

1

2

REGLAMENTO DE GOBIERNO

3

De la Agencia de Seguros Cooseguros Sociedad Anónima.

4

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

5

ARTÍCULO 1. OBJETO

6 Este Código de Buen Gobierno Corporativo de COOSEGUROS S.A., se emite con fundamento en lo
7 dispuesto por el Reglamento de Gobierno Corporativo, aprobado por el Consejo Nacional de
8 Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), publicado *en el Alcance No. 290 D del Diario*
9 *Oficial La Gaceta No. 235, del 7 de diciembre del 2016, Acuerdo SUGEF 16-16* y tiene como fin,
10 definir la forma en que COOSEGUROS S.A. está organizada, dirigida, controlada y se obliga a
11 realizar sus actividades dentro de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, bajo estrictos
12 estándares de calidad en la gestión, y en el servicio a las personas con quienes se relaciona, así como
13 de la Ética y de la transparencia. De igual manera, se establecen las responsabilidades bajo un sistema
14 de gestión de gobernabilidad.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES:

16 *1) Accionistas o socios: Cooperativas y Sociedades anónimas.*

17 *2) Agente de seguros: persona física acreditada para ejercer funciones de venta de seguros.*

18 *3) Cooseguros S.A.: Agencia de Seguros COOSEGUROS S.A.*

19 *4) Entidad supervisada: Aquellas entidades bajo el ámbito de regulación del Consejo Nacional de*
20 *Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades*
21 *Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de*
22 *Pensiones (SUPEN) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE)*

23 *5) Gobierno corporativo: Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se*
24 *dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los accionistas o*
25 *asociados, la Junta Directiva u órgano equivalente, ejecutivos, sus comités de apoyo, la gerencia y*
26 *las auditorías interna y externa.*

27 *6) Ejecutivo: Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad,*
28 *intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la*
29 *entidad.*

30 *7) Alta Gerencia: Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control*
31 *de los recursos de la empresa para el logro de los objetivos establecidos por la respectiva Junta*
32 *Directiva. Según la estructura organizativa de la entidad, incluye a los empleados que, por su*
33 *función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones*
34 *importantes dentro de la empresa. En COOSEGUROS S.A. es la Gerencia.*

35 *8) Apetito de Riesgo: El nivel y los tipos de riesgos que la empresa está dispuesta a asumir y que*
36 *han sido aprobados por la respectiva Junta Directiva con antelación y dentro de su Capacidad de*
37 *Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan operativo. Lo anterior, en los términos*
38 *establecidos por los artículos 1, 4, 13 y 14 del acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento de Gobierno*
39 *Corporativo”,*

- 1 **10) Capacidad de Riesgo:** Nivel máximo de riesgo que la empresa es capaz de asumir en función de
2 su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras
3 variables de acuerdo con sus características.
- 4 **11) Código de Conducta:** Conjunto de normas que rigen el comportamiento de COOSEGUROS S.A.,
5 sus colaboradores y proveedores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la
6 transparencia, la buena fe en los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las
7 políticas de la entidad, Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría
8 dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información
9 financiera incorrecta, la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo, el fraude, las
10 prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos
11 propios de la empresa. Todo lo anterior, en los términos establecidos por los artículos 1, 4, 10 y 11
12 del acuerdo SUGEF 16-16.
- 13 **12) Trabajadoras y Trabajadores:** Personas que brindan los servicios a COOSEGUROS S.A. en una
14 relación de dependencia.
- 15 **13) Integrantes de Órganos Colegiados:**
- 16 **14) Comité de Apoyo:** También llamado Comité, es un órgano colegiado que tiene por objetivo
17 apoyar a la Junta Directiva para el cumplimiento de las funciones que el ordenamiento jurídico les
18 haya asignado.
- 19 **15) CONASSIF:** Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- 20 **16) Conflicto de interés:** Sin perjuicio de lo que indiquen otras disposiciones, se produce conflicto
21 de interés cuando una persona colaboradora de COOSEGUROS S.A., está expuesta a una situación
22 real o aparente, en virtud de la cual puede quedar en entredicho su independencia y objetividad para
23 realizar cualquier acción interna o externa a nombre de la Sociedad Agencia, debido a intereses
24 propios, o de su cónyuge o de parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad.
- 25 **17) Cultura de Riesgo:** Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el
26 riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.
- 27 **18) Deber de Cuidado:** Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones
28 relacionadas con la empresa y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar
29 los asuntos de la empresa y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona
30 prudente" abordaría sus propios asuntos.
- 31 **19) Deber de Lealtad:** Deber de actuar en el interés de la Agencia.
- 32 **20) Declaración de Apetito de Riesgo:** La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que la
33 empresa acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas
34 en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes,
35 según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de
36 reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre
37 otras.
- 38 **21) Director Independiente:** Miembro de la Junta Directiva que no tiene ninguna responsabilidad
39 de gestión o asesoría en la respectiva entidad y además no está bajo ninguna otra influencia, interna
40 o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo.

- 1 **22) Fiscalía:** Órgano a cargo de un Fiscal, responsable de vigilar las actividades que realiza una
2 sociedad a la luz de lo dispuesto por el artículo 193 y siguientes del Código de Comercio.
- 3 **23) Grupo de interés (o parte interesada, o públicos de interés):** Órgano interno o externo, persona
4 física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la respectiva entidad, en
5 virtud de sus funciones, cargos, intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
- 6 **24) Junta Directiva:** Máximo órgano colegiado de la empresa, responsable de la organización.
- 7 **25) Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control
8 de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres "Líneas de Defensa":
- 9 *i) La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos,*
10 *enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del*
11 *Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles.*
12 *Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la*
13 *entidad.*
- 14 *ii) La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento*
15 *y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la función de riesgos y*
16 *la función de cumplimiento normativo.*
- 17 *iii) La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna*
18 *independiente y efectiva, que proporcione a la Junta Directiva información sobre la*
19 *calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y*
20 *vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de*
21 *la entidad.*
- 22 **26) Marco de gobierno de riesgo:** componente del marco de gobierno a través del cual la Junta
23 Directiva y la Gerencia de la entidad establecen y toman decisiones sobre la estrategia y la
24 metodología de riesgos; establecen y monitorean el apetito y los límites de riesgo e identifican, miden,
25 gestionan y controlan los riesgos.
- 26 **27) Mejores Prácticas Comerciales:** Conjunto de principios y normas que regulan el
27 comportamiento de una empresa en su actividad y como parte de una industria.
- 28 **28) Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo:** Conjunto de principios y normas que regulan el
29 diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad Agencia: Asamblea
30 de Accionistas, Junta Directiva y Administración.
- 31 **29) Órgano de Control:** Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición de la
32 Junta Directiva, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el
33 ámbito de su competencia, así como encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones
34 legales y estatutarias por parte de la entidad.
- 35 **30) Participación significativa o relevante:** Se entiende como la titularidad de derechos que
36 permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto con al menos el diez por ciento (10%) del capital
37 social de la Sociedad Agencia.
- 38 **31) Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.

1 **32) Política:** disposición que define, de modo general, la organización o la actividad de la Sociedad
2 Agencia para orientar la toma de decisiones, todo de conformidad con los fines y objetivos señalados
3 por el Estatuto de la Sociedad Agencia.

4 **33) Puestos Claves:** Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la
5 definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.
6 Tratándose de COOSEGUROS S.A., está integrada por el Gerente General y su Oficial de
7 Cumplimiento.

8 **34) Sistema de Información Gerencial:** Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre
9 sí para apoyar suficiente y congruentemente a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia para la toma
10 de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y
11 operativos.

