



Cooperativa de Servicios Múltiples La Amistad R.L.
Manual de Políticas
Modelo Gobierno Corporativo

Capítulo I.
Generalidades

El presente Manual, se emite conforme a lo que establece la Resolución Relativa al Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF para las entidades supervisadas y que operan oficialmente en el sistema financiero y bursátil de Costa Rica. Igualmente, este Manual ha sido adecuado y diseñado de forma exclusiva para la realidad de Coopeamistad, R.L.

El Artículo 10 de dicha resolución cita: “la Junta Directiva u órgano equivalente de las entidades reguladas debe aprobar políticas, claras, exhaustivas y auditables para el Gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de interés actuales y potenciales que se identifiquen por las actuaciones de la entidad, sus directores y empleados en las relaciones con los clientes, órganos reguladores, otras compañías vinculadas y otros sujetos con los que interactúa regularmente la entidad.

Las políticas de gobierno y conflicto de interés deben considerar como mínimo el contenido descrito en esta Sección. Además, la entidad debe establecer los lineamientos para la identificación y gestión de otros conflictos de interés.”

Capítulo II
De las Políticas de Selección, retribución, calificación y capacitación

Coopeamistad debe determinar sus políticas de selección y retribución de los miembros del órgano directivo, gerencias y ejecutivos, miembros de los comités de apoyo, auditor interno y demás empleados o funcionarios de la entidad, donde establecerá los requisitos de calificación, conocimiento o experiencia en la selección que garantizará un equipo directivo y gerencial de calidad. Estas definen los siguientes elementos, como condiciones de calificación inherentes a la ocupación de los cargos que para las áreas definidas deben cumplir las personas que potencialmente vayan a ocuparlos:

Calificación: Toda postulación o proceso alternativo de reclutamiento o postulación de un candidato a un puesto sea gerencial o directivo dentro de la organización deberá contar con un proceso documentado y secuencial debidamente establecido y documentado en los reglamentos específicos y el Código de Buen Gobierno Corporativo que para este efecto defina la Cooperativa.

Conocimientos o experiencia: Toda persona que participe en el proceso de selección de un cargo o que ya ocupé alguno, sea directivo o ejecutivo dentro de la empresa, deberá cumplir a cabalidad con las exigencias que para este efecto establece el perfil del puesto en materia de nivel académico y experiencia en las labores inherentes al cargo que pretende ocupar. En el caso de candidatos a puestos directivos será requisito necesario, conocer los aspectos más relevantes en materia de cooperativismo y los requisitos establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo. Para los postulantes y



ocupantes de cargos ejecutivos dentro de la empresa, se exigirá como mínimo el nivel de educación universitaria, en el entendido que este grado es requisito inherente de cualquier postgrado adicional que pueda presentar, además de experiencia laboral comprobada en el área específica y los demás requisitos establecidos en el perfil de puestos.

✿✿ **Incompatibilidades, prohibiciones por posibles conflictos de interés:** Con la intención de limitar la posible participación en actividades complementarias que ya realiza un directivo o ejecutivo y que puedan considerarse de alta exposición en materia de confidencialidad, se requiere que los directores firmen una carta de compromiso donde limiten su participación en actividades o empresas que puedan considerarse como competencia de la Cooperativa o presente algún tipo de inconveniente por la naturaleza de sus operaciones. No obstante, lo anterior, se establece en primer término que ningún colaborador de nivel ejecutivo o directivo de la cooperativa podrá ocupar cargos similares de forma simultánea en otra entidad financiera, o empresas relacionadas directa o indirectamente con la entidad. Igualmente, en aras de no exponer a conflictos de intereses, adelante se considerará a los directivos y ejecutivos, y sus familiares de primer y segundo grado de consanguineidad, como grupos relacionados para efectos de los límites de capacidad de pago y endeudamiento que se definan a nivel interno.

