	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 1 de 15
	Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17	Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Código de GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES

Objetivo

Definir las directrices y los órganos de Gobierno Corporativo para la gestión del negocio y de su apetito de riesgos con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobernabilidad que permitan operar y actuar de forma responsable y eficiente ante las partes interesadas.

Definiciones

Comité técnico: Son aquellos comités que obligatoriamente, debe tener la Cooperativa al amparo de alguna normativa aplicable: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Comité de Cumplimiento.

Consejo de Administración: Es el máximo órgano colegiado de la Cooperativa responsable de la organización, que se denomina Órgano de Dirección según el acuerdo SUGEF 16-16.

Deber de cuidado: Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona prudente" abordaría sus propios asuntos.

Deber de lealtad: Deber de actuar en el interés de sus asociados y sus clientes.


Gerente General: Corresponde a la definición que el acuerdo SUGEF 16-16 establece como Alta Gerencia.

Gobierno corporativo: "Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus asociados y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones" Acuerdo SUGEF 16-16.

Órgano de control: Son las instancias internas que realizan una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia y es la encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad.

Órganos sociales: Se refiere al Consejo de Administración y los Comités de Vigilancia y de Educación y Bienestar Social.

Parte interesada: Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización según la ISO 26000.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 2 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Puestos claves: Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad. Acuerdo SUGEF 16-16. Para el caso de Coopeservidores son los siguientes puestos: directores de la administración, gerencias y puestos de control (Auditor Interno, Gerente de Riesgos, Jefe Oficialía de Cumplimiento y Jefe de Control Interno).

CAPÍTULO I Generalidades

Artículo 1. Aplicabilidad de los lineamientos del presente documento

Los lineamientos indicados en el presente reglamento son pertinentes a los miembros que conforman la estructura de gobierno corporativo y colaboradores de la entidad en lo aplicable.

CAPÍTULO II Estructura de gobierno, idoneidad y rotación

Artículo 2. Estructura de gobierno corporativo

La composición de la estructura de gobierno corporativo de la Cooperativa está conformada por:


- a) Asamblea General de Delegados
- b) Consejo de Administración
- c) Comité de Vigilancia
- d) Comité de Educación y Bienestar Social
- e) Comités Técnicos
- f) Gerente General
- g) Puestos claves

Artículo 3. Garantizar la idoneidad

El Consejo de Administración actuará en procura de la idoneidad e independencia de las personas que integren la estructura del Gobierno Corporativo de Coopeservidores, de acuerdo con lo establecido en:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas.
- b) Ley 7391 Reguladora de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas.
- c) Estatuto General.
- d) Normativa del CONASSIF y de la SUGEF.
- e) Manual de Puestos.
- f) Reglamentos internos.

Le corresponde al Consejo de Administración, establecer los mecanismos necesarios para validar el cumplimiento de los requisitos de idoneidad y de independencia y que estos se mantengan a lo largo del periodo de nombramiento. Si por alguna circunstancia, se perdiera la idoneidad es deber del imputado informarlo al órgano competente, quien tomará la decisión de su sustitución o no.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
Nombre del Documento		Página:	
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		3 de 15	
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Artículo 4. Forma de operar de la estructura de gobierno

La integración y forma de operar de la estructura de gobierno están normados en los siguientes documentos:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas.
- b) Estatuto General de Coopeservidores.
- c) Reglamento Interno del Consejo de Administración.
- d) Reglamento Interno del Comité de Vigilancia.
- e) Reglamento Interno del Comité de Educación y Bienestar Social.
- f) Manual para la Administración Integral de Riesgos.
- g) Las diferentes normas internas que regulan la actuación de los comités técnicos.

Artículo 5. Asesores externos

Se contará con los asesores externos, tanto para el Consejo de Administración como para aquellos comités que por normativa, complejidad y especialización del tema lo requiera. Dicho asesor debe ser competente en la materia, tanto a nivel académico como de experiencia, no tener conflicto de interés con los miembros de los cuerpos de gobierno corporativo ni con ningún colaborador de la administración y disponer del tiempo suficiente para asistir a las sesiones que se le convoque.