12 **ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

13 *Las disposiciones establecidas en el presente Reglamento regulan las relaciones de la Agencia de*
14 *Seguros COOSEGUROS Sociedad Anónima, la creación y funcionamiento de los órganos y comités,*
15 *los canales de ejecución de las directrices emanadas de la Junta Directiva.*

16 **CAPÍTULO II. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

17 **ARTÍCULO 4. ESTRUCTURA**

18 *El presente Código de Gobierno Corporativo contendrá la estructura de gobierno que se ha*
19 *establecido para la gestión del negocio, las políticas, el perfil de los directores, así como los*
20 *mecanismos y medios de control para acreditar su cumplimiento. Este código y sus actualizaciones*
21 *deben ser aprobados por la Junta Directiva u órgano equivalente y debe estar disponible en el sitio*
22 *Web oficial de la Agencia de Seguros COOSEGUROS S.A.*

23 *La Junta Directiva u órgano equivalente debe mantener actualizado el Código y por lo menos una*
24 *vez al año, revisarlo.*

25 1) Estructura de Gestión Política y Estratégica:

26 a) Asamblea de Accionistas.

27 b) Junta Directiva.

28 1.1) Son propósitos fundamentales de la Estructura de Gestión Política y Estratégica,
29 los siguientes:

30 a) Definir los Valores Institucionales, Misión y Visión.

31 b) Definir la Política Institucional en todos aquellos asuntos estratégicos relacionados
32 con las actividades ordinarias de la empresa y otros relacionados con la calidad de su
33 gestión administrativa, *cumplimiento normativo (definido en este reglamento, así*
34 *como los artículos 36 y 37 del acuerdo SUGEF 16-16), gestión del riesgo y control*
35 *interno, de manera tal, que tengan como objetivo fundamental el cumplimiento de las*
36 *metas institucionales, así como el uso razonable, eficiente y transparente de los*
37 *recursos.*

38 c) Mantener actualizada la estructura de gestión política y estratégica.

1 d) Velar por el cumplimiento de las políticas relacionadas con *el cumplimiento*
2 *normativo (definido en este reglamento, así como los artículos 36 y 37 del acuerdo*
3 *SUGEF 16-16)*, la administración del riesgo y el control interno.

4 2) Estructura de Gestión Gerencial:

5 a) Gerencia General.

6 2.1) Son propósitos fundamentales de la Estructura de Gestión Gerencial los
7 siguientes:

8 a) Ejecutar los Valores Institucionales, Misión y Visión, aprobados por la Estructura
9 de Gestión Política y Estratégica b) Ejecutar las Políticas institucionales aprobadas
10 por la Estructura de Gestión Política y Estratégica.

11 c) Tomar las acciones que correspondan, con el fin de contribuir en los procesos que
12 permitan mantener actualizada la Estructura de Gestión Política y Estratégica.

13 d) Ejecutar las políticas aprobadas por la Estructura de Gestión Política y Estratégica,
14 relacionadas con *el cumplimiento normativo (definido este reglamento, así como los*
15 *artículos 36 y 37 del acuerdo SUGEF 16-16)*, la administración del riesgo y el control
16 interno.

17 3) Estructura de Control Interno y Externo:

18 a) Control Interno:

19 i) Auditoría Interna

20 *ii) Enlace de cumplimiento*

21 *iii) Informes de rendición de cuentas a la Asamblea de Accionistas.*

22 b) Control Externo:

23 i) Entes de control y supervisión superior (CONASSIF, SUGESE).

24 ii) Auditorías Externas:

25 3.1) Son propósitos fundamentales de la Estructura de Control Interno y Externo, los
26 siguientes:

27 a) Evaluar las acciones dirigidas al cumplimiento de los Valores Institucionales,
28 Misión y Visión, aprobados por la Estructura de Gestión Política y Estratégica y
29 ejecutados por la Estructura de Gestión.

30 b) Evaluar las acciones dirigidas al cumplimiento de las Políticas institucionales
31 aprobadas por la Estructura de Gestión Política y Estratégica y ejecutadas por la
32 Estructura de Gestión Gerencial.

33 c) Evaluar las acciones emprendidas con el fin de contribuir en los procesos que
34 permitan mantener actualizada la Estructura de Gestión Política y Estratégica según
35 lo aprobado por dicha Estructura de Gestión Política y Estratégica y lo ejecutado por
36 la Estructura de Gestión Gerencial.

1 d) Evaluar las acciones dirigidas a la administración integral de riesgos, así como el
2 cumplimiento normativo.

3 Como consecuencia de las evaluaciones que realice, en especial las mencionadas en los incisos
4 anteriores, a la Estructura de Control Interno y Externo le corresponderá hacer las recomendaciones
5 que en su criterio, debidamente fundamentado contribuyan a la buena marcha de la Sociedad Agencia

6 **CAPÍTULO III. DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN**

7 **ARTÍCULO 5: ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.**

8 **Integración:** La Asamblea de Accionistas en adelante la Asamblea, es el órgano de representación
9 de los dueños de la Sociedad Agencia integrada por sus empresas dueñas.

10 **ARTÍCULO 6: JUNTA DIRECTIVA**

11 **Integración:**

12 La Junta Directiva de la Agencia de Seguros COOSEGUROS Sociedad Anónima, en adelante
13 COOSEGUROS S.A., estará formada por cinco miembros propietarios y un miembro suplente
14 nombrados por la Asamblea General de Accionistas según mecanismo establecido en el Código de
15 Comercio y sus estatutos, por mayoría simple de votos. Y serán elegidos bajo el siguiente orden: en
16 un año serán electos el Presidente, Secretario, Vocal, Fiscal y al siguiente año serán electos el
17 Vicepresidente, Tesorero y el Suplente.

18 Tanto los miembros propietarios como los miembros suplentes serán nombrados por un periodo de
19 dos años y podrán ser reelectos.

20 La Junta Directiva de la Agencia de Seguros COOSEGUROS S. A. estará integrada por cinco
21 miembros: un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario, un Tesorero y un Vocal.

22 La Junta Directiva sesionará bajo la coordinación del Presidente y en ausencia de éste, el
23 Vicepresidente. En ausencia de ambos presidirá el vocal.

24 El quórum para las sesiones será como mínimo de tres Directores de los cuales uno debe ser el
25 Presidente, el Vicepresidente o el Vocal; quienes deberán encontrarse presentes. Igual número e
26 integración deberá respetarse para las deliberaciones y votaciones.

27 A las sesiones de la Junta Directiva deberá asistir el Gerente General.

28 El Auditor Interno asistirá cuando su presencia sea requerida por la Junta Directiva, o bien cuando él
29 lo estime pertinente.

30 Las sesiones podrán realizarse de forma virtual para lo que se deberá contar con el respectivo
31 reglamento.

32 **ARTÍCULO 7. REQUISITOS DE IDONEIDAD**

33 Para postularse y formar parte de la Junta Directiva se requiere:

34 **a) Requerimientos mínimos de calificación, independencia y disponibilidad de tiempo para**
35 **ejercer sus posiciones:**

36 1. Ser ciudadano en ejercicio.

1 2- Ser persona de reconocida solvencia moral.

2 3- Tener disponibilidad de tiempo para las sesiones ordinarias y extraordinarias, las cuales podrán
3 realizarse en forma presencial o virtual, de la siguiente manera: como máximo una vez al mes en
4 forma ordinaria y extraordinariamente las veces que sea necesario a criterio del Presidente o a
5 solicitud de la mayoría simple de sus miembros.

6 4- Tener independencia de criterio.