✿✿ **Planes de Sucesión:** Con el fin de dar continuidad a la labor de los directivos y los ejecutivos de la empresa, la Comisión de Desarrollo Organizacional deberá establecer los lineamientos relacionados con la capacitación y calificación de delegados para que la mayoría de estos cumplan con los requisitos inherentes para ser postulados como directivos de la empresa y la Comisión de Desarrollo Organizacional establecerá las directrices y bases para los procesos de sucesión a nivel administrativo, gerencial y ejecutivo. Igualmente deberá definir lineamientos en coordinación con el Comité de Auditoría y el Departamento de Recursos Humanos de la organización sobre el plan de desarrollo profesional interno para la formación universitaria y práctica del personal y la creación de un Banco de Datos Interno, así como la creación de puestos alternos de segundo nivel, que garanticen la continuidad y sucesión de los cargos. Igualmente será función de la Unidad de Recursos Humanos, en coordinación con la Comisión de Desarrollo Organizacional, la creación y actualización constante de un banco de datos (puede ser outsourcing) que garantice que ante una contingencia se cuente con candidatos que cumplan con el perfil de un puesto clave o ejecutivo de la empresa.

✿✿ **Inducción y capacitación:** En materia de inducción y capacitación, será una de las funciones de la Comisión de Desarrollo Organizacional el contar anualmente con el programa temático y los lineamientos aplicativos del plan de capacitación y actualización de directivos y ejecutivos de la empresa, esto en coordinación directa con la Unidad de Recursos Humanos de la entidad. No obstante, lo anterior, en el caso de nuevos directivos, estos deberán de recibir los cursos de inducción y formación inherentes a su labor y que en este sentido defina Comisión de Desarrollo Organizacional; para los nuevos colaboradores, será requisito inherente el cumplir con el programa integral de inducción.

✿✿ **Lineamientos sobre componentes de Remuneración fija y variable:**

- a) **Directivos:** Para efectos de retribuir la participación responsable de los directivos de la empresa, la cooperativa ha definido un reglamento de dietas. Para este efecto es determinante que se defina como obligatorio que, todos los directivos en el caso que reciban una dieta por su participación estén debidamente acreditados en todos los aspectos tributarios y laborales correspondientes.



En caso de reconocimiento de dietas a los directivos, estas se registrarán conforme las condiciones estipuladas en el acuerdo de Asamblea de Delegados tomado para este fin. Toda retribución, estipendio o reintegro de gastos que se haga a cualquier directivo, deberá ser indicado en el Reporte Anual de Gobierno Corporativo.

b) **Equipo Gerencial:** En aras de no comprometer la estructura salarial de la empresa, los salarios de todos los funcionarios se establecerán de acuerdo con las políticas que se determinen para este fin, estudios de mercado y cumpliendo con el presupuesto asignado para este rubro.

✚ **Remuneraciones, dádivas y otro tipo de Compensación por parte de clientes o proveedores debido al trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad:** Ningún colaborador o directivo de la empresa podrá recibir reconocimiento alguno, adicional al que ya se le brinda, por gestión de compra o venta o de recepción o prestación de servicio a asociados o terceros. Igualmente, toda relación que involucre un compromiso inherente futuro, o que alternativamente se identifique como una injerencia principalmente por la continuidad, reincidencia o insistencia de realización, deberá ser informada y comunicada a la Comisión de Desarrollo Organizacional. Para este efecto, el Código de Ética establecerá los lineamientos básicos en esta materia.

✚ **Normas éticas:** Para los efectos de este Manual de Políticas, se detallan a continuación, los principales conceptos, alcances funcionales, principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad y que se definen en detalle en el Código de Ética que se adjunta en el **Anexo 1.** y que se considera parte integral de este Manual de Políticas.

