



Jesús Nazareno

COOPERATIVA

CÓDIGO
DE GOBIERNO CORPORATIVO

Código: CJN-INS-MGC - Versión: 1.0 - Vigencia actual: 26/03/2021

CONTENIDO

Pág. 04	CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES
Pág. 04	Sección 1: Presentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L
Pág. 05	Sección 2: Disposiciones generales
Pág. 08	Sección 3: Valores Corporativos
Pág. 10	CAPITULO II: PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO
Pág. 10	Sección 1: Principios
Pág. 11	Sección 2: Aspectos de mitigación
Pág. 12	CAPITULO III: ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO
Pág. 12	Sección 1: Asamblea General y Tribunal de Honor
Pág. 13	Sección 2: Consejos
Pág. 17	Sección 3: Requisitos y nombramiento
Pág. 18	Sección 4: Incompatibilidades y causas de cesación
Pág. 20	Sección 5: Alta Gerencia
Pág. 21	Sección 6: Órganos de Control
Pág. 24	CAPITULO IV: COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO
Pág. 26	CAPITULO V: INFORME DE GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS
Pág. 26	CAPITULO VI: RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
Pág. 27	CAPITULO VII: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES DE GOBIERNO CORPORATIVO
Pág. 27	Sección 1: Políticas de Recursos Humanos
Pág. 27	Sección 2: Políticas de retribución de la Cooperativa
Pág. 28	Sección 3: Políticas de manejo y resolución de conflictos
Pág. 29	Sección 4: Políticas de revelación de información
Pág. 30	Sección 5: Políticas de interacción y cooperación entre Grupos de Interés
Pág. 33	Sección 6: Políticas para la sucesión de la Gerencia General y puestos claves
Pág. 34	Sección 7: Políticas para aprobar estructuras, instrumentos, nuevas operaciones y servicios financieros o nuevos productos financieros
Pág. 34	Sección 8: Políticas para bienes de uso
Pág. 34	Sección 9: Políticas para determinar los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno
Pág. 35	Sección 10: Procedimientos para operativizar las Políticas Generales de Gobierno Corporativo
Pág. 38	CAPITULO VIII: ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

Sección 1:

Presentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L.

Artículo 1

Presentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L. La Cooperativa es una sociedad de responsabilidad limitada debidamente constituida de conformidad con las leyes bolivianas, con domicilio principal en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, que se organizó como una institución de ahorro y crédito con el objeto desarrollar actividades relacionadas con la intermediación financiera, entendiendo por tal, la captación de recursos del público a través de las operaciones

pasivas, para luego colocarlos, mediante la celebración de las denominadas operaciones activas, esto es, aquellas que implican el otorgamiento de créditos, con la finalidad de satisfacer de manera adecuada y eficiente las necesidades de servicios financieros de la comunidad en general y en especial de los socios. Como entidad formamos parte del sistema financiero regulado y sujeto a la vigilancia y control de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI.

Artículo 2

Base social y patrimonio: Los recursos patrimoniales de la Cooperativa están compuestos por los aportes de capital realizados por los socios y por la reinversión

de los excedentes, destinados fundamentalmente a la prestación de productos y servicios financieros para sus socios y no socios conforme a disposiciones legales en vigencia que rigen la materia.

Para este efecto la Cooperativa cuenta con un “Reglamento de afiliación de socios”, documento que considera todos los aspectos concernientes a la incorporación y desvinculación de sus asociados.

Artículo 3

Modelo de gestión: El modelo de gestión de la Cooperativa se basa en el concepto de Gerenciamiento Estratégico, bajo el liderazgo del presidente, con el respaldo, acompañamiento y supervisión del Consejo de Administración. El Presidente, con el apoyo de la Alta Gerencia, diseña y propone para la aprobación del Consejo de Administración, el Direccionamiento Estratégico de la Cooperativa, en el cual desde las perspectivas: a. Financiera, b. Mercado y clientes, c. Procesos Internos, d. Capital humano e información y e. Responsabilidad Social Empresarial, se define el futuro que se desea para la Cooperativa (pensamiento estratégico), la forma general como se ha de lograr (planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo) y la definición de actividades, responsables y recursos requeridos para el logro de dicha visión (planeación operativa y táctica de corto plazo).

Este modelo no sólo cuenta con los mecanismos para definir y formular los planes, sino que incluye la forma como se controlará la gestión a través del seguimiento de los resultados empleando los cuadros de gestión con indicadores y las reuniones de seguimiento. La estructura de direccionamiento

está enmarcada dentro de las normativas que, para cada uno de los temas existentes, bien sean estas políticas, normas internas o regulaciones y leyes de carácter externo que limitan el actuar corporativo.

De acuerdo con el Direccionamiento Estratégico, el presidente de la Cooperativa, con el apoyo de la Alta Gerencia, diseña y propone para la aprobación del Consejo de Administración el sistema de gestión integral, el plan desarrollo y el presupuesto, como instrumentos para evaluar la gestión empresarial en todos los niveles de la organización. El mapa estratégico es el instrumento que contiene las acciones requeridas que debe emprender la Cooperativa para alcanzar los objetivos y resultados fijados en el Sistema de Gestión Integral.

Artículo 4

Sistema de Gestión Integral: La gestión de negocios de la Cooperativa está guiada por el Sistema de Gestión Integral, cuya finalidad es la de medir de forma metódica y sistemática los resultados y la gestión. De esta forma, se constituye en un marco que permite alinear, focalizar y priorizar de manera adecuada el accionar de la institución. El Sistema de Gestión Integral permite la evaluación y la toma decisiones con base en los resultados obtenidos.

Sección 2:

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto. Este Código tiene como propósito definir los órganos de gobierno corporativo, así como las políticas, normas y medidas que debe tener

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L., con el fin de realizar sus actividades dentro de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Este Código tiene como objeto:

- a. Establecer un marco de derechos y responsabilidades que permita fortalecer la adecuada administración de la Cooperativa, disminuir la existencia de eventuales conflictos entre los distintos grupos de interés, mitigar los riesgos relacionados con la administración de la entidad y mejorar la capacidad para la toma de decisiones.
- b. Establecer y poner en práctica mecanismos que permitan lograr un balance entre la gestión de la Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración, la Presidencia y los demás órganos de la Cooperativa y el control de dicha gestión, mediante un sistema de pesos y de contrapesos, con miras a que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen precautelando los intereses de la entidad, sus socios y acreedores; garantizando el correcto ejercicio de los derechos de los Socios, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de los conflictos de interés y la adecuada prestación de los servicios de intermediación financiera constitutivos del objeto social de la institución, y, en fin, respetando los derechos de los consumidores financieros y demás grupos de interés.
- c. Establecer una estructura de gobierno que genere equidad, integridad, responsabilidad y transparencia, con el fin de coadyuvar a la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero boliviano.
- d. Brindar confianza para todos aquellos que tienen algún interés en que se garantice la transparencia,

la claridad y la autonomía en la gestión de la Cooperativa, a través de las cuales se preserve la existencia de ésta, debido a su manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, con respeto hacia sus grupos de interés, con alta vocación por la responsabilidad social y del medio ambiente, respetando, al mismo tiempo, los objetivos de eficiencia y sostenibilidad empresarial hacia los que debe tender en desarrollo de su objeto social.

Dado su carácter complementario, la aplicación, el cumplimiento e interpretación de este Código deberá hacerse en consonancia con el Estatuto Orgánico de la Cooperativa, su reglamento interno y con las disposiciones legales que regulan la actividad y funcionamiento de las entidades de intermediación financiera regulados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI.

Artículo 2

Elementos de Gobierno Corporativo. Para efectos de procurar una adecuada protección contra el riesgo de Gobierno Corporativo, en el presente Manual se consagran normas relacionadas con los siguientes aspectos, entre otros:

- a. Código de Gobierno Corporativo.
- b. Código de Éticas.
- c. Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

Artículo 3

Ámbito de aplicación. Las disposiciones establecidas en este Código de Gobierno Corporativo son de aplicación para la Cooperativa en su conjunto, en la medida en que les corresponda, de acuerdo con la regulación que les aplique y sin contraponerse a las leyes vigentes, así como a la estructura de gobierno corporativo de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L. La Cooperativa aplicará todo aquello que convenga para alcanzar sus objetivos, según estos lineamientos de gobierno corporativo.

Este Código de Gobierno Corporativo es aplicable a todos los miembros del Consejo de Administración y de Vigilancia, quienes detentan la representación legal en calidad de titulares y suplentes, a la Alta Gerencia, gerentes de las sucursales y agencias y en general a todos los colaboradores de la Cooperativa. Asimismo, se aplica a sus proveedores, acreedores, socios y no socios, en la medida en que tengan que ver con la Cooperativa de manera que se garantice el cumplimiento de los principios generales de Gobierno dentro de éste.

Artículo 4

Ámbito de aplicación jurídico. Las normas contenidas en este Código encuentran el respaldo legal que se deriva de las disposiciones contenidas en el Estatuto Orgánico, en el Código de Comercio, en la Ley de Servicios Financieros N° 393, en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 3°, Título I, Capítulo II, Directrices Básicas para la Gestión de un buen Gobierno Corporativo y en la Ley General de Cooperativas N° 356.

