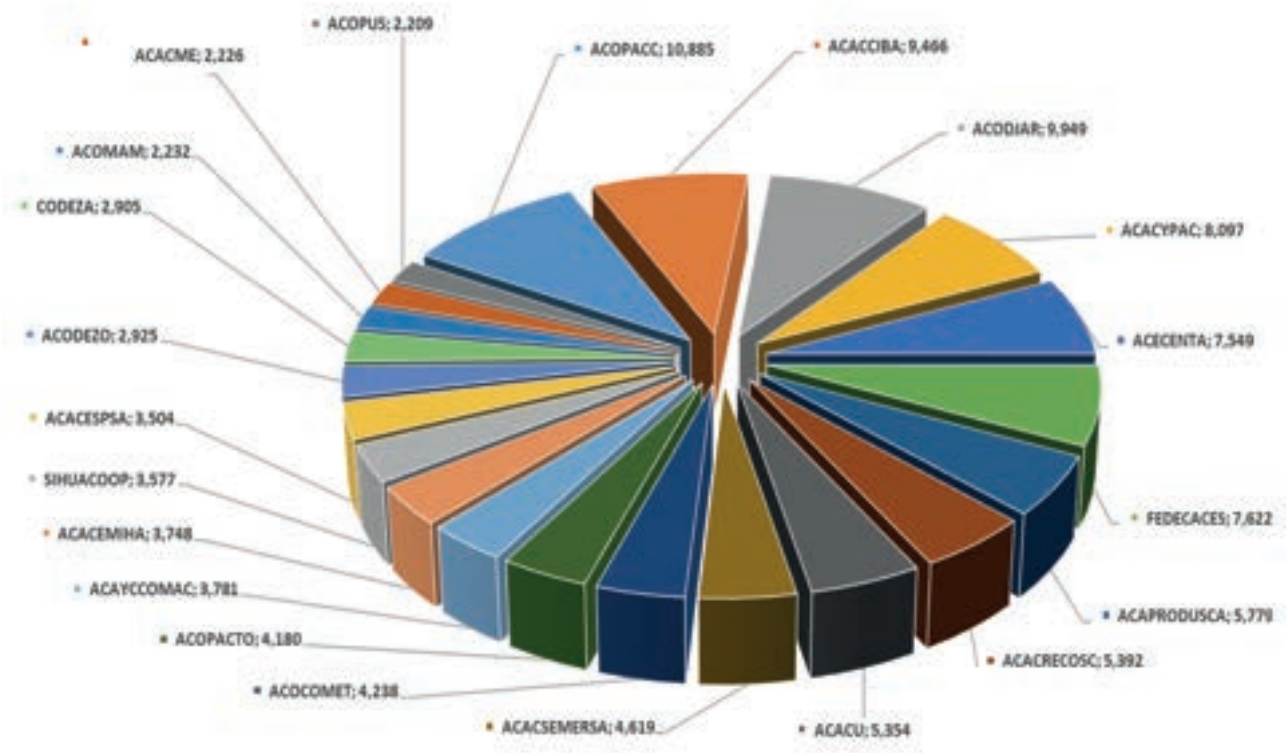
**Red Privada de Datos del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES:**
Durante el año, gestionamos toda la conectividad hacia los Sistemas y Herramientas que conforman nuestro portafolio de soluciones tecnológicas, tomando todas las medidas necesarias para disminuir los riesgos y amenazas de ciberseguridad para asegurar la continuidad del negocio y la disponibilidad de todos los productos y servicios financieros a nuestros afiliados y usuarios.

Como parte de la estrategia de expansión dirigida, ampliamos la cobertura de la Red Privada de Datos con 11 puntos nuevos de servicio, ACOPACTO Armenia, ACOPACC El Encuentro Aguilares, ACODJAR Santa Ana, San Miguel y Zacatecoluca, ACOCOMET Santa Ana, ACACRECOSC San Martín, ACACSEMERSA San Salvador, ACECENTA Metrosur y Jiquilisco y ACACI Las Ramblas Santa Ana; representando un total de 153 puntos interconectados de FEDECACES, Seguros Futuro y las Cooperativas afiliadas. Mantuvimos la disponibilidad total esperada de la Red con un indicador arriba del 97% y durante el año atendimos un total de 106,244 solicitudes de todas las Cooperativas y la Corporación.

Como parte de los valores agregados a nuestras cooperativas, durante el año les apoyamos en la asesoría y compra de equipos informáticos a ACOPACC, ACOCOMET, CODEZA y ACACCIBA. También dimos soporte para el servicio de correo electrónico Corporativo bajo el dominio ".COOP" a las cooperativas ACOPACC, ACACCIBA, ACACEMIHA, ACACESPSA, ACACI, ACACME, ACAPRODUSCA, ACAYCCOMAC, ACECENTA, ACOCOMET, ACODEZO, ACOMAM, ACOPUS, ACOPACTO, CODEZA y ACACRECOSC. Para la solución de antivirus, mantenemos permanentemente el soporte en la plataforma de ESET PROTECT, monitorea-

do por medio de servicios de SOC en modalidad 24/7, generando las alertas respectivas cuando se presenta algún un evento de seguridad informática, las cooperativas que participan de este beneficio son ACOPACC, ACECENTA, ACOCOMET, ACODEZO, ACODJAR, ACOMAM, ACOPACTO, ACOPUS, CODEZA, ACACCIBA, ACACEMIHA, ACACESPRO, ACACI, ACACME, ACACRECOSC, ACACSEMERSA, ACAPRODUSCA, ACAYCCOMAC, ACACYPAC.

**ACTIVIDADES ATENDIDAS POR COOPERATIVA - 2023**




**FRANKLIN OTONIEL TREMINIO CASTRO**
GERENTE DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

# 3. SUPERVISIÓN Y NORMATIVA

Con el propósito de mantener en todo momento, una Red de Cooperativas FEDECACES con características de: Eficiencia, Solvencia y Liquidez, como pilar fundamental para proteger los ahorros y honrar la confianza de los asociados, así como promover el cumplimiento de medidas de disciplinas de autorregulación financiera y de gestión integral de riesgos, a través de un proceso sistematizado al cumplimiento de los objetivos financieros y estratégicos establecidos para el período 2021-2025, se ha impulsado el proceso de autorregulación.
A continuación, se presenta un resumen de las principales actividades realizadas por el área de Gerencia de Supervisión y Normativa durante el año de 2023.

**1. ASESORÍA Y CONSULTORÍA**

a) Se realizó el proceso de asesoría financiera y riesgos en 23 cooperativas, con base a los Indicadores de Alerta Temprana, IAT, asumidos como mecanismo de autorregulación promovido por FEDECACES, con el propósito de mantener o mejorar la calificación de riesgos que se presenta por medio de la metodología de "RADAR". Las cooperativas atendidas son: FEDECACES, ACACU, ACODJAR, ACACCIBA, ACODEZO, ACACESPRO, ACOMAM, ACOPACC, ACAPRODUSCA, ACACYPAC, ACAYCCOMAC, ACACRECOSC, ACOPUS, ACACEMIHA, ACECENTA, ACOPACTO, CODEZA, ACACESPSA, SIHUACOOP, ACACSEMERSA, ACACI, ACOCOMET y ACACME.

b) En seguimiento al Plan de Adecuación Normativo para las cooperativas que están llegando al umbral de la regulación establecido en la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, se atendió la asesoría en las cooperativas: ACACU, ACODJAR, ACACYPAC, ACACESPSA, ACACCIBA y FEDECACES. Se realizaron 3 reuniones trimestrales de forma conjunta con Gerencia General y de Riesgos de las 5 cooperativas y FEDECACES, para informar del proceso.

c) Se concluyó el proceso de Planificación Financiera 2024 en 20 cooperativas, utilizando la metodología y la herramienta informática del Sistema de Planificación Financiera FEDECACES (SIPFF). Las cooperativas son: FEDECACES, ACACU, ACODJAR, ACACCIBA, ACODEZO, ACACESPRO, ACOMAM, ACOPACC, ACAYCCOMAC, ACACEMIHA, ACACRECOSC, ACOPUS, ACECENTA, ACOPACTO, CODEZA, ACACESPSA, ACACSEMERSA, ACACI, ACOCOMET y ACACME.

d) Se realizaron trabajos de Consultoría en las temáticas: Gestión de Integral de Riesgos, Gestión Administrativa- Financiera, Control Interno, Estudios de Mercado y Establecimiento de Punto de Equilibrio, Política de Gestión de Liquidez, Organización y Constitución de cooperativa, para las siguientes cooperativas: ACOMAM, ACACESPSA, ACACRECOSC, ACACME, SEGUROS FUTURO y CREDIROSA.

e) Se continuó la gestión de seguimiento a la implementación de la Política de anormalida-

des e incumplimiento por obligaciones contractuales por causa de Covid.
f) Definición de Política Transitoria para enfrentar anormalidades e incumplimientos en pago de créditos, para las cooperativas de la Red.

## 2. SUPERVISIÓN

2.1. SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS

En el marco de la aplicación y fortalecimiento del sistema de autorregulación financiera y de riesgos de las cooperativas afiliadas, se dio seguimiento a la implementación del Sistema para la Gestión Integral de Riesgos, con el apoyo de la Confederación Alemana de Cooperativa DGRV, según detalle:

INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA (IAT): ACACU, ACODJAR, ACODEZO, ACACCIBA, ACACESPRO, ACACYPAC, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACOPUS, ACACRECOSC, ACAPRODUSCA, ACACEMIHA, ACOPACTO, ACECENTA, CODEZA, SIHUACOOP, ACACSEMERSA, ACACESPSA, ACACI, ACOCOMET, ACACME, ACOMAM, EL AMATE, FEDECACES y SEGUROS FUTURO. Total 25 cooperativas.

SISTEMA PARA CUANTIFICACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO (SICURIC)
ACACU, ACODJAR, ACODEZO, ACACCIBA, ACACESPRO, ACACYPAC, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACOPUS, ACACRECOSC, ACACEMIHA, ACOPACTO, ACECENTA, CODEZA, SIHUACOOP, ACACSEMERSA, ACACESPSA, ACACI, ACOCOMET, ACACME, ACOMAM, EL AMATE, FEDECACES y SEGUROS FUTURO. Total 24 cooperativas.

SISTEMA DE EVALUACION CUALITATIVA (SEC):
ACACU, ACODJAR, ACODEZO, ACACCIBA, ACACESPRO, ACACYPAC, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACOPUS, ACACRECOSC, ACACEMIHA, ACOPACTO, ACECENTA, CODEZA, SIHUACOOP, ACACSEMERSA, ACACESPSA, ACACI, ACOCOMET, ACACME, ACOMAM, FEDECACES y SEGUROS FUTURO. Total 23 Cooperativas.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL RIESGO DE LIQUIDEZ (SIGELIQ)
ACACU, ACODJAR, ACODEZO, ACACCIBA, ACACESPRO, ACACYPAC, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACOPUS, ACACEMIHA, ACOPACTO, ACECENTA, CODEZA, ACACSEMERSA, ACACESPSA, ACACI, ACOCOMET, ACACME, ACOMAM y FEDECACES. Total 20 Cooperativas.

SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS (SIGAP)
ACACU, ACODJAR, ACODEZO, ACACCIBA, ACACESPRO, ACACYPAC, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACOPUS, ACACEMIHA, ACOPACTO, ACECENTA, CODEZA, ACACSEMERSA, ACACESPSA, ACACI, ACOCOMET, ACACME, ACOMAM y FEDECACES. Total 20 Cooperativas.

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (SPE)
Las cooperativas con implementación de SPE son: ACACYPAC, ACOPACC, ACECENTA, ACACEMIHA, ACOPUS, CODEZA, ACAYCCOMAC, ACOCOMET, ACACU, ACOMAM, ACACESPRO, ACACCIBA, ACODJAR.

2.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICO DEL SCFF
Se realizó monitoreo y seguimiento al comportamiento del sector financiero y del entorno, para determinar las cifras e indicadores financieros de Riesgo del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES, elaborando boletines, los cuales se divulgaron en los distintos foros de gobernabilidad: Foros de Gerentes, Foros de Gerentes y Presidentes y Encuentro del Trinomio del Liderazgo.

2.3. PROTOCOLO DE COOPERACIÓN Y ENTENDIMIENTO
Se efectuó seguimiento a la aplicación del Protocolo de Cooperación y entendimiento de la Red de Cooperativas FEDECACES, en lo que respecta a: Proceso de autorización de agencias y Pago de créditos entre Cooperativas y la Competencia. De lo cual, se informó en los Foros de Gerentes, Foros de Presidentes y Gerentes y Encuentro del Trinomio del Liderazgo.
En coordinación con la Fundación Asesores para el Desarrollo se atendió los webinares y capacitaciones virtuales sobre temas de: Gestión Integral de Riesgos, Auditoría Interna, Prevención de Lavado, en los que participaron dirigentes, Gerentes y personal técnico de las cooperativas.

2.4. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO
FEDECACES DE R.L., gestiona sus riesgos en un proceso continuo en el cual identifica, mide, controla, mitiga y da seguimiento a todos los riesgos identificados, a través de pilares como: independencia de la Unidad de Riesgos de las áreas de Negocio, involucramiento del Consejo de Administración en la toma de decisiones, que son decisiones colegiadas, cultura organizacional, cumplimiento de políticas internas y el cumplimiento en la adecuación de normativas.

2.5 COORDINACIÓN DE COMITÉS DE APOYO
Se realizaron las reuniones virtuales y presenciales programadas con los Comités de Riesgos, Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento y Comité de Remesas. Con el trabajo de los Comités se ha dado seguimiento a las buenas prácticas de gestión Integral de riesgos en FEDECACES y el cumplimiento al marco normativo de Remesas.

Se elaboraron de Planes de adecuamiento a las normativa del BCR: NRP-17, NRP-42, NRP-20, NRP-37, monitoreo de cumplimiento de los planes y de respuesta oportuna a las circulares remitidas por el BCR, SSF y otras entidades.

## 3. AUDITORÍA INTERNA

a) El plan de auditoría para la revisión de las áreas financieras de FEDECACES y para el servicio de envío y recepción de dinero se cumplió en 100%, de acuerdo con el trabajo conjunto entre la Junta de Vigilancia y la Unidad de Auditoría Interna.

b) La Junta de Vigilancia cumplió con la disposición de remitir en el plazo establecido, a la Superintendencia del Sistema Financiero el plan de trabajo de Remesas Familiares, para el ejercicio 2023, oportunamente aprobado por el Consejo de Administración; asimismo se ha informado de forma trimestral sobre su cumplimiento.

c) En coordinación con la Junta de Vigilancia, se dio cumplimiento en tiempo y forma con los requerimientos establecidos en las Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero NRP-15 y NRP-19, relacionadas al servicio de envío y recepción de dinero.

d) Se ha realizado la innovación de generar la forma o cuestionario en el Sistema Informático de Evaluación Cualitativa denominado SEC, para evaluar la Política de Conocimiento del Cliente del Servicio de Envío y Recepción de Dinero y del Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la Republica, para documentar la existencia de controles internos.

e) Se atendió visita de inspección de la Superintendencia del Sistema Financiero, enfocada a la verificación del cumplimiento normativo en calidad de FEDECACES como Agente Remesador.

## 4. OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

a) Se dio seguimiento de la herramienta de Monitoreo para la Prevención de Lavado de Dinero y de Activos SENTINEL COMPLIANCE AND RISK, el cual se encuentra instalado y funcionando adecuadamente desde el año 2018 en 23 cooperativas las cuales se detallan a continuación: FEDECACES, SEGUROS FUTURO, ACODJAR, ACOPACC, ACAYCCOMAC, ACACYPAC, ACECENTA, CODEZA, ACOPACTO, ACOPUS, ACACRECOSC, ACACEMIHA, ACACCIBA, ACODEZO, ACOMAM, ACACESPRO, ACOCOMET, ACACI, ACACSEMERSA, ACACESPSA, ACACME, ACAPRODUSCA y ACACU.

b) Se ha fortalecido la función de prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo y prevención de fraude a través del apoyo técnico a las cooperativas afiliadas y de igual forma en las actividades que competen a FEDECACES en cumplimiento al marco de regulación vigente, en su calidad de sujeto obligado a la referida Ley y como Agente Remesador Nacional.

c) Se ha dado cumplimiento a las "Normas Técnicas para el registro, obligaciones y funcio-

namiento de entidades que realizan operaciones de envío o recepción de dinero a través de subagentes o administradores de subagentes" - NRP-19 y "Normas técnicas para la Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero NRP-08", remitiendo en tiempo y forma los informes requeridos por la Superintendencia del Sistema Financiero.

d) Se realizaron reuniones y visitas de inspección a las cooperativas afiliadas para verificar la aplicación de los lineamientos relacionados con el marco estándar de prevención de lavado de dinero promovido por FEDECACES para sus cooperativas afiliadas.

f) Se atendió los requerimientos realizados a FEDECACES por la Superintendencia del Sistema Financiero, para verificar el cumplimiento del marco normativo del servicio de envío y recepción de dinero.

g) En coordinación con Fundación Asesores para el Desarrollo se atendió las webinares y capacitaciones virtuales sobre el tema de prevención de lavado de dinero, dirigidas al personal dirigencial, gerencial y técnico de las cooperativas.

h) Se atendieron todos los requerimientos de información realizados por la Unidad de Investigación Financiera, Unidades Especializadas de la Fiscalía General de la República y otras entidades facultadas legalmente para ello, en el tiempo y forma requeridos. De igual manera los requerimientos de información de las empresas transmisoras de dinero (ETD) y otras entidades financieras proveedoras de fondos.

i) Participación en la integración de la mesa técnica de Oficiales de Cumplimiento de las entidades del Sistema Financiero de El Salvador, organizada por la Superintendencia del Sistema Financiero.

j) Realizamos análisis y presentación del proceso del Proyecto de Ley Especial para la Prevención, Control y Sanción del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

k) Llevamos a cabo la jornada de planificación 2024 para Oficialías de Cumplimiento y Comités de Prevención de cooperativas de la Red.

l) Se atendió visita de inspección de la Superintendencia del Sistema Financiero, enfocada a la verificación del cumplimiento normativo para las operaciones de envío y recepción de dinero, en el área de prevención de lavado de dinero.

**LCDA. ANA GUADALUPE QUINTANILLA**
GERENTE SUPERVISIÓN Y NORMATIVA

# 4. ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA

El área de Administración Corporativa de FEDECACES, cuyo objetivo principal es proveer servicios internos a las áreas e identidades de la Corporación, se complace en presentar el informe de las principales actividades desarrolladas durante el año 2023 y con mucha satisfacción informamos que las metas propuestas a través de los Indicadores Objetivamente verificables (IOV) fueron cumplidas en su totalidad.

**Control Financiero**

Se ha dado seguimiento a la gestión del presupuesto, revisando y autorizando los gastos, así como el análisis de los estados financieros presentados mensualmente al Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, para la toma de decisiones y la oportuna fiscalización. En el tema de finanzas se ha dado debido seguimiento a los indicadores financieros; en coordinación con el Comité de Riesgos generando informes y recomendaciones para la solvencia y sanidad según lo establecen los indicadores de Alerta Temprana.

**Infraestructura y Servicios Generales**

Entre las actividades más relevantes realizadas durante el 2023 se destacan las siguientes:

1. Renovación de contratos y convenio de mantenimiento
2. Se finalizó la renovación de la flota vehicular con total de 18 vehículos.
3. Adecuación de sala de lactancia y sala de primeros auxilios.
4. Renovación de mobiliario y equipo de oficina en diferentes áreas, así como, sustitución de equipos de aire acondicionado, según lo planificado.
5. Adecuamientos de sala del Consejo de Administración en el centro de capacitaciones y caseta de vigilancia.
6. Medición de los servicios generales a través de encuesta de satisfacción para la mejora continua.

**Participación en Comités**

Se participa activamente en los siguientes Comités:

1. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según lo establecido por la Ley (Decreto 254) con el propósito de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales;Comité Corporativo de Gestión del Medio Ambiente.
2. Comité de Riesgos,
3. Comité Corporativo de Mujeres, que vela por la participación equitativa de la mujer en los cuerpos directivos
4. Comité de Seguridad Vecinal conformado por diferentes instituciones aledañas y la Policía Nacional Civil para brindar seguridad y protección a empleados, usuarios e instalaciones.

**Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001/2015**

1. Durante 2023 no se presentaron quejas de ninguna fuente.
2. Se ejecutó Plan de Auditoría Interna 2023, según lo programado.

3. Los Líderes y encargados de procesos han revisado y actualizado sus procedimientos, con el propósito de brindar un servicio eficaz y de calidad a los clientes, a través de la mejora continua.
4. La Primera Auditoría Interna de Calidad, se realizó del 22 al 27 de mayo, generando 34 Acciones Correctivas (AC), correspondiendo 14 a No Conformidades menores (NCmenor) y 19 a Oportunidades de Mejoras (OM), 1 No Conformidad Mayor (NC mayor) y 8 conformidades. Las áreas respondieron satisfactoriamente, encontrándose todas las acciones correctivas cerradas y documentadas.
5. La Segunda Auditoría Interna de Calidad, se realizó del 25 al 29 de septiembre, generando 24 Acciones Correctivas, correspondiendo 7 a No Conformidades menores (NCmenor) y 15 a Oportunidades de Mejoras(OM) y 2 No Conformidades Mayores (NCmayor), de acuerdo a lo planificado se ejecutó satisfactoriamente.
6. La Auditoría Externa de seguimiento se realizó el 27 al 29 de noviembre 2023, dando cumplimiento con el Programa de Auditoría, presentado por el organismo internacional certificador American Trust Register, ATR.
7. En el segundo semestre se dio inicio al Programa de Autoformación para Auditores Internos de Calidad, con el objetivo de retroalimentar y fortalecer conocimientos y competencias, bajo la Norma ISO 19011-2018; logrando la participación de los 33 Auditores de Calidad Certificados, que forman el staff de auditores de FEDECACES.

Se concluye que, en base a los Objetivos del Plan de Auditoría y después de verificada la eficacia de las acciones en los procesos auditados, el Sistema de Gestión de la Calidad de FEDECACES cumple con los requisitos establecidos bajo la Norma ISO 9001-2015; por lo que los resultados de la Auditoría de mantenimiento, es aceptable, conforme a los requisitos establecidos en la Norma; obteniendo 1 No Conformidad Menor, a la cual se le dio respuesta ante el ente acreditador American Trust Register, ATR.

**Departamento de Contabilidad**

Durante el año 2023, se realizó la entrega de los Estados Financieros de FEDECACES, en el plazo establecido en nuestro proceso ISO y además de los Estados Financieros de la Fundación Asesores para el Desarrollo, Despacho Respaldo, Coop-protege y fondos en administración, así como también la presentación y pago de declaraciones de impuestos fiscales y municipales, la atención a las provisiones financieras, el envío de información según requerimientos del servicio de remesas familiares, la adaptación a los cambios para presentación de planilla única AFP/ISSS, fuimos seleccionados por el Ministerio de Hacienda para Implementación de factura electrónica, por lo que a partir de agosto 2023, se están emitiendo Documentos Tributarios Electrónicos, la elaboración de conciliaciones bancarias FEDECACES para identificación oportuna de diferencias, revisión de conciliaciones de cuentas de cooperativas y proceso de compensación diaria de operaciones de REDACTIVA, el cumplimiento de entrega de ESTADOS FINANCIEROS para revisión de auditor externo y se mantiene el monitoreo de las operaciones realizadas en la unidad de operaciones y caja.

**Operaciones de Colecturías y Pagadurías**

Se mantuvo un monitoreo diario de las operaciones con las cooperativas y las operaciones de FEDECACES, implementando un sistema para el registro de incidencias. Se integraron nuevos servicios de colecturía y pagaduría, por medio del convenio puntoxpress, destacando entre estos la planilla del ISSS y de forma directa convenio con SEGUROS FUTURO, "Servicios de Pago de Indemnizaciones por Siniestros del Seguro Paramétrico (SEGUROS PMA), para incrementar la cobertura y el número de operaciones; al mismo tiempo se renovó convenio con Ministerio de Desarrollo Local (MINDEL), "Servicios Financieros para la entrega de transferencias Monetarias". Se atendieron en colecturías y pagadurías en la Red de Cooperativas y FEDECACES un total de 1,024,601 operaciones, movilizando un monto de $106,047,973; todo lo anterior se ha logrado manteniendo un esquema de estricto cumplimiento a las medidas de bioseguridad y con lineamientos precisos declarados en el plan de continuidad del negocio implementado con el inicio de la pandemia.

**Recursos Humanos**

Como parte de la gestión del Talento Humano y dado que es clave para la prestación de servicios de calidad a las Cooperativas y usuarios, en el 2023, se han desarrollado diferentes actividades que permiten un compromiso y fidelización hacia la institución.

De acuerdo la planificado se destacan el desarrollo de: Plan de Capacitación, Plan de Recreación y Salud, Evaluación del Desempeño Laboral y los procesos de reclutamiento y selección de personal, atendiendo los requerimientos del área.

En cuanto al Plan de Capacitación o formación del personal se tuvo participación en los siguientes temas:

1. Rally Cooperativo
2. Liderazgo de alto impacto
3. Refuerzo de conocimientos a las 3 brigadas (primeros auxilios, evacuación y prevención de incendios). 4. Seguridad y Protección de activos
5. Curso de Inglés
6. Formación de Formadores
7. Branding estratégico
8. Innovación académica
9. Alerta por operaciones de fraude
10. Finanzas inclusivas y Gestión por valores (España)
11. Dirección Cooperativa (España)
12. Ley de Lavado de Dinero y Activos
13. Pasantía Técnica ASCOOP (Colombia)
14. Principios básicos del Marketing
15. Conferencia internacional
16. Convención de Mujeres

En el Plan de Recreación y Salud, cuyo objetivo es velar por la prevención en salud del perso-

nal y contribuir con el buen clima laboral llevando momentos de esparcimiento al personal para minimizar el estrés, se realizaron actividades tales como: Celebraciones del día padre, madre, contador, informático, día del empleado cooperativista, día internacional de la mujer (coordinado con el Comité Corporativo de Mujeres), juego del amigo secreto, paseo anual, fiesta navideña, brindis de fin de año y felicitación y regalo a los cumpleañeros.

En cuanto a las actividades de salud se realizó una feria de salud para chequeo general, también en el mes de noviembre se realizó jornada de exámenes de laboratorio para conocer el estado general de salud, acompañados de la consulta y lectura medica de exámenes, dando las respectivas recomendaciones a cada empleado.

En coordinación con personal del ISSS se inició el Programa de Educación en Salud que contiene 8 módulos con diferentes temas de gran importancia para la prevención de diferentes enfermedades, realizando una charla cada mes, este programa se extenderá hasta el año 2024.

La Evaluación de Desempeño Laboral del personal, se realizó tal como lo establece la política, de manera semestral junio y diciembre. Esta evaluación se realiza con el propósito de una mejora continua en el desempeño laboral del personal, para la prestación de los servicios con calidad a nuestras cooperativas afiliadas.
Se realizó reclutamiento y selección de personal, para la contratación según perfil, de acuerdo al requerimiento de las áreas. Durante este año hubo veinte nuevas contrataciones para cubrir plazas de diferentes áreas a las cuales se les realizó la inducción general correspondiente.

En coordinación con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, se le dio seguimiento al cumplimiento de medidas de bioseguridad, para evitar contagios masivos de COVID.

**Centro de Capacitación**
En 2023 el Centro de Capacitación dio lugar a 620 eventos, entre los cuales destacamos capacitaciones a nuestras cooperativas, reuniones de personal de las diferentes áreas y eventos dirigenciales, haciendo uso de salas y auditorios equipados para este fin.

**Departamento Jurídico**
El Departamento Jurídico durante el año 2023, recibió y concluyó satisfactoriamente 5,509 Requerimientos, desglosados en los rubros siguientes:

1. Trámites Notariales: 255
2. Requerimientos Externos Judiciales y Administrativos: 1,916
3. Asesorías y Apoyo a Requerimientos de la Corporación: 3,338

**Unidad de Incidencia Institucional**
Dentro del programa de incidencia institucional, en el año 2023, se han realizado propuestas en el marco legal cooperativo: La primera en el borrador de la propuesta de la Ley Orgánica de INSAFOCOOP y el segundo, en el borrador de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas

de El Salvador; asimismo, en otros proyectos de ley, reglamentos e instructivos presentados por organismos estatales.
En esa dirección, asumimos el compromiso de incidir desde la primera propuesta presentada por el Ente Rector INSAFOCOOP en las regionales, como, nuestras propias consultas a nivel regional con cooperativas hermanas, federaciones y cooperativas afiliadas; lo que, nos permitió elaborar y presentar propuestas únicas como sector cooperativo salvadoreño.

Como parte del Sector Cooperativo Salvadoreño hemos mantenido una estrecha relación de coordinación con las federaciones FEDECOOPADES, FESCOVAM, FEDECRECE y la confederación COACES, que nos permita coincidir en temas y agenda estratégica; manteniendo activamente el Grupo de Liderazgo e Incidencia y el Comité de Incidencia, que permite realizar análisis coyuntural de país, como, la contribución en propuestas y contrapropuestas que beneficiarían al Sector, uniéndose a este esfuerzo nuestros cinco representantes ante el INSAFOCOOP.

**Fortalecimiento Administrativo**
Respecto al fortalecimiento administrativo y técnico, se ha apoyado a la Gerencia Administrativa y Gerencia Corporativa en la planificación estratégica, financiera; coordinación técnica con el Comité de Educación y Directiva Zonal Dos y en otros aspectos del quehacer administrativo y estratégico institucional; manteniendo el apoyo a la Fundación Asesores para el Desarrollo en temas para la formación y proyecciones financieras.

**Comercialización Masiva de Seguros de FEDECACES**
A partir de la autorización por la Superintendencia del Sistema Financiero, a FEDECACES como comercializador masivo en representación de la Red de Cooperativas, con la finalidad de lograr una mayor cobertura de los asociados, a través de la colocación de las pólizas de seguros de vida y daños, se consolidó la unidad en el año 2023, con el principal objetivo que todo el personal, gerencias y directivos de la Red puedan promover la colocación de seguros.

Dada la creación del servicio, las primas obtenidas mediante la Comercialización Masiva que realizan las Cooperativas de la Red FEDECACES, al cierre del ejercicio 2023 asciende a $842,043; ha sido significativo ya que las Cooperativas tienen más apertura para promover los productos autorizados en su rol de Comercializador masivo.

En coordinación con la Aseguradora se realizó el Primer Campeonato "Asegurando El Salvador", con el objetivo estratégico de promover el posicionamiento de las cooperativas y motivar a todo el personal ejecutivo de la Red de Cooperativas FEDECACES, impulsando el cumplimiento de las metas de venta mensuales.

En febrero de 2023, se realizó el lanzamiento del primer campeonato, se inscribieron 11 cooperativas con 347 ejecutivos, en modalidad grupal e individual.

Se llevó a cabo el 19 de septiembre, la Premiación de la primera fase de las categorías, Golden,

Silver y bronce, se entregó bonificación y trofeo a los ganadores por su participación individual en las categorías: BRONCE ganadores de ACODEZO; SILVER los tres lugares de ACACESPRO, cuarto lugar de ACODEZO; GOLDEN, primer y segundo lugar ACACESPRO, del tercero al sexto lugar de ACODEZO; Modalidad grupal GOLDEN a Cooperativa ACACU.

En Cumplimento a las normativas de capacitaciones a las Cooperativas y a requerimiento de la mismas, se ha enfocado al personal técnico ejecutivo de ventas que comercializa seguros, reforzando en temas de La Gestión del Conocimiento al Cliente, Portafolio de Productos de Vida y Daños.

Se creó el Comité Corporativo de comercialización masiva para revisar temas estratégicos de la unidad tales como: Reuniones mensuales para el seguimiento de metas, monitoreo y control de informes, seguimiento al desarrollo de herramientas tecnológicas en coordinación con las unidades tecnológicas de Seguros Futuro y FEDECACES, con el objetivo de volver más eficiente el servicio.

**LCDA. MIRIAN ELIZABETH CAMPOS**
GERENCIA ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA

# 5. FUNDACIÓN ASESORES PARA EL DESARROLLO

En el 2023, la Fundación Asesores para el Desarrollo se destacó por un excelente desempeño en las diferentes áreas de gestión: Capacitaciones, Programa de Gobernabilidad, Gestión Mercadológica y Gestión de pagos de servicios de colecturías, subsidio y entregas de efectivo.

**1. CAPACITACIONES**

La Fundación Asesores para el Desarrollo puso a disposición de las Cooperativas de ahorro y crédito, el Programa de Capacitaciones 2023, bajo un enfoque integral que logró potenciar las habilidades y destrezas del talento humano dirigencial, gerencial, técnico y operativo de las cooperativas, basado en una Detección de Necesidades de Capacitación de las entidades cooperativas y en las tendencias del sector cooperativo a nivel nacional e internacional.

El Programa de Formación se dividió en Seminarios especializados, Programa de Formación modular, Mega eventos, Programa de Formación Internacional, Programa de Formación Profesional y Programa In House exclusivo para el personal y directivos de la Cooperativa

De enero a diciembre de 2023 se desarrollaron los Programas de Liderazgo Cooperativo y de Formación Profesional con INSAFORP y con fondos propios de manera exitosa, así mismo se ejecutaron Mega Eventos con participaciones record, de 11,265 participaciones de 266 eventos.

*1. A. MEGA EVENTOS 2023*

• CUARTA EDICIÓN RALLY COOPERATIVO
2023: "El valor de ser Dueño", 572 participantes

La cuarta entrega del Rally Cooperativo se realizó el 28 de enero de 2023 en modalidad virtual, con propósito de incentivar, motivar y brindar toda la energía al personal y directivos de las Cooperativas y Corporación FEDECACES. Se tuvo dos ponentes con conferencias: "Incorporando hábitos positivos en el 2023" desarrollada por Valeria García de Argentina y "Reprograma tu mente y transforma tu futuro" por Úrsula Garland de Perú.

• CONVENCIÓN INTERNACIONAL DE LA MUJER COOPERATIVISTA 2023:
"WOMEN ON TOP", 414 participantes

El 13 y 14 de octubre, realizada desde hace más de una década, fomenta la colaboración, el empoderamiento y el intercambio de conocimientos entre mujeres que ocupan puestos operativos y de liderazgo dentro de su cooperativa. Evento de gran aceptación que abordó los ejes temáticos: I. Auto cuido, mujeres integrales, II. La mejor versión de ti, III. Liderazgo Femenino, IV. Liderazgo Familiar; impartidos por expositoras de: España, Costa Rica, Colombia, Panamá, República Dominicana y El Salvador.

• XV CONFERENCIA INTERNACIONAL. "Hacia la Digitalización Financiera Sostenible". 10 y 11 de noviembre. 524 participantes.
En este evento se otorgaron 63 becas del 15 % sobre participantes inscritos por las Cooperativas. Con esta conferencia se logró una buena imagen sectorial, ya que no se cuenta con otra actividad cooperativa de esta magnitud, como se ha demostrado con décadas de convocatoria.

En este sentido la XV Conferencia constituye un legítimo evento de incidencia institucional y política ante el entorno, para exponer la relevancia del cooperativismo de ahorro y crédito por su contribución a la mejora y alivio de calidad de vida de la familia salvadoreña.

Las conferencias inaugurales fueron de: "Coyuntura Mundial: retos y oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el contexto actual" a cargo del Lic. Balmore López, Economista y financiero de la Universidad de El Salvador.
y "Desafíos del sector cooperativo de ahorro y crédito" por el Lic. Héctor Córdova, Gerente de Gestión y Dirección Estratégica FEDECACES. Se desarrollaron dos grandes ejes temáticos denominados: 1. NEGOCIOS INCLUSIVOS Y SOSTENIBLES desarrollando las siguientes ponencias: "Pensando más allá de las fronteras, soluciones financieras a migrantes" a cargo de Pablo DeFilippi, Inclusiv ORG.USA; "Pasos para una cooperativa inclusiva, sostenible y solvente", Yanio Concepción Silva, Gerente General Vega Real de República Dominicana; "Finanzas éticas y alternativas", Javier Moreno Escuela Andaluza de Economía Social, España; "Inclusión energética y comunidades energéticas", Rosario Alcantarilla, Escuela Andaluza de Economía Social, España; 2. INNOVACIÓN HACIA LA CULTURA DIGITAL: "Red de Cooperativas FEDECACES y Cooperativismo Digital 2030", Eduardo Corpeño, Oficial Corporativo de Seguridad Informática de FEDECACES; "Resiliencia Digital: Clave para el diseño de estrategias de innovación y crecimiento en la gestión de Cooperativas de Ahorro y Crédito", Edward Eslova , Conferencista Colombia; "Inteligencia Artificial y el Futuro del trabajo en la era Digital", Claudia Olmedo, Conferencista El Salvador; "Hacia tu ADN Innovador", Martina Rúa, Conferencista Argentina. Agradeciendo el apoyo como patrocinadores: ACODJAR de R.L., COOP PROTEGE, ACACCIBA de R.L., SEGUROS FUTURO, PROSOFT, CHACSA- Chacón, Transfast, Corporación YSKL y ETS Consulting; cuyas marcas tuvieron su presencia muy relevante con los stands.

*1. B. PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL*
Realizado con Apoyo del Instituto Salvadoreño De Formación Profesional - INSAFORP
Desde el 2015, Fundación Asesores para el Desarrollo obtuvo la acreditación hasta el 2023. Este año, el 14 de noviembre aprobaran la nueva ley por la Asamblea Legislativa Esta normativa contempla la disolución y sucesión legal del INSAFORP.

La Fundación Asesores para el Desarrollo a lo largo de estos nueve años ha beneficiado al personal operativo de las Cooperativas afiliadas destacándose este 2023 como año de mayor demanda de formación profesional atendiendo 1,344 participaciones en 58 eventos de cursos abiertos; 2,207 participaciones en 111 eventos de cursos cerrados ambos de manera presencial.

EVENTOS IN-HOUSE
En el 2023 se realizaron diversas formaciones in-house, es decir realizadas en las sedes de las cooperativas, reportando un total de 520 participaciones.

*1. C. PROGRAMA DE LIDERAZGO COOPERATIVO*
El programa de Liderazgo tuvo un importante desempeño en el 2023, teniendo un total de 1,339 participaciones en 37 eventos, abordando: La didáctica Moderna, Planificación de la Enseñanza-Aprendizaje, el Rol del Facilitador, Presentaciones efectivas, Manejo y Conducción de Grupos, Gerenciando el impacto de los procesos de Capacitación, Evaluación de los procesos de Capacitación, Excel Financiero aplicado en las finanzas, Funciones y Atribuciones de los Consejos de Administración, Indicadores de Alerta Temprana y Marca Personal y diseño de la Propuesta de Valor Profesional, Conceptos y principios básicos para la Gestión de prevención de Lavado de Dinero y activos, Interpretación de estados financieros y contabilidad básica, Introducción a la Gestión de Riesgos – Conceptos básicos, Principios básicos de Marketing, ADN Cooperativo: Identidad, Principios y Valores, Visión Estratégica del Negocio Cooperativo, Planificación para Juntas de Vigilancia 2024 y Conoce tu Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES

*1. D. PROGRAMA DE FORMACIÓN VIRTUAL.*
4,105 participantes
Se desarrollaron nueve WEBINAR GRATUITOS por medio de las tardes de aprendizaje, estrategia implementada a partir de febrero 2021 innovadora, y totalmente gratuita dirigida a toda la Red de Cooperativas FEDECACES, como valor agregado de su participación activa en los diferentes espacios de formación.

Se ejecutaron sesiones de formación virtual con: "Formación en Seguridad Informática"; además con formación en modalidad B-Learning: Liderazgo Atrayente "Alta confianza" 1ª y 2ª Generación.

• PROGRAMA DE FORMACIÓN VIRTUAL FINANZAS SOSTENIBLES
La Dirección Ejecutiva de la Fundación Asesores para el Desarrollo en coordinación con la Gerencia en Servicios Financieros y Caja Central de FEDECACES, llevaron a cabo la formación en Finanzas Sostenibles a través de una plataforma de educación digital, con el propósito que los colaboradores de la Red de Cooperativas, conozcan la oportunidad de incidir positivamente en la reducción de los problemas medio ambientales y que las Cooperativas

se mantengan alineadas con las necesidades de los asociados en su entorno y en las mismas instituciones.