7 **b) Las incompatibilidades por posibles conflictos de intereses:**

8 1- No podrán ser miembros de la Junta Directiva: los funcionarios o directores de instituciones que
9 sean accionistas de Cooseguros, y que se dediquen en forma directa o por medio de una empresa
10 relacionada, a competir con Cooseguros, en la comercialización de seguros.

11 2- No podrán ser miembros de la Junta Directiva el gerente general o ejecutivo de la entidad.

12 3- No podrán ser miembros de la junta directiva, los funcionarios o directores de instituciones
13 accionistas de Cooseguros, que realicen sus operaciones de seguros con otra comercializadora distinta
14 a Cooseguros.

15 4- No podrán ser miembros de la Junta Directiva quienes tengan alguna relación de consanguinidad
16 o afinidad hasta el tercer grado con algún director, gerente o ejecutivo de COOSEGUROS S.A.

17 **c) Prohibiciones a las que deben sujetarse**

18 1. No podrán ser miembros ni postularse para la Junta Directiva quienes, en los últimos cinco años,
19 tengan sentencia penal condenatoria por la comisión de un delito doloso.

20 2. Tampoco podrán ejercer ningún cargo en la Junta Directiva ni postularse quienes hayan sido, en
21 los últimos cinco años, inhabilitado para ejercer un cargo de administración o dirección en entidades
22 reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General
23 de Valores, la Superintendencia de Pensiones o cualquier otro órgano similar de regulación o
24 supervisión que se cree en el futuro

25 **d) Lineamientos para la formalidad y transparencia del proceso de propuesta y elección de**
26 **directores:**

27 Para ser nombrado como miembro propietario o suplente de la Junta Directiva, o como Fiscal de la
28 Agencia de Seguros COOSEGUROS S. A. los candidatos a cualquiera de los puestos a elegir deberán
29 contar, previo a postular su candidatura, con el aval del Consejo de Administración o Junta Directiva
30 de las Cooperativas o Sociedades Socias de COOSEGUROS S.A. según corresponda, quienes
31 verificarán que el candidato a postular cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento.

32 Sin perjuicio de lo anterior, cesará en sus funciones como miembro de la Junta Directiva de
33 COOSEGUROS S.A.:

34 a. El que se ausente del país por un período ininterrumpido de más de dos meses, sin
35 autorización de la Junta Directiva.

36 b. El que sin causa justificada, deje de asistir a cuatro sesiones ordinarias consecutivas o a siete
37 alternas.

- 1 c. El que por incapacidad física o mental no haya podido desempeñar sus funciones durante seis
2 meses.
- 3 d. El que incurra en responsabilidad por actos u operaciones fraudulentas o ilegales contra la
4 Agencia, siempre que la correspondiente acción sea establecida por la autoridad judicial competente
5 y al respecto se dicte sentencia firme.
- 6 e. En caso de que se dicte auto de apertura a juicio contra un director, por actos contra la Agencia
7 de Seguros, éste será suspendido de sus funciones, hasta tanto no se dicte sentencia absolutoria en
8 su favor.
- 9 f. El que renuncie a su cargo o sufra incapacidad legal. La renuncia deberá ser presentada ante
10 la Junta Directiva.
- 11 g. Cuando se presente alguna de las incompatibilidades detalladas en el inciso b) del artículo 7 de
12 este reglamento.

13 Los miembros de la Junta Directiva que sean cesados en sus funciones serán reemplazados por el
14 suplente, quien entrará en funciones en ausencia definitiva de un miembro de la Junta, hasta por el
15 término que fue nombrado este, de acuerdo con el orden en que fueron electos. Si el plazo de
16 vigencia del nombramiento del suplente excede el de la vigencia del miembro propietario de la Junta
17 que fue sustituido, mantendrá, finalizada esta designación, su condición de suplente, hasta concluir
18 el plazo en que fue nombrado como tal.

19 **ARTÍCULO 8. FUNCIONES**

20 Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos y otros órganos
21 a las juntas directivas u órganos equivalentes, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con
22 las siguientes funciones:

- 23 1) Establecer el plan estratégico de la Sociedad Agencia que al menos contemple la visión, misión
24 estratégica, valores de la entidad y objetivos y metas estratégicas.
- 25 2) Supervisar la gerencia superior de la entidad
- 26 3) Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo, cuando corresponda,
27 necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.
- 28 4) Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo las auditorías interna y externa y tomar
29 las decisiones que se consideren procedentes.
- 30 5) Designar a los auditores internos, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento, las leyes y
31 normativas propias. Asimismo designar la firma auditora externa o el profesional independiente, de
32 conformidad con la propuesta previamente emitida por el Comité de Auditoría.
- 33 6) Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna u órgano de control que aplique y solicitar
34 la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
- 35 7) Aprobar el plan de contingencia para la continuidad de operaciones.
- 36 *h) Solicitar a la auditoría interna u órgano de control que aplique los informes sobre temas*
37 *específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran*
38 *los órganos supervisores.*

- 1 8) *Dar seguimiento a los informes de la auditoría interna u órgano de control que aplique*
2 *relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por*
3 *los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.*
- 4 9) *Aprobar las políticas establecidas en el presente Reglamento, dentro de ellas las necesarias para*
5 *procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno*
6 *de la entidad supervisada, así como las políticas de los comités de apoyo.*
- 7 10) *Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles*
8 *internos requeridos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados*
9 *por la SUGESE”.*
- 10 11) *Incluir o velar porque se incluya en el informe anual a la Asamblea General de Accionistas, los*
11 *aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones*
12 *que se celebraron durante el periodo por cada comité.*
- 13 13) *Velar por el cumplimiento de las normas y por la gestión de los riesgos de ésta según los*
14 *Reglamentos establecidos por al SUGESE.*
- 15 14) *Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo que se establece en este Reglamento.*
- 16 15) *Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros*
17 *auditados que se remitan a las superintendencia correspondiente..*
- 18 16) *Aprobar la revelación en el sitio web institucional de los Informes anuales de Gobierno*
19 *Corporativo, así como los Estados Financieros intermedios y auditados según corresponda.*
- 20 17) *Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.*
- 21 18) *Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.*
- 22 19) *Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.*
- 23 20) *Aprobar la política de Recursos Humanos que contempla el sistema de incentivos y remuneración*
24 *de la entidad.*
- 25 21) *Supervisar la evaluación de riesgos de la Sociedad Agencia que realice la auditoría externa en*
26 *su informe.*
- 27 22) *Ejecutar las responsabilidades y funciones que correspondan según el marco normativo dictado*
28 *por la SUGESE.*
- 29 25) *Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los*
30 *auditores internos o equivalentes y externos.*
- 31 28) *Todas las demás que le correspondan por naturaleza o que le sean asignadas por ley o por*
32 *Reglamento.*

33 **ARTÍCULO 9. VERIFICACIÓN DE LA RAZONABILIDAD DE LA INFORMACIÓN**
34 **FINANCIERA Y LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO**

35 *La Junta Directiva es responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, en*
36 *este sentido el Presidente debe rendir una declaración jurada, sobre su responsabilidad sobre los*
37 *estados financieros y el control interno, para lo cual utilizará como guía el formato que se adjunta*
38 *como anexo 2 a este Reglamento. Dicha declaración se presentará conjuntamente con los estados*

1 *financieros auditados a la SUGESE*

2

3 **ARTÍCULO 10. OPERACIÓN**

4 *Para cumplir adecuadamente con sus funciones y responsabilidades, la Junta Directiva debe reunirse*
5 *con la frecuencia que le permita asegurar el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos de*
6 *la entidad, según lo establecido en la ley y en las disposiciones reglamentarias aprobadas.*

7 La Junta Directiva se reúne ordinariamente en su domicilio social una vez al mes como máximo en
8 forma presencial o virtual y extraordinariamente las veces que sea necesario a criterio del Presidente
9 o a solicitud de la mayoría simple de sus miembros.

