



SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO
FEDECACES

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

FEDECACES DE R.L.
AÑO 2025



47

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
II. APORTANTES.....	4
III. INFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	5
IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA ALTA GERENCIA.....	8
V. INFORMACIÓN SOBRE EL COMITÉ DE AUDITORÍA.....	10
VI. INFORMACIÓN SOBRE EL COMITÉ DE RIESGOS.....	12
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	14



SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO
FEDECACES

INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a lo establecido en la Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, NRP-17, artículo 28. Se presenta el informe de Gobierno Corporativo que contiene la información relativa a la gestión de las buenas prácticas de gobernabilidad de FEDECACES DE R.L.

I. INFORMACIÓN GENERAL.

FEDECACES DE R.L. se constituyó el 11 de junio de 1966, es una Asociación Cooperativa de segundo grado, según consta en Libro Primero de Federaciones, bajo el Número Uno, Folio del Uno al Catorce del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo **INSAFOCOOP**.

El objeto fundamental de FEDECACES DE R.L., es propiciar el desarrollo de un sistema de cooperativas de ahorro y crédito eficiente, solvente, competitivo y solidario, dedicado a la prestación de servicios financieros en áreas urbanas y rurales.

FEDECACES de R.L., está autorizada por el consejo directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero para ejercer las actividades siguientes:

- a. Agente Remesador según Acta Numero 1195, en Punto 9 de fecha 29 de enero del 2016, del Consejo de Administración y;
- b. Comercializador Masivo de Seguros según acuerdo de Consejo de Administración en Acta No. 1366, Punto 10 de fecha 20 de junio del 2022.

Para este informe no aplican los componentes 1, 2, 3 y 4 que a continuación se detallan:

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.
4. Grupo Empresarial al que pertenece.
5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

La propiedad cooperativa al 31 de diciembre de 2025 está integrada de la siguiente manera:

N°	COOPERATIVA	RELACIÓN DE APORTES
1	ACACU DE R.L.	13.45%
2	ACACRECOSE DE R.L.	9.29%



N°	COOPERATIVA	RELACIÓN DE APORTES
3	ACECENTA DE R.L.	8.20%
4	CODEZA DE R.L.	6.64%
5	ACOPACTO DE R.L.	5.33%
6	ACACME DE R.L.	4.35%
7	ACODJAR DE R. L.	4.24%
8	ACOPUS DE R.L.	4.17%
9	ACOCOMET DE R. L.	4.07%
10	ACACESPSA DE R.L.	4.04%
11	ACACESPRO DE R.L.	4.03%
12	ACACI DE R.L.	3.96%
13	ACACES DE R.L.	3.43%
14	SIHUACOOOP DE R.L.	3.32%
15	ACACEMIHA DE R.L.	3.01%
16	ACACSEMERSA DE R.L.	2.82%
17	ACOPACC DE R.L.	2.56%
18	ACODEZO DE R. L.	2.56%
19	ACACYPAC, N.C. DE R.L.	2.32%
20	ACAPRODUSCA DE R.L.	2.28%
21	ACACCIBA DE R.L.	2.05%
22	ELECTRA DE R. L.	1.78%
23	ACAYCCOMAC DE R.L.	1.28%
24	ACOMAM DE R.L.	0.47%
25	EL AMATE DE R.L.	0.31%
26	ACEISPROMEN DE R.L.	0.04%
	TOTAL	100.00%

II. APORTANTES

1. Número de Asambleas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

El 13 de abril de 2025, se llevó a cabo la LXII Asamblea General Ordinaria de Asociados, con la representación de 24 cooperativas afiliadas de 26. El quorum fue comprobado por la Junta de Vigilancia de FEDECACES (punto 01 del acta 1,217 del libro legal, con fecha 13 de abril de 2025).

N°	% DE ASISTENCIA	QUORUM	PERSONA JURÍDICA
1	92%	24	Asociaciones cooperativas de ahorro y crédito de Responsabilidad Limitada

2. Número de Asambleas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

Durante el ejercicio 2025 FEDECACES DE R.L. no realizó Asambleas Extraordinarias.



III. INFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

1. Miembros del Consejo de Administración y cambios en el período informado.

Según acta número sesenta y dos, punto dos del libro de actas de la Asamblea General de Asociados se realizó la reelección de miembros directivos, quedando conformada de la siguiente manera:

No.	NOMBRE	CARGO	COOPERATIVA QUE REPRESENTA	VENCE
1	Cesar Reynaldo Maldonado Sosa	Presidente	ACACU 2do. Período	2026
2	Juan Francisco Espinoza	Vicepresidente	ACACESPSA 1do. Período	2029
3	Gilberto Nelson Alfaro Cortez	Secretario	ACOPACTO 1do. Período	2026
4	Francisco Noé Lemus Umaña	1er. Vocal	ACAYCCOMAC 2do. Período	2026
5	Henry Noel Chicas	2er. Vocal	ACOMAM 2do. Período	2027
6	María Esperanza Zaldaña de Garcia	3do. Vocal	ACACI 2do. Período	2027
7	Jaime Humberto Salinas Espinoza	4to. Vocal	ACOPUS 1er. Período	2028
9	Roberto Antonio Hernández	3er. Suplente	ACODJAR 1er. Período	2025
10	Romeo Ernesto Servellón Salazar	3er. Suplente	CODEZA 1er. Período	2027

Finalizada la LXII Asamblea General de Asociados, el Consejo de Administración se reúne con el punto único: reestructuración del Consejo de Administración de FEDECACES DE R. L, quedando asentado en Acta N° 1442, con fecha 13 de abril de dos mil veinticinco, como se especifica en el cuadro anterior.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

Para garantizar y controlar el seguimiento oportuno de la gestión estratégica de acuerdo con las políticas, manuales, entre otros, el Consejo de Administración, realizó durante el período 27 sesiones, asentadas en actas del número 1,433 al 1,459.

CORR.	N° DE ACTA	FECHA	CORR.	N° DE ACTA	FECHA
1	1,433	10/01/2025	14	1,446	13/06/2025
2	1,434	24/01/2025	15	1,447	27/06/2025



CORR.	Nº DE ACTA	FECHA	CORR.	Nº DE ACTA	FECHA
3	1,435	04/02/2025	16	1,448	11/07/2025
4	1,436	14/02/2025	17	1,449	23/07/2025
5	1437	24/02/2025	18	1,450	08/08/2025
6	1,438	07/03/2025	19	1,451	20/08/2025
7	1,439	14/03/2025	20	1,452	16/09/2025
8	1,440	28/03/2025	21	1,453	30/09/2025
9	1,441	08/04/2025	22	1,454	13/10/2025
10	1,442	13/04/2025	23	1,455	24/10/2025
11	1,443	28/04/2025	24	1,456	14/11/2025
12	1,444	09/05/2025	25	1,457	01/12/2025
13	1,445	23/05/2025	26	1,458	12/12/2025
			27	1,459	29/12/2025

3. Descripción de la Política de nombramiento y elección de los miembros del Consejo de Administración:

- a) Conformación y funcionamiento. De conformidad con la Ley General de Asociaciones Cooperativas y los Estatutos, el Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados. Está integrado por 10 miembros, 7 propietarios y 3 suplentes, elegidos por la Asamblea General para un período de tres (3) años, pudiendo ser reelectos para un nuevo período de igual duración, según lo establecido en los estatutos y la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

El procedimiento de elección, requisitos y remoción de sus miembros, periodicidad de las reuniones, actuación de los miembros suplentes y funciones del Consejo de Administración, se establece en los Estatutos, de la siguiente manera:

- b) Idoneidad:

Los miembros del Consejo de Administración deberán cumplir con el perfil y requisitos establecidos, considerando las prohibiciones e inhabilidades en los estatutos. Asimismo, **FEDECACES DE R.L.** valida el cumplimiento de dichos requisitos relacionados a la buena reputación, competencia profesional, objetividad, experiencia relacionada a la gestión de riesgos, finanzas y disponibilidad de tiempo para ejercer sus funciones. También se aplica lo dispuesto en el Art. 41 de los estatutos, que establece lo siguiente:

“Los miembros del Consejo durarán en sus funciones un período de tres años, pudiendo ser reelectos por otro período igual. Dichos períodos se contarán a partir de la fecha en que tomen posesión de sus cargos. No obstante, lo anterior, la Asamblea General podrá remover a cualquier

FEDECACES DE R.L.
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

AÑO: 2025

directivo antes del término de su período, de conformidad al Artículo 42 de la Ley de Cooperativas y al literal “h” del Artículo 37 de los Estatutos. “

4. Operaciones realizadas por los miembros del Consejo de Administración con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad.

Durante el período informado correspondiente al período 2025, no existieron operaciones con otras partes vinculadas.

5. Descripción de la política sobre rotación o permanencia de miembros del Consejo de Administración.

El Artículo 39 de sus Estatutos establece que el Consejo de Administración será el Órgano responsable del funcionamiento administrativo de la **FEDECACES DE R.L.** y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados; y el Artículo 44 establece que el Consejo de Administración estará integrado por un presidente, un vicepresidente, un secretario y cuatro vocales, electos por la Asamblea General para un período de tres años, pudiendo ser reelectos con las limitaciones establecidas en el Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas. Además, se elegirán tres suplentes sin designación de cargos para un período similar, quienes concurrirán a las sesiones con voz únicamente, excepto cuando suplan a los propietarios en cuyo caso tendrán voto.

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

FEDECACES DE R.L. apoya la Gobernabilidad Corporativa: como Corporación **FEDECACES**, ha permitido mayor identidad y compromiso por parte de los Organismos de Dirección, participando en las diferentes actividades desarrolladas por la Federación. Asimismo, se establece el programa de capacitación, el cual se desarrolló de forma virtual o presencial, orientado a seguir fortaleciendo los conocimientos de los directivos y gerentes participantes en materia de finanzas, gestión de riesgos, desarrollándose jornadas durante el año, como sigue:

TEMAS	FECHA
Foro presidentes y Gerentes	Del 31 de enero al 02 de febrero de 2025
Diplomado Transformación Digital	05 y 09 de febrero de 2025
Diplomado “Administración de negocios cooperativos y finanzas para no financieros”	15, 16, 22 y 23 de marzo 2025
Diplomado Módulo I y II, con los temas: Fundamentos de la Economía Social y Modelo de Negocio, Emprender en Economía Social	7 y 21 de abril de 2025
Diplomado Normativas y Admón. de Riesgos en las instituciones financieras	Del 3 de mayo al 3 de junio 2025



FEDECACES DE R.L.
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

AÑO: 2025

TEMAS	FECHA
Foro Cooperativo de Innovación Financiera – WOCCU	Del 14 al 17 mayo 2025
Encuentro del Trinomio Liderazgo Cooperativo	Del 04 de junio al 06 de junio de 2025
Capacitación en PLDA-FT- FADM	Del 3 de junio al 10 de junio de 2025
Diplomado Implementación de la Cultura de Gestión de Riesgo de LAD/FT/FPAD con acreditación de la Facultad de CCEE de la UES.	Del 5 julio al 13 septiembre de 2025
Curso avanzado de Dirección Cooperativa – Escuela Andaluza,	Del 4 de julio al 12 de Julio de 2025
Conferencia internacional de las cooperativas	26 y 27 de julio 2025

Por ello se actualizo la Política Corporativa de participación de la dirigencia en capacitaciones y eventos corporativos fue aprobada por el Consejo de Administración de FEDECACES, en reunión de fecha 14 de febrero de 2025 y está vigente a partir del día 1° de abril de 2025.

7. Política de compensación del Consejo de Administración.

FEDECACES DE R.L. cuenta con un reglamento de dietas como instrumento fundamental que rige las erogaciones en concepto de dietas, alojamiento, reintegro de gastos, transporte, gastos de misiones al exterior y gastos de representación a favor de los Directivos de FEDECACES DE R.L. y delegados en otros Organismos o Instituciones.