Artículo 6. Selección del gerente general y auditor interno

El Consejo de Administración selecciona al Gerente General y al Auditor Interno de la Cooperativa. Asimismo, es responsable de aprobar los perfiles de estos puestos.

Artículo 7. Rotación de los cuerpos directivos y comités técnicos

La rotación de los miembros de los cuerpos directivos se encuentra indicados en sus normativas internas de operación. En el caso de la rotación de los Comités Técnicos, el Consejo de Administración es el responsable de velar por la debida rotación cuidando de que quien presida lo haga en solo un comité.

Cuando se trate de miembros pertenecientes a la Administración, el Gerente General es el responsable de evaluar la continuidad o no de los miembros por parte de la Administración.


CAPÍTULO III

Responsabilidades y funciones

Artículo 8. Responsabilidad del Consejo de Administración

La responsabilidad de establecer un marco de gobierno acorde al tamaño y complejidad de la organización, así como a la declaratoria del apetito de riesgo y asegurar de forma adecuada su eficacia como pilar de la gestión del negocio y de los riesgos, es competencia del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es el responsable de la estrategia (definición, control y seguimiento), de la gestión de riesgos (eficacia y culturización), de la solidez financiera y de su solvencia, de la organización interna y de su esquema de control interno, del tamaño y composición de la estructura organizacional, así como de la efectividad de la estructura de Gobierno Corporativo al amparo de lo establecido en las normativas aplicables y en conjunto con el Gerente General le corresponde revisarlo y adecuarlo para hacer frente a las situaciones del entorno.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 4 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

El detalle de las funciones del Consejo de Administración se encuentran indicadas Estatuto General de Coopeservidores, en su reglamento interno y en el Manual Integral de Riesgos.

Artículo 9. Deber de cuidado y deber de lealtad

Los órganos sociales, el Gerente General, los asesores, así como los integrantes de los Comités Técnicos deben regirse por el deber de cuidado y el deber de lealtad bajo el marco de los valores institucionales, código de conducta y la estrategia institucional basada en el modelo de triple bienestar.

Específicamente, quien ostente la posición de director o directora, debe regirse por los principios éticos establecidos en el REG4-CAD Código de Conducta de los Cuerpos Directivos de Coopeservidores; y los colaboradores se conducirán según los lineamientos estipulados en el MAN1-DH Manual de Conducta.


Artículo 10. Supervisión al Gerente General

Es potestad del Consejo de Administración supervisar la labor del Gerente General y tomar las acciones pertinentes cuando sus actos o consecuencias no estén alineados con las expectativas de desempeño organizacional, la declaración de apetito de riesgo, los valores y la estrategia.

Artículo 11. Funciones del Gerente General

Sin perjuicio de lo que dispongan las leyes o el estatuto, corresponde al Gerente General realizar las siguientes funciones:

- a) Liderar el proceso de formulación de la estrategia y metas, así como su operacionalización en planes e indicadores de desempeño.
- b) Elaborar y presentar, para aprobación del Consejo de Administración, el plan anual operativo y el presupuesto de la Cooperativa y gestionar los recursos de la organización dentro del presupuesto acorde a las normas internas de operación.
- c) Establecer la dirección para una cultura corporativa, los modelos de comportamiento para mantenerla y gestionar los activos físicos e intangibles de la empresa.
- d) Impulsar la innovación para generar crecimiento y eficiencia entre las unidades de negocio.
- e) Garantizar altos estándares de responsabilidad social corporativa.
- f) Dirigir y supervisar el funcionamiento empresarial de la Cooperativa, la prestación de los servicios a los asociados y clientes, el desarrollo de los programas aprobados por la Asamblea General de Delegados y el Consejo de Administración, garantizando que toda la actividad de Coopeservidores se ejecute con apego a la ley y los reglamentos internos.
- g) Velar por que los bienes y valores de la Cooperativa estén adecuadamente protegidos.
- h) Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios con sujeción al presupuesto aprobado por el Consejo o con las facultades especiales que se le otorguen al respecto.
- i) Celebrar contratos dentro del giro ordinario de las actividades de la Cooperativa y en la cuantía de sus atribuciones permanentes, señaladas y autorizadas por el Consejo.
- j) Ejercer por sí mismo o mediante apoderado especial y/o general la representación judicial y extrajudicial de la Cooperativa.
- k) Velar por que los asociados reciban información oportuna sobre los servicios y demás asuntos de la Cooperativa.
- l) Presentar al Consejo de Administración un informe anual, los informes generales, periódicos o particulares que se soliciten sobre las actividades desarrolladas, la situación general de la entidad y las demás que tengan relación con la marcha y proyección de la Cooperativa.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 5 de 15
	Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17	Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