Esta formación estuvo dirigida a directivos, gerencia, jefes de créditos, jefes de agencia y personal de áreas MYPE y Negocios, y es parte de plan de trabajo de la Unidad de Crédito MYPE, para incorporar una nueva visión de créditos verdes dirigidos a los asociados. Programa de formación con el soporte técnico de la Confederación Alemana de Cooperativas DGRV. Las cooperativas que cursaron esta formación virtual fueron: ACACESPSA, ACOCOMET, ACACYPAC, CODEZA, ACACEMIHA, ACOPACC, ACECENTA, ACACME. Fueron 41 personas que cursaron y se diplomaron en esta formación en modalidad virtual.

*1.E. PROGRAMA INTERNACIONAL DE FORMACIÓN*

243 participantes

• En el 2023 se ejecutó el 2da Edición: Programa Finanzas Inclusivas y Gestión por Valores Cooperativos, Barcelona, España. Del 13 al 17 de marzo 2023 con 49 participantes de las Cooperativas: ACECENTA, ACACYPAC, ACODJAR, ACACU, ACAPRODUSCA, ACAYCCOMAC, SEGUROS FUTURO y FEDECACES.

• Pasantía académica con la Asociación Colombiana de Cooperativas - ASCOOP en Bogotá Colombia, Del 6 al 10 de junio 2023 con 55 participantes de las Cooperativas: ACECENTA, ACAYCCOMAC, ACOCOMET, ACODJAR, ACACU, ACOMAM, ACOPACC, FUNDECRÉDITO, SEGUROS FUTURO y FEDECACES.

• 21 de abril se realizó el Congreso Regional de Gobernabilidad , "Principios Orientados de Buen Gobierno para nuevos modelos de gestión cooperativas", el cual es desarrollado en coordinación con La Fundación Educativa de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de ahorro y crédito – COLAC en el cual participaron las Cooperativas SHARE de GUATEMALA– ACECENTA, ACOPACC, CODEZA, ACACYPAC, ACACRECOSC, ACACEMIHA, ACACI, ACOCOMET, ACODJAR, ACACCIBA, ACACU, ACOMAM, COMEDICA, SEGUROS FUTURO, COOP PROTEGE y FEDECACES.

• 14 al 15 de junio se realizó el Seminario-taller "Marca Personal y diseño de la propuesta de valor profesional" a cargo de David Barreda, de la Escuela de Economía Social de España. Fueron 42 representantes de las cooperativas: ACECENTA, ACOPACC, ACAYCCOMAC, ACACRECOSC, ACOPACTO, ACACEMIHA, ACACI, ACODJAR, COOP PROTEGE, SEGUROS FUTURO y FEDECACES.

• Del 2 al 6 de agosto de 2023, se llevó a cabo en Panamá, el Encuentro de Gerentes y Directivos denominado "Gestión y Cultura con Perspectiva de Futuro" con 49 personas de las Cooperativas: ACACU, ACECENTA, ACOCOMET, ACODJAR, ACOMAM, ACOPACC y FEDECACES.

• Del 27 de noviembre al 01 de diciembre 2023 la II Parte del Diplomado de Dirección de Empresas Cooperativas, en Osuna, Andalucía España con la Escuela de Economía Social en el cual participaron 48 representantes de ACACSEMERSA, ACODJAR, ACAYCCOMAC, ACOPACC, ACECENTA, ACOPACTO, ACACRECOSC, ACACU y FEDECACES.

## 2. PROGRAMA DE GOBERNABILIDAD

Celebramos con mucho orgullo 15 años de ejecución del Programa de Gobernabilidad de la Red de Cooperativas FEDECACES, que se ha realizado desde 2008 con éxito con el propósito de lograr y mantener la Coherencia, la Cohesión, la Confianza, y el Compromiso de todos los miembros que conducimos con éxito está gran Red de Cooperativas. En 2023 se realizaron 12 eventos durante el año, que detallamos a continuación:

| No. | EVENTO DE GOBERNABILIDAD | FECHA DE REALIZACIÓN |
|---|---|---|
| 1 | PRIMER FORO DE PRESIDENTES Y GERENTES | 13 y 14 de enero |
| 2 | COMITÉ GERENCIAL | 27 de enero |
| 3 | COMISIÓN REGIONAL DE INTEGRACIÓN, SAN MIGUEL | 2 de febrero |
| 4 | FORO DE GERENTES | 8 de febrero |
| 5 | COMISIÓN REGIONAL DE INTEGRACIÓN, SANTA ANA | 16 de febrero |
| 6 | COMISIÓN REGIONAL DE INTEGRACIÓN, SAN SALVADOR | 23 de febrero |
| 7 | COMITÉ GERENCIAL | 28 de marzo |
| 8 | FORO DE GERENTES | 12 de abril |
| 9 | ENCUENTRO DEL TRINOMIO DEL LIDERAZGO COOPERATIVO | 5 y 6 de mayo |
| 10 | FORO DE GERENTES | 19 de junio |
| 11 | ENCUENTRO DE DIRECCIÓN NACIONAL | 28 y 29 de julio |
| 12 | SEGUNDO FORO DE PRESIDENTES Y GERENTES | 25 - 26 de agosto |

## 3. GESTIÓN MERCADOLÓGICA

*A. CAMPAÑA PUBLICITARIA*

Durante el 2023 se continuó con la Campaña de Imagen y Posicionamiento de la Red de Cooperativas FEDECACES, posicionando la marca con estrategias de alto impacto en los diferentes medios. A nivel estratégico se potenció la inversión en televisión, patrocinios especiales, activaciones BTL, junto a los esfuerzos de radio y prensa. A partir del 1° de junio de 2023, se inició con la utilización de los fondos de la "Campaña de Imagen y Posicionamiento 2023-2024", en la cual seguimos posicionamiento nuestro refrescamiento "EL VALOR DE SER DUEÑO" en los diferentes esfuerzos de campaña que tenemos. Con nuestra campaña nos enfocamos en exponer los beneficios de ser dueños en las cooperativas de ahorro y crédito y el valor tan importante que tienen las personas en el modelo de negocio de la Red de Cooperativas FEDECACES.

En televisión la Red de Cooperativas FEDECACES trascendió con la estrategia GIRA TV-COOP, en la cual el equipo de la Tele Corporación Salvadoreña TCS producciones, en apoyo con el equipo de la Fundación Asesores para el Desarrollo realizaron cápsulas de 45 segundos de las Cooperativas que participan en la Campaña de Imagen y Posicionamiento en su agencia central promoviendo sus diferentes servicios financieros. Es decir, cada cooperativa cuenta con su spot de televisión, el cual fue transmitido durante 3 veces al día en Noticias TCS, noticias 4visión mediodía y noticias 4visión estelar los cuales son noticieros de alto impacto. A continuación la Gira realizada a nivel nacional:

| No. | COBERTURA CON GIRA TV COOP | FECHA13 y 14 de enero |
|---|---|---|
| 1 | Gira TV COOP ACOMAM | 28 de agosto |
| 2 | Gira TV COOP ACACCIBA | 28 de agosto |
| 3 | Gira TV COOP ACACESPRO | 29 de agosto |
| 4 | Gira TV COOP ACODEZO | 29 de agosto |
| 5 | Gira TV COOP ACACU | 30 de agosto |
| 6 | Gira TV COOP ACOCOMET | 4 de septiembre |
| 7 | Gira TV COOP ACACESPSA | 5 de septiembre |
| 8 | Gira TV COOP ACACI | 7 de septiembre |
| 9 | Gira TV COOP ACACSEMERSA | 8 septiembre |
| 10 | Gira TV COOP ACACME | 11 septiembre |
| 11 | Gira TV COOP CODEZA | 14 septiembre |
| 12 | Gira TV COOP ACAYCCOMAC | 18 septiembre |
| 13 | Gira TV COOP FEDECACES | 19 de septiembre |
| 14 | Gira TV COOP ACOPACTO | 20 de septiembre |
| 15 | Gira TV COOP ACOPUS | 21 septiembre |
| 16 | Gira TV COOP ACECENTA | 22 de septiembre |
| 17 | Gira TV COOP ACAPRODUSCA | 25 de septiembre |
| 18 | Gira TV COOP ACOPACC | 26 septiembre |
| 19 | Gira TV COOP SEGUROS FUTURO | 27 septiembre |
| 20 | Gira TV COOP COOPERATIVA SAN CRISTÓBAL AHORRO Y CRÉDITO | 28 septiembre |
| 21 | Gira TV COOP ACACEMIHA | 29 septiembre |
| 22 | Gira TV COOP ACODJAR | 30 de septiembre |

Además, se mantuvo la participación por medios de spots, cortinas, cintillos y menciones en canales de gran audiencia nacional en TCS, canal 12 y canal 33 en todos los esfuerzos anteriores se participaron en espacios noticiosos y de revistas matutinas de alto rating a nivel nacional. Además, de continuar con los patrocinios especiales de "La Liga Mayor de Futbol", "Juegos Centroamericanos y del Caribe 2023". Destacando también el patrocinio de Programas de Entretenimiento como "Ven a Cantar" y "Ven a bailar", transmitido en Canal 4, en horarios estelares y de alto raiting nacional.

En radio se continuó con la estrategia de segmentación radial con más de 12,000 cuñas y mención de cada Cooperativa según programación anual, entre los patrocinios especiales se tuvo el "Gol Kl", "KL Pachangón" y "Oite al Cronchis" en la Radio Vox FM, entre otros. En Outdoors (Publicidad de Exteriores), se mantuvo el arrendamiento de vallas publicitarias mensuales por cooperativa con un refrescamiento de imagen a partir de octubre de 2023. En Prensa, se continuó posicionando fechas alusivas al cooperativismo, fechas especiales y celebraciones regionales, además se trascendió a activaciones de marca en alianza con medios reconocidos a nivel nacional.

En el 2023 se coordinaron entrevistas en televisión y radio con delegados de las Cooperativas de la Red, asignándolas según su fecha de aniversario, teniendo un total de 40 Entrevis-

tas en los principales medios de televisión y radio, según detalle:

**41 ENTREVISTAS PARA LAS COOPERATIVAS DE LA CAMPAÑA DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO EN RADIO Y TELEVISIÓN**

| No. | COOPERATIVA | Fecha |
|---|---|---|
| 1 | ACOMAM entrevista en Canal 12 | 9 de enero |
| 2 | ACOMAM entrevista en Radio YSKL | 9 de enero |
| 3 | ACODJAR entrevista en Radio YSKL | 16 de enero |
| 4 | ACODJAR entrevista en Canal 21 | 17 de enero |
| 5 | ACACSEMERSA entrevista en canal 12 | 7 de febrero |
| 6 | ACACSEMERSA entrevista en Radio YSKL | 9 de febrero |
| 7 | CODEZA entrevista en Radio YSKL | 14 de febrero |
| 8 | CODEZA entrevista en TCS | 16 de febrero |
| 9 | ACACME entrevista en Radio YSKL | 21 de febrero |
| 10 | ACACME entrevista en TCS | 23 de febrero |
| 11 | ACAYCCOMAC entrevista en Radio YSKL | 18 de abril |
| 12 | ACAYCCOMAC entrevista en TCS | 19 de abril |
| 13 | ACACRECOSC entrevista en Radio YSKL | 20 de abril |
| 14 | ACACRECOSC entrevista en TCS | 30 de abril |
| 15 | ACACI entrevista en canal 12 | 9 de mayo |
| 16 | ACACI entrevista en Radio YSKL | 12 de mayo |
| 17 | ACOCOMET entrevista en canal 12 | 11 de mayo |
| 18 | ACOCOMET entrevista en radio YSKL | 11 de mayo |
| 19 | ACACESPRO entrevista en Radio YSKL | 16 de mayo |
| 20 | ACACESPRO entrevista en canal 12 | 19 de mayo |
| 21 | ACACEMIHA entrevista en radio YSKL | 23 de mayo |
| 22 | ACACEMIHA entrevista en canal 12 | 26 de mayo |
| 23 | ACACU entrevista en Radio YSKL | 27 de mayo |
| 24 | ACACU entrevista canal 12 | 29 de mayo |
| 25 | ACECENTA entrevista en radio YSKL | 12 de julio |
| 26 | ACECENTA entrevista en canal 12 | 14 de julio |
| 27 | ACACESPSA canal 12 | 11 de julio |
| 28 | ACACESPSA entrevista en radio YSKL | 11 de julio |
| 29 | ACOPACC entrevista en canal 12 | 18 de septiembre |
| 30 | ACOPACC entrevista en radio YSKL | 29 de septiembre |
| 31 | ACAPRODUSCA entrevista TCS | 19 de septiembre |
| 32 | ACAPRODUSCA entrevista en radio YSKL | 21 de septiembre |
| 33 | ACODEZO Entrevista canal 12 | 16 de octubre |
| 34 | ACODEZO Entrevista en radio YSKL | 16 de octubre |
| 35 | ACOPACTO entrevista canal 12 | |
| 36 | ACOPACTO entrevista radio YSKL | 24 de octubre |
| 37 | ACACCIBA entrevista YSKL | 25 de octubre |
| 38 | ACACCIBA entrevista en TCS | 26 de octubre |
| 39 | ACOPUS entrevista TCS | 14 de diciembre |
| 40 | ACOPUS entrevista YSKL | 14 de diciembre |

Con relación a la estrategia digital durante el 2023, se continuó posicionando la marca en las diferentes redes sociales: Facebook, Instagram y Tiktok. Así como en periódicos digitales Diario Co Latino y Diario Contrapunto. Así mismo se llevó a cabo la implementación de WhatsApp Business como apoyo de comunicación con la comunidad en redes sociales.

*B. ANIVERSARIOS Y COBERTURAS ESPECIALES.*

En 2023 se continuó con el apoyo técnico en mercadeo a las Cooperativas que forman parte de la estrategia de campaña y posicionamiento, atendiendo un total de 51 eventos, brindando la cobertura en sus aniversarios y celebraciones especiales con: Transmisiones en vivo en su página de Facebook oficial, grabaciones de video, toma de fotografías, convocatorias a

los medios de comunicación, elaboración de cuñas radiales, entre otros, acá el detalle:

| No. | TIPO DE ACTIVIDAD QUE SE DIO COBERTURA | FECHA |
|---|---|---|
| 1 | Aniversario de ACOMAM | 9 de enero |
| 2 | Aniversario de ACODJAR | 16 de enero |
| 3 | Aniversario de ACACSEMERSA | 10 de febrero |
| 4 | Producción de video CODEZA | 7 de febrero |
| 5 | Aniversario de CODEZA | 14 de febrero |
| 6 | Aniversario de ACACME | 22 de febrero |
| 7 | Inauguración 14va agencia ACOPACC | 25 de febrero |
| 8 | Inauguración de tour verano, ACOPACC | 16 de marzo |
| 9 | Inauguración 3ra agencia ACOMAM/ | 19 marzo |
| 10 | Soporte Técnico Asamblea general de ACOPUS | 25 de marzo |
| 11 | Transmisión en vivo ACOPACC | 4 de abril |
| 12 | Actividad de Verano-Playa El Cuco San Miguel | 6 de abril |
| 13 | Actividad de Verano-Playa Majahual | 7 de abril |
| 14 | Aniversario ACACRECOSC | 22 de abril |
| 15 | Aniversario ACOCOMET | 8 de mayo |
| 16 | Aniversario ACACI | 12 de mayo |
| 17 | Aniversario ACACESPRO | 17 de mayo |
| 18 | Aniversario Agencia San Miguel ACOPUS | 20 de mayo |
| 19 | Producción video de ACOCOMET | 9 de junio |
| 20 | Activación de marca por el día del padre San Salvador | 13 de junio |
| 21 | Activación de marca por el día del padre, Santa Ana | 15 de junio |
| 22 | Activación de marca por el día del padre, San Miguel | 16 de junio |
| 23 | Apoyo Desfile en apoyo a ACOCOMET | 23 de junio |
| 24 | Inauguración agencia ACOCOMET, Santa Ana | 24 de junio |
| 25 | Aniversario de ACACESPSA | 11 de julio |
| 26 | Lanzamiento Tarjeta de crédito ACECENTA | 13 de julio |
| 27 | Aniversario de ACECENTA | 15 de julio |
| 28 | Mañanitas tradicionales, ZONAL II | 17 de julio |
| 29 | Producción video de ACACI | 19 de julio |
| 30 | Desfile de correos, ACODEZO | 20 de julio |
| 31 | Desfile Zonal II | 26 de julio |
| 32 | Inauguración de Agencia San Salvador ACAYCCOMAC de R.L. | 29 de julio |
| 33 | Reinauguración de agencia San Salvador ACAYCCOMAC | 29 de julio |
| 34 | Inauguración de Centro Financiero/ ACACI | 19 de agosto |
| 35 | Producción video ACOPACC | 12 de septiembre |
| 36 | Inauguración Agencia Metrosur ACECENTA | 16 de septiembre |
| 37 | Inauguración agencia San Martín ACACRECOSC | 16 de septiembre |
| 38 | Aniversario ACOPACC | 21 de septiembre |
| 39 | Aniversario ACAPRODUSCA | 22 de septiembre |
| 40 | Aniversario ACODEZO | 9 de octubre |
| 41 | Inauguración Agencia Zacatecoluca ACODJAR | 12 de octubre |
| 42 | Inauguración Agencia Jutiapa ACAPRODUSCA | 16 de octubre |
| 43 | Evento Feria del Ahorro | 17 de octubre |
| 44 | Inauguración Agencia Jiquilisco ACECENTA | 21 de octubre |
| 45 | Carnaval de San Miguel apoyo zonal III | 25 de noviembre |
| 46 | Reinauguración Agencia Plaza Sol ACACEMIHA | 9 de diciembre |
| 47 | Actividad Navideña San Salvador | 11 de diciembre |
| 48 | Actividad Navideña Santa Ana | 12 de diciembre |
| 49 | Actividad Navideña San Miguel | 13 de diciembre |
| 50 | Aniversario de ACOPUS | 14 de diciembre |
| 51 | Inauguración Agencia Las Ramblas ACACI | 15 de diciembre |

### *C. COOPEMÓVILES, UNA ESTRATEGIA DE ACTIVACIÓN DE MARCA*

La Red de Cooperativas FEDECACES, cuenta con el desarrollo de una estrategia de Activación de Marca, denominada Coopemoviles, la cual desde el 2012 se ha venido fortaleciendo desarrollando presencia de la marca a nivel local, en donde se encuentran ubicadas las

cooperativas que forman parte de la campaña de posicionamiento e imagen. Este servicio que se brinda desde la Fundación Asesores para el Desarrollo, en el 2023 se atendieron 103 convocatorias, en tres formas:

| No. | COOPERATIVA | Total de convocatorias | Asistidas | Inasistencias | Nivel de participación |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ACOCOMET | 42 | 38 | 04 | Mayor participación |
| 2 | ACACCIBA | 42 | 36 | 06 | |
| 3 | ACACESPSA | 42 | 31 | 11 | |
| 4 | ACAPRODUSCA | 42 | 31 | 11 | |
| 5 | CODEZA | 42 | 29 | 13 | |
| 6 | ACECENTA | 42 | 29 | 13 | |
| 7 | ACOPACTO | 42 | 26 | 16 | |
| 8 | ACOPACC | 42 | 23 | 19 | |
| 9 | ACAYCCOMAC | 42 | 22 | 20 | |
| 10 | ACACRECOSC | 42 | 22 | 20 | |
| 11 | ACACU | 42 | 21 | 21 | |
| 12 | ACODJAR | 42 | 20 | 22 | |
| 13 | ACODEZO | 42 | 19 | 23 | Mediana y menor participación |
| 14 | ACACI | 42 | 17 | 25 | |
| 15 | ACACME | 42 | 16 | 26 | |
| 16 | ACACSEMERSA | 42 | 12 | 30 | |
| 17 | ACOPUS | 42 | 10 | 32 | |

1. La Cobertura con la Flota Coopemoviles. A diciembre 2023 se realizaron 42 convocatorias. Presentamos a continuación el Cuadro de Control de asistencia e inasistencia de las cooperativas para brindar esta cobertura:

2. La atención o apoyo individual por cooperativa. La Fundación Asesores para el Desarrollo, atendió 51 eventos los cuales fueron cubiertos por la Unidad de Móvil de FEDECACES, los cuales se atienden las diferentes solicitudes presentadas por las cooperativas.