Artículo 5

Definiciones

- a. **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L.** Se refiere a la Entidad que consolida las operaciones, en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b. **Grupo de interés.** Involucra a las personas naturales o jurídicas interesadas en el desempeño

de la Cooperativa, debido a que se ven afectadas por el desarrollo de sus actividades y por las reglas de su Gobierno Corporativo. Principalmente son: los socios, acreedores, clientes, usuarios, colaboradores, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la población en general,

- c. **Ejecutivo.** Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en la Cooperativa, intervenga o tenga posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la Cooperativa.
- d. **Alta Gerencia.** Gerente General y gerentes de área o instancias equivalentes que conforman el plantel ejecutivo de la Cooperativa.
- e. **Gobierno Corporativo.** Conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los integrantes de los Órganos de Gobierno de la Cooperativa, que le permitirán desempeñarse mínimamente bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad.
- f. **Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.** Conjunto de normas que permiten evaluar y sancionar el incumplimiento por parte de los órganos de gobierno a su estatuto orgánico, políticas, procedimientos para la gestión de gobierno corporativo.
- g. **Comité de Gobierno Corporativo.** Es la instancia creada por la Cooperativa, encargada de evaluar la implementación de las acciones y mecanismos necesarios para consolidar un buen gobierno corporativo.
- h. **Conflicto de interés.** Toda situación o evento en los que intereses personales, directos o indirectos, de los socios, consejeros, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, ejecutivos y/o demás colaboradores de la Cooperativa, interfieren con los deberes que les competen, o los llevan a actuar en su desempeño por motivaciones

- diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades.
- i. **Controversia.** Es una discrepancia de opinión existente entre las partes activas (consejeros, socios y clientes, Alta Gerencia y colaboradores) sobre un asunto, bien sea por desacuerdo, discusión de debate, etc.
 - j. **Independencia.** Es la capacidad de extraer conclusiones propias, tras haber considerado con imparcialidad toda la información y opiniones relevantes, sin influencia indebida alguna por parte de las instancias con poder de decisión, ni de intereses internos o externos inadecuados.
 - k. **Órgano de Control.** Corresponde al Consejo de Vigilancia, que delegará a no más de dos de sus miembros denominados Inspectores de Vigilancia y la Gerencia de Auditoría interna.
 - l. **Órgano de Gobierno.** Corresponde a la Asamblea de Socios, al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, la Alta Gerencia, y los correspondientes Órganos de Control.
 - m. **Comité.** Corresponde a los Comités que el Consejo de Administración considere necesario implementar para el buen funcionamiento de la entidad.
 - n. **Consejo de Administración.** Órgano principal de dirección y administración elegido por la Asamblea General de Socios de la Cooperativa.
 - o. **Informe de Gobierno Corporativo.** Documento que revela la situación de la Cooperativa en materia de gobierno corporativo.
 - p. **Plan estratégico.** Documento formal que establece para un periodo de tiempo determinado, los objetivos (cualitativos y cuantitativos) y principales líneas de acción alineados con la misión y visión de la Cooperativa, considerando todas las áreas de su estructura.
 - q. **Riesgo de cumplimiento.** Es el riesgo presente y futuro de que los excedentes de percepción o el patrimonio de la Cooperativa se vean afectados por incumplimientos a la legislación, normativa regulatoria, políticas y estándares éticos.
 - r. **Riesgo de Gobierno Corporativo.** Es la posibilidad de pérdidas que se verán reflejadas y cuantificadas en los riesgos administrados, que derivan de fallas y/o conflictos originados en la manera en que el Consejo de Administración y la Alta Gerencia se relacionan entre sí y con los grupos de interés, así como de la forma en que dirigen las actividades y negocios de la Cooperativa.
 - s. **Riesgo de reputación.** Es la posibilidad de sufrir pérdidas por la disminución de la confianza en la integridad de la Cooperativa que surge cuando el buen nombre de la misma es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes a las actividades de la entidad.
 - t. **Socio (a) y/o asociado (a).** Persona natural o jurídica sin fines de lucro asociada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L.
 - u. **Consejero.** Socio o socia de la Cooperativa elegida por la asamblea de socios para formar parte del Consejo de Administración o del Consejo de Vigilancia.

Sección 3

Valores Corporativos

Artículo 1

Valores

- a. **Compromiso.** Asumimos con responsabilidad y pasión todos y cada uno los desafíos que nos trazamos en la búsqueda de cumplir con nuestra misión institucional.
- b. **Integridad.** Actuamos con ética y honestidad en toda situación.
- c. **Transparencia.** Propiciamos el acceso libre a información veraz sobre nuestra actividad y

- gestionamos una comunicación abierta con todos nuestros grupos de interés.
- d. **Servicio al cliente.** Generamos valor emocional en nuestros socios y clientes mediante un servicio de excelencia.
 - e. **Innovación.** Buscando nuevas y mejores formas de hacer las cosas, fortaleciendo la mejora continua de nuestros servicios, procesos y tecnologías.
 - f. **Trabajo en equipo.** Fomentamos el aporte de nuestros colaboradores para el logro de los objetivos comunes.
 - g. **Responsabilidad Social.** Buscamos mejorar las condiciones de vida de las personas minimizando el impacto negativo que pudiese generar nuestra actividad.
 - h. Ayuda mutua. Promovemos y apoyamos la reciprocidad en beneficio de nuestros grupos de interés.

Artículo 2

Valores Cooperativos

- a. **Afiliación libre y voluntaria.** La Cooperativa es una organización voluntaria, abierta para todas aquellas personas habilitadas para utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser asociado o socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de género.
- b. **Control democrático.** La Cooperativa es una organización democrática controlada por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su Cooperativa responden ante los miembros. En la Cooperativa de base, los miembros tienen iguales derechos de voto (un miembro, un voto).
- c. **Participación económica de sus socios.** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan en forma democrática el capital de la Cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es normalmente propiedad común de la Cooperativa. Usualmente, los socios reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital entregado como condición de membresía. Los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su Cooperativa posiblemente a través del establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos no estaría sujeta a repartición; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la Cooperativa; apoyo a otras actividades aprobadas por los socios.
- d. **Autonomía e independencia.** La Cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus miembros. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluyendo a los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan su autonomía.
- e. **Educación, formación e información.** La Cooperativa brinda educación, formación e información a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y colaboradores, de tal forma que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de su Cooperativa. La Cooperativa informa al público en general particularmente a jóvenes y líderes de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- f. **Compromiso con la comunidad.** La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad a través de políticas aprobadas por sus miembros.
- g. **Cooperación entre cooperativas.** La Cooperativa sirve a sus miembros lo más eficazmente posible y fortalece el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



CAPITULO II

PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Sección 1

Principios

Artículo 1

Principios para un Gobierno Corporativo sólido

- a. Mantener una estructura organizativa que refleje una clara segregación de funciones y responsabilidades acorde con el desarrollo de los negocios y la complejidad de las operaciones de la Cooperativa; evitando la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés.
- b. Contar con documentos específicos, donde formalmente queden develados los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de conducta y otros estándares apropiados de comportamiento.
- c. Contar permanentemente con miembros del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia aptos y calificados para comprender claramente las normas regulatorias y sus funciones en el gobierno corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen a la Cooperativa.
- d. Contar con adecuados mecanismos formalmente establecidos que facilite la comunicación, interacción y cooperación entre los Órganos de Gobierno, respetando la independencia entre las áreas de gestión y control.
- e. Contar con políticas y procedimientos desarrollados en el marco de gobierno corporativo claro y transparente.
- f. A través de informes periódicos y otros mecanismos se conocerá el desempeño de los Órganos de Gobierno Corporativo..
- g. Promover adecuados mecanismos para la emisión y revelación responsable de la información, así como la transparencia en la administración, con el propósito de incrementar la participación de los grupos de interés.
- h. Informar al Consejo de Administración cuando las circunstancias así lo ameriten sobre

la realización de operaciones complejas, o que incorporen compromisos para los socios o afecten sus derechos.

- i. Proteger los intereses de todos los socios (en su calidad de dueños y de clientes), los colaboradores, los proveedores, los miembros de los consejos directivos en general y los comités de apoyo.
- j. Identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa.
- k. Actuar de buena fe y con apego a los principios de confianza y transparencia, otorgando seguridad a sus grupos de interés.
- l. Dar certidumbre y confianza a los socios, depositantes y terceros sobre la conducción honesta y responsable de los negocios de la Cooperativa.
- m. Comprometer el cumplimiento de las actividades constitutivas de su objeto social, a brindar igualdad de oportunidades a los socios, colaboradores, contratistas, clientes, proveedores, competidores y usuarios en general, independientemente de su raza, religión, género, edad, nacionalidad, condición social e ideología política.

Sección 2

Aspectos de mitigación

Artículo 1

Riesgo de Gobierno Corporativo. Como elemento de mitigación, será contar con una adecuada conformación de un Tribunal de Honor que permita

identificar los conflictos originados entre las estructuras de Gobierno Corporativo, Alta Gerencia y/o los grupos de interés, resolviendo oportunamente cualquier situación de conflicto.

Artículo 2

Riesgo de reputación. Como elemento de mitigación, será contar con adecuadas políticas, normas y buenas prácticas de buen gobierno, además del cumplimiento normativo establecido por la ley y la regulación, que permitan salvaguardar el buen nombre y la integridad de la Cooperativa.

Artículo 3

Riesgo de cumplimiento. Como elemento de mitigación, será la correcta aplicación del Estatuto Orgánico debidamente aprobado además de otra reglamentación que regule el patrimonio de la entidad y los excedentes de percepción velando el cumplimiento de la legislación en vigencia, políticas y estándares éticos.

Estos aspectos de mitigación serán corroborados a través de la emisión de informes evacuados por el Comité de Gobierno Corporativo.



CAPITULO III

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Sección 1

Asamblea General y Tribunal de Honor

Artículo 1

Organización. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno R.L., tendrá la organización que más les convenga para el cumplimiento de sus objetivos, conforme a la legislación financiera correspondiente, el Código de Comercio, su Estatuto Orgánico y la estructura de la organización.

Sin embargo, dentro de su estructura, tendrá al menos como órganos de gobierno corporativo los siguientes:

- Asamblea General de Socios.
- Consejo de Administración.
- Consejo de Vigilancia.
- Tribunal de Honor (Comité de Ética).

e. Gerencia General.

f. Auditoría Interna.