- m) Rendir ante la Asamblea General Ordinaria de Delegados un informe anual de la gestión operativa, los estados financieros y el Balance Social de la actividad de la Cooperativa.
- n) Nombrar y remover el personal de Coopeservidores.
- o) Convocar al Consejo de Administración a sesiones extraordinarias cuando lo considere conveniente.
- p) Convocar la Asamblea General Extraordinaria a petición del Consejo de Administración, del Comité de Vigilancia, del 20% de los delegados (as) o del 20% de los asociados (as).
- q) Ejecutar con diligencia los acuerdos del Consejo de Administración y de la Asamblea General.
- r) Atender los requerimientos señalados por los órganos de supervisión.
- s) Asegurar que el Consejo de Administración cuente con la información suficiente, relevante y clara para la toma de decisiones.
- t) Y todas las demás que la ley y la normativa aplicable establezca.

Artículo 12. Remoción de puestos claves

De forma específica, le corresponde al Gerente General informar al Consejo de Administración sobre el despido o renuncia de los miembros considerados como “puestos clave”.

Considerando lo anterior, cuando se trate del puesto de Gerente de Riesgos se debe tomar en cuenta que, funcionalmente depende del Consejo de Administración y jerárquicamente de la Gerencia General.

CAPÍTULO IV Gestión y control del riesgo

Artículo 13. Aprobación y seguimiento

Le corresponde al Consejo de Administración, en atención a los acuerdos que emanen del Comité de Riesgos, aprobar y dar seguimiento al apetito, estrategias y políticas de gestión de riesgos, sus indicadores, así como también asegurar el alineamiento del apetito de riesgos con la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad.

Asimismo, analizar el desempeño de la Cooperativa en los ámbitos anteriores de forma integral y las propuestas estratégicas para afrontar desviaciones significativas, previo análisis del Comité de Riesgos. Y asegurarse que la declaración del riesgo y el apetito de riesgo sea comunicado a toda la entidad para que pueda ser vinculado a la toma de decisiones operativas diarias.


Artículo 14. Responsabilidad respecto del apetito de riesgo

El Consejo de Administración aprueba el apetito de riesgo y sus indicadores en atención a las responsabilidades e implicaciones para la entidad y asegurará que se disponga de los mecanismos y capacidades adecuadas para su respectivo control, seguimiento y monitoreo.

Artículo 15. Administración del apetito de riesgo y de sus indicadores

El apetito de riesgo y los indicadores de riesgos son administrados por cada área competente de la administración bajo un marco de gobernanza de rendición de cuentas al Comité Técnico relacionado y al Consejo de Administración con la periodicidad que estipule la normativa interna.

Artículo 16. Aseguramiento de la operación apegada al marco legal

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
Nombre del Documento		Página:	
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		6 de 15	
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

El Consejo de Administración debe asegurarse que la Cooperativa opere con integridad, cumpla con la ley, el estatuto interno, la legislación y regulación aplicables con las políticas, código y otras disposiciones internas.

Artículo 17. Competencia en la gestión de los riesgos y control interno

El Consejo de Administración debe asegurar que la Cooperativa sea competente en la gestión de los riesgos y de control interno por medio de diferentes instrumentos, mecanismos y metodologías, así como la formulación de políticas y controles apropiados y alineados con la declaración de apetito de riesgo, de forma que se protejan los activos y el patrimonio institucional.

CAPÍTULO V

Transparencia y rendición de cuentas

Artículo 18. Responsabilidad por la rendición de cuentas

Los diferentes niveles corporativos y organizacionales que tiene la Cooperativa han de rendir cuentas de su gestión con base a su responsabilidad considerando lo que se espera de cada uno en el marco de acción de su competencia, según los mecanismos que se hayan establecido para tales efectos. La rendición de cuentas debe ser oportuna y ejercerse responsablemente.