| N° | COOPERATIVA | Celebración/Lugar | Fecha |
|---|---|---|---|
| 1 | ACOMAM | Activación de marca por aniversario./ Meanguera Morazán | 09 Enero |
| 2 | ACOPACTO | Activación de marca/ Los Planes de Renderos. S.S. | 24 Febrero |
| 3 | ACECENTA | Activación de marca por aniversario agencia Lourdes. | 03 Marzo |
| 4 | CODEZA | Activación de marca sorteo kia picanto, Lourdes colón | 08 Marzo |
| 5 | ACAYCCOMAC | Desfile del correo agua caliente Chalatenango | 09 Marzo |
| 6 | ACOPACC | Activación de marca/ Santiago Nonualco La Paz | 13 Marzo |
| 7 | ACACSEMERSA | Activación de marca Debicoop/ Santa Ana. | 14 Marzo |
| 8 | ACOMAM | Activación de marca por inauguración y /Oscicala | 19 Marzo |
| 9 | ACACSEMERSA | Activación de marca Debicoop/ Santa Ana. | 22 Marzo |
| 10 | ACACSEMERSA | Activación de marca Debicoop/ Ciudad Arce | 24 Marzo |
| 11 | ACACRECOSC | Activación de marca/San Marcos | 22 Abril |
| 12 | ACOPUS | Activación de marca aniversario /San Miguel | 02 Mayo |
| 13 | ACODJAR | Activación de marca inauguración de agencias /Santa Ana | 11 Mayo |
| 14 | ACOPACTO | Activación de marca Día de la madre /Santa Tecla | 13 Mayo |
| 15 | ACACESPRO | Activación de marca aniversario /San Miguel | 17 Mayo |
| 16 | ACACSEMERSA | Activación de marca Debiccop /Ciudad Arce | 24 Mayo |
| 17 | ACECENTA | Activación de marca agencia Zacatecoluca | 01 Junio |
| 18 | ACACI | Activación de marca San Antoni Pajonal | 16 Junio |
| 19 | SEGUROS FUTURO | Activación de marca por aniversario | 14 Junio |
| 19 | ACODEZO | Activación de marca Aniversario /Santiago de María | 20 Junio |
| 20 | ACACSERMESA | Activación de marca Debiccop /Santa Ana | 23 Junio |
| 21 | ACOCOMET | Activación de marca aniversario Metapán | 24 Junio |
| 22 | ACACSEMERSA | Activación de marca aniversario Ciudad Arce | 01 Julio |
| 23 | ACECENTA | Perifoneo Plaza Mundo, Soyapango | 03 Julio |
| 24 | ACACRECOSC | Activación de marca | 15 Julio |
| 25 | ACACESPSA | Activación de marca aniversario Sonsonate | 21 Julio |
| 26 | ACAYCCOMAC | Activación de marca Inauguración agencia | 29 Julio |
| 27 | ZONAL I | Desfile del comercio | 03 Agosto |
| 28 | ACACI | Activación de marca Santa Ana | 19 Agosto |
| 29 | ACODJAR | Activación de Inauguración de agencia San Miguel | 22 Agosto |
| 30 | ZONAL I | Festival de la juventud, San Salvador | 25 Agosto |
| 31 | ACACSEMERSA | Activación de marca inauguración de agencia San Salvador | 31 Agosto |
| 32 | ACACRECOSC | Activación de marca inauguración de agencia San Martin | 16 Septiembre |
| 33 | ACECENTA | Activación de marca Zacatecoluca | 19 Septiembre |
| 34 | ACOPACC | Activación de marca aniversario Aguilares | 21 Septiembre |
| 35 | ACAPRODUSCA | Activación de marca aniversario Suchitoto | 22 Septiembre |
| 36 | ACODEZO | Activación de marca aniversario San Miguel | 09 Octubre |
| 37 | ACODJAR | Activación de marca inauguración de agencia Zacatecoluca | 12 Octubre |
| 38 | ZONAL III | Feria del ahorro | 17 Octubre |
| 39 | ACECENTA | Activación de marca perifoneo | 21 Octubre |
| 40 | ZONAL III | Desfile de correo | 28 Octubre |
| 41 | ZONAL III | Procesión Mariana | 20 Noviembre |
| 42 | ACACESPSA | Desfile navideño | 02 Diciembre |
| 43 | ACECENTA | Desfile navideño | 02 Diciembre |
| 44 | ACACCIBA | Desfile navideño | 02 Diciembre |
| 45 | CODEZA | Carrera aeróbica | 10 Diciembre |
| 46 | ACOPUS | Activación de marca, aniversario | 14 Diciembre |
| 47 | ACACI | Activación de marca por inauguración agencia Las Ramblas | 15 Diciembre |
| 48 | ACACU | Desfile navideño | 12 Diciembre |
| 49 | SAN SALVADOR | Activación de marca navideña | 11 Diciembre |
| 50 | SANTA ANA | Activación de marca | 12 Diciembre |
| 51 | SAN MIGUEL | Activación de marca | 13 Diciembre |

3. Actividades de Marca Regionales. Realizamos Actividades promoviendo la Marca con Activaciones en distintas zonas del país y atención a fechas alusivas a nivel nacional. A continuación, el cuadro resumen:

| No. | ACTIVIDADES DE MARCA REGIONALES | FECHA |
|---|---|---|
| 1 | Activación día del padre San Salvador | 13 de junio |
| 2 | Activación día del padre Santa Ana | 15 de junio |
| 3 | Activación día del padre San Miguel | 16 de junio |
| 4 | Activación de verano San Miguel | 6 de abril |
| 5 | Activación de verano La Libertad | 7 de abril |
| 6 | Activación COOPSDAY | 01 de junio |
| 7 | Activación Festival de la Juventud "TODOS SOMOS SIVAR" | 28 de agosto |
| 8 | Actividad Navideña San Salvador | 11 de diciembre |
| 9 | Actividad Navideña Santa Ana | 12 de diciembre |
| 10 | Actividad Navideña San Miguel | 13 de diciembre |

Además, se llevó a cabo la gestión y entrega de 8 nuevas unidades móviles a las cooperativas: ACODJAR, ACACRECOSC, ACACME, ACOPACC y ACACSEMERSA; las cuales fueron adquiridas con recursos provenientes de la donación que patrocina FEDECACES, complementado con el Fondo Común de Remesas administrado por FEDECACES, así como lo propio de la Cooperativa. En el caso de FEDECACES el 20% del total de donación fue de $31,036.00, en el marco del Balance Social Institucional, que la federación ha entregado a las cooperativas.

Fuimos patrocinadores como Red de Cooperativas FEDECACES, del "Día Nacional de la Salsa, el 30 de abril de 2023, en donde la marca fue el patrocinador oficial para posicionarnos dentro de la comunidad salsera que sigue este tipo de eventos.

*E. ESTANDARIZACIÓN DE IMAGEN.*

En 2023 se continuó verificando el debido cumplimiento de la estandarización de imagen en lo relacionado al área digital, principalmente en Facebook. Dicho informe fue presentado a las cooperativas que forman parte de la Red.

*F. PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS*

Con el programa de Relaciones Públicas se coordina una mayor comunicación con el público interno y externo de la Corporación y del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES, realizando lo siguiente: Elaboración de Memoria de Labores 2023, 2 Boletines Infórmate digitales, 10 Coberturas de prensa presencial y virtual sobre distintos eventos corporativos, Conferencias de prensa y apoyo a convocatoria para eventos de especial relevancia para las Cooperativas. Y elaboración de Agendas y Calendarios para el 2024; Actualización de Redes sociales del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES y en específico de la Fundación Asesores para el Desarrollo; actualización de Pagina web de Fundación Asesores, Gestión de medios digitales; Difusión de noticias en correos masivos; Soporte Técnico a la Corporación en publicidad para Seguros Futuro, área de tarjeta de débito y crédito y Remesas Familiares.

## 4. GESTIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS DE COLECTURIAS, SUBSIDIO Y ENTREGAS DE EFECTIVO.

La Fundación Asesores para el Desarrollo, es la responsable de la gestión de Alianzas de

Pagos de Servicios de Colecturías y Subsidios con empresas privadas e Instituciones de Gobierno.

• En el 2023 se finalizó con un total de operaciones de todos los servicios de colecturía de 1,219,491 y con un monto movilizado de $47,963,371.86

• En pagos de subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP) con el Ministerio de Hacienda tenemos un total operaciones de 215,173 con un monto entregado a la población salvadoreña de $68,408,058.71

• Entregas de efectivo con el Ministerio de Desarrollo Local (MINDEL) entidad de Gobierno, con un total de operaciones 32,035 con un monto entregado a los beneficiarios de $6,301,185.28

• Además, se renovaron todos los servicios de colecturía con las diferentes empresas e Instituciones de Gobierno tales como: CAESS, CLESA, DEUSEM, EEO, DEL SUR, ANDA, TIGO, MOVISTAR, CLARO, DIGICEL, REAWARE, AVON, ARABELA, PUNTO XPRESS, MINISTERIO DE HACIENDA y MINISTERIO DE DESARROLLO LOCAL.

**CLAUDIA BEATRIZ JUÁREZ FERMÁN**
DIRECTORA EJECUTIVA FUNDACIÓN ASESORES PARA EL DESARROLLO

# 6. SERVICIO DE AUDITORÍA, DESPACHO CONTABLE RESPALDO

Presentamos la gestión realizada en el ejercicio 2023.
El plan de trabajo fue cumplido en un 97%; de lo que presentamos un resumen de las actividades y servicios desarrollados durante el año.

**AUDITORÍAS ESPECIALIZADAS**

- Se realizaron 57 Auditorías finales de los encargos del ejercicio 2022, que corresponden a 30 financieras y 27 fiscales.

- Los contratos de auditoría del 2023 fueron en total 57 que corresponden a:

28 de auditorías financieras
26 de auditorías fiscales
3 auditorías especiales

- De los compromisos antes comentados se generaron un total de 176 informes, que corresponden a:

30 informes de cierre financiero 2022
27 informes de cierre fiscal 2022
43 Evaluaciones financiera intermedias 2023
41 Evaluaciones fiscales intermedias 2023
8 informes de Consultorías
27 informes de Prevención de Lavado de Dinero 2023

Estos informes fueron remitidos y presentados a: Gerencias, Consejos de Administración, Juntas de Vigilancia, Asambleas Generales de Asociados y a la autoridad tributaria según corresponde.

**CONSULTORÍAS ESPECIALIZADAS**

Se formalizó y desarrolló 8 consultorías, que fueron:

- 3 Implantaciones y actualizaciones del Sistema de Auditoría Corporativa (SAC)
- 1 Estudio Técnico sobre definición de cobertura de ahorros
- 2 Consultoría de implantación de sistemas contables
- 1 Elaboración de manual de control interno
- 1 Definición de TDR para implantar Documentos Tributarios Electrónicos

**VALORES AGREGADOS**

Durante el año 2023 los principales servicios que constituyen valores agregados son:

- Atención de más de 300 consultas contables y fiscales
- 5 Asesorías y apoyo a miembros de Junta de Vigilancia
- 1 Atención a consulta sobre solicitud de información recibida del instituto cooperativo
- 1 Apoyo en definición de criterios contables y control interno para el SCFF
- 1 Consulta sobre los criterios y manejo del indicador de la liquidez
- 1 Elaboración y actualización del anexo para el registro contable de las operaciones de FIREMPRESA
- 1 Entrega de cargo de contador
- 2 Evaluaciones de candidatos a Auditor Interno
- 1 Evaluación de candidatos a Contador
- 15 Certificaciones de cartera de créditos
- 1 Apoyo respecto al estudio, análisis y evaluación de control interno
- 1 Instrumento para evaluar el Control Interno de Tarjeta de Crédito
- 25 Legalizaciones de libros
- 4 Apoyos en el proceso de la planificación de auditoría interna
- 1 Revisión y actualización de funciones de Auditor Interno
- 1 Revisión de expedientes de Remesas
- 30 Verificaciones de Balance General y Estado de Resultados que las cooperativas remitieron al Ministerio de Hacienda
- 1 Apoyo en la verificación y gestión de respuesta al Ministerio de Hacienda en el proceso de renovación de la exención de impuestos
- 3 Participaciones en peritaje por proceso judicial
- 1 Aporte a la política de control interno para Coop Smart
- 4 Evaluaciones y capacitaciones sobre emisión DTE
- 1 Aporte a debida retención de ISR en intereses de depósitos de ahorro
- 1 Elaboración de Programa de Cumplimiento Obligaciones Laborales para Auditoría Interna
- 1 Aporte a debida retención Retenciones por operaciones con sujetos no domiciliados

Estos valores agregados y otras gestiones solo fueron posibles con el aporte financiero de FEDECACES beneficiando a sus cooperativas afiliadas.

**LIC. SAÚL ANTONIO NERIO GUEVARA**
GERENTE DE AUDITORÍA Y SERVICIOS DE CONSULTORÍA

# 7. SERVICIOS DE SEGUROS- SEGUROS FUTURO

Informe de la gestión realizada durante el período 2023, bajo el contexto económico, político, social y regulatorio, entre otros, cerrando con resultados exitosos que permiten un mejor posicionamiento de nuestra Aseguradora, lo cual nos enorgullece y compartimos los principales objetivos logrados:

**a. Gestión y Planificación Estratégica**

Evaluación del Plan Estratégico 2021-2025: Se realizó Taller de Evaluación del Plan Estratégico, con la participación de todos los aportantes, en el que se presentó Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al tercer año de gestión, enfatizando en los aspectos como el crecimiento del 5.4% en primas mayor al crecimiento de la industria de seguros, la siniestralidad se redujo en un 44.4%, respecto al año anterior; logrando un nivel de cumplimiento del 96%.

Planificación Operativa 2024: El Consejo de Administración aprobó el Plan Operativo, el cual está alineado al Plan Estratégico quinquenal, así como las proyecciones financieras para el período 2024, el cual comprende objetivos, metas e indicadores de corto plazo de cada área, Agencia San Miguel y Sonsonate; las proyecciones financieras, destacando crecimiento en primas de un 10.5%, una agencia de seguros, celebración de Dos Décadas de Oratoria y XXX Aniversario, entre otros.

Comercialización Masiva de Seguros de FEDECACES: A partir de la autorización de FEDECACES como comercializador masivo en representación de la Red de Cooperativas FEDECACES, a través de la colocación de las pólizas de seguros de vida y daños, hemos dado continuidad a la gestión, logrando una producción de $842,044. Se realizó la renovación de la autorización como comercializador masivo en la Superintendencia del Sistema Financiero en el mes de noviembre pasado.

Posicionamiento de la Aseguradora: Se continuó con el desarrollo de la campaña publicitaria, a través de diferentes medios publicitarios, promoviendo la marca de Seguros Futuro y los productos de seguros de vida, daños y fianzas, enfatizando que somos la única Aseguradora que ofrece seguros acordes a la capacidad adquisitiva de la población, en la cual se realizó una inversión de $55,000.

Política de Incentivos a las Cooperativas: En reconocimiento a la confianza, fidelidad y cohesión en el uso de servicios de Seguros Futuro, el Consejo de Administración nuevamente aprobó la aplicación de la Política de Incentivos, por compras institucionales y por colocación de seguros a los asociados, haciendo entrega correspondiente al período 2023 incentivos financieros de $297,208.45.

Monitoreo del Marco Legal: El Consejo de Administración, conforme la Norma de Gobierno

Corporativo, monitorea de forma permanente, el marco legal aplicable al sector de seguros, con la finalidad de garantizar el cumplimiento, a través de las diferentes áreas vinculadas. También se ha dado cumplimiento a la Ley de Bomberos de El Salvador, pagando al Ministerio de Hacienda $158,820.66; del 5% del Impuesto Ad Valorem sobre todos los seguros de Vida y Daños.

Gestión de los Comités de Apoyo: Los comités realizaron su labor efectiva y de soporte a la gestión del Consejo de Administración, la cual se monitorea a través de informes trimestrales de las funciones que realizan para dar cumplimiento a su plan de trabajo anual, como son: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Prevención, Comité de Reaseguros, Comité de Fianzas y Reclamos, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y finalmente el Comité de Seguridad y Riesgo Informático.

**b. Alianzas Estratégicas Institucionales**

Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros- ICMIF: Se cuenta con el respaldo de esta organización que aglutina las Aseguradoras y mutuales del continente americano; manteniendo representación de Seguros Futuro a través de la Gerencia General en la Junta Directiva de la ICMIF.

Asociación Latinoamericana para la Educación en Reaseguros- LARG: Integrada por 14 Aseguradoras y mutuales de origen cooperativo a nivel de Latinoamérica y el Caribe, cuyo objetivo es gestionar los contratos operativos, catastróficos y operativos de reaseguros de Vida, Daños y Fianzas en grupo, para todos sus miembros. Se mantiene representación de la Gerencia General de Seguros Futuro en la Junta Directiva de LARG.

Organización de Microseguros contra Catástrofes -MiCRO: Se continua con el apoyo de MiCRO, en cuanto al seguimiento del seguro paramétrico PRODUCE SEGURO; se cuenta con el apoyo de Swiss Re, quien asume el 100% del riesgo. Se logró una producción de $ 595,684, con 21% de incremento, siniestralidad 9.4%, para 10,306 asegurados.

Programa Mundial de Alimentos: Se mantiene alianza de negocios con el PMA, a través del seguro paramétrico EMPRENDE SEGURO; beneficiando a 6,500 personas, lo que representa un 32.8% de asegurados con un total de primas de $153,400, con un incremento del 56.5%.

**c. Integración y Mejora Continua**

Calificación de Riesgo A+: Se mantiene la calificación de riesgos A+, la cual es el resultado de la eficiente gestión que se realiza por la Dirección, la alta Gerencia y los colaboradores, para lo que se realiza un monitoreo trimestral sistemático de parte de la calificadora de riesgos.

Sistema de Gestión de Calidad- (SGC) ISO/9001-2015: Se realizó auditoría de seguimiento

para el mantenimiento de la certificación de nuestro sistema de calidad conforme a la norma ISO/9001-2015, la cual comprende transversalmente el enfoque de riesgos, cuyos resultados fueron muy satisfactorios.

Programa de Gobernabilidad Corporativo: Seguros Futuro, como parte de la Corporación FEDECACES, a través de su Consejo de Administración y Gerencia General participó en los Foros de Presidentes y Gerentes, Dirección Nacional, Encuentro del Trinomio, Campaña publicitaria de la Red de Cooperativas, Convención Internacional de la Mujer, entre otros, convocados por FEDECACES, invirtiendo un valor de $101,494.

Integración con las Cooperativas Aportantes: Con el objetivo de fortalecer la comunicación y acercamiento con las cooperativas aportantes y FEDECACES, se realizó reuniones virtuales con los Consejos de Administración de 19 cooperativas aportantes y FEDECACES; presentando informe de la gestión del período.

Programa de Capacitación para Directivos 2023. Este se desarrolló de forma virtual, orientado a seguir fortaleciendo los conocimientos en materia de seguros dirigido a directivos, gerentes y demás personal de las cooperativas participantes, efectuando cinco jornadas durante el año, con temas de educación vial, continuidad del negocio, entre otros; contando con facilitadores nacionales e internacionales de mucha experiencia y reconocimiento. Asistieron un promedio de 90 delegados por jornada, representantes de todas las cooperativas, FEDECACES y SEGUROS FUTURO, lográndose un nivel de satisfacción excelente arriba del 92%.

XIX Certamen Cooperativo Nacional de Oratoria 2023. Participaron 18 cooperativas de la Red FEDECACES; con un total de 515 concursantes de las diferentes categorías, provenientes de 266 centros escolares a nivel nacional, logrando un mayor impacto y conocimiento del público en general sobre la temática disertada. Las eliminatorias zonales fueron realizadas de forma presencial, en la zona central, occidental y oriental.