De la misma manera, se tendrá a nivel de gobierno corporativo al menos los siguientes comités:

- Comité de Gobierno Corporativo.
- Comité de Ética.
- Comité de Gestión Integral de Riesgo.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Tecnología de la Información.
- Comité de Seguridad Física.
- Comité de Crédito Directivo.
- Comité de Seguridad de la Información.
- Comité Operativo de Tecnología de la Información.

Su conformación, funciones y propósito de los mismos se encuentran descritos en el Manual de Comités Internos de la Cooperativa.

Adicionalmente, la Alta Gerencia podrá definir el funcionamiento de otros comités sean estos ejecutivos u operativos según sus necesidades. Estos comités no forman parte de la estructura organizacional de Gobierno Corporativo.

Artículo 2

De la asamblea. La asamblea general es la autoridad suprema de la Cooperativa, está constituida por la reunión de los socios habilitados. La organización y el funcionamiento de este órgano de gobierno, se encuentran establecidas en el Estatuto Orgánico en vigencia, el cual incluye aspectos como: convocatorias, acciones preliminares, difusión de la información, quórum, derechos, votación y otros. Las asambleas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias, dependiendo de los puntos a tratar. Los acuerdos y resoluciones de la asamblea general son obligatorios para: el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, el Comité electoral y para todos los socios presentes y ausentes. Todos los acuerdos y resoluciones de las asambleas se realizarán de acuerdo a lo establecido en el marco normativo aplicable para las cooperativas de ahorro y crédito abiertas.

Para el desarrollo de las asambleas sean estas ordinarias o extraordinarias, los socios tomaran conocimiento de los temas a tratar, al menos de los siguientes aspectos:

- a. Organización y funciones.
- b. Convocatoria.
- c. Acceso a la información con carácter previo.
- d. Representación y mecanismos de delegación de voto.

Referente al acceso de información con carácter previo, esta será notificada o informada en cada una de las convocatorias, indicando los medios por los cuales los Socios podrán acceder a dicha documentación.

Artículo 3

Del tribunal de honor. Es la instancia disciplinaria, competente, autónoma y permanente, encargada de resolver controversias en la aplicación del Código de Ética de la entidad, analizar y sancionar los casos de violación del código de ética cometidos por los socios, consejeros, ejecutivos y demás colaboradores.

Sección 2

Consejos

Artículo 1

Consejo de Administración. El Consejo de Administración estará compuesto por siete (7) miembros titulares y dos (2) suplentes elegidos en la Asamblea General Ordinaria de Socios. Los consejeros titulares durarán un periodo de tres (3) años en sus funciones y los suplentes un (1) año. El Consejo de Administración elegirá de su seno un presidente, un vicepresidente y/o tesorero y un secretario. De ser el caso, los demás miembros actuarán como vocales.

Cuando se produzca una renovación total del Consejo de Administración, se elegirán a uno de sus miembros por un (1) año, a la mitad de los miembros restantes por dos (2) años y a la otra mitad restante por tres (3) años, de acuerdo al número de votos obtenidos. En lo posterior, el periodo de mandato de los miembros titulares del Consejo de Administración que deben

ser renovados, se establece en tres (3) años. Ningún miembro del Consejo de Administración podrá ser elegido por más de dos periodos consecutivos, los que deberán ser necesariamente en el mismo Consejo.

En caso que quisieran postularse para un nuevo periodo, o periodos subsiguientes, deberán descansar por un periodo no menor a tres (3) años, no pudiendo en este periodo, ejercer el cargo de consejeros o asesores en ninguno de los consejos.

Artículo 2

Definición de roles o lineamientos del Consejo de Administración. El Consejo de Administración, como órgano superior de la administración tiene el poder que emana de la ley y de los estatutos de la Cooperativa, debiendo promover la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo en relación con materias como las siguientes:

- a. Asegurar un adecuado relacionamiento con los socios.
- b. Buscar el mejor interés de la Cooperativa y de los socios.
- c. Implementar acciones y mecanismos necesarios que permitan consolidar un buen gobierno corporativo en función a los lineamientos establecidos por la Asamblea de Socios y sus estatutos.
- d. Mantener una estructura apropiada que permita una visión independiente de la influencia de la Alta Gerencia y/o de otros intereses internos o externos.
- e. Desarrollar y mantener un nivel adecuado de conocimiento y experiencia a medida que la Cooperativa crece en tamaño y complejidad de sus operaciones.
- f. Promover una cultura corporativa que exija y provea

los incentivos adecuados para una conducta ética y que evite o administre los posibles conflictos de interés en sus actividades y compromisos con otras instituciones.

- g. Asegurarse que la información provista a los grupos de interés representa fielmente la situación económico- financiera de la Cooperativa y de los riesgos asumidos.
- h. Incentivar el establecimiento de procesos adecuados para la aprobación de operaciones y nuevos productos, en especial con relación a operaciones complejas (límites aplicables, medidas para mitigar el riesgo legal y de reputación, exigencias de información).
- i. Procurar que existan mecanismos para identificar y corregir prácticas que vulneren la Carta de Identidad Corporativa.
- j. Dar un especial énfasis en el impulso a una cultura de prevención de los riesgos.
- k. Promover el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- l. Evaluar la efectividad en el cumplimiento de funciones de los miembros de los Consejos.
- m. Mantenerse informado sobre el desempeño general de la Cooperativa.

Artículo 3

Funciones del Consejo de Administración. Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan los estatutos, las leyes, reglamentos y otros estamentos legales, el Consejo de Administración, cumplirá en forma colegiada, al menos con las siguientes funciones:

- a. Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa.
- b. Vigilar la cultura corporativa de la Cooperativa, el cumplimiento de los valores y principios éticos comunicados a toda la Institución.
- c. Aprobar los planes de acción principales, el presupuesto y planes de negocios.

- d. Establecer mecanismos correctivos con base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por los comités de apoyo, Auditoría Interna, Auditoría Externa y/o ASFI, u otras instancias de control.
- e. Evaluar regularmente las prácticas de gobierno corporativo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.
- f. Aprobar la Carta de Identidad Corporativa que contenga la misión, visión y valores de la Cooperativa.
- g. Aprobar políticas para alcanzar los objetivos institucionales.
- h. Nombrar y/o remover a la Gerencia General de la Cooperativa.
- i. Solicitar a la Gerencia General y la Alta Gerencia información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación y de la situación económica y financiera de la Cooperativa.
- j. Crear el Comité de Gobierno Corporativo y otros Comités de acuerdo a la normativa aplicable y en función a las necesidades de la entidad.
- k. Nombrar y/o remover a los consejeros miembros del Comité de Gobierno Corporativo y otros Comités.
- l. Aprobar las diferentes estrategias y políticas para la gestión de los riesgos que afecten a la Cooperativa, diseñadas y recomendadas por el Comité respectivo.
- m. Aprobar los límites para los diferentes riesgos que son relevantes para la Cooperativa. Asimismo, revisar periódicamente estos límites.
- n. Asegurar que la Cooperativa mantenga un nivel de suficiencia patrimonial.
- o. Aprobar los planes o acciones de control y mitigación de los diferentes riesgos.
- p. Designar al auditor interno, en el caso que aplique, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y normativas propias.
- q. conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna u órgano de control que aplique y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
- r. Solicitar a la Gerencia de Auditoría Interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
- s. Asegurar que la información provista a los grupos de interés representa fielmente la situación económico- financiera de la entidad y de los riesgos asumidos.
- t. Velar porque se incluya en el informe a la Asamblea General de Socios los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités.
- u. Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo.
- v. Aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- w. Asegurar que la Alta Gerencia aplique políticas y procedimientos estratégicos destinados a fomentar el comportamiento profesional y la integridad. Lo anterior incluye políticas que limiten o prohíban los conflictos de interés o trato preferencial a partes relacionadas, así como los créditos a colaboradores de altos cargos y consejeros. En todo momento debe procurarse preservar la seguridad y solidez de la Cooperativa.
- x. Aprobar estrategias, políticas, normas y procedimientos relativos al buen funcionamiento de la Cooperativa, así como aquellos relativos al gobierno corporativo. De igual forma, cerciorarse que dichas políticas, procedimientos y herramientas sean comunicados, aplicados y evaluados en todos los niveles de la organización.
- y. Garantizar que las políticas y prácticas retributivas de la Cooperativa son congruentes con su cultura empresarial, sus objetivos, su estrategia de largo plazo y con su entorno de control.

Artículo 4

Informe anual de Gobierno Corporativo. El Consejo de Administración debe aprobar y remitir a la Autoridad de Supervisión del sistema Financiero ASFI, el informe anual de gobierno corporativo con corte al 31 de diciembre de cada año. Dicho informe, se enviará según el plazo establecido en la normativa vigente acompañado de la copia notariada del acta que refleja la aprobación del mismo. Dicho informe debe señalar mínimamente lo siguiente:

- a. Estructura Organizativa de las instancias Directivas y la Alta Gerencia.
- b. Estructura y principales funciones de los Comités implementados por la Cooperativa, que no se encuentren establecidos en la normativa emitida por ASFI (nombre del comité, temas tratados, fecha de creación, principales reglas de organización y funcionamiento, miembros del comité y periodicidad de reuniones).
- c. Detalle de códigos, reglamentos, políticas u otros documentos relacionados con gobierno corporativo.
- d. Descripción de los procedimientos establecidos para supervisar la efectividad de las buenas prácticas de buen gobierno corporativo, especificando el número de evaluaciones que se han realizado durante la gestión analizada.
- e. Detalle de incumplimientos observados a las disposiciones contenidas en la documentación interna de la Cooperativa y la normativa emitida por ASFI, relativa a gobierno corporativo.
- f. Los conflictos de interés que fueron revelados en la gestión, su administración y resolución.

La Cooperativa pondrá a consideración y aprobación de la Asamblea de Socios, el Informe de Gobierno Corporativo elaborado al efecto.