Artículo 19. Mecanismos de rendición de cuentas

Para efectos de transparencia con sus públicos meta la Cooperativa instaurará los mecanismos convenientes por medio de los cuales mantendrá disponible la información relevante.

La estructura responsable de la rendición de cuentas es la siguiente:


Ente responsable	Público meta
Consejo de Administración	Asamblea General de Delegados
Comités de Vigilancia y de Educación y Bienestar Social	Asamblea General de Delegados
Gerente General	Consejo de Administración y Asamblea General de Delegados
Auditoría Interna	Comité de Auditoría y Consejo de Administración
Comités técnicos	Consejo de Administración
Dependencias administrativas y de negocio	Gerente General y Comité Técnico pertinente

Artículo 20. Mecanismo para externar prácticas ilegales o no éticas

A través de la Contraloría de Servicios, por escrito, las partes interesadas pueden externar sus preocupaciones relacionadas con posibles prácticas ilegales o no éticas, quien canalizará a la instancia competente de resolver. Asimismo, asegura que los derechos del denunciante no se vean comprometidos por realizar este tipo de manifestaciones.

Artículo 21. Actitud colaborativa de la Cooperativa con los órganos externos

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del DYNAMIC POLICY serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 7 de 15
	Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17	Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Coopeservidores debe mantener una actitud colaborativa con el órgano supervisor, los auditores externos y las autoridades nacionales en relación con la información que estos solicitan con propósitos de supervisión o evaluación y promueve que todos los colaboradores de la entidad sigan el mismo principio.

Y en apego a la gestión prudente el Consejo de Administración informará al órgano supervisor en un máximo de tres días hábiles, eventuales cambios relevantes en el plan estratégico.

También informará sobre hechos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad y solvencia de la entidad o situaciones no habituales que por su importancia o impacto afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los asociados en el plazo establecido por las normativas específicas.

Artículo 22. Evaluación de la gestión con respecto a su desempeño en el marco de gobierno

La evaluación de los órganos sociales y los Comités Técnicos practicarán una autoevaluación semestral sobre los riesgos operacionales de su gestión, que incluya entre otras cosas, la eficacia de las prácticas de gobierno corporativo y la revisión de su estructura, tamaño y composición.

CAPÍTULO VI

Relación con asociados y otras partes interesadas

Artículo 23. Trato justo y equitativo

El Consejo de Administración debe asegurar que todos los asociados y clientes reciban un trato justo, equitativo y sin discriminación para acceder a los productos y servicios; es obligación de la Cooperativa mantener un amplio canal de comunicación con los asociados y clientes.

Artículo 24. Participación informada de asociados y delegados

El Consejo de Administración y la Gerencia General deben procurar la participación informada de los asociados en la elección de los delegados y la participación de los delegados en la Asamblea y Pre-asambleas de la Cooperativa y adoptar cuantas medidas sean oportunas para facilitar que los asociados, ejerzan efectivamente las funciones que le son propias conforme a la Ley y al Estatuto de la Cooperativa.

En particular, el Consejo de Administración debe poner a disposición de los delegados, con carácter previo a las Pre-asambleas y Asamblea General la información legalmente exigible.

Artículo 25. Mecanismos para manifestar inconformidad o satisfacción


Se ha de tener disponible los medios necesarios, tanto físicos como digitales para que las partes interesadas puedan manifestar su inconformidad o satisfacción respecto del producto, servicio o canal utilizado y asegurar su resolución oportuna.

Artículo 26. Accesibilidad, seguridad y continuidad en los servicios

Debe establecer los mecanismos más apropiados que permitan asegurar que los canales que la Cooperativa mantenga activos brinden accesibilidad, seguridad y continuidad en los servicios.

Artículo 27. Atención de solicitudes

El Consejo de Administración, a través de la administración, debe atender por escrito las solicitudes, que, en ejercicio del derecho de información reconocido legalmente, le formulen los asociados y delegados.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
Nombre del Documento		Página:	
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		8 de 15	
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

La Cooperativa debe atender por escrito las solicitudes que le formulen los asociados en relación con gestiones administrativas, las cuales deben ser trasladadas al área respectiva.