La eliminatoria Nacional fue realizada el 28 de octubre de 2023, contó con la asistencia de 63 delegados, representantes de 9 cooperativas que ganaron las eliminatorias zonales: ACAYCCOMAC, ACACI, ACACU, ACACYPAC, CODEZA, ACODEZO, ACOPACC, ACOPACTO Y ACACSEMERSA, entre directivos, gerentes, padres de familia y maestros. El jurado calificador estuvo integrado por expertos en oratoria, comunicación, cooperativismo y en materia de seguros, a quienes se agradece por su invaluable labor y cooperación para fortalecer el liderazgo cooperativo en los jóvenes y niños. Referente a los resultados de FaceBook, el certamen ha sido visto por 15,426 personas, se recibieron 167 comentarios, el video fue compartido 83 veces. La inversión realizada fue de más de $67,000, siendo una contribución conjunta en el contexto del Balance social cooperativo que promueve la Aseguradora.

d. Comité Corporativo de Medioambiente y Comité Corporativo de Mujeres. Se dio segui-

miento a la política de medioambiente a nivel corporativo. Asimismo, se participó en las diferentes actividades desarrolladas por el Comité Corporativo de Mujeres.

**DESARROLLO INSTITUCIONAL**

El 2023 fue un año de cambios significativos en lo referente al marco legal en la gestión de seguros; por lo que nuestros esfuerzos se orientaron a dar cumplimiento al marco legal y normativo aplicable, lo cual representó nuevos retos en la actualización de información, procesos, procedimientos y refuerzo en la capacitación para el equipo técnico, así como mayores costos directos para mitigar el riesgo legal; teniendo como objetivo mantener la calidad y satisfacción de nuestros servicios a los asegurados.

Suscripción de primas de Vida, Daños y Fianzas: Se obtuvo un total de primas de $15,839,304.86, representando un crecimiento del 5.4% respecto al año anterior, el cual corresponde al Ramo de Daños y fianzas el 8% y al Ramo de Vida un 3.5%, así:

| RAMOS DE SEGUROS | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Incremento | % Crecim. | % Particip |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VIDA | 8,361,418.40 | 8,525,578.18 | 9,277,213.22 | 8,670,472.39 | 8,970,780.59 | 300,308.20 | 3.5% | 57.7% |
| DAÑOS | 4,989,883.61 | 4,805,822.84 | 5,549,796.60 | 6,362,640.01 | 6,868,524.27 | 505,884.26 | 8.0% | 42.3% |
| TOTAL | 13,351,302.01 | 13,331,401.02 | 14,827,009.82 | 15,033,112.40 | 15,839,304.86 | 806,192.46 | 5.4% | 100% |

En cuanto a la estructura de cartera de primas está conformada con el 57.7% por el Ramo de Personas y 42.3% en el Ramo de Daños y Fianzas

Conservación de Cartera: Seguros Futuro siendo garante en la conservación de la cartera de primas y con la finalidad de garantizar la fidelidad de los asegurados remitió las ofertas oportunamente, logrando renovar el 93% de las pólizas.

Reclamos-Siniestro: A través del área de reclamos y con base a las condiciones de las pólizas contratadas, se realizó la indemnización a sus asegurados y beneficiarios de seguros; quedando de manifiesto el cumplimiento de las responsabilidades pactadas satisfactoriamente. Durante 2023, se recibió un promedio de 380 a 400 reclamos mensualmente de los diferentes planes de seguro

| RAMOS DE SEGUROS | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Incremento | % Crecim. | % Particip |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VIDA | 3,405,716.78 | 3,703,197.06 | 5,469,640.53 | 4,508,604.04 | 3,997,090.89 | -511,513.15 | -11.3% | 62% |
| DAÑOS Y FIANZAS | 2,448,899.00 | 3,304,597.07 | 2,416,536.95 | 2,391,105.54 | 2,445,831.88 | 54,726.34 | 2.3% | 38% |
| TOTAL | 5,854,615.78 | 7,007,794.13 | 7,886,177.48 | 6,899,709.58 | 6,442,922.77 | -456,786.81 | -6.6% | 100% |

Como puede observarse el total de reclamos pagados es de $6,442,922.77, el cual representa un 44.4% respecto a las primas netas, siendo menor al de 2022 que fue del 46%, el cual es adecuado en el negocio de aseguramiento.

**Estadísticas de Reclamos Pagados en el Período 2023**

A continuación, se presentan las principales estadísticas de 2023, respecto a reclamos pagados por plan, causas y género, como sigue:

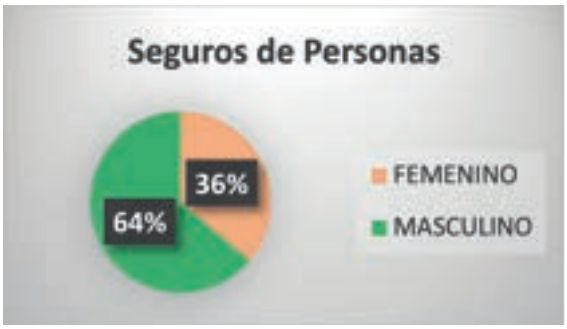
Reclamos pagados por plan

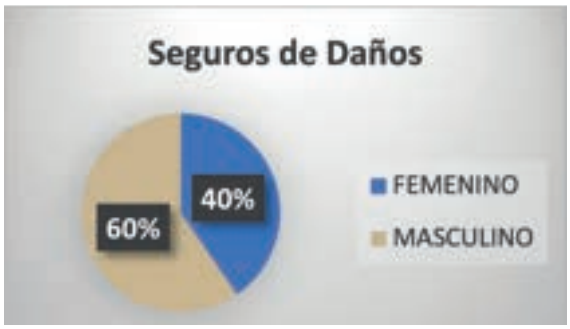
| SEGUROS DE VIDA | ACUMULADO | |
|---|---|---|
| | N° | Monto Pagado |
| ACCIDENTES PERSONALES | 23 | $ 8,297.99 |
| AÑOS DORADOS | 2 | $ 3,030.00 |
| CANASTA BASICA | 8 | $ 14,380.66 |
| PLAN PPPA - DEUDA | 439 | $2,196,865.13 |
| PROTEGER | 37 | $ 383,669.06 |
| VIDA CON RETORNO (RETORNO DE PRIMA) | 4 | $ 41,000.00 |
| SEGURIDAD FAMILIAR | 28 | $ 49,042.95 |
| SEGURO COLECTIVO QUIRURGICO | 36 | $ 47,626.24 |
| SEGURO SOLIDARIO | 85 | $ 20,260.00 |
| VIDA COLECTIVO | 18 | $ 84,711.56 |
| VIDA COLECTIVO BFA | 161 | $ 982,597.30 |
| VIDA COLECTIVO DEUDORES BFA | 15 | $ 38,335.00 |
| VIDA COOP | 19 | $ 125,275.00 |
| VIDA Y SALUD | 1 | $ 2,000.00 |
| **Total** | **876** | **$ 3,997,090.89** |

| SEGUROS DE DAÑOS | ACUMULADO | |
|---|---|---|
| | N° | Monto Pagado |
| AUTOMOTORES | 3,384 | $ 2,300,390.43 |
| DESEMPLEO | 19 | $ 8,513.84 |
| DINERO Y VALORES | 1 | $ 700.23 |
| FIDELIDAD | 4 | $ 22,320.02 |
| GARANTIA HIPOTECARIA | 12 | $ 49,584.00 |
| SEGURO DE TARJETA | 14 | $ 1,972.27 |
| VIVIENDA SEGURA | 2 | $ 605.29 |
| **SUB-TOTAL DAÑOS y FIANZAS** | **3,436** | **2,384,086.08** |
| PRODUCE SEGUROS | 951 | $ 56,237.80 |
| EMPRENDE SEGURO | 356 | $ 5,508.00 |
| TOTAL, DAÑOS, FIANZAS + | | |
| PARAMÉTRICO | 4,743 | $ 2,445,831.88 |
| **GRAN TOTAL** | **5,619** | **$ 6,442,922.77** |

Entre las principales causas de pago de reclamos de vida se encuentras el cáncer y otros tumores, enfermedades del aparato circulatorio y accidentes de trabajo. En cuanto a reclamos de daños, la principal es la colisión en seguros de automotores.

Referente a las estadísticas por género se observa la mayor siniestralidad en hombres, tanto en Seguros de Vida como en Seguros de Daños.




**Respaldo Reasegurador**

El Reaseguro es indispensable para el funcionamiento idóneo de una Aseguradora, lo que permite la distribución de riesgos y administración adecuada de siniestros. El reaseguro se vuelve más relevante en situaciones catastróficas y de eventos con mayor frecuencia y se-

veridad en la siniestralidad. La contratación del Programa de Reaseguros 2023, se aprobó oportunamente por el Consejo de Administración y se notificó a la Superintendencia.

| REASEGURADORES DE VIDA, DAÑOS Y FIANZAS | PAÍS | RATING A.M. BEST |
|---|---|---|
| American Agricultural Insurance Company | Estados Unidos | A (Excellent) |
| Shelter Reinsurance Company | Estados Unidos | A (Excellent) |
| Reaseguradora Patria, S.A. | México | A (Excellent) |
| Navigators | Estados Unidos | A+ (Excellent) |
| Echo Re | Alemania | A- (Stable) |
| QBE Europe SA/NV | España | A (Stable) |
| Guy Carpenter - Intermediario | México | A- (Excellent) |
| RGA Reinsurance Company | Estados Unidos | A+ (Superior) |
| Hannover Rück SE | Alemania | A+ (Superior) |
| Swiss Reinsurance Company Ltd. | Suiza | A+ (Superior) |

**Nuevos productos de Seguros**

Se diseño y se depositó y autorizó en la SSF, el Seguro Todo Riegos Incendio, que cubre pérdidas o daños materiales directos ocasionados a los bienes asegurados por un riesgo súbito e imprevisto y el Seguro Responsabilidad Civil, el cual es una solución en caso de riesgos a cargo del asegurado que impliquen la obligación de indemnizar a un tercero por daños materiales o físicos, por las cuales sea legalmente responsable.

Comercializador Masivo FEDECACES: Se realizó la actualización de la información del Comercializador Masivo, según NPS4-10 "Normas para el registro de entidades que promuevan y coloquen en forma Masiva Pólizas de Seguros", lo cual ya fue autorizado por la SSF, para garantizar la continuidad del servicio de seguros, a través de la Red de Cooperativas FEDECACES.

Colocación Seguro Paramétrico: se dio seguimiento a la colocación de EMPRENDE SEGURO con el Programa Mundial de Alimentos y PRODUCE SEGURO con el Banco de Fomento Agropecuario. Lográndose colocar un total de 16,803 seguros con una prima de $749,084, y con una siniestralidad en promedio del 7%.

Producción de Primas de seguros: Se alcanzó un volumen de primas de $15,839,304, el cual representa un crecimiento del 5.4%, cuyo resultado es producto de las iniciativas y gestiones estratégicas realizadas en conjunto con las cooperativas, el esfuerzo del equipo de la Aseguradora y la alta dirección. Asimismo, a través de los diversos canales de comercialización se obtuvo primaje de $2,585,313 de la fuerza de ventas interna, $1,654,664 de los asesores de seguros de cooperativas y de los corredores un monto de $371,566, que corresponde a 9.8% respecto al año anterior.

Cobertura de Asociados de la Red de Cooperativas FEDECACES: cerró con 32% de sus asociados, respecto a un total de 350,000 miembros aproximadamente, cuyo mercadeo sigue teniendo mucho potencial.

**Posición de Seguros Futuro en el mercado Asegurador.**
Con relación a la industria de seguros, enfocado en las principales variables, se ha logrado un mejor posicionamiento, como sigue:

| No. | INDICADOR | POSICIÓN MERCADO | PARTICIPACIÓN A NIVEL DE INDUSTRIA |
|---|---|---|---|
| 1 | PRODUCCIÓN/16 | 12 | 1.75% |
| 2 | ACTIVOS TOTALES/16 | 13 | 2.61% |
| 3 | PATRIMONIO/16 | 11 | 3.23% |
| 4 | SINIESTROS PAGADOS/16 | 11 | 40.85% |
| 5 | UTILIDAD/PÉRDIDA/16 | 13 | 2.58% |
| 8 | DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES /16 | 10 | 1.57% |
| 8 | SUFICIENCIA O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO NETO | 2 | 277.38% |
| 9 | LIQUIDEZ | 3 | 1.72 |

Primer Campeonato Asegurando El Salvador: Con el objetivo de fortalecer el proceso de comercializador masivo, para incentivar el cumplimiento de las metas de producción, se desarrolló el primer campeonato de comercialización de seguros denominado "CAMPEONATO ASEGURANDO A EL SALVADOR", en el que se establecieron las categorías BRONCE, SILVER y GOLDEN, en los que compitieron 11 cooperativas.

**Capacitación a Cooperativas**
Comprometidos con la mejora en satisfacción de nuestros servicios, se continúa reforzando conocimientos en temas de seguros a directivos y colaboradores de las cooperativas inscritas en la comercialización masiva, así como a nuestros ejecutivos de ventas y equipo técnico. Los temas impartidos fueron: La Gestión del Conocimiento al Cliente, Gestión Integral de Riesgos, Portafolio de Productos de Vida y Daños, ciberseguridad, entre otros

**Política de Incentivos a Cooperativas**
Con el objetivo de reconocer la labor de las cooperativas en el soporte a la venta de seguros se realizó entrega de cheques por un valor de $ 145,148.27, por compras institucionales, se entregó incentivos por $144,253.12 y por comercialización masiva $7,807.05, según criterios definidos. En general el total de incentivos a devolver asciende a $ 297,208.45, los cuales se entregaron durante la Pre-Asamblea.

Campaña de Imagen y posicionamiento: Se lanzó la campaña publicitaria, con el objetivo principal enfocada en comunicar el mensaje de la tranquilidad se te nota y contar con un seguro ante cualquier evento inesperado. La estrategia utilizada, fueron los medios tradicio-

nales como: publicaciones en prensa, vallas, radio, televisión, redes sociales y activaciones de marca, cuya inversión fue de $55,000.00

Colocación de seguros en Asambleas: Cada año promueve la colocación de microseguros en las cooperativas de la Red FEDECACES, para obsequiarlos a los asociados asistentes a las asambleas, logrando que 14 cooperativas colocaran un total de 5,694 Seguros Solidarios y 143 seguros de Plan Familiar, totalizando 5,837.

Primas de seguros Agencia San Miguel: Como resultado de las múltiples gestiones se logró cerrar con primas de $1,164,169.58. Asimismo, el margen financiero de esta agencia fue de $318,138, representado el 27% respecto a las primas, lo cual contribuye a los resultados financieros de la Aseguradora.

Primas de seguros Agencia Sonsonate: Al cierre de 2023, la producción fue de $503,182 y en cuanto al margen financiero se logró $5,279.92, representando 1% de primas totales de la agencia, logrando mantener equilibrio financiero.

**Gestión de Tecnología e Informática en seguros**

Seguros Futuro en la búsqueda de satisfacer las expectativas de nuestros asegurados, realiza de forma continua innovaciones y mejoras en los procesos internos y externos, contribuyendo a nuestra capacidad de respuesta ante la apertura de diferentes canales de comunicación y pagos disponibles, brindando un servicio eficiente, personalizado y empático utilizando la tecnología como las aplicaciones móviles y APIs, aplicación de pago de reclamos en línea, a través de la Red FEDECACES, Trámite de reclamos en línea con las cooperativas, mejoras en la APP Futuro Móvil, Tarjeta Virtual de Descuentos, teniendo acceso a 15 tipos de descuentos con diferentes negocios, vinculada a la Futuro Móvil, Inspecciones de automotores en línea, cotizadores de planes de seguros en línea, entre otras. Igualmente, el desarrollo de factura electrónica.

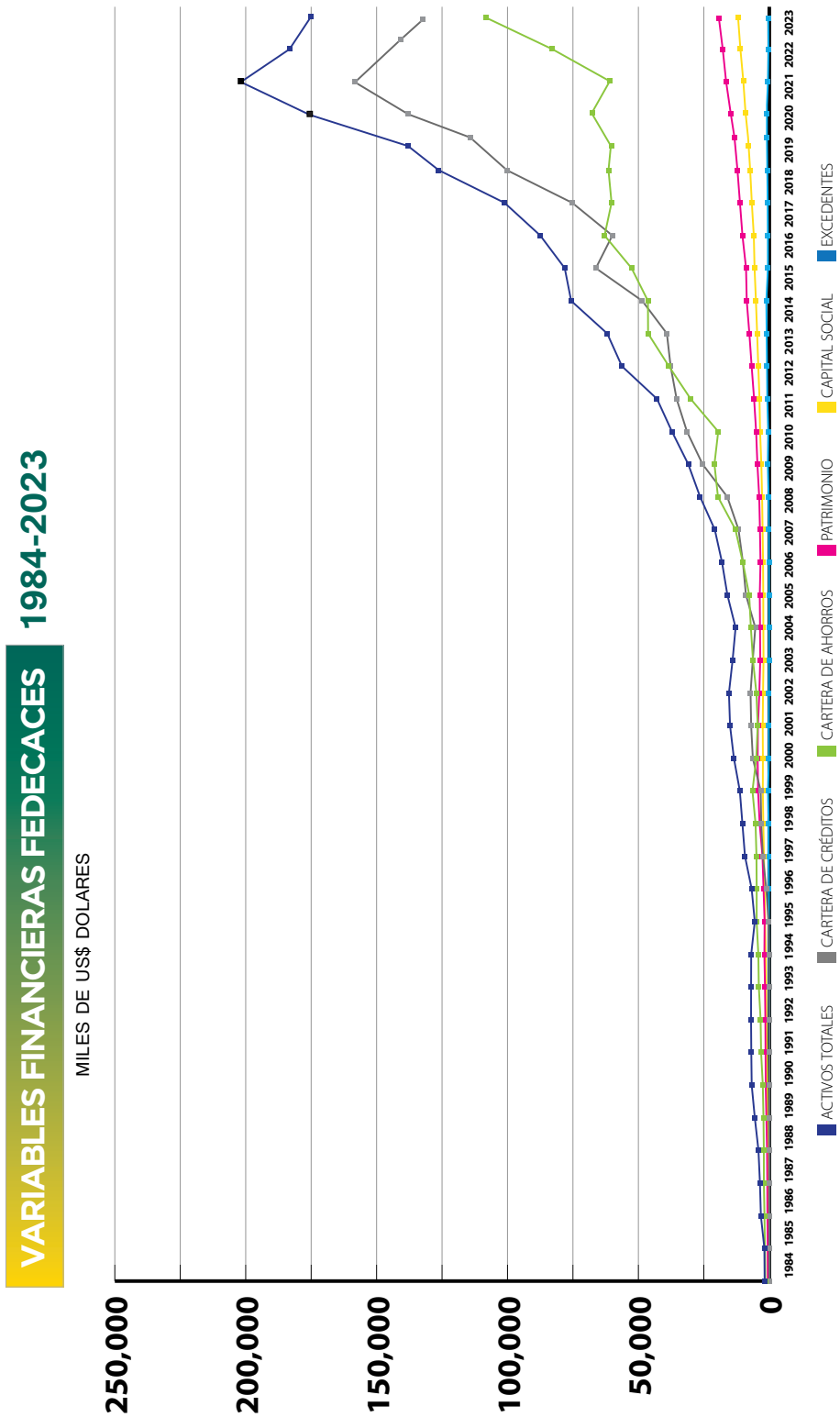
**Oficialía de Seguridad de la Información**

El Sistema de Gestión de la Seguridad Informática (SGSI) en Seguros Futuro, dando cumplimiento NRP-23, se ha mantenido en pleno funcionamiento con el propósito de establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información y la ciberseguridad para lograr los objetivos estratégicos de la organización, mediante la adopción de buenas prácticas y estándares internacionales, dentro del marco legal y normativo del país. Asimismo, se contrató el seguro de ciberseguridad por un costo de $57,000.00