Capítulo III

De las Políticas Sobre la Relación con Clientes - Asociados

Las políticas de la relación con asociados (incluidos potenciales asociados) deben tener como objetivo, asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad, tanto para asociados vinculados como para asociados potenciales, y terceros con intereses específicos (acreedores) y que dictan:

✚ **Igualdad de trato a los clientes con respecto al acceso de información:** Todos los asociados de la cooperativa tendrán los mismos privilegios de acceso a información relevante de la organización. Con el fin de estandarizar los alcances específicos de esta información, ésta se define como la que se mantiene en la página WEB de la cooperativa, y la que se publica en la página de la SUGEF, es la que se tendrá como oficialmente disponible a los asociados y al público en general y que detalla:

Estados Financieros mensuales

Estados financieros trimestrales y sus notas

Estados Auditados y sus notas

Informes de Gobierno Corporativo

Detalle de Conformación de los estamentos directivos y de la plana ejecutiva de la cooperativa.

Organigrama Institucional



Información relacionada con el portafolio de productos y servicios que presta la cooperativa.
Información relacionada con hechos relevantes de la cooperativa.

El detalle de movimientos y estados de cuenta de cada uno de los asociados será un derecho inherente específico de cada uno de estos, por lo que no puede negarse la impresión de un estado de cuenta a ninguno de nuestros asociados, eso siempre y cuando este sea solicitado en forma directa por el asociado.

- ✚ **Suministro de información correcta y oportuna al asociado:** Ningún colaborador o directivo, podrá aducir limitación o atribución alguna para negar oportuna y correctamente la información que solicite un asociado con respecto al estado de sus operaciones para con la entidad, y del estado y detalle de los movimientos de las cuentas a su haber, eso siempre y cuando el asociado se encuentre activo y con la potestad absoluta de ejercer sus derechos dentro de la cooperativa (ver estatuto).
- ✚ **Revelación de criterios para la definición de Tarifas aplicables:** Con el fin de proteger los intereses de la Cooperativa, y de mantener informado a las plataformas de servicios y a los asociados, respecto a las tarifas por servicios que deben cubrir por los distintos servicios y los productos que utilizan de la institución, se tendrá información completa acerca de los productos, que detalle la descripción del producto o servicio, con sus respectivos alcances. En caso de productos o servicios que no tengan costo, estos deberán estar igualmente a disposición de las plataformas de servicios y de los asociados. Posibles condiciones o restricciones de acceso deberán estar a disposición.
- ✚ **Lineamientos por transacciones que potencien conflictos de intereses:** Ningún colaborador, ni directivo podrá ejercer influencia sobre otro igual o inferior rango para que una transacción se concrete o se realice sin cumplir el debido proceso. Igualmente es improcedente que cualquier colaborador, o directivo proponga, induzca, y mucho menos apruebe, una transacción que puede estar condicionada por los procedimientos o que ignore, emule o simule los requisitos establecidos para concretar una transacción o negocio. En el caso que se trate de una transacción en donde medie un potencial beneficiario que mantenga primer grado o segundo de consanguineidad, o que alternativamente sea una entidad, o persona jurídica en la que se mantiene una relación de negocios y haya alguna condición de propiedad, participación directiva, o de subordinación, cualquiera sea el caso, no podrá participar en ningún proceso decisorio o de incidencia marginal de aprobación o gestión.
- ✚ **Confidencialidad de la información:** No se podrá entregar información relevante de ninguno de nuestros asociados a terceras personas, sin la debida autorización expresa y formal de éste. La entrega y revelación de información por parte de cualquiera de los colaboradores o directivos sobre el estado de las operaciones, o del movimiento y transacciones de cualquiera de nuestros asociados a un tercero no autorizado, será causal de sanción disciplinaria por falta calificada como grave.
- ✚ **Atención en cuanto a reclamos y Consultas:** La Comisión de Asociados, definirá junto con el Consejo de Administración y la Gerencia, un mecanismo de canalización efectivo y funcional, a cargo de un responsable único, mediante el cual se canalice y centralicen los reclamos y consultas que hacen los asociados sobre distintas inquietudes que puedan tener sobre sus deberes, derechos, sus operaciones, sus transacciones, sobre nuevos servicios, otros servicios en los que tengan interés, e información que consideran



relevante de la cooperativa.