Artículo 28. Información en el sitio web

El Consejo de Administración vigilará que la administración mantenga a disposición de los asociados y otras partes interesadas un sitio *web* actualizado de la Cooperativa, ajustada a la normativa vigente, y en la que estará accesible la información que sea legal, estatutaria y reglamentariamente exigible.

Artículo 29. Comunicación de las tarifas

El Consejo de Administración vigilará que la administración suministre los medios adecuados para que las tarifas de los productos y servicios que ofrece Coopeservidores, se encuentren disponibles y se le comuniquen al cliente en el momento de su transacción.

CAPÍTULO VII **Relación con proveedores**

Artículo 30. Adquisiciones de bienes y servicios

Las adquisiciones de bienes y servicios deben ser administrados con transparencia para las partes interesadas de forma que no se utilice información de uso privilegiado o influencia de la jerarquía para sacar provecho en beneficio personal o de terceros, evitar conflicto de intereses o recibir algún tipo de compensación personal en salvaguarda de intereses individuales o de terceros.

El Consejo de Administración aprueba los lineamientos necesarios para asegurar la transparencia en la adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones de mercado.

Artículo 31. Registro de proveedores

En Coopeservidores solo se realizan transacciones comerciales con proveedores autorizados, los cuales se han investigado y no presentan ningún conflicto de interés.

Artículo 32. Revelar conflicto de interés


Los órganos sociales, el Gerente General, los puestos claves o cualesquiera colaboradores involucrados en la contratación han de revelar aquellos conflictos potenciales de interés del cual sean conscientes.

CAPÍTULO VIII **Retribución e incentivos**

Artículo 33. Establecimiento del sistema de retribución e incentivos

Le corresponde al Consejo de Administración establecer el sistema de retribución e incentivos que promueva el buen desempeño alineado con la estrategia, fomente conductas de riesgo aceptables, sea congruente con la Declaración de Apetito de Riesgo y refuerce la cultura de la Cooperativa.

Para las áreas funcionales de riesgos, control y cumplimiento los incentivos deben estar diseñados en función de la consecución de sus propios objetivos para cuidar su independencia de las líneas de negocio.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
Nombre del Documento		Página:	
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		9 de 15	
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Es competencia del Consejo cuidar que haya proporcionalidad con la responsabilidad asumida, así como controlar su aplicación y conveniencia.

Por situaciones coyunturales, el Gerente General podrá otorgar algún reconocimiento extra por desempeño o esfuerzo meritorio, en un momento diferente a la aplicación del ajuste salarial o pago de incentivos, de lo cual, se informará al Consejo de Administración.

Artículo 34. Remuneración de los colaboradores

La remuneración para los colaboradores, aparte de contemplar lo indicado en el artículo anterior, debe considerar los criterios establecidos en la P1-DH Políticas para la Administración del Recurso Humano, así como la situación económica de la entidad.

Artículo 35. Aprobación remuneración Gerente General, Gerente de Riesgos y Auditor Interno

El Consejo de Administración debe aprobar la remuneración del Gerente General, el Gerente de Riesgos y del Auditor Interno.

Artículo 36. Dietas y pago de asesores externos

El Consejo de Administración define anualmente, el esquema de retribución por concepto de dietas de los órganos sociales según la responsabilidad y tendrá como referencia el mercado nacional, en especial, las cooperativas del sector y la situación financiera de la Cooperativa.

Adicionalmente, aprueba un presupuesto para el pago de los asesores externos de los órganos de gobierno corporativo y para actividades protocolarias.

CAPÍTULO IX

Manejo de la información confidencial, revelación y acceso a la información

Artículo 37. Confidencialidad de la información


Los miembros de los órganos del Gobierno Corporativo deben guardar confidencialidad de la información que tienen acceso como parte de su gestión o que se discuta en la sesión, así como de cualquier material, distribuido para ampliar el criterio. Lo anterior implica evitar discutir o comentar su contenido con familiares, amigos, extraños o compañeros de trabajo o dejar expuesta la información a la vista o entregarla a terceras partes sin el consentimiento explícito del Consejo de Administración. La información deja de ser información privilegiada y podrá ser divulgada, después que el Consejo de Administración lo haya autorizado, o tal información se haya hecho pública.