**LCDA. DAYSI ROSALES BELTRÁN**
GERENTE GENERAL DE SEGUROS FUTURO

V

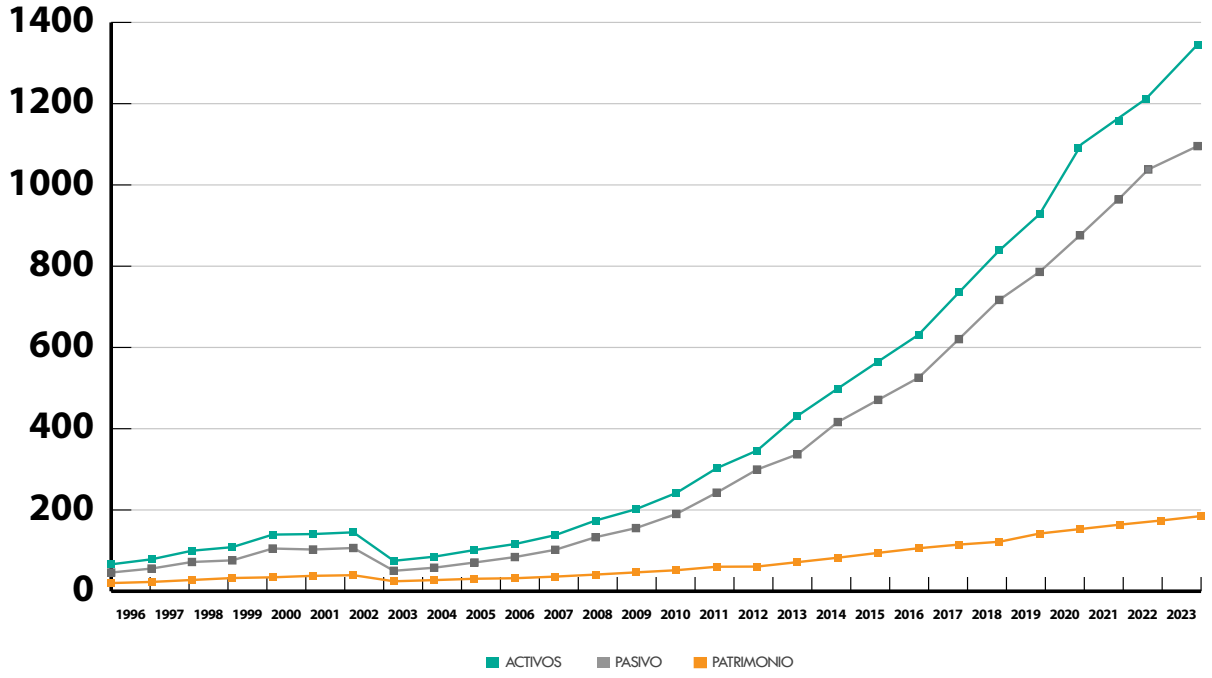
# PRINCIPALES VARIABLES



## ACTIVOS, PASIVO Y PATRIMONIO

CONSOLIDADO SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES

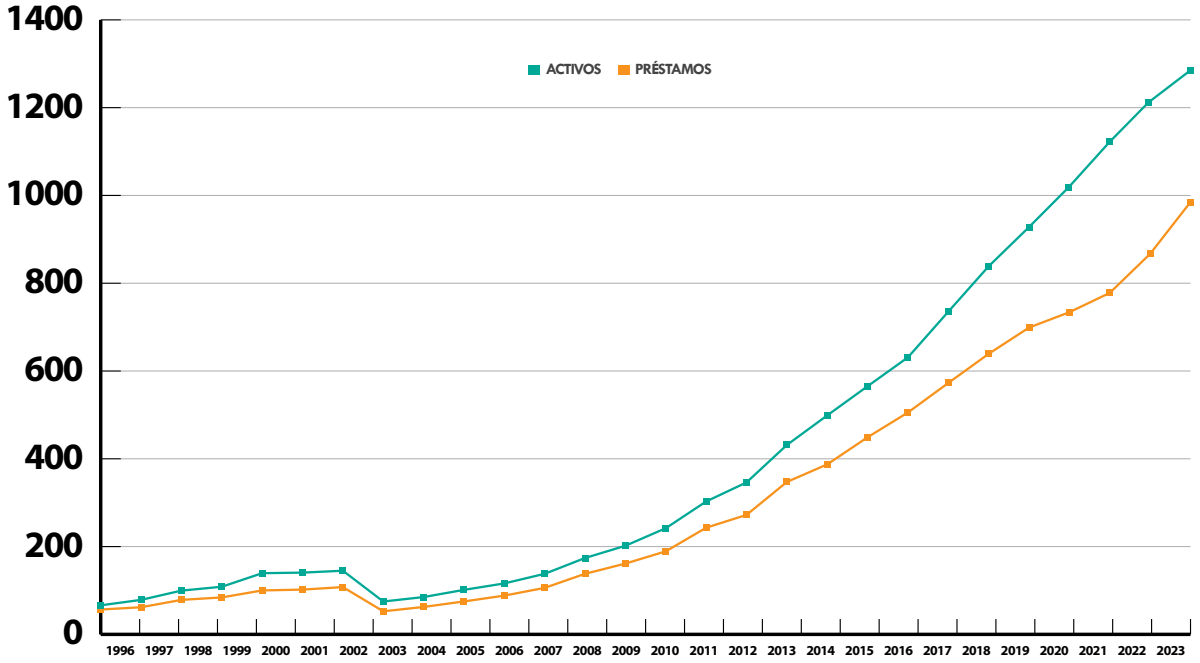
(MILLONES DE US$ DOLARES)




## CARTERA DE PRÉSTAMOS Y ACTIVOS TOTALES

CONSOLIDADO SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES

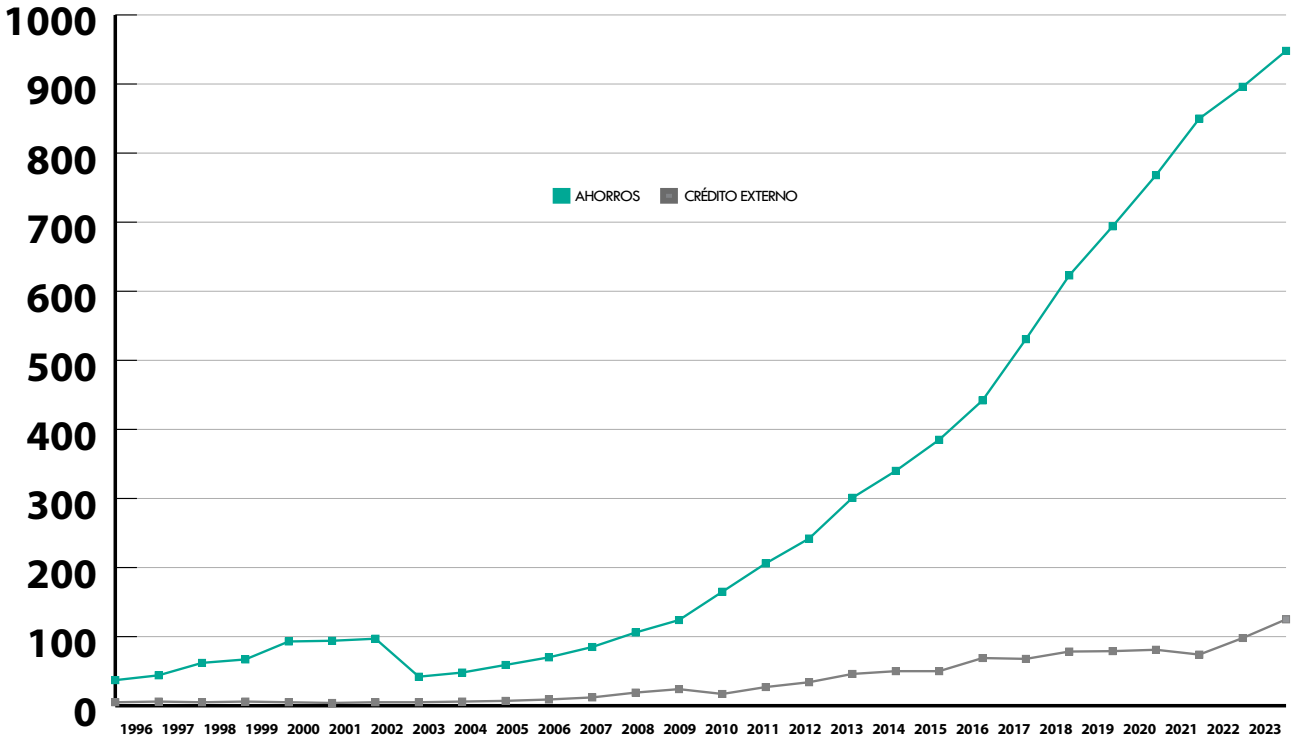
(EN US $ MILLONES DE DOLARES)



## PASIVOS DE FONDEO

CONSOLIDADO SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES

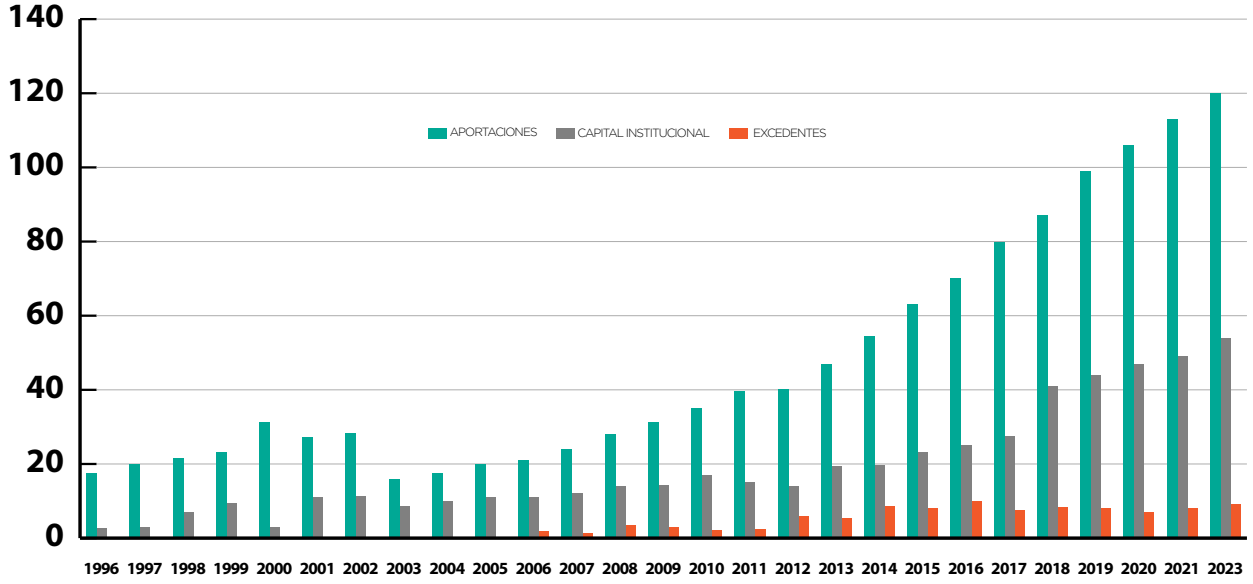
(MILLONES DE US$ DOLARES)




## ESTRUCTURA DE PATRIMONIO

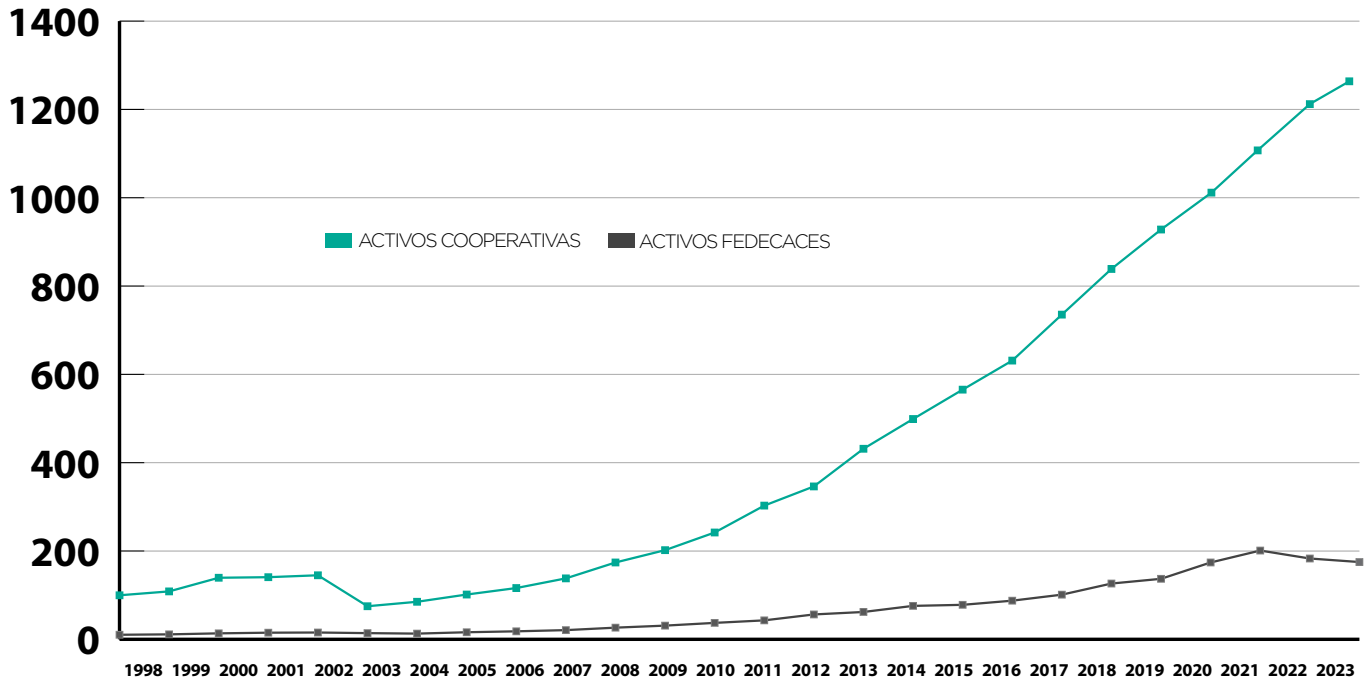
CONSOLIDADO SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES

(MILLONES DE US$ DOLARES)



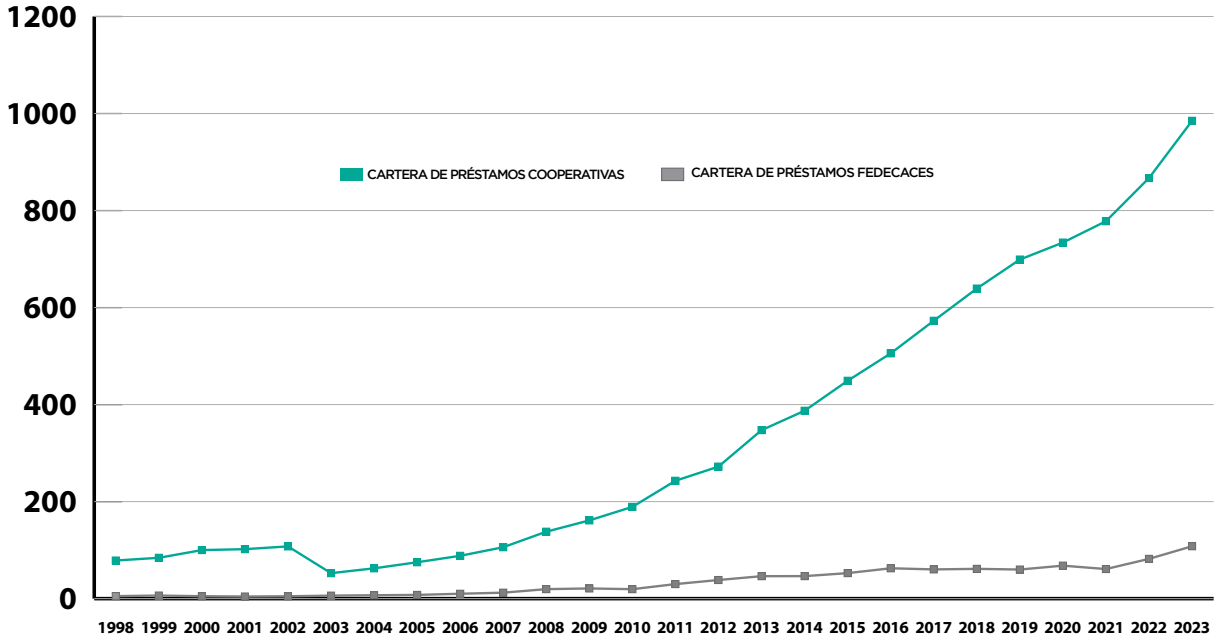
## COMPARATIVO DE ACTIVOS 2023

(MILLONES DE DOLARES)



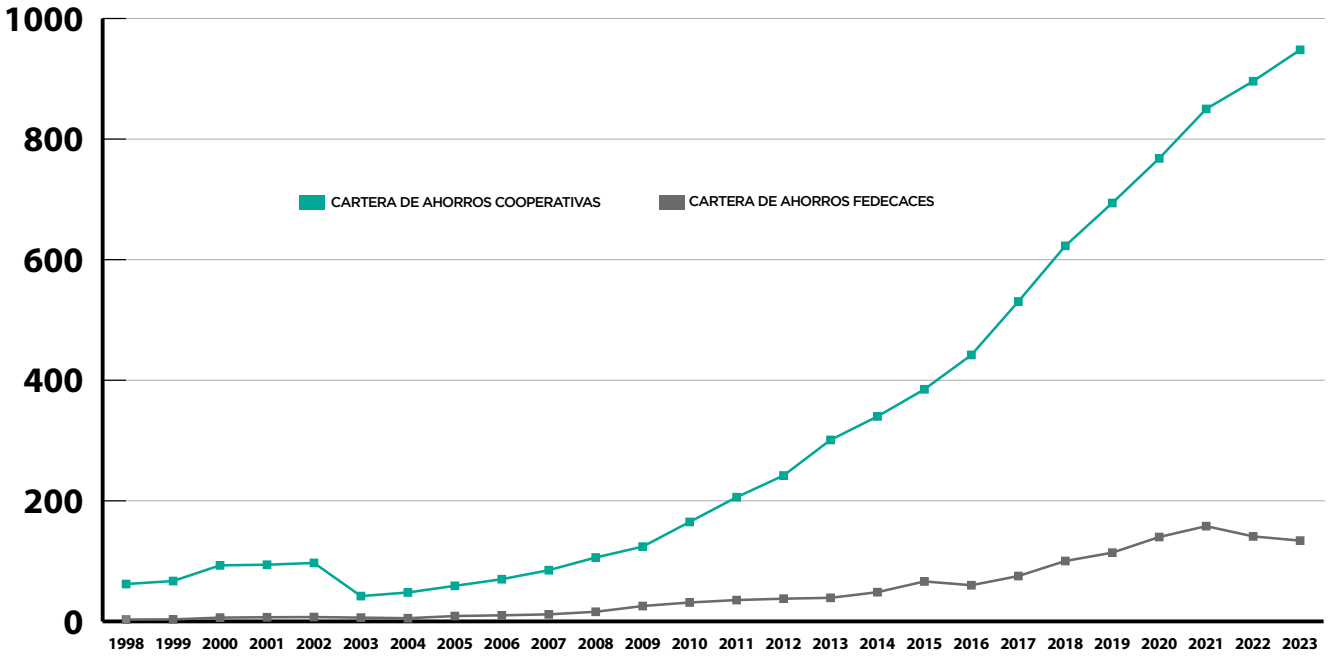

## COMPARATIVO CARTERA DE PRÉSTAMOS 2023

(MILLONES DE DOLARES)