10 *Las sesiones se realizarán a la hora que por común acuerdo establezca la Junta Directiva.*

11 *La Junta Directiva sesionará bajo la coordinación del Presidente y en ausencia de éste, el*
12 *Vicepresidente. En ausencia de ambos presidirá el vocal. El quórum para las sesiones será de tres*
13 *Directores de los cuales uno debe ser el Presidente, el Vicepresidente o el Vocal quienes deberán*
14 *encontrarse presentes. Igual conformación del quórum deberá respetarse para las deliberaciones y*
15 *votaciones.*

16 *El Presidente de la Junta Directiva y la Gerencia conjuntamente deberán elaborar un orden del día*
17 *para cada sesión, procurando guardar la prioridad de los asuntos.*

18 *Dicho orden del día será distribuido antes de la sesión y podrá ser modificado por acuerdo simple*
19 *al inicio de ésta, salvo el caso de las sesiones extraordinarias, cuyo orden del día no podrá ser*
20 *variado.*

21 *El procedimiento para las votaciones se ajustará a lo siguiente:*

- 22 1. *Quien preside la sesión dará un término prudencial de discusión del asunto e*
23 *inmediatamente lo someterá a votación.*
- 24 2. *Solamente será válida la votación cuando exista el quórum de ley.*
- 25 3. *Las votaciones se harán públicamente levantando la mano. En el acta se hará constar*
26 *los votos a favor, en contra o abstenciones, así como el razonamiento del voto si algún*
27 *Director lo solicita. Cuando las sesiones sean virtuales aplicará lo establecido en el*
28 *Reglamento aprobado al respecto.*

29 *Los acuerdos se tomarán por mayoría simple, salvo las excepciones que señale la ley, el Estatuto*
30 *Social y este Reglamento.*

31 *Los suplentes entrarán en funciones en ausencia definitiva de un miembro de la Junta, en las*
32 *condiciones establecidas en este Reglamento.*

33 **ARTÍCULO 11. POLÍTICAS DE SELECCIÓN, RETRIBUCIÓN, CALIFICACIÓN Y** 34 **CAPACITACIÓN**

35 *El objetivo de estas políticas consiste en la alineación de los intereses a largo plazo de la entidad*
36 *con la selección y retribución de los miembros del órgano directivo, gerencia, agentes de seguros,*
37 *miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás empleados o funcionarios de la entidad.*

38 **a) Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección.**

39

1 *Para la calificación y selección de cada uno de los miembros del órgano directivo, gerencias,*
2 *miembros de comité de apoyo, y demás empleados o funcionarios de la entidad, se tomará en cuenta*
3 *el perfil establecido para cada uno de los puestos a ocupar. Perfil que deberá ser establecido*
4 *previamente a la selección. Y se dará prioridad a quienes cumplan con los conocimientos y*
5 *experiencia necesarios para el desempeño de las funciones.*

6 *Para la calificación se requerirá del currículum, donde se especifique las calidades personales del*
7 *aspirante, sus conocimientos y su experiencia laboral; tendrá un mayor valor la experiencia laboral.*
8 *Y serán seleccionados por el órgano que corresponde según el puesto, así: La selección para el*
9 *órgano directivo le corresponderá a la Asamblea General Ordinaria de Socios, quienes tomarán en*
10 *cuenta los requisitos establecidos en este Reglamento. La selección para Gerente le corresponderá*
11 *a la Junta Directiva, quienes tomarán en cuenta los requisitos establecidos en este Reglamento. La*
12 *selección de miembros de comité de apoyo, auditor interno le corresponde a la Junta Directiva y*
13 *demás empleados o funcionarios de la entidad, le corresponderá al Gerente General, quien deberá*
14 *tomar en cuenta los requisitos establecidos en este Reglamento de COOSEGUROS S.A.*

15 ***b) Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses.***

16 *Además de las incompatibilidades por posibles conflictos de intereses, para empleados o*
17 *funcionarios de la entidad, son incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de*
18 *intereses:*

19 ***1-*** *Prestar servicios similares a los que ha estado prestando a COOSEGUROS S.A., en otro*
20 *establecimiento similar, durante el período de vacaciones o de cualquier otro descanso*
21 *remunerado; así como realizar trabajos que evidentemente signifiquen competencia para la*
22 *empresa, después de cumplida la labor diaria.*

23 ***2-*** *Utilizar los activos de COOSEGUROS S.A. en beneficio personal o de terceros.*

24 ***3-*** *Utilizar, difundir, publicar, sustraer o retener la información obtenida durante el curso de su labor*
25 *en COOSEGUROS, tanto los documentos, los informes, los programas de cómputo, así como de la*
26 *información digital; siendo todos estos propiedad de COOSEGUROS.*

27 ***4-*** *Ocupar tiempo, dentro de la jornada que se le ha asignado en COOSEGUROS S.A., para asuntos*
28 *ajenos a las labores que les han sido encomendadas, salvo las autorizaciones respectivas.*

29 ***5-*** *Desarrollar funciones paralelas a las contratadas con sistemas de remuneración diferentes, que*
30 *afecten la prestación eficiente de la labor contratada inicialmente.*

31 ***c) Planes de sucesión, al menos para directores, gerentes***

32 *Para efectos de la sucesión de gerentes u otros funcionarios serán aplicables los Requisitos de*
33 *calificación, conocimientos o experiencia que serán aplicados por la Junta Directiva o el Gerente*
34 *General según corresponda el nombramiento.*

35 ***d) Inducción y capacitación.***

36 *Corresponderá a los funcionarios colaborar con el proceso de Inducción de nuevos funcionarios(as),*
37 *por un período de prueba no mayor de tres meses.*

38 *Según los requerimientos de la empresa y sus necesidades esta asumirá los costos necesarios para la*
39 *capacitación de sus funcionarios.*

40 ***e) Lineamientos sobre componentes de remuneración fijos.***

41 *Con fundamento en el Manual y perfiles de puestos las categorías de trabajadores y los salarios base*
42 *correspondientes, en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos establecidos por el Estado.*

43 ***f) Lineamientos sobre componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de***
44 ***la persona o de la entidad.***

1 *La suma a percibir mensualmente por concepto de **dietas** de los miembros de la Junta Directiva, será*
2 *establecida por los precios de la Corte Suprema de Justicia; y ajustable anualmente tomando como*
3 *referencia el índice de precios al consumidor.*

4 *No podrán pagarse más de dos sesiones, sean éstas ordinarias o extraordinarias, presenciales o*
5 *virtuales.*

6 *No se pagaran dietas cuando:*

7 *El Director no asista a la Sesión.*

8 *El Director que llegue treinta minutos después de iniciada la sesión o se retire 30 minutos antes de*
9 *finalizada la sesión, sin justificación previa.*

10 **ARTÍCULO 12. FISCALÍA: FUNCIONES Y OBLIGACIONES**

11 Son funciones de las personas que ejercen la Fiscalía, en relación con la respectiva Sociedad:

12 1) Comprobar que en la Sociedad se hace un balance de situación con la periodicidad que
13 indique el ordenamiento jurídico.

14 2) Comprobar que se llevan actas de las reuniones de la Junta Directiva y de la asamblea
15 de accionistas, así como de las sesiones de los comités de apoyo y las comisiones que se
16 establezcan.

17 3) Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las asambleas de accionistas.

18 4) Revisar el balance anual y examinar las cuentas y estados de liquidación de
19 operaciones al cierre de cada ejercicio fiscal.

20 5) Convocar a asambleas ordinarias y extraordinarias en caso de omisión grave de los
21 administradores.