Las actas y acuerdos de los órganos sociales y Comités Técnicos se consideran confidenciales, salvo cuando el propio Consejo los declare de interés público o general, en virtud de la naturaleza de los asuntos que en ellos se traten.

Artículo 38. Utilización de la información confidencial

Los miembros de los órganos sociales, de los Comités Técnicos, el Gerente General, el Auditor Interno, puestos claves y cualquier otro puesto tienen prohibido utilizar de cualquier forma (sea para beneficio personal o de terceras personas), la información privilegiada que hayan recibido como parte de su gestión en Coopeservidores.

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del DYNAMIC POLICY serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

	COOPESERVIDORES, R.L. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: REG4-CAD
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 10 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Los miembros de los órganos de Gobierno Corporativo, al igual que los colaboradores, deben firmar un documento de confidencialidad de la información, donde indiquen su compromiso de no revelar la información y mantener un adecuado resguardo de la misma.

Artículo 39. Acceso a información confidencial

Cuando se permita el acceso a información confidencial a personas externas (consultores, asesores, proveedores y pasantes, entre otros), se debe exigir la firma previa de un convenio de confidencialidad y custodia de dicha información.

Artículo 40. Manejo de la información confidencial

La confidencialidad de la información de los asociados, clientes, proveedores y colaboradores debe manejarse según lo dictamina la ley y respetar los derechos de los clientes respecto del uso que se le da a la información contenida en documentos, en las bases de datos y fotografías, entre otros.

El Consejo de Administración aprueba los lineamientos necesarios para asegurar que existan los controles adecuados de modo que la información de los asociados y sus clientes no se revele y no sea utilizada por terceros.

Artículo 41. Comunicación de información relevante

La administración debe asegurar que la Cooperativa comunique toda aquella información que pueda resultar relevante para los asociados, delegados y otras partes interesadas, por los medios más convenientes, y que esta información sea actualizada, clara, veraz y oportuna:


- a) Información de Gobierno Corporativo:
 - a.1 Código de gobierno.
 - a.2 Estados financieros auditados e intermedios.
 - a.3 Los fines y propósitos de la entidad.
 - a.4 Información general de los miembros de los órganos sociales.
 - a.5 Información general del Gerente General.
 - a.6 Principales situaciones que se han materializado o pueden afectar a la consecución de los objetivos de la entidad.
 - a.7 Información relativa a los comités técnicos, que considere entre otros, objetivos, responsabilidades, composición y frecuencia de reuniones.
 - a.8 Informe de cumplimiento del marco de gobierno corporativo anual, con corte al 31 de diciembre de cada año, el cual, será aprobado por el Consejo de Administración y publicado a más tardar el 30 de abril de cada año.
- b) Productos y servicios.
- c) Gestión gerencial y de los órganos sociales (Memoria Anual).

Artículo 42. La información y autoridades competentes

Las disposiciones sobre confidencialidad de la información, no aplican cuando su contenido sea solicitado por una autoridad judicial competente o por el ente regulador.

CAPÍTULO X

Prevención y gestión de los conflictos de intereses

	COOPESERVIDORES, R.L. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: REG4-CAD
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 11 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Artículo 43. Relaciones de parentesco

Los miembros de los órganos sociales no deben tener entre sí parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado inclusive, o bien, con asesores, proveedores y colaboradores de la entidad.

Artículo 44. Uso del nombre de la Cooperativa

No se ha de aprovechar el nombre de la Cooperativa o de la posición que ejerce en cuanto están realizando actividades personales o políticas.

Artículo 45. Aceptación o entrega de dádivas

Ningún miembro de los órganos del Gobierno Corporativo, ni ninguno de sus familiares hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, deben aceptar o entregar dádivas o regalías relacionadas con algún acuerdo tomado o por tomar en alguno de los entes de Gobierno Corporativo o alguna otra transacción realizada por estos, asociados o por terceros.