El presente Reglamento, según consta en Acta No. 1436 del 14 de febrero de 2025 ha sido reformado y debidamente aprobado por el Consejo de Administración de FEDECACES y vigente a partir del uno de abril del año dos mil veinticinco, quedando simultáneamente derogadas las disposiciones relacionadas en cualquier acuerdo anterior.

IV. INFORMACIÓN RELATIVA A LA ALTA GERENCIA

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

No.	NOMBRE	CARGO
1	Héctor David Córdova Arteaga	Gerente de Gestión y Dirección Estratégica
2	Misael Eduardo Barahona Ángel	Gerente Corporativo
3	Bertha Silvia Mena de Morán	Gerencia de Servicios Financieros
4	Mirian Elizabeth Campos de Moreno	Gerencia de Administración
5	Ana Guadalupe Quintanilla	Gerencia de Supervisión y Normativa
6	Franklin Otoniel Treminio	Gerencia de Tecnología e Informática

No hay cambios en la alta gerencia para el periodo informado.



2. Política de selección de la Alta Gerencia.

La Alta Gerencia deberá desarrollar sus funciones conforme a lo establecido en los Estatutos, Código de Gobierno Corporativo, Manual de Organización y Funciones, asimismo, es responsable de la implementación de la gestión estratégica, políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración y deberá velar por su ejecución e informarlo al menos de forma anual.

Los miembros de la Alta Gerencia deberán cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos por las normas correspondientes y los estándares éticos que la Federación emita, por lo que, se realizará conforme a lo establecido en los Estatutos artículo 86 que establece lo siguiente:

“El Consejo podrá nombrar uno o más Gerentes según las necesidades de la Federación. Cuando se nombrare más de uno, el Consejo designará un Gerente General o Corporativo, el cual gozará de total autoridad y responsabilidad de la gestión gerencial.”

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración.

La Junta de Vigilancia y Auditoría Interna realizó el estudio y evaluación del Manual de Control Interno de FEDECACES DE R.L. a efectos de verificar la aplicación de los controles por áreas operativa y de negocio, para valorar la ejecución de los procesos de acuerdo con lo establecido en el Manual de Control Interno, con el objetivo de identificar aspectos de mejora y reducir fallas e inconsistencias al momento de ejecutar los procesos, para garantizar la excelencia en el servicio. El resultado de la autoevaluación se ha obtenido un nivel de efectividad global del 9.90%, lo cual mitiga el riesgo operativo de forma significativa. Asimismo, se realizó evaluación del sistema de control interno, obteniendo el resultado, siguiente:

SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO
FEDECACES



FEDECACES DE R.L. INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

AÑO: 2025







INFORME DE EVALUACIÓN

Fecha de Inicio 11/08/2025 Fecha de Termino 30/11/2025



Código 12816 Nombre de Forma COSO II FEDECACES JUNTA DE VIGILANCIA-AUDITORÍA INTERNA
 Usuario Asignado para Contestar Mario Quintanilla
 Usuario responsable de bloquear Mario Quintanilla
 Usuario encargado del seguimiento Mario Quintanilla
 Institución FEDECACES de R.L.

COSO II FEDECACES		9.90
Ambiente Interno		10.00
Establecimiento de Objetivos		10.00
Evaluación de Riesgos		9.52
Respuesta a los Riesgos		10.00
Actividades de Control		9.77
Información y Comunicación		10.00
Supervisión		10.00

Efectivo		7.50-10.00
Confiable		5.50-7.49
Poco Confiable		2.50-4.99
No Confiable		0.00-2.49

V. INFORMACIÓN SOBRE EL COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría y cambios durante el período informado.