22 6) Someter a la Junta Directiva sus observaciones y recomendaciones en relación con los
23 resultados obtenidos en el cumplimiento de sus atribuciones, por lo menos una vez al año.
24 Será obligación de la Junta Directiva de la respectiva sociedad, someter al conocimiento
25 de la asamblea general ordinaria el respectivo informe.

26 7) Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con motivo de la presentación y discusión
27 de sus informes, con voz pero sin voto.

28 8) Asistir a las asambleas de accionistas, para informar verbalmente o por escrito de sus
29 gestiones y actividades.

30 9) En general, vigilar ilimitadamente y, en cualquier tiempo, las operaciones, para lo cual
31 tendrán libre acceso a libros y papeles de la sociedad; así como a las exigencias en caja.

32 10) Las demás que consignen las leyes y reglamentos aplicables, así como la escritura
33 social.

34 **CAPÍTULO IV. DE LAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS**

35 **ARTÍCULO 13: LINEAMIENTOS PARA RECIBIR REMUNERACIONES, DÁDIVAS O**
36 **CUALQUIER OTRO TIPO DE COMPENSACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE O**

1 **PROVEEDOR EN RAZÓN DEL TRABAJO O SERVICIO PRESTADO O RECIBIDO POR LA**
2 **ENTIDAD.**

3 *Queda prohibido recibir gratificaciones de clientes o proveedores en efectivo o valores, como*
4 *consecuencia del ejercicio de sus funciones.*

5 **ARTÍCULO 14: NORMAS ÉTICAS**

6 *Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones*
7 *y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad se establecerán*
8 *en el código de conducta de la entidad.*

9 **ARTÍCULO 15. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON CLIENTES**

10 *Las políticas de la relación con clientes (incluidos potenciales clientes) deben tener como objetivo*
11 *asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad, tanto para*
12 *clientes vinculados como para clientes no vinculados a la entidad. Al menos las políticas se deben*
13 *referir a los siguientes aspectos:*

14 a) ***Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que***
15 ***adopten sus decisiones.***

16 *El término cliente se refiere a las personas físicas o jurídicas que solicitan servicios.*

17 *El servicio al cliente comprende dos elementos: la atención que le demos a los clientes y el servicio*
18 *que le brindemos.*

19 *La atención al cliente, demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se*
20 *debe tratar al cliente como la persona más importante y la razón de ser de su trabajo, el servicio*
21 *propiamente dicho demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el cliente.*
22 *Nada se gana si la atención al cliente es excelente, pero los procesos no lo son.*

23 *La visión de excelencia en el servicio al cliente de COOSEGUROS S.A., es que todos los(as)*
24 *funcionarios(as) comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el cliente del mismo.*
25 *Porque una atención y un servicio excelente, es un requisito en el mercado actual y no una ventaja*
26 *competitiva.*

27 *En consecuencia, todos(as) los(as) funcionarios(as) deben tener la actitud cortés de ayudar al cliente,*
28 *como punto central de su actividad. Todos deben estar capacitados para dar atención y servicio*
29 *excelente al cliente. Conocer sus necesidades y tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible,*
30 *teniendo en cuenta que el cliente interno es tan importante como el cliente externo.*

31 *Se debe:*

32 ♦ *Homogenizar la atención al cliente externo e interno.*

33 ♦ *Especializar más al personal y hacerlo más competitivo en el tema de Servicio al Cliente.*

34 ♦ *Lograr que tanto clientes internos como externos reciban una excelente atención.*

35 ♦ *Motivar a los(as) funcionarios(as) para que valoren las relaciones con los clientes, las faciliten*
36 *y actúen independientemente.*

37 b) ***Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente.***

38 *Para la revelación de las tarifas aplicables se debe considerar que la Sociedad Agencia no cuenta*
39 *con productos propios sino que comercializa los productos de la Aseguradora y son los Agentes*
40 *de Seguros que mantienen un contrato mercantil con COOSEGUROS S.A. quienes deben*
41 *dominar el tipo de producto que pone a disposición la Aseguradora.*

42

1 **b) Lineamientos para cuando se presenten inconformidades del cliente en el servicio**
2 **brindado**

3 *Las inconformidades permiten evaluar la calidad del servicio, las cuales representan una*
4 *oportunidad de mejora.*

5 *Es necesario comprender que un cliente externo lo que desea es una satisfacción, de manera que el*
6 *funcionario debe estar en la capacidad de tratar de dársela. El verdadero problema se presenta*
7 *cuando un cliente que recibe un mal servicio no presenta inconformidades y en cambio, decide llevar*
8 *su negocio a un competidor.*

9 *Si la solución que le brinda el funcionario de la oficina aún no lo deja satisfecho, se deberá remitir*
10 *a un funcionario más capacitado para resolver el conflicto o en última instancia a la Gerencia*
11 *General.*

12 *Si tiene que pasar el caso a otro compañero(a) o al jefe, el funcionario deberá procurar explicarle*
13 *todo el detalle, porque es aún más molesto para el cliente, tener que explicar dos veces una situación*
14 *tensa.*

15 **c) Suministro de información correcta y oportuna al cliente**

16
17 *COOSEGUROS debe asegurar información confiable y oportuna a sus clientes.*

18 **e) Confidencialidad de la información de los clientes e impedimentos para el uso de esta**
19 **información para beneficio de terceros.**

20 *Como parte de las políticas de COOSEGUROS S.A. será prohibido utilizar, difundir, publicar, sustraer*
21 *o retener la información obtenida durante el curso de la labor de los funcionarios de COOSEGUROS,*
22 *tanto de los documentos, de los informes, de los programas de cómputo, así como de la información*
23 *digital; siendo todos estos propiedad de COOSEGUROS S.A, Y la violación a dicha confidencialidad*
24 *de la información acarreará a los funcionarios las sanciones establecidas en el código de conducta, así*

25 *así como las responsabilidades legales del caso.*

26 **ARTÍCULO 16. POLÍTICAS SOBRE LA RELACIÓN CON PROVEEDORES**

27 *Las políticas sobre la relación con proveedores deben tener como objetivo que las contrataciones*
28 *obedezcan a las necesidades de la entidad, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores*
29 *condiciones de mercado.*

30 **a) Criterios y condiciones generales de contratación.**

31 *Cuando se considere necesario promover la contratación de bienes y servicios extraordinarios o*
32 *no frecuentes, la Gerencia General con base en al menos tres cotizaciones tomará la decisión e*
33 *informará a la Junta Directiva de dicha contratación.*

34 **b) Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad.**

35 *Todos los funcionarios que intervengan en cualquier etapa del proceso de nombramiento de*
36 *contratación de servicios o productos, deberán guardar la más estricta confidencialidad respecto de*
37 *los asuntos que conozcan con motivo de su participación en el proceso de nombramiento.*

38 *Los documentos que los participantes en el concurso de contratación hubieren aportado a*
39 *requerimiento de COOSEGUROS S.A., así como cualquier prueba que hubieren rendido y sus*
40 *resultados, serán propiedad de COOSEGUROS S.A.*

1 **d) *Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan***
2 ***representar un posible conflicto de interés con la entidad o con los productos que***
3 ***administra.***
4

5 *Como requisito para la aprobación de la contratación de bienes y servicios, toda oferta contará con*
6 *los lineamientos necesarios para gestionar la rescisión del contrato por un posible conflicto de*
7 *interés con la entidad o con los productos que administra.- Corresponderá a la Gerencia General*
8 *hacer la advertencia del conflicto a la Junta Directiva, quien previo estudio determinará la rescisión*
9 *de la contratación, bajo los lineamientos establecidos en la contratación misma.*