Se exceptúan de la aplicación del presente artículo los siguientes casos:

- a) Premios otorgados a familiares de algún miembro de un órgano del Gobierno Corporativo de Coopeservidores, por medio de promociones o concursos relacionados con productos o servicios que brinda la Cooperativa, siempre y cuando la asignación del premio sea realizada por un procedimiento en el que medie el azar o cuando se trate de concursos donde el premio sea otorgado por un grupo de jurado integrado por miembros externos a la estructura del Gobierno Corporativo.
- b) Premios o regalos que se distribuyan en la Asamblea General de Delegados.

Artículo 46. Abstención de participar o influir cuando hay conflictos de interés

Los miembros de los órganos sociales y de los comités han de abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses, o bien, donde su objetividad, independencia o su capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida.

Los miembros de los órganos sociales y colaboradores deben revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses.

Artículo 47. Solicitud de información por parte de los cuerpos directivos


Cuando un director o directora de los órganos sociales requiera información de la administración, ésta debe ser solicitada a través de un acuerdo del órgano del que forma parte y canalizado con el Gerente General.

CAPÍTULO XI

Formación integral

Artículo 48. Inducción y re-inducción a los órganos sociales

El Gerente General o quien este designe en coordinación con la Presidencia, dispondrán los recursos que sean necesarios para realizar la inducción o re-inducción a los miembros de los órganos sociales y recibir, al menos sobre:

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 12 de 15
	Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17	Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

- a) Normativas aplicables internas y externas.
- b) Gobierno corporativo.
- c) Riesgos, control y cumplimiento.
- d) Plan Estratégico institucional y proyectos.
- e) Estados financieros.
- f) Productos y servicios de la Cooperativa.
- g) Y cualesquier otra que se requiera para el fortalecimiento del marco de gobierno corporativo.

Artículo 49. Plan anual de capacitación

Los miembros de los órganos sociales deben recibir formación integral y continua a través de diferentes mecanismos (seminarios, charlas y pasantías, entre otros), ya sea a nivel nacional e internacional, en los campos de su competencia acorde con sus funciones para desempeñarse de forma adecuada en el puesto y mantenerse actualizado sobre los siguientes temas:

- a) Tendencias de mercado y tecnológicas.
- b) Situación del entorno (económico, social y político).
- c) Finanzas.
- d) Normativas aplicables.
- e) Buenas prácticas.
- f) Continuidad de negocios.
- g) Estrategia corporativa.
- h) Gobierno corporativo
- i) Riesgos y control interno.
- j) Filosofía y principios cooperativos.
- k) Y cualquier otra que tenga afinidad.

Lo anterior debe quedar plasmado en un plan anual de capacitación debidamente aprobado por el Consejo Administración.

También, los miembros del Consejo que forman parte de alguno de los comités técnicos deben recibir formación de conformidad con la naturaleza del comité.

Adicionalmente, debe asegurarse que el Gerente General y los puestos claves dispongan de capacitación continua adecuada para mantenerse actualizado en la materia correspondiente y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.


CAPÍTULO XII

Sanciones

Artículo 50. Sanción a los órganos sociales

El incumplimiento de: las políticas incluidas en este Código, de las funciones que le correspondan en el marco de gobierno corporativo, de las transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores institucionales, sea por dolo o negligencia por parte de los órganos sociales, debe ser sancionado de acuerdo con lo que se estipula en el Estatuto General de Coopeservidores.

Artículo 51. Sanción al Gerente General y puestos claves

	COOPESERVIDORES, R.L. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: REG4-CAD
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 13 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Cuando se trate del Gerente General o del Auditor Interno quien incumpla: alguno de los lineamientos del presente código, de las funciones que le correspondan en el marco de gobierno corporativo, de las transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores institucionales sea por dolo o negligencia, el Consejo de Administración evalúa la situación y determina la sanción administrativa y legal que corresponda según la gravedad de la falta al amparo del marco legal vigente.

Si lo anterior ocurre en alguno de los puestos claves administrativos, el Gerente General o quien designe realizará la investigación pertinente y aplicará la sanción administrativa y legal pertinente según la gravedad de la falta al amparo del marco legal vigente e informará al Consejo de Administración.