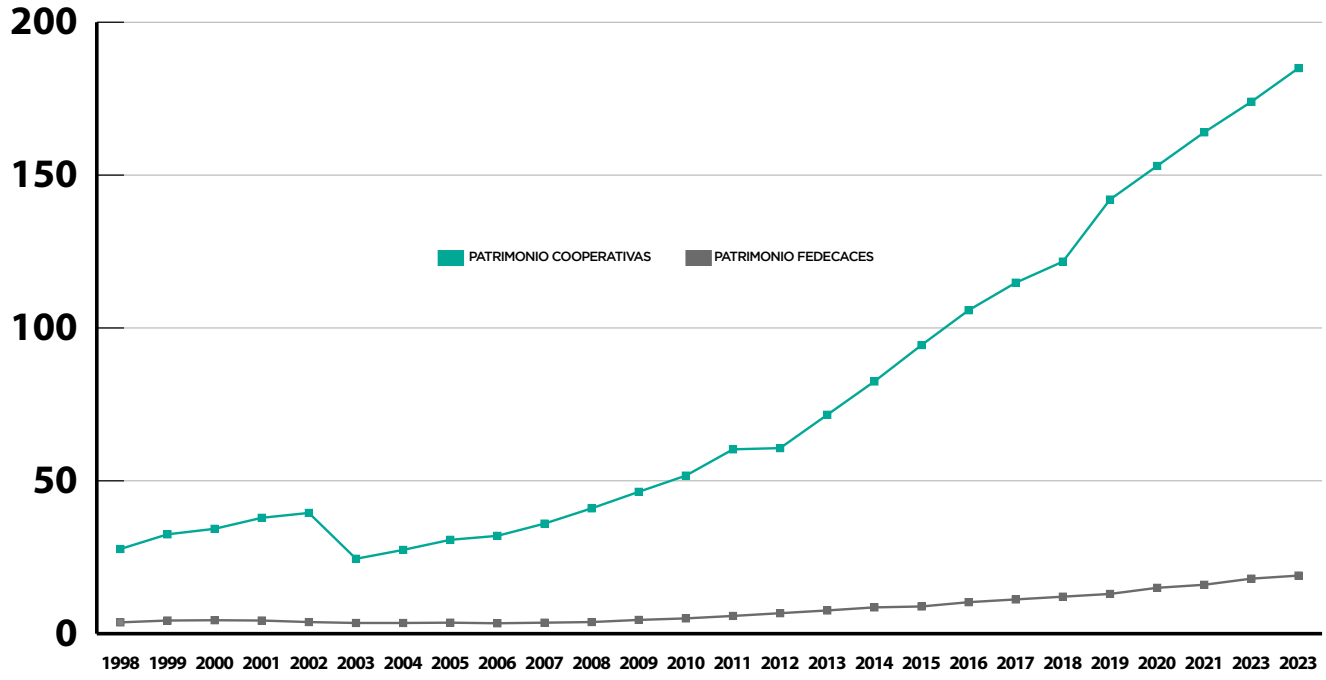
## COMPARATIVO CARTERA DE AHORROS 2023

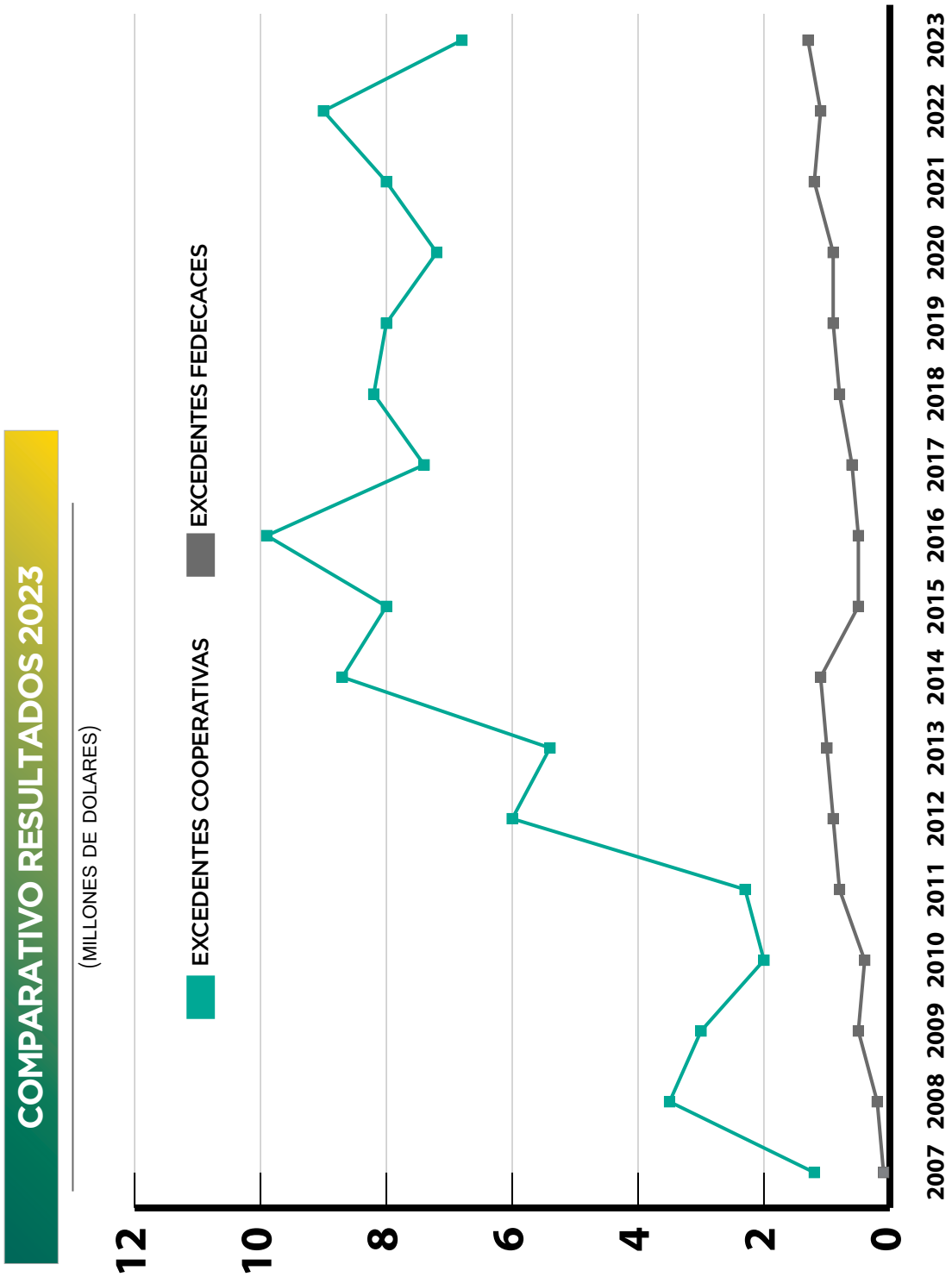
(MILLONES DE DOLARES)




## COMPARATIVO PATRIMONIO 2023

(MILLONES DE DOLARES)




COMPARATIVO RESULTADOS 2023
(MILLONES DE DOLARES)
EXCEDENTES COOPERATIVAS
EXCEDENTES FEDECACES
12
10
8
6
4
2
0
2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023

# INDICADORES FINANCIEROS

## SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES

**PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS A DICIEMBRE DE 2023**

| ENUNCIADO | VALOR | PARÁMETRO |
|---|---|---|
| MOROSIDAD | 4.35% | NO MAYOR AL 5% |
| COBERTURA DE RESERVAS DE SANEAMIENTO | 169.78% | NO MENOR A 100% |
| LIQUIDEZ | 18.50% | NO MAYOR A 25% |
| SOLVENCIA | 16.08% | NO MENOR A 12% |
| RELACION DE PASIVOS | 16.78% | NO MENOR A 7% |
| TASA ACTIVA DE COLOCACIONES DE CREDITO | 12.59% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA ACTIVA DISPONIBILIDADES | 2.57% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA ACTIVA POR INVERSIONES | 5.85% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| MARGEN DE INTERMEDIACION | 1.91% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA PASIVA POR CAPTACION DE AHORROS | 4.23% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA PASIVA POR DEUDA | 5.14% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| ROE (RENDIMIENTO SOBRE APORTACIONES) | 5.47% | SUFICIENTE PARA CUBRIR RESERVAS Y EXCEDENTES |
| ROA (RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS) | 0.59% | IGUAL O MAYOR A 1 |

## FEDECACES DE R.L.

**PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS A DICIEMBRE DE 2023**

| ENUNCIADO | VALOR | PARÁMETRO |
|---|---|---|
| MOROSIDAD | 1.72% | NO MAYOR AL 5% |
| COBERTURA DE RESERVAS DE SANEAMIENTO | 115.60% | NO MENOR A 100% |
| LIQUIDEZ | 19.07% | NO MAYOR A 50% |
| SOLVENCIA | 14.65% | NO MENOR A 12% |
| RELACION DE PASIVOS | 11.78% | NO MENOR A 7% |
| TASA ACTIVA DE COLOCACIONES DE CREDITO | 6.21% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA ACTIVA DISPONIBILIDADES | 6.22% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA ACTIVA POR INVERSIONES | 6.25% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| MARGEN DE INTERMEDIACION | 2.69% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA PASIVA POR CAPTACION DE AHORROS | 2.12% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| TASA PASIVA POR DEUDA | 3.92% | SUFICIENTE PARA CUBRIR COSTOS Y GASTOS |
| ROE (RENDIMIENTO SOBRE APORTACIONES) | 10.21% | SUFICIENTE PARA CUBRIR RESERVAS Y EXCEDENTES |
| ROA (RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS) | 0.72% | IGUAL O MAYOR A 1 |

# VI

# INFORME DEL AUDITOR Y ESTADOS FINANCIEROS

**MANUEL ANTONIO ESCOBAR CHÁVEZ**
**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Servicios:**
- Auditoría Externa
- Auditoría Operacional
- Organización Contable
- Consultoría Administrativa
- Impuestos

Apartado Postal 1240
San Salvador, El Salvador, C.A.

Al Consejo de Administración y a la
Asamblea General de Asociados de la
Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador
(FEDECACES DE R.L.)

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

**Opinión**

He auditado los estados financieros que se acompañan de la **Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES DE R.L.),** que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2023, el estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En mi opinión, los estados financieros antes descritos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la **Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES DE R.L.)** al 31 de diciembre de 2023 y de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas contables emitidas por el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), como se describe en la nota 2 de los estados financieros.

**Fundamento de la opinión**

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoria (NIAS). Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoria de los estados financieros* de mi informe. Soy independiente de la entidad de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (*IESBA Code*) junto a los requisitos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros en El Salvador y he cumplido con las responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código de Ética. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

***Base contable***

Hago referencia a la Nota 2 a los estados financieros, que describen la base y las políticas contables utilizadas en la preparación de los estados financieros adjuntos. Estos estados financieros han sido preparados de conformidad con las normas contables para las Federaciones y Asociaciones Cooperativas autorizadas, emitidas por el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) en El Salvador, las cuales constituyen una base aceptada de contabilidad distinta a las Normas Internacionales de Información Financierapara Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF-PYMES). Las principales diferencias entre las normas utilizadas y las NIIF-PYMES se presentan en la Nota 24. En consecuencia, los estados financieros deben ser leídos e interpretados en base a las políticas contables detalladas en la Nota 2.

**Asuntos Clave de la Auditoría**

Los asuntos claves de la auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, han sido los más significativos de mi auditoría de los estados financieros al 31 de diciembre de 2023. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de mi opinión sobre estos. Estos asuntos son los siguientes:

**Reserva de saneamiento para activos de riesgo crediticio**

**Resumen del asunto clave**

La reserva para saneamiento de activos de riesgo crediticio es considerada uno de los asuntos más significativos, ya que implica la valuación del principal activo de la Federación y la aplicación de la política interna al respecto aprobada por el Consejo de Administración.

La cartera de créditos bruta representa el 60.5% del total de los activos de la Federación. La reserva de saneamiento se constituye de conformidad con el "Instructivo para clasificar cartera de activos de riesgo crediticios, constituir las reservas de saneamiento y tratamiento de la morosidad" aprobado por el Consejo de Administración de la Federación.

La reserva de saneamiento de activos de riesgo crediticio se calcula con base a los porcentajes establecidos en el instructivo, para cada categoría de los saldos de los créditos a cargo de los deudores, de acuerdo con la antigüedad de los saldos de capital en mora, según la cartera afectada.

**Cómo el asunto fue abordado en la auditoria**

Para comprobar la razonabilidad de estos saldos y concluir sobre los estados financieros, mis procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:

- Pruebas sobre el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles clave orientados a probar la efectividad y eficacia de estos en cuanto al proceso de revisión y asignación de categorías de riesgo de los créditos a cargo de los deudores y el cálculo de la respectiva reserva.
- Pruebas sobre los controles internos relativos a los cálculos de la mora de capital, determinados por el sistema informático para la asignación de categorías y determinación global de la reserva para saneamiento.
- Basados en la evidencia obtenida, encontramos que la información y los supuestos usados por la Administración en las reservas de saneamiento esté dentro de un rango que consideramos razonable.

**Responsabilidad de la administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros**

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con los reglamentos, lineamientos y normas contables para las Federaciones y Asociaciones Cooperativas autorizadas por el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) y del control interno que la Administración determinó necesario para permitir que las preparaciones de los estados financieros estén libres de errores significativos, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha, revelar, según aplique, los asuntos relacionados a continuidad y utilizar el principio de empresa en marcha como base contable, a menos que la dirección pretenda liquidar la entidad o cesar las operaciones o no tiene otra alternativa más realista que hacerlo. El Consejo de Administración es responsable de supervisar el proceso de información financiera de la entidad.

**Responsabilidad del auditor en relación con la auditoria de los estados financieros**

Mi objetivo es obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Una seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detectará una representación errónea importante cuando exista. Las representaciones erróneas pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si de forma individual o en conjunto, podrían influir razonablemente en las decisiones económicas de los usuarios tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplique mi juicio profesional y mantengo un escepticismo profesional durante toda la auditoría.

También:

- Identifiqué y evalué los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o equivocación, diseñé y apliqué procedimientos para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a equivocación, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtuve conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.

- Evalué la adecuación de las políticas contables aplicables y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.

- Concluyo sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio de negocio en marcha, y basado en la evidencia de auditoría obtenida, concluyo sobre si existe o no una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la empresa para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre significativa, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros, o si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada. Mi conclusión se basa en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la entidad deje de ser un negocio en marcha.

- Evalué la presentación en conjunto, la estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran una presentación razonable.

Comuniqué a los encargados del gobierno de la entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como, cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de mi auditoría.

Lic. Manuel Antonio Escobar Chávez
Auditor Externo
Registro Nº 512

San Salvador, 28 de febrero de 2024

1ª Calle Poniente, N.º 2904, Condominio Monte María, Edificio "C", 4ª Planta, Local N.º 6, San Salvador
Teléfonos: 2261-1754, 2260-5370, Fax: 2261-1753 mail: mae_auditoria@yahoo.com

**FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR, DE R. L. (FEDECACES de R. L.)**

**Balances Generales al 31 de diciembre de 2023 y 2022**
**(Expresados en US$ - Nota 23)**

| | | 2023 | 2022 |
|---|---|---|---|
| ACTIVOS | | | |
| Activos de intermediación: | | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo (Nota 3) | $ | 32,680,322 | 64,186,673 |
| Cartera de préstamos, neta (Notas 4 y 5) | | 106,211,696 | 81,129,452 |
| Total activos de intermediación | | 138,892,018 | 145,316,125 |
| Otros activos | | | |
| Derechos y participación accionaria (Nota 6) | | 3,251,572 | 3,012,003 |
| Cuentas por cobrar (Nota 7) | | 28,671,052 | 30,864,191 |
| Gastos anticipados y cargos diferidos (Nota 8) | | 347,014 | 118,280 |
| Proyectos con apoyo de cooperantes | | 9,758 | 9,755 |
| Total otros activos | | 32,279,396 | 34,004,229 |
| Activos fijos | | | |
| Propiedad, planta y equipo, neto (Nota 9) | | 3,218,335 | 3,236,711 |
| Proyectos de inversión e intangibles (Nota 10) | | 504,198 | 648,721 |
| Bienes recibidos en pago (Nota 11) | | 134,595 | 146,926 |
| Total activos fijos | | 3,857,128 | 4,032,358 |
| Total Activos | | 175,028,542 | 183,352,712 |
| PASIVO Y PATRIMONIO | | | |
| Pasivos de intermediación | | | |
| Depósitos de asociadas (Nota 12) | | 133,937,135 | 140,990,769 |
| Préstamos por pagar (Nota 13) | | 343,591 | 436,189 |
| Total pasivos de intermediación | | 134,280,726 | 141,426,958 |
| Otros pasivos | | | |
| Cuentas por pagar (Nota 14) | | 19,482,162 | 22,214,321 |
| Provisiones y diferidos (Nota 15) | | 1,976,752 | 1,870,165 |
| Total otros pasivos | | 21,458,914 | 24,084,486 |
| Total Pasivo | | 155,739,640 | 165,511,444 |
| Patrimonio | | | |
| Capital social pagado | | 12,307,990 | 11,203,283 |
| Reservas | | 4,507,308 | 4,255,860 |
| Patrimonio restringido | | 1,593,533 | 1,581,442 |
| Excedentes acumulados | | 880,071 | 800,683 |
| Total patrimonio | | 19,288,902 | 17,841,268 |
| Total pasivo y patrimonio | $ | 175,028,542 | 183,352,712 |
| Contingencias y compromisos (Nota 22) | | 25,905,994 | 28,899,181 |

1ª Calle Poniente, N.º 2904, Condominio Monte María, Edificio "C", 4ª Planta, Local N.º 6, San Salvador
Teléfonos: 2261-1754, 2260-5370, Fax: 2261-1753 mail: mae_auditoria@yahoo.com

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

**FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR, DE R. L. (FEDECACES de R. L.)**

**Estados de Resultados**
**Períodos comprendidos del**
**1 de enero al 31 de diciembre de 2023 y 2022**
**(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América - Nota 23)**

| | | 2023 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Ingresos por intereses: | | | |
| Intereses ganados sobre préstamos | $ | 6,697,224 | 5,178,039 |
| Intereses sobre depósitos bancarios e inversiones | | 1,811,554 | 3,169,253 |
| Total intereses ganados | | 8,508,778 | 8,347,292 |
| Menos: | | | |
| Gastos por intereses y saneamiento: | | | |
| Intereses sobre ahorros | | 2,836,820 | 3,178,604 |
| Intereses y comisiones sobre préstamos | | 11,547 | 26,167 |
| Refuerzo a la provisión para saneamiento | | 312,000 | 312,000 |
| Total costo financiero | | 3,160,367 | 3,516,771 |
| Margen financiero | | 5,348,411 | 4,830,521 |
| Más: | | | |
| Otros ingresos: | | | |
| Productos de administración y servicios (Nota 18) | | 4,372,529 | 4,031,559 |
| Recuperación de gastos | | 3,205 | 80,910 |
| Dividendos | | 302,544 | 206,953 |
| Total otros ingresos | | 4,678,278 | 4,319,422 |
| Total margen financiero y otros ingresos | | 10,026,689 | 9,149,943 |
| Menos: | | | |
| Costos, gastos administrativos y generales (Nota 19) | | 8,944,438 | 7,997,471 |
| Total excedente de operación | | 1,082,251 | 1,152,472 |
| Más (menos) Otros Ingresos (Gastos) no operacionales, netos (Nota 20) | | 174,993 | (8,639) |
| Excedente antes de reservas | | 1,257,244 | 1,143,833 |
| Menos: | | | |
| 20% Reserva legal | | 251,449 | 228,767 |
| 10% Reserva de educación | | 125,724 | 114,383 |
| Excedente neto | $ | 880,071 | 800,683 |

1ª Calle Poniente, N.º 2904, Condominio Monte María, Edificio "C", 4ª Planta, Local N.º 6, San Salvador
Teléfonos: 2261-1754, 2260-5370, Fax: 2261-1753 mail: mae_auditoria@yahoo.com

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

**FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS**
**DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR, DE R. L.**
**(FEDECACES de R. L.)**