10 **ARTÍCULO 17. POLÍTICAS SOBRE LAS RELACIONES INTRAGRUPPO**

11 *La Sociedad Agencia no mantiene relaciones intragrupo por lo que no se establecen lineamientos en*
12 *ese sentido.*

13 **ARTÍCULO 18. POLÍTICA SOBRE EL TRATO CON LOS ACCIONISTAS, ASOCIADOS O** 14 ***SIMILARES***

15 *Las políticas sobre la relación con accionistas, asociados o similares, además de lo que se disponga*
16 *en los estatutos o normativa aplicable, deben tener como objetivo asegurar un trato equitativo y un*
17 *acceso transparente a la información sobre la entidad. Al menos las políticas se deben referir a los*
18 *siguientes aspectos:*

19 **a) *Lineamientos para el acceso a la información de la entidad y participación de los accionistas,***
20 ***asociados o similares.***

21 *Anualmente, en la Asamblea General Ordinaria de Socios se dará a conocer por parte de la Junta*
22 *Directiva y de la Fiscalía, un informe de los logros y de la situación de la empresa; informes que*
23 *serán escritos y que se entregan a cada uno de los socios para su conocimiento y para su debida*
24 *discusión.*

25 *Los informes publicados anualmente así como los Estados Financieros de la empresa estarán a*
26 *disposición de los socios, cuando estos lo requieran, en las oficinas de COOSEGUROS S.A.*

27 **b) *Administración de los conflictos de intereses en la aprobación de transacciones que afecten a la***
28 ***entidad.***

29 *Todas las transacciones que de alguna manera afecten a la entidad, o que impliquen una*
30 *modificación al estatus de la empresa deberá ser aprobado por la Asamblea de Socios, quienes serán*
31 *convocados según el mecanismo establecido en los estatutos, para la debida votación y aprobación*
32 *de dichas transacciones.*

33 *Las transacciones de operatividad o de estrategia de mercado serán aprobadas por la Junta*
34 *Directiva, sin que con su aprobación implique conflictos de interés.*

35 **ARTÍCULO 19. POLÍTICA DE REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

36 *Estas políticas tienen como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la*
37 *confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los clientes de la entidad, como*
38 *para accionistas, órganos reguladores y público en general. A lo interno de la entidad, estas políticas*
39 *deben permitir a los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, miembros de comité de*
40 *apoyo, y demás empleados o funcionarios, el suministro de la información necesaria para el*
41 *adecuado desempeño de sus funciones.*

1 **a) Lineamientos para asegurar que la información que genera y difunde la entidad sea oportuna,**
2 **comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente.**

3 *En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca, como responsables del buen*
4 *funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:*

5 *a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante,*
6 *pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que*
7 *la necesite, en la forma y dentro del plazo requerido para el cumplimiento adecuado de sus*
8 *responsabilidades, incluidas las de control interno.*

9 *b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean*
10 *adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos económicos.*

11 *c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional.*

12 **c) Difusión de información sobre las características de los productos y servicios que la entidad**
13 **ofrezca.**

14 *Toda la información que el cliente tenga sobre COOSEGUROS S.A., antes de entrar directamente en*
15 *contacto con la empresa, impacta su percepción del servicio. De ahí la importancia de mantenerle*
16 *permanentemente informado a través de la comunicación integrada de mercadeo, lo que incluye*
17 *publicidad. Algunos factores que intervienen son:*

18 ♦ *Lo que se diga de COOSEGUROS S.A.*

19 ♦ *La imagen de COOSEGUROS S.A.*

20 ♦ *La publicidad.*

21 ♦ *El sitio en Internet.*

22 ♦ *La información que circula de boca a boca o correo de voz.*

23 ♦ *El contacto con funcionarios(as) y la información que suministran.*

24 ♦ *La atención telefónica de los clientes que llaman pidiendo información.*

25 **c) Difusión de información financiera de la entidad, de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal.**

26 *La difusión de la información financiera de la entidad se hará trimestralmente para la Junta*
27 *Directiva y anualmente, al cierre fiscal de la empresa, para los socios, mediante publicación a los*
28 *socios de un informe Contable y de los Estados auditados realizados por una empresa auditora*
29 *externa. Donde esta última emita un informe de la situación financiera.*

30 **d) Lineamientos para la administración de información confidencial y la limitación al uso indebido**
31 **de información de carácter no público.**

32 *Según los lineamientos establecidos en este Reglamento toda información pertenece a*
33 *COOSEGUROS S.A., y ello implica la obligatoriedad de los funcionarios de considerar como*
34 *confidencial toda la información existente, para lo cual les está prohibido la divulgación, utilización,*
35 *publicación, sustracción o retención de la información obtenida durante el curso de su labor como*
36 *funcionario de COOSEGUROS, tanto de los documentos, de los informes, de los programas de cómputo,*
37 *así como de la información digital.*

38 **ARTÍCULO 20. POLÍTICA DE ROTACIÓN**

39 *La política de rotación de los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente se hará de*
40 *conformidad con el artículo 6 de este Reglamento.*

1 *Y conforme a esta rotación de miembros de Junta Directiva, así se establece e implementan políticas*
2 *de rotación para los miembros de los Comités, tanto internos como independientes.*

3 **ARTÍCULO 21. SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

4 *El incumplimiento de las políticas planteadas en este Código de Gobierno Corporativo para los*
5 *miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, y demás*
6 *empleados o funcionarios, van desde una sanción administrativa hasta el cese de las funciones, así:*

7 *Será objeto de una sanción administrativa que va desde tres días de suspensión hasta ocho días de*
8 *suspensión, según la gravedad del acto: quien no cumpla con las normas establecidas para la*
9 *atención al cliente, la ética de la empresa, trato con los accionistas.*

10 *Será objeto de cese de sus funciones definitivo: quien no cumpla con las normas establecidas para*
11 *la confidencialidad de la información, con los requisitos y funciones de los miembros del órgano*
12 *directivo, gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, y demás empleados o funcionarios.*

13 *Dichas medidas sancionatorias deberán ser aplicadas por la Junta Directiva y según la gravedad*
14 *del caso.*

15 **ARTÍCULO 22. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

16 *La Junta Directiva debe aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo y a la vez autorizar la*
17 *revelación en el sitio web institucional.*

18 **CAPÍTULO IV. OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO**

19 **Sección I. Gerencia General**

20 **ARTÍCULO 23. GERENCIA GENERAL**

21 *La gerencia general debe desarrollar sus funciones acorde con los lineamientos del Código de*
22 *Gobierno Corporativo aprobado. Además, debe establecer e implementar los controles internos y*
23 *tomar las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en dicho Código.*

24 *La gerencia general, al igual que la Junta Directiva, son responsables de que la información*
25 *financiera de la entidad sea razonable, para lo cual deben establecer los sistemas de control interno*
26 *necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de*
27 *control interno. El gerente general debe rendir una declaración jurada, respecto de su*
28 *responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utilizarán como guía*
29 *el formato que se adjunta como anexo 3 a este Reglamento. Dicha declaración se debe presentar*
30 *conjuntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.*

31 *La Gerencia General tendrá las siguientes atribuciones y deberes:*

32 *a. Asistir con derecho a voz a las sesiones de las Junta Directiva*

33 *b. Conocer y avalar los Planes Anuales Operativos y las propuestas de Planes Estratégicos de la*
34 *Sociedad antes de la presentación de los mismos a la respectiva Junta Directiva.*

35 *c. Conocer y avalar el Presupuesto de la Sociedad antes de la presentación de los mismos a la*
36 *respectiva Junta Directiva.*