CAPÍTULO XIII Disposiciones finales

Artículo 52. Declaración jurada


El Consejo de Administración debe asegurar que anualmente el Gerente General y el Presidente del Consejo de Administración, emitan una declaración jurada respecto de sus responsabilidades sobre los estados financieros y el control interno.

Artículo 53. Resolución de situaciones imprevistas

Cualquier situación no considerada en el presente documento será resuelta por el Consejo de Administración de acuerdo con la legislación vigente.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 14 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Control de Cambios		
Fecha de Sesión	N.º Sesión	Detalle de Cambios
14/12/2017	05-17	Replanteamiento para alineamiento con lo estipulado en el Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.
26/04/2016	17-16	Modificación al artículo 69 en función de un hallazgo encontrado por INTECO en la pre-auditoría y revisión documental. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
16/02/2016	07-16	Se elimina la definición de regalías y se cambia la definición de visión; el punto 1 de "Disposiciones Generales" pasa a ser el Capítulo I por lo que la numeración de los capítulos siguientes se modifica; a su vez el punto 1 anterior se convierte en el artículo 1, por lo que la numeración de los artículos que siguen se modifican; y se modifican los artículos que quedan numerados como 2, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 45, 46, 48, 51, 52, 58, 69, 72, 73, 74 y 81. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
24/06/2014	25-14	Se aprueba actualizar el Código de Gobierno Corporativo al amparo de los cambios aprobados en el Reglamento para la Operación del Comité de Riesgos en sesión 25-14. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
16/12/2013	51-13	Se modifica el ítem 1.4, artículos 1 y 22, anexo 5 (Reglamento para la Operación del Comité de TI) y se incorpora el nuevo anexo 9 (Reglamento para la Operación del Comité de Reglamentos). Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
25/03/2013	12-13	Se modifica el documento de Código de Gobierno Corporativo en virtud de cambios a documentos relacionados que forman parte del primero: Artículo 11 del Reglamento Interno del Consejo de Administración, Artículo 18 y eliminación del artículo 19 del Reglamento del Comité de Vigilancia, así como del Artículo 18 y eliminación del artículo 19 del Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
05/03/2013	09-13	Se modifica el documento de Código de Gobierno Corporativo en virtud de cambios a documentos relacionados que forman parte del primero: Artículo 11 del Reglamento Interno del Consejo de Administración, Artículo 18 del Reglamento del Comité de Vigilancia y Artículo 18 del Reglamento del Comité de Educación y Bienestar Social. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
19/01/2012	Ext. 01-12	Se modifica el documento de Código de Gobierno Corporativo en virtud de cambios a documentos relacionados que forman parte del primero: Eliminación del inciso f) artículo 35 del Reglamento del Consejo. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.

	COOPESERVIDORES, R.L.		Código: REG4-CAD
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ÁREA DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR		
	Nombre del Documento CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO DE COOPESERVIDORES		Página: 15 de 15
Aprobado por: Consejo de Administración Sesión Extraordinaria N.º 05-17		Versión: 12	Fecha Aprobación: 14/12/2017

Control de Cambios		
22/12/2011	52-11	Modificación artículos 21 y 22 del Código de Gobierno Corporativo y los artículos 2, 6, 7 y anexo del Reglamento de Operación del Comité de TI. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
14/11/2011	46-11	Modificación del objetivo del Reglamento de Operación del Comité de Auditoría. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
28/06/2011	26-11	Se modifican: Artículos 19 (integración) y 20 (funciones) del capítulo VIII. Comité de Riesgos. Artículo 21 (integración) del capítulo IX. Comité de TI. Artículos 23 (integración) y 24 (funciones) del capítulo X. Comité de Cumplimiento. Artículo 40 (Selección del Consejo). Artículo 45 (pago de dietas). Se elimina el artículo 70, por lo que la numeración siguiente se modifica. Se modificación lo anexos: N° 5. Reglamento de Operación del Comité de TI N° 6. Reglamento de Operación del Comité de Riesgos N° 7. Reglamento de Operación del Comité de Cumplimiento Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.
Extraordinari a 26/11/2009	05-09	Aprobación del documento original. Aprobado por Unanimidad. ACUERDO FIRME.