Artículo 5

Operatividad del Consejo de Administración

- a. El Consejo de Administración podrá reunirse una vez por semana y cuantas veces sea convocado por el presidente o la presidente, las sesiones se llevarán a cabo de manera presencial o de forma virtual por medios electrónicos disponibles.
- b. El Consejo de Administración a través de su presidente podrá convocar la participación de miembros de la Alta Gerencia a reuniones del Consejo Directivo según determinaciones que asuma. Asimismo, si lo considera necesario invitará a otros colaboradores a participar de dichas reuniones a efectos informativos.
- c. Los asuntos tratados y acuerdos tomados por el Consejo de Administración deberán documentarse mediante actas suscritas por el presidente y secretario.
- d. Los consejeros titulares deben informar a los consejeros suplentes respecto a los asuntos tratados en las sesiones de Consejo, a fin de que su posible intervención no obstaculice la normal marcha de las decisiones de esta instancia, considerando que los mismos pueden suplir alguna vacancia, ausencia o impedimento, en cualquier momento. Asimismo, los consejeros suplentes deben informar a los titulares que sustituyeron en forma transitoria, respecto a las sesiones en las que participaron.
- e. Los resultados oficiales de las inspecciones realizadas por los órganos de control (ASFI, Auditoría Externa u otros), serán dados a conocer al Consejo de Administración en cuanto los mismos sean remitidos a la Cooperativa.

Artículo 6

Consejo de Vigilancia. Se compondrá de tres (3) miembros titulares y dos (2) suplentes elegidos en la Asamblea General Ordinaria de Socios. De entre

sus miembros titulares se elegirán un presidente y un secretario.

Cuando se produzca una renovación total del Consejo de Vigilancia, se elegirá a uno de sus miembros por un (1) año, al segundo por dos (2) años y al tercero por tres (3) años, de acuerdo al número de votos obtenidos.

En lo posterior, el periodo de mandato de los miembros del Consejo de Vigilancia que deben ser renovados será por tres (3) años. Ningún miembro del Consejo de Vigilancia podrá ser elegido por más de dos (2) periodos consecutivos los que deberán ser necesariamente en el mismo Consejo.

En caso que quisieran postularse para un nuevo periodo, o periodos subsiguientes, deberán descansar por un periodo no menor a tres (3) años, no pudiendo en este periodo, ejercer el cargo de consejeros o asesores en ninguno de los consejos.

Artículo 7

Operatividad del Consejo de Vigilancia

- a. El Consejo de Vigilancia se podrá reunir una vez por semana, las sesiones se llevarán a cabo de manera presencial o de forma virtual por medios electrónicos disponibles.
- b. Los resultados oficiales de las inspecciones realizadas por los órganos de control (ASFI, Auditoría Externa u otros), serán dados a conocer al Consejo de Vigilancia en cuanto los mismos sean remitidos a la Cooperativa.

Artículo 8

Funciones del Consejo de Vigilancia

- a. Propiciar la comunicación entre los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, la

Auditoría Interna, la Auditoría Externa y los entes supervisores.

- b. Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c. Proponer al Consejo de Vigilancia los candidatos para Auditor Interno.
- d. Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- e. Proponer al Consejo de Administración la designación de la firma auditora y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de la ASFI sobre auditoría externa.
- f. Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión al Consejo de Administración, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la Cooperativa.
- g. Cumplir con la implementación de las acciones correctivas por deficiencias observadas por el Auditor Externo, el Auditor Interno y la Autoridad Reguladora.
- h. El Consejo de Vigilancia está facultado para nombrar o remover al Auditor Interno.

Sección 3

Requisitos y nombramiento

Artículo 1

Requisitos para ser consejero. Los miembros de los Consejos deben reunir al menos los siguientes requisitos:

- a. Personas de reconocida honorabilidad.
- b. Tener experiencia empresarial o en materia

administrativa y financiera. Además, en el caso del Consejo de Administración, al menos dos de los miembros deben contar con estudios y experiencia financieros.

- c. Capacidad y objetividad para ejercer sus funciones con independencia, es decir, con la capacidad de extraer sus propias conclusiones tras haber considerado con imparcialidad toda la información y opiniones relevantes.
- d. Comprender claramente sus funciones en el gobierno corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen a la Cooperativa.
- e. Consagrar el tiempo y los recursos que sean necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones como miembros de los consejos de la Cooperativa.
- f. Desenvolverse, interna y externamente, con la discreción máxima en relación a los temas o asuntos discutidos en el seno del Consejo o Comités en los cuales participe.
- g. Los miembros de los Consejos deben ser independientes, con relación a los asuntos administrativos y operativos de la Cooperativa.

Esta documentación estará a disposición del órgano supervisor, el cual tendrá acceso para revisar el cumplimiento de los requisitos indicados.

Artículo 2

Nombramiento

- a. La Asamblea General de Socios elegirá a los miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia, entre los candidatos que cumplan los requisitos.
- b. Los miembros de los Consejos serán nombrados por la Asamblea General de Socios por períodos de tres años, con posibilidad de reelección por única vez de un periodo similar. En caso que quisieran postularse para un nuevo periodo o periodos subsiguientes, deberán cumplir con el

periodo de descanso de tres años establecido por la Asamblea General Ordinaria de Socios.

- c. La Asamblea General Ordinaria de Socios o, quien ésta designe, deberá evaluar las características de cada uno de los candidatos a miembros de los Consejos.
- d. Para ser nombrado miembro de los Consejos, los candidatos deberán presentar una declaración voluntaria del cumplimiento de los requisitos y de la inexistencia de las prohibiciones vigentes, debidamente, autenticada por Notario Público. Esta declaración deberá ser actualizada ante cualquier cambio. Si un miembro de los Consejos deja de cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos, se debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos en los estatutos o en la legislación que la regula.

Sección 4

Incompatibilidades y causas de cesación

Artículo 1

Consejos incompatibles. No podrán ser miembros de los Consejos:

- a. Los que tengan deudas en mora y castigadas con el Sistema Financiero.
- b. Los que han sido partícipe en quiebra casual, culpable o fraudulenta.
- c. Los que han sido condenado por hurto, robo, defraudación, cohecho, emisión de cheques sin fondos o delitos contra la fe pública o en contra del Estado.
- d. Los que han estado relacionado con el lavado de dinero, narcotráfico, corrupción, terrorismo, el contrabando, o daños al medio ambiente.
- e. Los que no tienen constituidos Certificados de Aportación hasta el monto establecido en el Reglamento de Elecciones, que no provengan de operaciones en crédito de la propia entidad y por el tiempo que dure su mandato.

- f. Los que son colaboradores de la Cooperativa, y de haber sido ser ex funcionario de la Cooperativa, haber cesado en sus funciones por lo menos tres (3) años.
 - g. Los dirigentes de partido político en ejercicio, ni haberlo sido en los cinco (5) años anteriores.
 - h. Los que tengan procesos judiciales pendientes de cualquier naturaleza con la Cooperativa o con terceros; por haber puesto en mandatos anteriores en graves riesgos a la entidad, o efectuado manejos dolosos debidamente comprobados y con sentencia ejecutoriada.
 - i. Los que tienen conflictos de intereses con la Cooperativa.
 - j. Los que han causado agravio a la Cooperativa, interponiendo demandas que actúan en contra de los intereses de la entidad, causando daño a la misma, tanto en el ámbito económico como en su razón social.
 - k. Los que están comprendido dentro las prohibiciones dispuestas en la Ley de Servicios Financieros.
 - l. Los que tienen notificación de cargos de la autoridad de fiscalización pendiente de resolución.
 - m. Los que hayan sido suspendidos, separados o inhabilitados para ocupar cargos administrativos o de dirección en Entidades reguladas o supervisadas por los órganos de regulación o supervisión financiera.
 - n. Los que han sido sancionados por la autoridad de fiscalización, con suspensión permanente para el ejercicio de sus funciones.
 - o. Los que han sido suspendidos temporalmente para el ejercicio de sus funciones como resultado de alguna sanción impuesta por la entidad fiscalizadora.
- a. Abstenerse de participar en actividades que puedan comprometer su integridad en relación con el acceso a información privilegiada y/o confidencial que en virtud de su cargo asignado haya obtenido.
 - b. Inhibirse en la participación de las reuniones de los Consejos, de su discusión y resolución, así como de cualquier toma de decisión, que involucren temas relacionados directamente con sus intereses o de sus parientes hasta segundo grado de consanguinidad.
 - c. Ejecutar acciones que directa o indirectamente vayan en contra de los intereses de la Cooperativa, de su imagen y de la de los ejecutivos, miembros de los Consejos o de los diferentes Comités de Apoyo.
 - d. No participar en las sesiones de los Consejos, de su discusión y resolución, así como de cualquier toma de decisiones, en los cuales exista un posible conflicto de interés de tipo económico, psicológico, emocional, asociativo, o de autoridad con cualquiera de las partes o sus representantes.

Artículo 3

Causas de cesación de los miembros de los consejos. Los miembros de los Consejos cesarán en sus funciones cuando:

- a. Incumplan con los requisitos establecidos en la Ley de Servicios Financieros.
- b. Incumplan los requisitos establecidos en el presente Manual para ser consejeros.
- c. Se incurra en alguna de las prohibiciones contempladas en la presente Sección.
- d. Por declaratoria de incapacidad o de ausencia.
- e. A criterio de la Asamblea General de Socios de la Cooperativa.
- f. El miembro del Consejo así lo solicite.

Artículo 2

Incompatibilidades por posibles conflictos de interés. Los miembros de los Consejos deberán:

En estos casos, caducará la designación de los miembros de los Consejos y se procederá a evaluar la conveniencia de sustitución de los mismos conforme lo señalado en su estatuto orgánico.

Sección 5

Alta Gerencia

Artículo 1

Gerencia General. La Gerencia General de la Cooperativa, desarrollará sus funciones de acuerdo con los lineamientos del Código de Gobierno Corporativo, de acuerdo a mandatos y disposiciones emanadas del Consejo de Administración, estatuto orgánico. Además, establecerá e implementará los controles internos y tomará las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en este Código.