37 *e. Elaborar y coordinar el Plan Estratégico.*

1 **Sección II. Comités de apoyo creados por normativa externa**

- 2 1) **Comité de auditoría**
3 2) **Comité de Cumplimiento**
4

5 **ARTÍCULO 24. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA**

6 *La Junta Directiva debe integrar un Comité de Auditoría, como órgano de apoyo para el control y*
7 *seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.*

8 *El Comité de Auditoría es un cuerpo colegiado integrado por un mínimo de dos directores de la Junta*
9 *Directiva y por el fiscal de dicho órgano. Adicionalmente, el Comité puede contar con miembros*
10 *externos a la organización.*

11 *Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones*
12 *encomendadas por la Junta Directiva. Esto permite a la entidad contar con un enfoque sistemático*
13 *para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos*
14 *de gobernabilidad.*

15 *Debe gozar de independencia funcional y de criterio. Debe contar con los recursos y autoridad.*

16 **ARTÍCULO 25. FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA**

17 *Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los*
18 *Comités de Auditoría de las entidades supervisadas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos*
19 *con las siguientes funciones:*

- 20 a) *Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el gerente general, la*
21 *auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.*
- 22 b) *Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los*
23 *sistemas de información y procedimientos de control interno.*
- 24 c) *Cuando exista la función de auditoría interna, proponer a la Junta Directiva u órgano*
25 *equivalente los candidatos para auditor interno, excepto las entidades supervisadas que se*
26 *rigen por lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, Ley 8292.*
- 27 d) *Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna u*
28 *órgano de control que aplique.*
- 29 e) *Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma auditora o el profesional*
30 *independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte*
31 *de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a*
32 *los sujetos fiscalizados por la y SUGESE”.*
- 33 f) *Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva,*
34 *poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como*
35 *resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento*
36 *de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.*
- 37 g) *Revisar y trasladar a la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, el informe*
38 *del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.*
- 39 h) *En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por*

1 *el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva u órgano equivalente un informe sobre las*
2 *razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse*
3 *conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por*
4 *el contador general y el gerente general o representante legal.*

5 i) *Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor*
6 *externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente.*

7 j) *Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados*
8 *financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los*
9 *miembros del respectivo cuerpo colegiado.*

10 k) *Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y*
11 *auditados.*

12 l) *Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de*
13 *contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que*
14 *realicen otros servicios para la empresa.*

15 **ARTÍCULO 26: COMITÉ DE CUMPLIMIENTO**

16 *Es de observancia obligatoria por parte de la Junta Directiva u órgano equivalente o la gerencia, la*
17 *integración del Comité de Cumplimiento como órgano de apoyo y vigilancia al Enlace del Oficial de*
18 *Cumplimiento. La integración, funciones y operación de este Comité y del Enlace Oficial de*
19 *Cumplimiento se regirá por lo dispuesto en la Normativa para el Cumplimiento de la “Ley sobre*
20 *estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas,*
21 *legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo” Ley 8204.*

22 **ARTÍCULO 27. IDONEIDAD DE MIEMBROS DE COMITÉS DE APOYO**

23 *Los miembros de los comités de apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo*
24 *con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados por la Junta Directiva. Si un*
25 *miembro no cumple con los requisitos de idoneidad exigidos en la normativa vigente o en las políticas*
26 *internas de la entidad, se debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos por*
27 *la entidad.*

28 **ARTÍCULO 28. SESIONES DE COMITÉS DE APOYO Y LIBROS DE ACTAS**

29 *Los comités de apoyo deben reunirse con la periodicidad definida. En el caso del Comité de Auditoría*
30 *las reuniones deben ser al menos cada tres meses, en las cuales pueden participar sin derecho a voto,*
31 *el gerente general, y los funcionarios que el Comité de Auditoría considere necesarios, así como el*
32 *auditor interno o externo cuando así lo requiera dicho comité.*

33 *Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo deben*
34 *constar en un Libro de Actas, el cual debe estar a disposición del órgano supervisor correspondiente.*

35 **CAPÍTULO VI. AUDITORÍA INTERNA**

36 **ARTÍCULO 29. AUDITORÍA INTERNA**

37 *En la Sociedad Agencia existirá un auditor interno por contratación externa encargado de revisar y*
38 *analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización.*

39 *Debe gozar de independencia funcional y de criterio. Debe contar con los recursos y autoridad*

1 *necesaria para el cumplimiento de sus funciones y debe actuar observando los principios de*
2 *diligencia, lealtad y reserva.*

3 **ARTÍCULO 30. FUNCIONES**

4 *En el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de obligaciones que se deriven de otra normativa, la*
5 *auditoría interna, debe al menos considerar lo siguiente:*

- 6 a) *Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo.*
- 7 b) *Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.*
- 8 c) *Informar periódicamente a solicitud de la Junta Directiva sobre el cumplimiento del plan anual*
9 *de auditoría.*
- 10 d) *Informar a la Junta Directiva sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.*
- 11 e) *Refrendar la información financiera trimestral que la entidad supervisada remita al órgano*
12 *supervisor correspondiente.*
- 13 f) *Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que*
14 *involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas y procedimientos*
15 *de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.*
- 16 g) *Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.*
- 17 h) *Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de*
18 *trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.*
- 19 i) *Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos,*
20 *los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.*
- 21 j) *Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las*
22 *principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo*
23 *las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las*
24 *recomendaciones de mejora, cuando corresponda.*
25

26 **CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES**

27 **ARTÍCULO 31. SANCIONES**

28 *El no envío de información exigido en este Reglamento dentro de los plazos establecidos, será*
29 *sancionado según el marco legal que rige para cada una de las entidades supervisada*

30 **ANEXO 1**

31 **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

32 **I. Encabezado**

33 *En la página inicial del informe se debe incluir:*

- 34 a) *Título “Informe Anual de Gobierno Corporativo”.*
- 35 b) *Nombre de la entidad. En el caso de que el informe se prepare para un grupo o*
36 *conglomerado se debe indicar el nombre de cada una de las empresas que abarca el*
37 *informe.*
- 38 c) *Periodo o año del informe.*
- 39 d) *Fecha de elaboración.*

40 **II. Junta Directiva u órgano equivalente**

- 41 a) *Cantidad de miembros previstos en los estatutos.*

1 b) Información de los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente, según el
 2 siguiente detalle:

| <i>Nombre y número de identificación del director</i> | <i>Cargo en la Junta Directiva u órgano equivalente</i> | <i>Fecha de último nombramiento</i> |
|--|---|-------------------------------------|
| | | |
| | | |
| <i>Nombre y Número de identificación miembros independientes</i> | | |
| | | |
| | | |

3
 4 c) Indique las variaciones que se hayan producido en el periodo, según el siguiente detalle:

| <i>Nombramientos</i> | |
|---|------------------------------|
| <i>Nombre y número de identificación del director</i> | <i>Fecha de nombramiento</i> |
| | |
| | |

5

| <i>Retiros</i> | |
|---|------------------------|
| <i>Nombre y número de identificación del director</i> | <i>Fecha de Retiro</i> |
| | |
| | |

6
 7 d) Indique, en los casos en que aplique, si los miembros de la Junta Directiva u órgano
 8 equivalente asumen cargos de administración o directivos en otras entidades que formen
 9 parte del mismo grupo vinculado:

| <i>Nombre y número de identificación del director</i> | <i>Nombre de la entidad</i> | <i>Cargo</i> |
|---|-----------------------------|--------------|
| | | |
| | | |