El Comité de Auditoría está regulado por las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17) y su reglamento aprobado por el Consejo de Administración. El cual se encuentra conformado por un presidente, una secretaria y 5 vocales, según se muestra a continuación:

No.	NOMBRE	CARGO
1	María Gertrudis Molina	Presidente
2	Mario Quintanilla	Secretario
3	Misael Eduardo Barahona	Vocal
4	Ana Guadalupe Quintanilla	Vocal
5	Mirian Campos	Vocal
6	Ana Elsy Hernández Argueta	Vocal
7	Héctor Córdova	Vocal

El veintiocho de abril de 2025, según punto cuatro del acta un mil cuatrocientos cuarenta y tres, del Consejo de Administración, se establece la propuesta de Reestructuración del Comité de Auditoría. Saliendo de dicha directiva Dinora Romero e ingresando María Gertrudis Molina como presidente y saliendo del cargo de vocal Rosa María Barrientos e ingresando Ana Elsy Hernández Argueta, por parte de la Junta de Vigilancia de FEDECACES.



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

Durante el ejercicio 2025, el Comité de Auditoría sostuvo 6 sesiones ordinarias en las siguientes fechas y en actas N°52 a la N°57, según detalle:

ACTA No.	FECHA
52	22/01/2025
53	25/04/2025
54	21/05/2025
55	22/07/2025
56	24/10/2025
57	09/12/2025

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

Se dio seguimiento a los informes sobre las operaciones de la Federación, de: Auditor Externo, Junta de Vigilancia - Auditoría Interna, Superintendencia del Sistema Financiero e INSAFOCOOP, velando porque se subsanen las observaciones y recomendaciones emitidas por tales entes. Revisión de correspondencia recibida de parte de la Superintendencia del Sistema Financiero y demás entes fiscalizadores, observando la oportuna respuesta a los requerimientos de información. Revisión de los informes de las pruebas realizadas por Junta de Vigilancia en su rol de Auditoría Interna en la Federación. Seguimiento al proceso de actualización de la elaboración de las Conciliaciones de las cuentas de la disponibilidad.

Evaluar y opinar sobre el Plan de Trabajo de la Junta de Vigilancia previa aprobación del Consejo de Administración y envío a la Superintendencia del Sistema Financiero. Evaluar la labor de auditoría interna, así como el cumplimiento de su Plan Anual de Trabajo y demás obligaciones contenidas en la norma respectiva de auditoría. Seguimiento de Matriz de hallazgos reportados por la Junta de Vigilancia, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero. Seguimiento a los procesos de identificación, evaluación y medición de los riesgos de la Federación.

Temas corporativos conocidos en el período: Validación del Plan Anual de Auditoría Interna basado en riesgos diseñado por la Junta de Vigilancia, para la posterior aprobación del Consejo de Administración. Seguimiento al cumplimiento del Plan Operativo y Estratégico a través de informe elaborado y presentado por la Junta de Vigilancia. Seguimiento de los acuerdos de la Asamblea General de Asociados, del Consejo de Administración y las disposiciones de organismos reguladores. Presentar a Consejo de Administración Informes Trimestrales sobre las gestiones realizadas. Seguimiento al Sistema de Gestión Integral de Riesgo y Evaluación de Riesgo Operativo a través de informes elaborados y presentados por la Junta de

Vigilancia. Seguimiento sobre el cumplimiento de las Normas NRP-17, NRP-20 y NRP-42 conforme al servicio de envío y recepción de dinero como sujeto obligado.

VI. INFORMACIÓN SOBRE EL COMITÉ DE RIESGOS

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

El comité de Riesgos está conformado por los siguientes miembros, según acta N°1443 del 28 de abril de 2025 del Consejo de Administración:

NOMBRE	CARGO
César Reynaldo Maldonado	Presidente
Mirian Elizabeth Campos	Secretario
Héctor Córdova	Vocal
Gilberto Nelson Alfaro Cortez	Vocal
Misael Barahona	Vocal
Ana Guadalupe Quintanilla	Vocal
Luis Alonso Martínez	Vocal

El veinticuatro de octubre de 2025, según punto siete del acta un mil cuatrocientos cincuenta y cinco, del Consejo de administración, establece cubrir la vacante del Comité de Riesgos por fallecimiento de Lic. Hedilberto Martínez, ingresando el Ing. Gilberto Nelson Alfaro Cortez como vocal por parte Consejo de Administración de FEDECACES.