La Gerencia General, es responsable de la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para gestionar las operaciones y riesgos en forma prudente para cumplir con los objetivos estratégicos fijados por el Consejo de Administración, y en asegurar que éste recibe información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Será responsabilidad de la Gerencia General actuar, en todo momento, bajo los principios de buena fe, con la diligencia, cuidado y reserva debidos, velando siempre por los mejores intereses de los ahorristas, depositantes, inversionistas y sus socios.

Artículo 2

Funciones de la Gerencia General

- a. Cumplir con los deberes y funciones que le señalen el mandato del Consejo de Administración, estatuto orgánico, los acuerdos de la Asamblea

General de Socios, el ordenamiento jurídico y el presente Código, así como la realización de todas aquellas actividades que sean necesarias para el buen funcionamiento y operación de la cooperativa.

- b. Administrar con principios de transparencia, objetividad, responsabilidad, rendición de cuentas, prudencia y profesionalismo.
- c. Suministrar al Consejo de Administración la información confiable que sea necesaria para asegurar el gobierno corporativo y dirección superior de la Entidad.
- d. Reportar al Consejo de Administración sobre los niveles de riesgo asumidos, con la frecuencia que ésta lo establezca.

Las funciones específicas de la Gerencia General se detallan en el Manual de Organización.

Artículo 3

Requisitos del Gerente General

- a. Tener título profesional universitario reconocido, que lo habite para el cargo.
- b. Ser de reconocida honorabilidad, capacidad y experiencia.
- c. Carecer de antecedentes penales.
- d. No encontrarse dentro de las incompatibilidades y limitaciones la Ley de Servicios Financieros.

Artículo 4

Causas de cesación del Gerente General. El Gerente General cesará en sus funciones cuando:

- a. Incumpla los requisitos establecidos en el presente Manual.
- b. Se incurra en alguna de las prohibiciones contempladas en el Código de Ética.
- c. Por declaratoria de incapacidad o de ausencia.
- d. A criterio del Consejo de Administración.

e. El Gerente General así lo solicite.

En estos casos, se procederá a aplicar el procedimiento de sucesión establecido.

Sección 6 Órganos de Control

Artículo 1

Auditoría Interna. Es una actividad independiente y objetiva de control eficiente, aseguramiento y de consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Cooperativa, debe aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, contribuyendo así al logro de los objetivos de la Cooperativa.

La Gerencia de Auditoría Interna goza de independencia funcional y de criterio; cuenta con los recursos y la autoridad para el cumplimiento de sus funciones y actúa observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

El Auditor Interno, a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna, será nombrado por el Consejo de Administración, a propuesta del Consejo de Vigilancia, previa verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la presente sección.

Artículo 2

Remoción del Auditor Interno. El Consejo de Administración es el único órgano de la Cooperativa que puede remover al Auditor Interno. El proceso de remoción debe justificarse, con un informe del Consejo de Vigilancia, sobre el incumplimiento por parte del Auditor Interno de las normas y disposiciones, la normativa interna de la Cooperativa y la debida diligencia que debe seguir en el desarrollo de sus actividades.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) aplicará, según sea el caso, las sanciones correspondientes a quienes resulten responsables de contravenir las normativas y disposiciones vigentes.

Artículo 3

Auditor Interino. En caso de afección o vacaciones del Auditor Interno titular, la Gerencia de Auditoría Interna podrá estar a cargo de un Auditor Interino por el plazo máximo de treinta (30) días calendario.

El Auditor Interino, en caso de afección o vacaciones del Auditor Interno titular, será nombrado por el Consejo de Administración y debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, salvo el referido a la experiencia, que debe ser como mínimo de dos (2) años en actividades de auditoría en entidades supervisadas o en el desempeño de cargos afines.

Quedará entendido, además, que en ningún momento la Cooperativa podrá carecer de Auditor Interno, siendo esta responsabilidad del Consejo de Administración según lo dispuesto en el Artículo 438 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

Artículo 4

Requisitos para ser Auditor Interno. El Auditor Interno debe tener solvencia moral, conocimientos y experiencia apropiados para la función que desarrolla dicha gerencia, debiendo reunir los siguientes requisitos mínimos:

- Tener título profesional en provisión nacional en ramas afines a la actividad financiera.
- Acreditar una experiencia no menor a tres (3) años en actividades de auditoría interna o externa o supervisión en entidades de intermediación financiera a partir de la obtención del título en provisión nacional.

- c. Acreditar conocimiento de leyes, así como de los reglamentos y normativa emitida por ASFI, normas tributarias, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia (NAGA) y Normas Internacionales de Auditoría (NIA).
- d. Acreditar documentadamente la capacitación recibida en los últimos doce (12) meses, con relación a principios y prácticas de auditoría, contabilidad y gestión de riesgos.
- e. Dedicación exclusiva al cargo dentro de la Cooperativa.

ASFI podrá establecer excepciones a los requisitos señalados en los incisos b. y d. situación que deberá estar debidamente justificada.

Artículo 5

Impedimentos para ser Auditor Interno. No pueden ejercer las funciones de Auditor Interno, las personas que:

- a. Incurran en alguno de los impedimentos señalados en el Artículo 442 de la Ley de Servicios Financieros.
- b. Tengan conflicto de intereses con la Cooperativa.
- c. Tengan pendientes acciones judiciales en su contra con la Cooperativa o con el sistema financiero.
- d. Sean cónyuges o personas con parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad según el cómputo civil con consejeros, ejecutivos o colaboradores de la Cooperativa.
- e. Sean considerados vinculados a la Cooperativa, conforme a las disposiciones establecidas en el Parágrafo II del Artículo 458 de la Ley de Servicios Financieros.
- f. Quienes por el desempeño o por haber desempeñado cualquier cargo o función en la Cooperativa, hasta un año (1) después de haber

cesado sus funciones, confronten conflicto de intereses para el ejercicio de las responsabilidades y funciones como auditor interno.

- g. Incurran en situaciones que limiten la necesaria independencia para el ejercicio de sus funciones.
- h. En caso que algunas de las funciones de la Gerencia de Auditoría Interna requieran ser tercerizadas, quedarán impedidos de ejercer esta función las Firmas de Auditoría Externa Autorizadas que tengan contrato vigente con la Cooperativa para emitir dictamen sobre la razonabilidad de los Estados Financieros de la Cooperativa.
- i. Hubieran participado en actividades financieras ilegales definidas en la legislación vigente.

Artículo 6

Funciones de la Auditoría Interna. Las funciones básicas de la Auditoría Interna, sin perjuicio de obligaciones que se deriven de otra normativa, son:

- a. Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la Cooperativa y de acuerdo con las políticas implementadas por el Consejo de Administración.
- b. Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c. Informar periódicamente al Consejo de Administración a través del presidente del Comité de Auditoría sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.
- d. Informar al Consejo de Administración y a la Gerencia General, a través del presidente del Consejo de Vigilancia sobre los resultados de la Auditoría Interna Refrendar la información financiera trimestral que la Cooperativa remita al órgano supervisor correspondiente.
- e. Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la Cooperativa, acatando las normas y procedimientos de

- aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- f. Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la Cooperativa.
 - g. Mantener a disposición de la autoridad de supervisión correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los trabajos realizados.
 - h. Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
 - i. Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.
 - j. Revisar si los medios utilizados para la salvaguarda de activos son apropiados.
 - k. Evaluar la eficacia y eficiencia con que los recursos son administrados.
 - l. Llevar a cabo periódicamente auditorías informáticas y realizar evaluaciones posteriores a la instalación de los sistemas de procesamiento de información, para determinar si éstos cumplen los propósitos y objetivos para los cuales fueron creados.
 - m. Realizar investigaciones especiales de aquellos casos en que hayan ocurrido o se sospeche que puedan estar incurriendo en fraudes, incumplimiento de leyes, normas y regulaciones o cualquier otro tipo de irregularidades.
 - n. Comprobar que la Gerencia ha tomado medidas para la implantación de recomendaciones de Auditoría Interna, externa y entes reguladores.
 - o. Establecer un programa de aseguramiento de calidad por el cual el Auditor Interno respalde el funcionamiento de las actividades de auditoría interna, incluyendo el cumplimiento del plan de mejora resultado de las evaluaciones internas realizadas por la Gerencia de Auditoría Interna.
 - p. Promover la obtención de certificaciones profesionales dentro del equipo de colaboradores a fin de brindar una seguridad razonable de la mejora continua.
 - q. Evaluar las funciones significativas de fusión/consolidación y operaciones, procesos y servicios nuevos o modificados, así como los procesos de control que coincidan con su desarrollo, implementación y/o expansión.
 - r. Ejecutar anualmente pruebas para verificar el nivel de cumplimiento de la normativa para prevenir la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo, que incluya la verificación de la efectividad de los planes, programas y controles internos adoptados por la organización para este fin.



CAPITULO IV

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 1

Propósito. El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia encargada de evaluar la implementación de las acciones y mecanismos necesarios para consolidar un buen gobierno corporativo.

Artículo 2

Funciones y Atribuciones del Comité. El Comité de Gobierno Corporativo debe cumplir mínimamente las siguientes funciones:

- Órgano encargado de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen Gobierno Corporativo establecidos en la Ley de Servicios Financieros, normativa reglamentaria vigente y otros.
- Responsable de elaborar el Informe de Gobierno Corporativo.
- Cuando así corresponda puede solicitar

información al Comité de Gestión Integral de Riesgos u otros comités.

Artículo 3

Miembros integrantes del Comité. El comité de Gobierno Corporativo está conformado por:

- Presidente del Consejo de Administración
- Presidente del Tribunal de Honor
- Gerente General

El Presidente del Consejo de Administración será quien presida las reuniones del comité.

Todos los miembros de este comité tienen derecho a voz y voto.