**Estados de Flujos de Efectivo**
**Períodos comprendidos**
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 y 2022**
**(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América - Nota 23)**

| Aumentos (Disminuciones) en efectivo | | 2023 | 2022 |
|---|---|---|---|
| **Flujo de efectivo en actividades operacionales:** | | | |
| Excedente del período | $ | 880,071 | 800,683 |
| Ajustes para conciliar el excedente del período con la entrada (salida) neta de efectivo provisto (utilizado) por las actividades operacionales: | | | |
| Depreciación reclamada en el ejercicio | | 259,870 | 192,398 |
| Amortización de proyectos de inversión e intangibles | | 206,178 | 167,998 |
| Refuerzo a la reserva legal | | 251,449 | 228,767 |
| Refuerzo al fondo para educación | | 125,724 | 114,383 |
| Utilización del fondo para educación (neta de la cuota anual por asociado) | | (185,733) | (169,192) |
| Refuerzo a la provisión para saneamiento de préstamos | | 312,000 | 312,000 |
| Utilización del Fondo Trinomio SCFF | | (0) | (162,780) |
| Utilización neta del Fondo Balance Social | | (100,956) | (79,822) |
| Utilización neta Fondo para campaña publicitaria y de imagen | | (106,837) | (48,778) |
| Refuerzo (Utilización) neto provisión prestaciones laborales | | 180,928 | (142,436) |
| (Utilización) Refuerzo neto al fondo para campaña y gestión servicios de remesas familiares | | (14,860) | 125,785 |
| Refuerzo neto fondo para el Sistema de Información Integral | | 114,555 | 42.520 |
| Refuerzo al fondo para contingencia FIREMPRESA | | 46 | 19 |
| Utilización fondo salario y prestaciones, medio de pago | | (10,738) | (5,390) |
| Utilidad neta en la venta y/o retiro de activo fijo | | (43,785) | (76,302) |
| Capitalización de rendimientos de inversión en aportaciones | | (238,197) | (190,685) |
| Sub Total | | 1,629,715 | 1,109,168 |
| Refuerzo reserva para saneamiento de activos extraordinarios | | 12,331 | 12,331 |
| Aumento en la cartera de préstamos | | (25,382,154) | (21,371,092) |
| Aumento en depósitos de ahorro de asociadas | | (7,053,634) | (17,068,143) |
| Disminución (Aumento) en cuentas por cobrar | | 2,193,139 | (605,868) |
| (Aumento) Disminución en gastos pagados por adelantado | | (236,511) | 55,420 |
| Aumento neto en las cuentas e intereses por pagar | | (2,691,511) | (1,655,518) |
| (Salida) neta de efectivo por las actividades operacionales | $ | (31,528,625) | (39,523,702) |

1ª Calle Poniente, N.º 2904, Condominio Monte María, Edificio "C", 4ª Planta, Local N.º 6, San Salvador
Teléfonos: 2261-1754, 2260-5370, Fax: 2261-1753 mail: mae_auditoria@yahoo.com

Continúa

**FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR, DE R. L. (FEDECACES de R. L.)**

**Estados de Flujos de Efectivo (Continuación)**
**Períodos comprendidos**
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 y 2022**
**(Expresados en dólares de los Estados Unidos de América - Nota 23)**

| | | 2023 | 2022 |
|---|---|---|---|
| **Flujo de efectivo en actividades de inversión:** | | | |
| Aumento Inversiones en títulos valores | $ | (1,371) | (10,000) |
| Aumento en proyectos en desarrollo e intangibles | | (61,655) | (133,693) |
| Venta de activos fijos | | 63,205 | 116,470 |
| Adquisición de activos fijos | | (322,932) | (322,830) |
| Salida neta de efectivo utilizada por las actividades de inversión | | (322,753) | (350,053) |
| **Flujo de efectivo en actividades de financiamiento:** | | | |
| Préstamos bancarios cancelados | | (87,483) | (465,842) |
| Aportaciones recibidas de las asociadas | | 432,510 | 532,176 |
| Entrada neta de efectivo provista por las actividades de financiamiento | | 345,027 | 66,334 |
| Disminución neta de efectivo | | (31,506,351) | (39,807,421) |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período | | 64,186,673 | 103,994,094 |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período | $ | 32,680,322 | 64,186,673 |

VII

# DICTAMEN DE JUNTA DE VIGILANCIA

## DICTAMEN DE JUNTA DE VIGILANCIA

Dictamen de Junta de Vigilancia
A la Asamblea General de Asociadas:

Estimados delegados de las diferentes Cooperativas que integran el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.

Después de revisar el informe de los Órganos Directivos y Ejecutivos de FEDECACES y de conocer y analizar el informe de Auditoría Externa, esta Junta de Vigilancia en el cumplimiento de lo establecido Art.41 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas y del Art. 51, literal G de su Reglamento y literal L del Art. 57, de los Estatutos de dicha Federación, opina:

a) Que la memoria de labores de FEDECACES, sintetiza la gestión institucional y las actividades relevantes del año 2023.
b) Que las gestiones y actividades antes referidas, son coherentes con el Proyecto Estratégico de largo plazo adoptado por Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.
c) En nuestra opinión los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2023, reflejan en forma transparente la situación económica y financiera de FEDECACES, así como el resultado de operaciones del periodo, de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.
d) Que la información financiera, antes referida se ajusta al esquema de autorregulación adoptado por el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.

San Salvador, 07 de marzo de 2024

Lic. César Arnoldo Gámez Rodríguez
Presidente de Junta de Vigilancia
FEDECACES DE R.L.

JUNTA DE VIGILANCIA FEDECACES

# VIII
# DIRECCIÓN NACIONAL

**Consejo de Administración FEDECACES**

| | |
|---|---|
| María Gertrudis Molina | Presidente |
| César Reynaldo Maldonado Sosa | Vicepresidente |
| Francisco Noé Lemus Umaña | Secretario |
| Gloria Concepción Montes Valencia | 1er. Vocal |
| Henry Noel Chicas | 2do. Vocal |
| María Esperanza Zaldaña de García | 3er. Vocal |
| Santos Elisa López Escobar | 4to. Vocal |
| Francisco Ramón Castro | 2do. Suplente |
| Roberto Antonio Hernández | 3er. Suplente |

**Junta de Vigilancia FEDECACES**

| | |
|---|---|
| César Arnoldo Gámez | Presidente |
| Dinora Romero | Secretaria |
| Rosa María Barrientos de Cabrera | Vocal |
| Joel Humberto Zelaya Figueroa | 1er. Suplente |
| Jorge Alberto Menéndez Ramos | 2do Suplente |

**Comité de Educación**

| | |
|---|---|
| Douglas Bladimir Alfaro | Presidente |
| Ana Elsy Hernández de Alarcón | Secretaria |
| Mirna Evelyn Flores Viuda de Meléndez | Vocal |
| Amílcar Humberto Mejía Rivas | 1er. Suplente |
| Moisés Enrique Quintanilla Mira | 2do. Suplente |
| Emma Mercedes Cortez Rodríguez | 3er. Suplente |

**Comité de Mujeres**

| | |
|---|---|
| Santos Elisa López Escobar | Coordinadora |
| Sonia Margarita Linares | Miembro |
| Mirna Evelyn Flores Viuda de Meléndez | Miembro |
| Alma Lorena Vásquez de Granados | Miembro |
| Rosa Lidia Castillo Ruiz | Miembro |
| Dora Alicia Medina de Aguilar | Miembro |
| Rosa Amelia Estupinián Mayorga | Miembro |
| Leticia del Carmen Velásquez Romero | Miembro |
| Ana Ester Galindo de Salguero | Miembro |
| Mirian Elizabeth Campos de Moreno | Miembro |
| Rosa Lidia Preza de González | Miembro |

**Comité de Créditos**

| | |
|---|---|
| Ibeth Antonia Rodríguez Reyes | Presidente |
| Jaime Humberto Salinas Espinoza | Secretario |
| Felipe Santiago Contreras Penado | Vocal |
| Sonia Margarita Linares de Garcia | Suplente |
| Juan Carlos Guardado Díaz | Suplente |

### Comité Corporativo de Gestión del Medio Ambiente

| | |
|---|---|
| Santos Elisa López Escobar | Coordinadora |
| Mirian Elizabeth Campos de Moreno | Integrante |
| Dina Arely Bonilla | Integrante |
| Milagro Recinos | Integrante |
| Gilberto Nelson Alfaro | Integrante |
| Buenaventura Argueta | Integrante |
| Romeo Ernesto Cervellón | Integrante |
| Saúl Antonio Nerio | Integrante |
| Henry Noel Chicas | Integrante |
| Luis Antonio Moscoso | Integrante |
| Emerson Alvarado | Integrante |
| Guillermo Alfredo Bran | Integrante |

### Comité de Salud Ocupacional

| | |
|---|---|
| Moris Alberto Molina | Presidente |
| Franklin Otoniel Treminio | Vocal |
| Mirian Elizabeth Campos de Moreno | Vocal |
| Guillermo Alfredo Bran | Vocal |
| Saúl Antonio Nerio | Vocal |
| Luis Antonio Moscoso | Vocal |
| Roberto Molina Saravia | Vocal |
| Rosa Lidia Preza de González | Secretaria |

### Junta Directiva Fundación Asesores para el Desarrollo

| | |
|---|---|
| Gloria Concepción Montes | Presidente |
| Francisco Noé Lemus | Secretario |
| Francisco Ramón Castro | Tesorero |
| Henry Noel Chicas | Vocal |
| César Reynaldo Maldonado Sosa | Vocal |
| Claudia Beatriz Juárez Fermán | Directora Ejecutiva |
| Luis Alonso Martínez | Contador |

### Directiva Zonal Uno

| | |
|---|---|
| Ricardo Artiga Maldonado | Presidente |
| Lucía Margarita Vásquez Martínez | Vicepresidente |
| David Alexander Rivera | Secretario |
| Norma Carolina Barrientos | Tesorera |
| Amílcar Humberto Mejía | Vocal |
| Alma Lorena Vásquez de Granados | Suplente |
| Adrián Benítez Ramírez | Suplente |
| Jaime Humberto Solórzano | Suplente |
| José Carlos Tobar | Suplente |
| Vacante | Suplente |

### Directiva Zonal Dos

| | |
|---|---|
| Evelyn Luzbeth Grande de Posada | Presidenta |
| María Esperanza Zaldaña de García | Vicepresidenta |
| Sonia Córdova Acevedo | Secretaria |
| Patricia Yanette Delgado de Cabrera | Tesorera |
| Irma Esmeralda Duarte Nolasco | Vocal |
| Rosa Lidia Castillo Ruiz | 1er. Suplente |
| Rosa Amelia Estupinián Mayorga | 2do. Suplente |
| Denis Alexander Orellana Orellana | 3er. Suplente |
| Ana Elsy Hernández de Alarcón | 4to Suplente |
| Ricardo Armando Salazar Morales | 5to. Suplente |

**Directiva Zonal Tres**

| | |
|---|---|
| Ibeth Antonia Rodríguez Reyes | Presidente |
| Dora Alicia Medina de Aguilar | Vicepresidente |
| Jhosselyn María Arriaza | Secretario |
| María Herminia Soriano | Tesorera |
| José Roberto Centeno Zambrano | Vocal |
| Bruno Díaz Ramos | Suplente |
| Hilda Evila Campos de Vásquez | Suplente |
| Dora Elsa Cruz de Pineda | Suplente |
| Carlos Roberto García Argueta | Suplente |
| Sandra Esmeralda Arias de Torres | Suplente |

**Representantes ante otros Organismos**

| | |
|---|---|
| Roberto Antonio Hernández | INFORED |
| Jaime Roberto Domínguez | |
| Misael Barahona | FIDECOOP-ES |
| María Gertrudis Molina | |
| Héctor David Córdova | ACI |
| Roberto Antonio Hernández García | |
| Buenaventura Argueta | COMITÉ MEDIO AMBIENTE |
| Santos Elisa López | |
| Henry Noel Chicas | |
| Dinora Romero | COACES |
| Buenaventura Argueta | |
| Jorge Argueta | |
| Gertrudis Molina | |
| Ana Ester Galindo de Salguero | MEC FEDECACES, CC-SICA |
| Fredy Edgardo Fuentes | INSAFOCOOP |
| Dinora Romero | |
| Jorge Alberto Anaya | |
| César Reynaldo Maldonado | |
| Roberto Antonio Hernández | |

**Consejo de Administración Coop Protege**

| | |
|---|---|
| Misael Eduardo Barahona Ángel | Presidente |
| Allan Salomón González | Vicepresidente |
| Roberto Antonio Hernández García | Secretario |
| Ramón Eliazar Morán | Tesorero |
| José Roberto Centeno Zambrano | Vocal |
| Manuel de Jesús Tejada | Suplente |
| Ángel Alexander Alvarado García | Suplente |

**Junta de Vigilancia Coop Protege**

| | |
|---|---|
| Franklin Otoniel Treminio | Presidente |
| Jesús Francisco Artola Monge | Secretario |
| Francisco Ramón Castro | Vocal |
| Patricia Haydee Quan de Navas | Suplente |
| Rosa Amelia Estupinián Mayorga | Suplente |

**Comité de Educación de Coop Protege**

| | |
|---|---|
| Allan Salomón González | Presidente |
| Ana Elsa Gallardo Vaquero | Secretaria |
| Ada del Carmen de Hernández | Vocal |

### Comité de Servicios Profesionales y Riesgo de Coop Protege

| | |
|---|---|
| Misael Eduardo Barahona | Presidente |
| Héctor David Córdova | Vicepresidente |
| Juan Félix Ayala | Secretario |
| Katya Elizabeth Sandoval | Vocal |

### Personal de Soporte Técnico Cooprotege

| | |
|---|---|
| Ana Guadalupe Quintanilla | Administrador |
| Luis Alonso Martínez | Contador Corporativo |
| Josué Edenilson Martínez | Técnico en Riesgos |
| Sandra Marisela Hidalgo | Asistente |

### Comité de Seguridad Informática

| | |
|---|---|
| Héctor Córdova | Presidente |
| Misael Barahona | Vicepresidente |
| Mirian Campos | Vicepresidente |
| Daysi Rosales | Vocal |
| Franklin Treminio | Vocal |
| Guadalupe Quintanilla | Vocal |
| Borys Huezo | Vocal |
| Elizabeth Molina | Vocal |
| Eduardo Corpeño | Secretario |
| Edson Pintín | Secretario |
| Evelyn Gómez | Secretaria |

### Consejo de Administración Seguros Futuro

| | |
|---|---|
| Héctor David Córdova | Presidente |
| Alirio de Jesús Henríquez | Vicepresidente |
| Misael Barahona | Secretario |
| Elsa Cristina Laínez | Tesorero |
| Gloria Concepción Montes Valencia | Vocal |
| Santos Elisa López Escobar | 1er. Suplente |
| Elmer Daniel García Rivas | 2do. Suplente |
| Romeo Ernesto Cervellón | 3er. Suplente |

### Junta de Vigilancia Seguros Futuro

| | |
|---|---|
| Edgar Otoniel Martínez | Presidente |
| María Gertrudis Molina | Secretaria |
| José Boanerges Chinchilla | Vocal |
| Ana Elsa Gallardo Vaquero | 1er. Suplente |
| Wilfredo Cardoza Ramírez | 2do. Suplente |

### Comité de Educación Seguros Futuro

| | |
|---|---|
| Romeo Ernesto Cervellón | Presidente |
| Jhosselyn María Arriaza de Berríos | Secretaria |
| Leticia Velázquez de Romero | Vocal |
| María Angela Rodríguez de Melara | Vocal |

### Oficialía Corporativa de Seguridad Informática

| | |
|---|---|
| Eduardo Corpeño | Oficial Corporativo de Seguridad Informática |
| Evelyn Gómez | Oficial de Seguridad Informática FEDECACES |
| Edson Pintín | Oficial de Seguridad Informática de Seguros Futuro |

## GERENCIAS Y JEFATURAS DE CORPORACIÓN FEDECACES

**Gerente Corporativo**
Misael Eduardo Barahona

**Gerente de Gestión y Dirección Estratégica**
Héctor David Córdova

**Gerente de Administración Corporativa**
Mirian Elizabeth Campos de Moreno

**Directora Ejecutiva Fundación Asesores para el Desarrollo**
Claudia Beatriz Juárez Fermán

**Gerente de Caja Central y Servicios Financieros**
Bertha Silvia Mena de Morán

**Gerente de Supervisión y Normativa**
Ana Guadalupe Quintanilla

**Gerente de Tecnología e Informática**
Franklin Otoniel Treminio Castro

**Gerente de Auditoría y Servicios Contables**
Saúl Antonio Nerio

**Gerente de Seguros Futuro**
Daysi Rosales Beltrán

**Contador General**
Luis Alonso Martínez Cruz

**Jefe de Inversiones**
Beatriz Yesenia Henríquez

**Jefe de Remesas Familiares**
Cecilia Guadalupe Cruz

**Jefe de Tarjeta de Crédito y Débito**
Issa Beatriz Galván

**Jefe departamento Jurídico**
Rosa Nelis Parada de Hernández

## COMISIÓN DE MEMORIA

LIC. HÉCTOR CÓRDOVA
LCDA. CLAUDIA JUÁREZ

**DISEÑO**
LIC. JOSÉ JAÉN

**FOTOGRAFÍAS**
RAMON LÓPEZ

**IMPRESIÓN**
IMPRESOS MÚLTIPLES

**LOCACIÓN DE FOTOGRAFÍAS**
INSTALACIONES
DE FEDECACES

# ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA

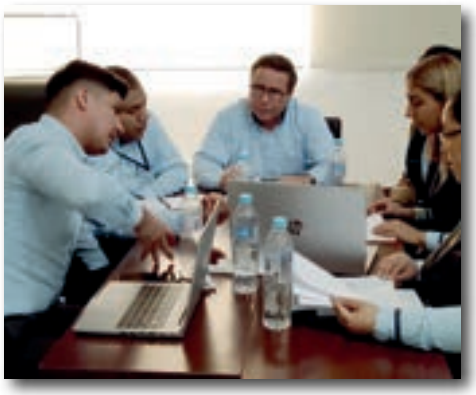
# FUNDACIÓN ASESORES PARA EL DESARROLLO

DE SER
esta e

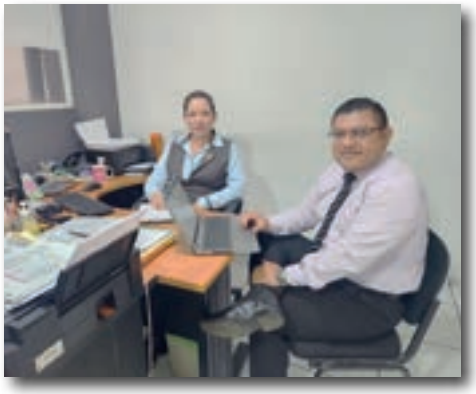
¡Felicidades!
ACECENTA
ACECENTA

FEDECACES

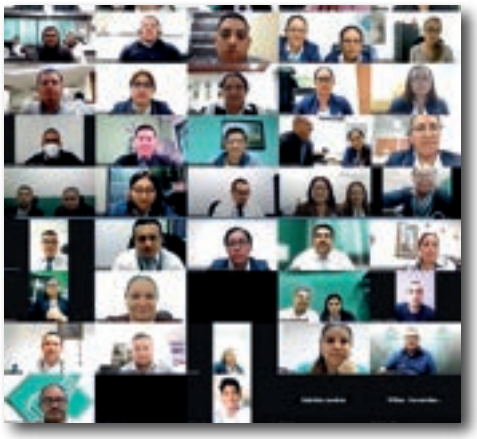
# SERVICIOS FINANCIEROS

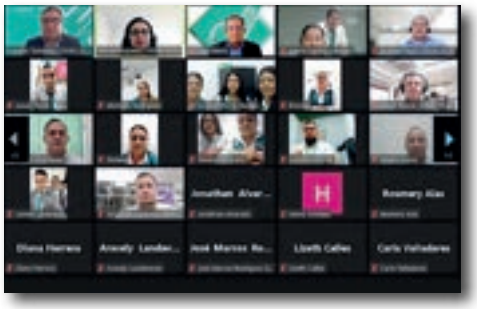


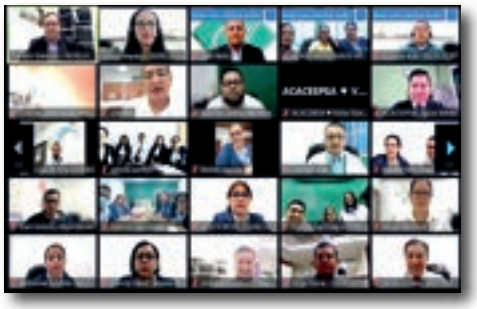
# DESPACHO RESPALDO



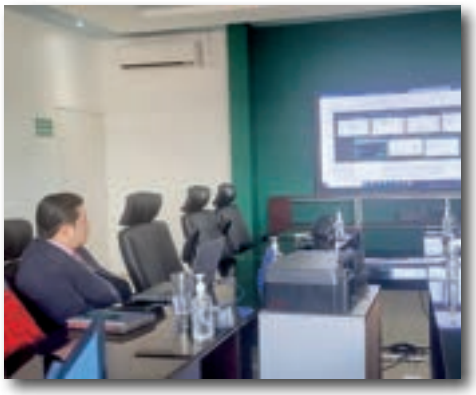
# TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA







# SUPERVISIÓN Y NORMATIVA



RED DE COOPERATIVAS
FEDECACES