2. Número de sesiones para el período informado.

Durante el ejercicio 2025, se celebraron 6 sesiones con frecuencia bimestral, de acuerdo con lo establecido en su plan anual de trabajo, aprobado por el Consejo de Administración, las cuales constan en Acta número 62 a la 67, en las fechas siguientes:

N° ACTA	FECHA
62	24/01/2025
63	20/03/2025
64	25/05/2025
65	29/07/2025
66	29/09/2025
67	26/11/2025

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- a) Dar el visto bueno a lo siguiente:
 - i. Las metodologías para gestionar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como sus eventuales modificaciones, asegurándose que la misma considere los riesgos relevantes de las actividades que realiza; y
 - ii. Las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos y las áreas involucradas, así como los mecanismos para la implementación de las mismas, en el caso que exista desviación con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos.
- b) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas;
- c) Evaluar, avalar y proponer para aprobación del Consejo de Administración, al menos, lo siguiente:
 - i. Las estrategias, políticas y manuales para la gestión integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos; también dar opinión favorable a los planes de continuidad del negocio y el programa de pruebas de continuidad del negocio a propuesta de la unidad responsable de acuerdo a lo establecido en la norma NRP-42.
- d) Informar al Consejo de Administración sobre los riesgos detectados por la entidad en relación al Envío y Recepción de Dinero, su evolución, sus efectos, en especial en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación, así como sus acciones correctivas;
- e) Informar al Consejo de Administración sobre las exposiciones, desviaciones y excepciones de los riesgos que son gestionados en la entidad; y
- f) Informar al Consejo de Administración sobre el resultado de los informes elaborados por el área de Riesgos.

Las actividades anteriormente mencionadas son presentadas en el Comité por cada uno de los administradores de los riesgos de la Federación.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- 1. Informe económico de las principales variables económicas (Envío y Recepción de Dinero, Inversión, Créditos y Financiamiento Interno y Externo).

2. Información relevante del Sistema Financiero (Sector Financiero y Sector Cooperativo).
3. Visto Bueno de Manuales, Políticas, Procedimientos, Informes, Límites, Documentos y Metas.
4. Seguimiento a puntos de acción del Comité de Riesgos.
5. Seguimiento al Mapa de Riesgos de Envío y Recepción de Dinero.
6. Informe de Riesgo de Liquidez

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. **Descripción de cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.**

Modificación del Código de Gobierno Corporativo V3; en Acta No. 1458, Punto No. 16 del 12 de diciembre de 2025 del Consejo de Administración modificando el apartado 4.5 Comité de apoyos, 4.5.1 Comité Corporativo de Mujeres de FEDECACES.

2. **Cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.**

El conflicto de intereses se define como: cualquier situación, evento o causa en donde los intereses de los directivos, alta gerencia, funcionarios o empleados contravengan a los de la Federación o interfieran con los deberes asumidos con las asociadas, en las cuales una persona puede obtener beneficios para sí o un tercero en contra de los intereses de la Federación.

Para el período informado, FEDECACES DE R.L. en cumplimiento con su Política de Conflicto de Interés no se identificó conflictos de interés que reportar.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. **Atención de los clientes: Mecanismos para atención de los clientes, así como quejas y reclamos.**

Se mantiene el mecanismo para la atención de quejas y reclamos para el servicio de envío y recepción de dinero y se ha realizado un mayor impulso a la adopción digital, se estableció opciones de atención por medio de nuestra página web y vía telefónica. La atención de quejas y reclamos es manejada en todos los canales presenciales y digitales. El registro se hace por medio de una plataforma especial que permite el seguimiento a cada gestión para asegurar su resolución en tiempo y de manera adecuada a cada solicitud.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período informado.

Durante el período informado se reportaron los siguientes hechos relevantes:

- Reuniones virtuales con los Organismos de Dirección.
- Fortalecimiento de perfil de Organismos de Dirección a través de las capacitaciones y entrenamientos internos.
- Seguimiento al marco normativo.

Este Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2025, Visto en el Comité de Riesgos en fecha 20 de marzo de 2026, en acta No. 69, punto No. 06, y fue aprobado por el Consejo de Administración de fecha 27 de marzo de 2026, en Acta No. 1466, Punto No. 08.