Igualmente, la persona o unidad responsable de recibir, calificar, clasificar, tabular, canalizar, y responder dichas solicitudes instaurará un mecanismo idéntico para consultas y reclamos que igualmente hagan los Delegados activos de la cooperativa, y que igualmente deben ser tramitadas, pero de manera independiente y clasificada. La información referente al sistema de consultas y reclamos debe ser documentada y reglamentada, al igual que los resultados referidos a cada consulta, a la clasificación y tipificación de esta, estado actual y respuestas deberá ser conocido a nivel del Consejo de Administración. La tabulación de los resultados anuales se publicará en el Informe Anual de Gobierno.

✎ **Políticas de servicio y atención a los Asociados:** Indistintamente de la condición o del nivel de operaciones y los saldos transaccionales que realice o tenga a su haber un asociado, todos tendrán los derechos a información y acceso a servicios por igual. Será condición limitante de acceso a nuevos servicios (exclusivamente crediticios) cuando se cuente con una condición no aceptada del CIC, o alternatively un estado de moroso, o que alguna de las deudas en las que se mantiene como fiador en la cooperativa esté atrasada. Igualmente, no podrá realizar transacciones los asociados que por alguna razón estén en un proceso de investigación judicial o penal por delitos o sospechas de delitos relacionados con la ley 8204 o cualquiera de las infracciones y limitaciones inherentes en la misma, o alternatively que no cumplan a cabalidad con los requisitos establecidos tácitamente por la misma específicamente en la política denominada CONOZCA A SU CLIENTE.

Capítulo IV

De las Políticas Sobre la Relación con Proveedores

Las políticas sobre la relación con los proveedores tienen como objetivo, que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la entidad y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado, la cuáles consideran:

✎ **Criterios y condiciones de contratación:** Toda compra o adquisición de productos o servicios que realice la cooperativa, deberá responder a un procedimiento de compra formalmente definido y aprobado por las instancias internas, no obstante, en aras de dejar formalmente las condiciones mínimas que deben cumplirse en aras de garantizarse que se cumple con un debido proceso que garantice un balance equilibrado entre las variables de calidad y precio, detallamos los pertinentes:

- ✓ Verificación de la necesidad de requerimientos por parte de una instancia responsable la cual sea documentada mediante una nota u orden de solicitud, que detalle el ítem requerido, si cuenta o no con contenido presupuestario, la justificación de compra de este, la partida presupuestaria a la que se debe aplicar, y por supuesto con una descripción en caso de servicios o productos especializados, sobre las calidades y el cumplimiento de especificaciones técnicas.
- ✓ Contar al menos con tres ofertas o cotizaciones formales del artículo requerido.
- ✓ Toda orden de compra o adquisición deberá llevar firmas de autorización del funcionario responsable.



- ✓ Toda compra o adjudicación asignada de un bien o servicio debe cumplir con los requisitos de verificación de calidad, plazo de entrega, y garantía adecuada.

- ✚ Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad y posibles negocios con un potencial conflicto de intereses. La cooperativa debe mantener una base de datos de proveedores confiables y debidamente acreditados, que garanticen el correcto manejo de la información y las relaciones del proveedor con la cooperativa.

Capítulo VI

De las Políticas Sobre la Relación Intragrupo, trato con los asociados, revelación y acceso a la información.

Las políticas sobre las relaciones intragrupo deben procurar que la labor coordinada entre las empresas o áreas de negocio de la entidad no se haga en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia, y el beneficio de los clientes.