Según los temas a tratar el presidente del Comité podrá convocar a otros representantes sea de la Alta

Gerencia u otras áreas que tengan que ver con el manejo de conflictos y el cumplimiento de códigos o reglamentos de conducta, quien o quienes solo contarán con derecho a voz.

Se podrá convocar a asesores o consultores especializados en temas específicos a tratar, buscando soporte técnico, jurídico o de cualquier criterio de análisis que apoyen a la toma de decisiones.

Artículo 4

Periodicidad de reuniones y quórum. El Comité de Gobierno Corporativo sesionará al menos con una periodicidad anual, pudiendo convocarse a reuniones extraordinarias cuando la necesidad así lo demande.

Dos miembros del comité, como mínimo, hacen quórum. En caso de empate, dirimirá el tercer miembro en una próxima reunión.

En ausencia de un miembro del comité, asumirá temporalmente su representante o a quién este designe, con las mismas facultades y obligaciones de quien representa.

La convocatoria a reuniones podrá ser de forma verbal o escrita, el orden del día debe ser puesto

en conocimiento con anticipación a los miembros convocados.

Las decisiones determinadas en las reuniones del Comité de Gobierno Corporativo, deberán constar en actas, conteniendo al menos los siguientes datos:

- a. Fecha, hora y lugar de reunión.
- b. Número de acta.
- c. Temas a tratar.
- d. Resolución de la reunión.
- e. Nombres y firmas de los participantes.

Artículo 5

Conformación y Designación. Aprobada la conformación, el Consejo de Administración procederá a la designación de los miembros del comité, debiendo constar en Acta para que los nuevos designados pasen a formar parte del Comité de Gobierno Corporativo, asumiendo obligaciones y responsabilidades específicas de este comité.

Los cambios en la nómina de los miembros del comité deben ser conocidos y aprobados por el Consejo de Administración, lo cual debe quedar consignado en acta.



CAPITULO V INFORME DE GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Artículo 1

Informe de gestión. El presidente del Consejo de Administración presentará anualmente un informe de gestión del Consejo por él presidido, dentro de la primera Asamblea General Ordinaria de Socios, después del cierre de cada gestión o cuando así lo requiera la misma.

Artículo 2

Rendición de cuentas y desempeño. Los miembros titulares del Consejo de Administración, al término de su gestión (mandato) o cesación de funciones, deberán presentar a la Asamblea General Ordinaria de socios un informe individual de rendición de cuentas y desempeño, teniendo por objeto establecer el grado de cumplimiento de sus deberes y responsabilidades y el logro de sus objetivos.

CAPITULO VI RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 1

Gobierno Corporativo y grupos de interés. Para la Cooperativa, la relación con los grupos de interés se fundamenta en el respeto de sus derechos y un trato equitativo enmarcados en la transparencia y apego a las normas. La Cooperativa promoverá la solución efectiva de conflictos con sus grupos de interés.

mantiene relaciones con los siguientes grupos de interés:

- Socios.
- Colaboradores.
- Consumidores financieros.
- Competidores.
- Proveedores.
- Sociedad.
- Estado.
- Reguladores externos (ASFI y otros).

Artículo 2

Identificación de los grupos de interés. La Cooperativa

CAPITULO VII

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 1

Políticas y procedimientos para Gobierno Corporativo.

A efectos de incentivar las buenas prácticas de gobierno corporativo y delinear las conductas éticas y deseadas en los colaboradores y reconocer los derechos de los grupos de interés, se establecen políticas y procedimientos que se describen en las siguientes secciones:

Sección 1

Políticas de Gestión Humana

Artículo 1

Políticas de reclutamiento, selección y administración de la gestión humana

- a. La Cooperativa en primera instancia aplicara el reclutamiento interno para beneficiar a los colaboradores que ofrecen mejores oportunidades de desarrollo, si no existieran las competencias requeridas en el interior de la institución, se aplicará el reclutamiento externo.
- b. La Gerencia de Desarrollo Organizacional deberá contar con políticas y procedimientos que aseguren la neutralidad, la eficiencia de los procesos de reclutamiento y selección; dando siempre prioridad al personal interno cuando se trate del mejor candidato.
- c. El Consejo de Administración aprobará el perfil de puestos para cada posición de la cooperativa propuesto por la Gerencia General.
- d. La Gerencia de Desarrollo Organizacional debe contar con políticas y procedimientos sobre

inducción y capacitación al personal.

- e. La Cooperativa debe contar con un proceso de rotación de personal interna que defina los puestos susceptibles a su aplicación, además de establecer un procedimiento para promociones y remoción del personal.
- f. La Cooperativa debe contar con un mecanismo de evaluación del desempeño para sus colaboradores. El Consejo de Administración será el responsable de evaluar al Gerente General y el Consejo de Vigilancia, al responsable de Auditoría Interna.
- g. La Gerencia de Desarrollo Organizacional debe contar con una política y procedimiento de remuneraciones e incentivos cuando corresponda, que contemple al menos el perfil del puesto y responsabilidades asignadas.
- i. Los miembros de los Comités cualquiera sea este, no recibirán dietas u otro tipo de remuneración por participar en los mismos.
- ii. Debe velarse porque los esquemas salariales para la alta gerencia se establezcan de modo que no generen conflictos de intereses.

Sección 2

Políticas de retribución de la Cooperativa

Artículo 1

Políticas de retribución

- a. Los salarios de los colaboradores estarán determinados en base a un modelo de compensación acorde a las condiciones del cargo, el impacto que genera en la Cooperativa y en un entorno de equidad interna.

- b. La Gerencia de Desarrollo Organizacional deberá contar con las políticas y procedimientos necesarios para que la remuneración al personal se encuentre dentro de parámetros razonables.
- c. El Consejo de Administración es el responsable de velar porque los esquemas salariales para ejecutivos no se establezcan de modo que puedan provocar conflictos de interés. Además, debe velarse que estos no superen los límites establecidos por ley.
- d. La remuneración podrá ser compuesta por una parte fija y otra variable, en la medida que la Cooperativa lo considere necesario o conveniente.
- e. El personal ejecutivo o no, que participe como miembro de algún comité, no recibirá dietas u otro tipo de remuneración por participar en los mismos.
- f. Los consejeros y socios miembros de los Comités formalmente establecidos, percibirán Dietas por cada reunión a la que asistan en los términos que sean aprobados por la asamblea general ordinaria.
- g. El personal ejecutivo y colaboradores percibirán las siguientes remuneraciones y beneficios:
 - i. Salarios, bonos y beneficios sociales, conforme a las disposiciones legales en vigencia.
 - ii. Otras remuneraciones que apruebe el Consejo de Administración.
 - iii. Otros ingresos establecidos por ley.
- h. Las retribuciones que perciban los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, la Alta Gerencia, Asesores y Ejecutivos, estarán sujetos a lo establecido en el Art. 464 inciso h) de la ley 393 LSF.
- i. Definir incentivos a socios y colaboradores.
- j. El Consejo de Administración por medio de la Gerencia General podrá autorizar reconocimientos extraordinarios al personal desvinculado por renuncia voluntaria.

Sección 3

Políticas de manejo y resolución de conflictos

Artículo 1

Políticas sobre conflictos de intereses

- a. Todo colaborador con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a un conflicto de interés.
- b. Todos los consejeros, administradores y colaboradores deberán evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la entidad. En todo caso deberán actuar dando prelación a los intereses que beneficien a la Entidad, antes que a sus propios intereses.
- c. Los consejeros, administradores, representantes legales y en general todos los colaboradores deben cuidar que las actividades que realicen fuera del horario de trabajo en la Cooperativa no propicien o toleren un conflicto de intereses en detrimento de los intereses de la Cooperativa o deterioren su buen nombre.
- d. Los colaboradores de la Cooperativa, con ocasión y en el desarrollo de sus funciones, no podrán ofrecer, solicitar, o aceptar gratificaciones, comisiones o cualquier otra forma de remuneración personal, proveniente de terceros o partes interesadas, salvo el plan de compensaciones o promociones que autorice la Cooperativa; para lograr o no, la realización de negocios que involucren a la Cooperativa sus agencias y sucursales en el territorio nacional. Los obsequios e invitaciones que reciban los colaboradores con ocasión y en desarrollo de sus funciones, por fuera de lo acostumbrado socialmente, deberán darse a conocer a su inmediato superior.
- e. Está prohibido a todos los colaboradores de la Cooperativa administrar negocios a título personal

- de socios o clientes de la Cooperativa que implique conflicto de intereses.
- f. Los colaboradores de la Cooperativa, no podrán ser contraparte ni representantes de socios o clientes ante la Cooperativa y en consecuencia, les está prohibido realizar operaciones por cuenta de los mismos.
- g. Ningún colaborador podrá participar en el proceso crediticio en el que el mismo mantenga algún interés o relación personal, económica o de otra índole que pudiera influenciar su evaluación y/o decisión.
- h. No es permitido que los colaboradores utilicen su oficina y elementos de trabajo para manejar o promover negocios a título personal o en provecho de terceros.
- i. Los colaboradores de la Cooperativa deberán realizar sus actividades con total imparcialidad, objetividad, transparencia evitando influencia de carácter subjetivo sentimental o emocional.
- j. Los administradores y colaboradores de la Cooperativa deben abstenerse de participar en actividades, u operaciones contrarias a la ley y los intereses de la Cooperativa que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el nombre de la Institución.
- k. Todos los administradores y colaboradores que se encuentren frente a un conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben informarlo oportunamente a la Cooperativa.
- l. Los consejeros o administradores no podrán desconocer, limitar o restringir de manera alguna los derechos de ningún socio, los cuales tendrán todas las facultades que la ley les confiera para el ejercicio de los mismos.
- m. Cuando se presente un conflicto de intereses entre un consejero o administrador y un socio, prevalecerá el cumplimiento de la normatividad vigente y el interés de la Cooperativa.
- n. Los conflictos que se presenten entre la Cooperativa y sus socios se solucionarán preferentemente por la vía del arreglo directo.
- Artículo 2**
Tipos de conflictos de interés. La Cooperativa podría verse afectada por diferentes tipos de conflictos de Interés:
- a. Con los socios.
b. Entre consejeros.
c. Entre los colaboradores.
d. Con los proveedores.
e. Con los clientes.
- Artículo 3**
Principios básicos para evitar conflictos de interés.
- a. Actuar con integridad.
b. Mantener los principios de privacidad.
c. No participar en prácticas prohibidas que incumplan leyes y normativas.
d. Informar por escrito al inmediato superior, cualquier situación que lo amerite.
- Sección 4**
Políticas de revelación de información
- Artículo 1**
Revelación de información financiera y no financiera
- a. La información disponible, escrita, verbal o digital, en la Cooperativa se empleará con el fin específico para el cual fue desarrollada.
b. Adoptar medidas que permitan divulgar a los grupos de interés toda información relevante sobre el desempeño de la Cooperativa conforme lo establecido en la legislación vigente, además de aquella que se considere de importancia para los consumidores financieros.