- 1 e) *Indique la cantidad de sesiones que realizó la Junta Directiva u órgano equivalente*
 2 *durante el periodo.*
- 3 f) *Indique la existencia de las políticas sobre conflicto de interés, el lugar en que están*
 4 *disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el*
 5 *periodo.*
- 6 g) *Realice una descripción de las políticas para la remuneración de los miembros de la Junta*
 7 *Directiva u órgano equivalente que se hayan aprobado.*
- 8 h) *Si la entidad ha dispuesto voluntariamente una política interna sobre rotación, realice una*
 9 *descripción de las políticas sobre rotación de los miembros de la Junta Directiva u órgano*
 10 *equivalente.*

11 **III. Comités de apoyo**

- 12 a) *Indique los comités de apoyo con que cuenta la entidad en donde se incluya al menos la*
 13 *siguiente información:*
- 14 i. *Nombre del comité.*
- 15 ii. *Cantidad de miembros.*
- 16 iii. *Cantidad de miembros independientes, en los casos en que aplique.*
- 17 iv. *Detalle de sus funciones o responsabilidades.*
- 18 v. *Descripción de los aspectos de mayor relevancia tratados en los comités durante el*
 19 *periodo que abarque el informe. Se exceptúa de esta obligación al Comité de*
 20 *Cumplimiento*
- 21
- 22 b) *Información de los miembros de cada uno de los comités de apoyo, según el siguiente*
 23 *detalle: Se exceptúa de esta obligación al Comité de Cumplimiento.*

| COMITÉ DE _____ | | |
|--|--------------|-------------------------------------|
| Nombre y número de identificación del miembro | Cargo | Fecha de último nombramiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| Nombre y número de identificación miembros independientes | | |
| | | |
| | | |

24

- 25 c) *Realice una descripción de las políticas para la selección, nombramiento y destitución de*

- 1 *los miembros de los comités de apoyo.*
- 2 d) *Realice una descripción de las políticas para la remuneración de los miembros de los*
3 *comités de apoyo.*
- 4 e) *Si la entidad ha dispuesto voluntariamente una política interna sobre rotación, realice una*
5 *descripción de las políticas sobre rotación de los miembros de los comités de apoyo.*
- 6 f) *Realice una descripción de las políticas aprobadas por la entidad mediante las cuales los*
7 *miembros de los comités de apoyo se ven obligados a abstenerse a votar o participar en*
8 *las reuniones del comité, o inclusive a dimitir de su nombramiento.*
- 9 g) *Indique la cantidad de sesiones que realizó cada comité de apoyo durante el periodo.*

10 **IV. Operaciones vinculadas**

- 11 a) *Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u*
12 *obligaciones entre la entidad y los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente de*
13 *alguna de las entidades del grupo o conglomerado, incluyendo la controladora. Revele al*
14 *menos:*
- 15 i. *Nombre del director.*
- 16 ii. *Tipo de operación.*
- 17 iii. *Moneda y monto de la operación.*
- 18 b) *Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u*
19 *obligaciones entre la entidad y otras empresas de su grupo vinculado. Revele al menos:*
- 20 i. *Nombre de la entidad.*
- 21 ii. *Tipo de operación.*
- 22 iii. *Moneda y monto de la operación.*
- 23 c) *En el caso de emisores de valores accionarios, detalle las operaciones relevantes que*
24 *supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los accionistas*
25 *con influencia significativa de la entidad. Revele al menos:*
- 26 i. *Nombre del accionista con influencia significativa.*
- 27 ii. *Tipo de operación.*
- 28 iii. *Moneda y monto de la operación.*

29 *Las operaciones relevantes que se incluyen en este apartado se refieren a aquellas operaciones*
30 *cuyo monto sea igual o supere el cinco por ciento (5%) del total del patrimonio a la fecha de cierre*
31 *del periodo, si se trata de partidas relacionadas con activos o pasivos, o del diez por ciento (10%)*
32 *de total de ingresos de los resultados acumulados del periodo, si se trata de partidas relacionadas*
33 *con ingresos o gastos.*

34 **V. Auditoría externa**

- 35 a) *Nombre de la firma de auditoría externa contratada para la auditoría de los estados*
36 *financieros del periodo.*

- 1 b) *Indique el número de años que la firma de auditoría externa lleva de forma ininterrumpida*
 2 *realizando la auditoría de los estados financieros de la entidad y/o su grupo.*
- 3 c) *Indique si la firma de auditoría externa realiza o ha realizado en el periodo otros trabajos*
 4 *para la entidad y/o su grupo, distintos de los servicios de auditoría.*
- 5 d) *Indique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por la entidad para preservar la*
 6 *independencia del auditor externo.*

7 **VI. Estructura de propiedad**

- 8 a) *Indique los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente, gerente general o*
 9 *miembros de comités de apoyo que posean participación accionaria, directa o indirecta,*
 10 *en el capital social de la entidad:*

| <i>Nombre y número de identificación</i> | <i>Cargo</i> | <i>Número de acciones directas</i> | <i>Número de acciones indirectas</i> | <i>% Total sobre el capital social</i> |
|--|--------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

- 12 b) *Indique los movimientos en la estructura accionaria que fueran realizados por los*
 13 *miembros de Junta Directiva u órgano equivalente, gerente general o miembros de comités*
 14 *de apoyo, en su calidad de accionistas, durante el periodo:*

| <i>Nombre y número de identificación del accionista</i> | <i>Fecha de operación</i> | <i>Número de acciones</i> | <i>Descripción de la operación</i> |
|---|---------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

- 17 c) *En el caso de entidades que se encuentren autorizadas para realizar oferta pública de*
 18 *acciones en el mercado costarricense:*

- 20 1. *Indique los accionistas que posean influencia significativa de la entidad, según el*
 21 *siguiente detalle:*

| <i>Nombre y número de identificación del accionista</i> | <i>Número de acciones directas</i> | <i>Número de acciones indirectas</i> | <i>% Total sobre el capital social</i> |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41

2. *Identifique los programas de recompra de acciones comunes de la propia entidad que se hayan ejecutado en el periodo. Al menos debe revelarse la siguiente información:*
- i. *Fecha de inicio del programa*
 - ii. *Monto o número de acciones que planea adquirir.*
 - iii. *Tipo de recompra (a través de bolsa, mediante subasta o a un socio estratégico)*
 - iv. *Plazo del programa*
 - v. *Puesto de bolsa designado para su ejecución*
 - vi. *Saldo recomprado en el periodo (monto o número de acciones)*
 - vii. *Saldo recomprado acumulado (monto o número de acciones)*
 - viii. *Informar si planea vender las acciones recompradas, así como las condiciones en que lo haría.*

VII. Preparación del informe

- a) *Fecha y número de sesión en que se haya aprobado el informe anual de gobierno corporativo por parte de la Junta Directiva u órgano equivalente.*
- b) *Nombre de los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del informe anual de gobierno corporativo.*

ANEXO 2

CONTENIDO MÍNIMO DE LA DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA U ÓRGANO EQUIVALENTE

(PERSONA RESPONSABLE), a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de (NOMBRE DE LA ENTIDAD) y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el (FECHA) declaro bajo fe de juramento que:

- a. *Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros de (NOMBRE DE LA ENTIDAD) no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.*
- b. *Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de (NOMBRE DE LA ENTIDAD) así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el (FECHA).*
- c. *(NOMBRE DE LA ENTIDAD) ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.*
- d. *Se ha velado para que el Comité de Auditoría se reúna periódicamente, se lleven minutas de las reuniones y reporte con prontitud a la Junta Directiva. Asimismo han revisado y aprobado los estados financieros mensuales de la entidad.*
- e. *Se ha procurado la existencia de una auditoría interna con independencia de criterio.*
- f. *De acuerdo con lo informado por el Comité de Auditoría, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del*

- 1 *iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron*
- 2 *materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información*
- 3 *financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.*
- 4