- ✚ La cooperativa deberá contar con un modelo estándar de acceso a la información de los asociados idéntico en todos los puntos de servicio, toda vez que deberá implementar un sistema de bitácora que le permita llevar un control de las gestiones y consultas que realizan los asociados en los distintos puntos de servicio de esta.
- ✚ En el caso que un asociado acceda a servicios o productos de otras empresas relacionadas de la cooperativa, la base de datos que privará será centralizada, y esta es la que para su efecto defina la cooperativa. Ninguna otra entidad relacionada, o sucursal podrá alterar la información que para este efecto y que basado en esta política, el Comité de Auditoría defina como obligatoria y relevante.
- ✚ La cooperativa deberá establecer un sistema de información de productos y servicios, así como información elemental de convenios. Obligaciones y derechos de los asociados, de cada una de las empresas o entidades relacionadas.
- ✚ Todo colaborador de la cooperativa deberá verificar que el asociado no se encuentre limitado en sus derechos, o que alternativamente haya algún conflicto de intereses, por lo que al acceso a otras fuentes de información alterna que le permita estas verificaciones deberá ser función primordial del Comité de Auditoría.
- ✚ Será obligación de todos los colaboradores de la empresa entregar la información que el asociado requiera y que específicamente el Consejo de Administración declare como de interés público. En el caso de que el asociado solicite estados de cuenta de sus operaciones, esta deberá entregarse de inmediato, con excepción de condición de inactividad o de limitación penal definida y que tenga como asidero alguna consideración de incumplimiento de la ley 8204.
- ✚ Las clasificaciones y tipificaciones de situaciones genéricas que se identifican como conflicto de interés y que formalmente hayan sido declaradas como tales por el Comité de Cumplimiento



- ✚✚ La cooperativa deberá preocuparse porque la información que se brinde al asociado sea estandarizada, explicativa y de fácil entendimiento. Es determinante que la publicación de Estados Financieros se haga de forma mensual por medio de la WEB de la SUGEF y de manera trimestral en la WEB de la Cooperativa, y que los mismos se expongan o se mantengan visualmente accesibles a los asociados. Es en estricto sentido de cumplimiento que la información e informes facilitados de forma permanente al asociado debe ser oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente.
- ✚✚ Igualmente, y de forma trimestral la cooperativa deberá publicar un boletín donde incluirá de manera gradual los productos y servicios que ofrece, las descripciones, objetivos, alcances, limitaciones, requisitos, precios, tasas, y costos inherentes directos e indirectos, donde se incluirán productos activos, productos pasivos, productos patrimoniales, servicios complementarios de intermediación, servicios paralelos, servicios públicos, servicios especiales, y otros.
- ✚✚ Igualmente, la información sobre productos, servicios y otros deberá publicarse y actualizarse permanentemente (revisiones trimestrales) en la página WEB de la cooperativa.
- ✚✚ La cooperativa deberá mantener actualizado el lineamiento para la administración de información confidencial y la limitación al uso indebido de información de carácter no público en su Código de Buen Gobierno, y el Código Interno de Conducta.

Capítulo VII

De las Políticas Sobre Rotación

Las políticas de rotación de los miembros del Consejo de Administración y de los miembros de los Comités, , serán potestad de la Asamblea de Delegados, mediante los mecanismos de reelección o cambio de los miembros de estos cuerpos colegiados que se llevan a cabo en éstas, tomando como fundamento para su continuidad los informes de gestión y resultados presentados a esta instancia, con lo cual establecerán un criterio claro acerca de si la Cooperativa necesita un cambio en su Consejo de Administración y Comités o si otorgan un voto de confianza a su gestión realizada y dan continuidad a los procesos.

Capítulo VIII

Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo

Las políticas sobre consecuencias para los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, miembros del comité de apoyo y demás empleados o funcionarios por incumplimiento de las políticas planteadas en el Código de Gobierno Corporativo, serán establecidas de acuerdo con los siguientes aspectos:

- ✚✚ La Cooperativa establecerá las medidas a seguir en caso de incumplimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo tomando como base lo estipulado primeramente en la Ley de Cooperativas y el Código de Trabajo.



-
- ✱✱ Además, la Asamblea General de Delegados establecerá las medidas o sanciones a aplicar a los miembros del Consejo de Administración y comités de apoyo por el incumplimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo media te una serie de políticas aprobadas por los delegados o mediante un acuerdo para cada caso específico.

Por otro lado, el Código de Conducta y el Código de Ética de la Cooperativa dictaminará las consecuencias que deberán asumir tanto los directores, Gerencia, Comités de apoyo, ejecutivos y funcionarios en general por el incumplimiento a las políticas establecidas en el presente manual.