- c. Los socios, administradores y colaboradores están obligados a no divulgar a terceros la información que no sea de carácter público, la cual está catalogada como información reservada o confidencial.
- d. Los socios, administradores y colaboradores están obligados a utilizar la información a la cual tengan acceso en virtud de sus funciones, o relación contractual, exclusivamente para el ejercicio de las mismas, observando estrictamente el procedimiento establecido para la revelación de información a terceros.

Artículo 2

Propietarios de la información. Los propietarios de la información son responsables de definir su clasificación, misma que puede estar en medio físico o digital, además de revisarla periódicamente y asegurarse que se mantenga actualizada y en el nivel apropiado.

Artículo 3

Clasificación de la información

- a. **Información reservada o confidencial.** Se entiende por información reservada o confidencial a toda aquella información que se derive de actividades que:
 - i. Comprometan la estrategia de la Cooperativa.
 - ii. Otorgan ventajas competitivas.
 - iii. Comprometen la seguridad o integridad de los colaboradores o instalaciones de la Cooperativa.
 - iv. Estén exceptuadas por la legislación de su publicación.Cuando no está en uso o fuera de horario laborable, toda información reservada o confidencial, deberá mantenerse almacenada de modo de evitar que las personas no autorizadas tengan acceso a ellas.

- b. **Información pública.** Corresponde al tipo de información financiera y no financiera generada en torno al desarrollo de las operaciones de la Cooperativa y que, además, está a disposición de los grupos de interés y por su propia naturaleza puede ser copiada o impresa.

La Cooperativa determinará los medios más adecuados para difundir este tipo de información.

Artículo 4

Acceso a información sobre Gobierno Corporativo.

La Cooperativa establecerá la forma y mecanismo adecuado para que los grupos de interés tengan acceso a la normativa sobre gobierno corporativo.

Artículo 5

Derecho de los socios a estar informado. La Cooperativa a través de sus reuniones ordinarias convocadas por medios masivos, facilitará la participación directa de los socios a objeto de que estos sean informados sobre todo cambio fundamental efectuado en la Cooperativa.

Artículo 6

Confidencialidad. De conformidad con lo establecido por el Código de Ética de la Cooperativa, los consejeros, Alta Gerencia y colaboradores de la Cooperativa deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

Sección 5

Políticas de interacción y cooperación entre Grupos de Interés

Artículo 1

Política sobre la relación con los socios. La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno que representa la voluntad social de los socios, y tiene

competencia exclusiva para tratar los asuntos de mayor importancia institucional, en el marco de la legislación vigente, el Código de Comercio y el Estatuto Orgánico.

La participación de los socios en la Asamblea General se sujetará a lo establecido en la normativa y legislación vigente, el Estatuto Orgánico y en el Reglamento de Elecciones.

El Estatuto Orgánico aprobado por todas las instancias correspondientes establecerá las facultades de la Asamblea General, considerando entre otras, las que establezca la normativa legal vigente.

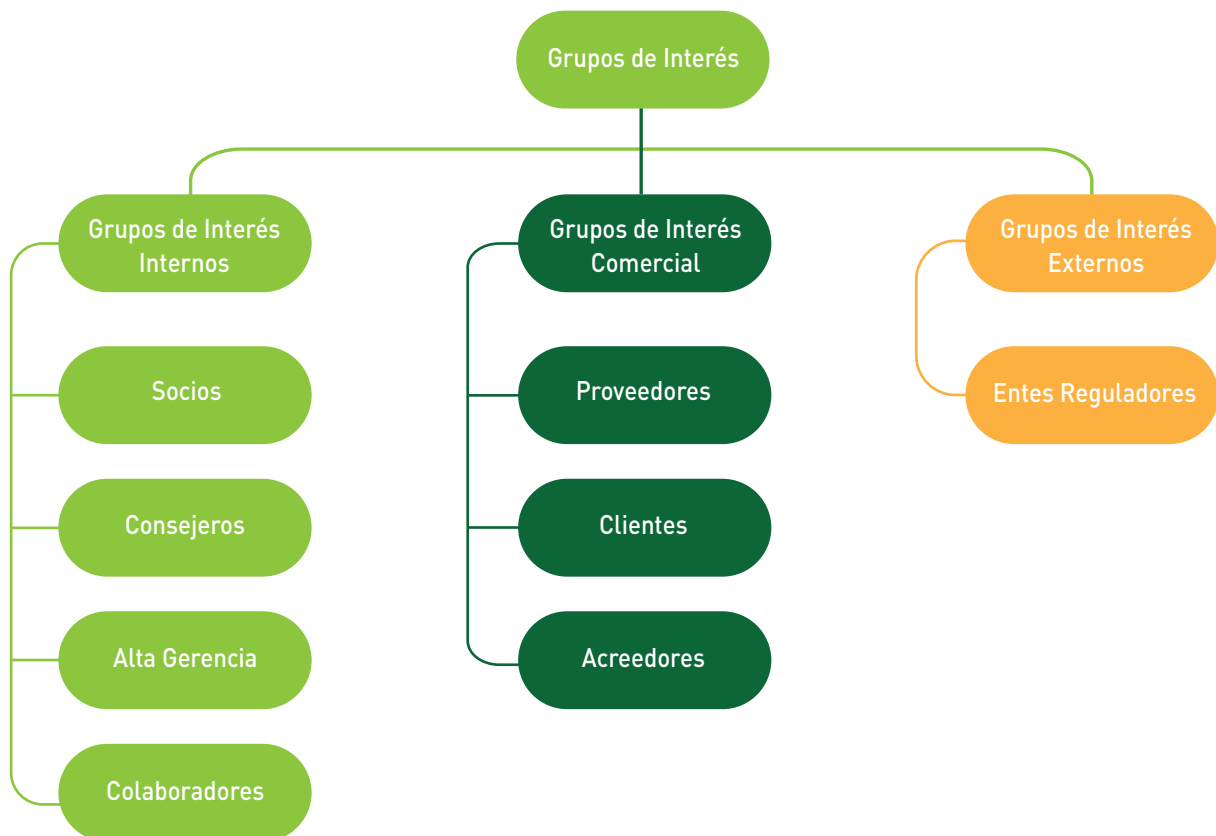
La Cooperativa pondrá a disposición de sus socios, la información pertinente y relevante a cada grupo

de interés, en forma clara y accesible, según la normativa y legislación aplicable.

Para los casos de conflictos de interés que afecten a la entidad, se regirá por la Política para Manejo y Resolución de Conflictos de Interés que busca en todo momento, cumplir con las disposiciones, impedimentos y límites establecidos en la normativa legal vigente.

Artículo 2

Identificación de los grupos de interés. Los grupos de interés identificados en la Cooperativa son los descritos a continuación:



Artículo 3

Derechos de propiedad de los socios. La Cooperativa, establece formalmente los derechos que tienen los socios, bajo los siguientes criterios:

- a. Trato igualitario. La Cooperativa evitara discriminaciones, de modo que los socios puedan ejercer su derecho a voto, conforme las normas establecidas en el Estatuto Orgánico, disposiciones legales y normativas vigentes.
- b. Protección a los socios. Las operaciones que puedan afectar los derechos de los socios, o impliquen asumir compromisos adicionales por parte de los mismos, serán explicadas detalladamente cuando así corresponda, en un informe previo del Consejo de Administración. Los socios podrán contar con la posibilidad de obtener atención, cuando se haya establecido que efectivamente sus derechos no fueron considerados, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- c. Mecanismos de comunicación e información a los socios. Los Mecanismos de comunicación que utilizara la Cooperativa serán:
 - i. La página WEB
 - ii. Agencias y sucursales.

Dichos canales servirán para la recepción de solicitudes de información de los socios. Asimismo, estas solicitudes serán derivadas a las instancias correspondientes a objeto de dar respuesta en un término no mayor a 5 días hábiles.

Cabe aclarar que antes de proporcionar cualquier información, la Cooperativa salvaguardará el principio de confidencialidad de conformidad con lo establecido en los artículos 472 y 473 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y en las políticas de revelación de la información.

- d. Transferibilidad de la participación propietaria. Los Certificados de aportación son transferibles conforme lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley General de Sociedades Cooperativas (anterior), hoy artículo 26 del Decreto Reglamentario de la nueva Ley N° 356, Ley General de Cooperativas.

Artículo 4

Política sobre la relación con clientes, usuarios y público en general. La Cooperativa establece los mecanismos que aseguren el respeto a los derechos del Consumidor Financiero establecidos en la legislación y normativa vigente aplicable.

El personal de la Cooperativa está debidamente informado de los derechos del Consumidor Financiero, así como de las obligaciones de la institución para con éstos.

La Cooperativa asegura la posibilidad para el cliente y usuario de presentar sus reclamos debidamente justificados y consultas, los cuales deberán ser atendidos en los términos establecidos en la normativa correspondiente.

La Cooperativa pone en conocimiento del cliente, usuario y público en general toda la información relevante para cada caso, en función a lo establecido en la normativa vigente, de manera correcta, clara, precisa y oportuna sobre los productos y servicios que brinda, para facilitar la toma de decisiones.

La Cooperativa preserva la confidencialidad de la información del cliente y usuario, en toda operación o transacción, de acuerdo a normativa y legislación vigente.

Artículo 5

Política sobre la relación con proveedores. La relación comercial con los proveedores se sujetará

a las normas internas que para el efecto elabore la Cooperativa.

La relación de la Cooperativa con sus proveedores deberá considerar las políticas orientadas a preservar el medio ambiente.

Los terceros, proveedores o intermediarios de la Cooperativa, deberán comprometerse con la protección de la información a la que tienen acceso, producto de la relación comercial, están sujetos a la cláusula de confidencialidad establecida en la legislación vigente. De igual forma, la Cooperativa se compromete con el respeto y protección de la información que recibe de sus proveedores, terceros o intermediarios.

Artículo 6

Política sobre la relación con acreedores institucionales. La Cooperativa establece los mecanismos que aseguren el acceso a información pertinente, oportuna, correcta, clara, precisa, por parte de los acreedores institucionales.

La Cooperativa cumple con sus compromisos asumidos ante terceros en la forma y plazos establecidos en los respectivos documentos contractuales.

Artículo 7

Política sobre la relación con los colaboradores. La Cooperativa establece los mecanismos que aseguren el cumplimiento de la normativa laboral aplicable mediante una política y procedimientos de Administración de Recursos Humanos.

La Cooperativa reconoce en sus colaboradores el capital humano de la Institución y en consecuencia vela por su bienestar físico y mental.

Las situaciones con colaboradores que pudieran implicar conflictos de interés se atenderán según lo dispuesto en la Política de Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.

Artículo 8

Política sobre la relación con entes fiscalizadores.

La Cooperativa respeta y cumple la normativa aplicable emitida por entes fiscalizadores.

La Cooperativa presta la colaboración requerida en los procesos de inspección para que los entes fiscalizadores cumplan con los objetivos de su auditoría.

La Cooperativa establece los mecanismos que aseguren el acceso a información pertinente, oportuna, correcta, clara, precisa, por parte de los entes fiscalizadores.

Sección 6

Políticas para la sucesión de la Gerencia General y puestos claves

Artículo 1

Políticas aplicables a la estructura

- a. El Consejo de Administración y la Gerencia General son responsables de establecer un plan de sucesión para la Gerencia General con la finalidad de precautelar la continuidad de la gestión institucional. Así como también para los puestos claves de la Cooperativa.
- b. El plan de sucesión de la Alta Gerencia debe considerar cuando menos:
 - i. La visión futura de la Cooperativa.
 - ii. Contener nuevos retos profesionales.
 - iii. Flexibilidad.

- iv. No debe estar orientado exclusivamente a la promoción en la escala jerárquica, sino contemplar opciones como rotación de puestos entre otros.
- c. El Consejo de Administración debe seleccionar al o los candidatos para Gerencia General de acuerdo a lo contemplado en el Plan de Sucesión establecido para este fin.
- d. La Gerencia de Desarrollo Organizacional deberá cumplir con los procedimientos establecidos en el Plan de Sucesión Gerencial y Puestos Claves.
- e. El Consejo de Administración y la Gerencia General en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Organizacional harán revisiones de los perfiles de puesto de la Gerencia General y Puestos Claves, para que estén actualizados y alineados a las estrategias del negocio y de esta forma asegurar la sucesión correcta en posiciones de Alta Gerencia.

Sección 7

Políticas para aprobar estructuras, instrumentos, nuevas operaciones y servicios financieros o nuevos productos financieros

Artículo 1

Políticas aplicables a la estructura. La aprobación de la estructura organizacional y sus modificaciones deberán ser propuestas por el Gerente General de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa y serán aprobadas por el Consejo de Administración.

Artículos 2

Políticas aplicables a nuevas operaciones y servicios financieros o nuevos productos financieros

- a. La aprobación de nuevas operaciones y servicios financieros o nuevos productos financieros, deberán ser propuestas por las diferentes áreas a través de la Alta Gerencia, de acuerdo a las necesidades de nuestro mercado objetivo,

debiendo ser aprobadas por el Consejo de Administración.

- b. La implementación de nuevas operaciones y servicios financieros o nuevos productos financieros debe contemplar un análisis que evalúe el impacto de la Liquidez y sus límites de la Cooperativa.

Sección 8

Políticas para bienes de uso

Artículo 1

Políticas aplicables a bienes de uso. El Consejo de Administración aprobará las normas, políticas, reglamento para una adecuada gestión de los bienes de uso de la Cooperativa, de acuerdo a las necesidades operativas, comerciales y de servicios.

La Gerencia General será el responsable de implementar un adecuado sistema de control sobre los bienes de uso.

La Gerencia General deberá asegurarse de promover el uso racional y eficiente de los bienes de uso, tanto por los consejeros, la Alta Gerencia, ejecutivos y colaboradores de la Cooperativa, como por terceros.

La Gerencia General debe asegurarse que los bienes de uso cuenten con la cobertura de seguro de acuerdo con los niveles de exposición de riesgo.

Sección 9

Políticas para determinar los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno

Artículo 1

Cumplimiento. La Cooperativa contará con las siguientes políticas:

- a. Contar con adecuadas estructuras organizacionales, segregación de funciones y documentos administrativos (estatutos, código, políticas, y procedimientos) que permitan una clara delimitación de los diferentes órganos que componen el gobierno corporativo.
- b. La Cooperativa contara con una instancia responsable de supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

El Comité de Gobierno Corporativo debe asegurarse de contar con información oportuna, relevante, correcta y clara relacionada con el cumplimiento de la Norma de Gobierno Corporativo.

Las situaciones con el Comité de Gobierno Corporativo que pudieran implicar conflictos de interés se atenderán según lo dispuesto en la Política y procedimientos para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.

Sección 10

Procedimientos para operativizar las Políticas Generales de Gobierno Corporativo

Artículo 1

Procedimientos de manejo y resolución de conflictos

a. Identificación y revelación. Cuando un consejero, miembro de algún Comité o ejecutivo de la Alta Gerencia se encuentre inmerso en una probable situación que genere o pueda generar un conflicto de interés y/o controversia, de acuerdo a lo establecido en el presente Manual, esta situación deberá ser informada al Tribunal de Honor a través de los siguientes canales:

- i. La misma persona afectada remitirá por escrito al Tribunal de Honor a través de la Gerencia General su probable situación de conflicto o controversia.

- ii. Un miembro del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, algún Comité o de la Alta Gerencia remitirá de forma escrita al Tribunal de Honor a través de la Gerencia General los antecedentes que estarían ocasionando o generando un probable conflicto de interés o controversia.

La Gerencia General enviara los antecedentes al Tribunal de Honor para que este tome conocimiento.

b. Análisis y evaluación. Recibidos los antecedentes, el Tribunal de Honor sesionara con el propósito de analizar y evaluar la probable situación de conflicto o controversia, debiendo quedar constancia en las actas respectivas.

c. Resolución

- i. El Tribunal de Honor dentro del plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de los antecedentes deberá emitir la resolución respectiva.
- ii. Concluido el análisis y evaluación por cuenta del Tribunal de Honor, este emitirá una resolución dictaminando la decisión tomada.

d. Divulgación

- i. Toda resolución emitida por el Tribunal de Honor será puesta en conocimiento del o los involucrados de manera escrita mediante una comunicación a través de la Gerencia General.
- ii. La ocurrencia de una situación que genere conflicto de interés y/o controversia, será comunicada por el Tribunal de Honor, con carácter informativo a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.
- iii. Cuando el conflicto de interés se genere a

nivel de consejeros, el tribunal de honor pondrá en conocimiento dicha situación a la asamblea de socios.

Artículo 2

Procedimientos de revelación de información

e. Revelación de información reservada o confidencial

- i. Cuando la información solicitada y autorizada esté clasificada como confidencial, requerirá de una solicitud y una autorización del encargado del área o de la persona a quien él designe.
- ii. Esta solicitud puede hacerse por correo electrónico o documento físico (Comunicación Interna).
- iii. El solicitante deberá justificar por escrito la necesidad de la información. Deberá incluir como parte de la solicitud, cualquier información que respalde la necesidad de revelación de dicha información.

f. **Revelación de información pública.** Considerando su contenido, a continuación, se detalla la información que se considera como pública, la

misma que se encuentra disponible en la web oficial de la Cooperativa para los diferentes grupos de interés:

- i. Estados Financieros.
- ii. Dictamen de Auditoría Externa.
- iii. Memoria Anual.
- iv. Código de Ética (partes relevantes).
- v. Derechos y Obligaciones de los Socios.
- vi. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Los socios que requieran acceso a información referente al Estatuto Orgánico, Reglamento de Elecciones y de Nominaciones y Reglamento de Afiliación de Socios, necesariamente deben estar al día con sus aportaciones y realizar de forma escrita el requerimiento de información al Consejo de Vigilancia a través de la Gerencia de Auditoría Interna.

Artículo 3

Procedimientos para operativizar la interacción y cooperación entre los grupos de interés de la Cooperativa. Estos procedimientos se operativizan a través del uso de canales o medios de comunicación. Los canales que facilitan la interacción y cooperación entre los grupos de interés son:

Grupos de Interés	Canales
Socios	Punto de reclamo Asamblea de socios Portal de la Cooperativa
Consejeros	Email Reuniones
Alta Gerencia	Email Reuniones
Colaboradores	Encuesta de clima laboral Plan de mejora
Proveedores	Reuniones
Clientes	Encuestas de satisfacción Punto de reclamo Portal de la Cooperativa
Acreeedores	Portal de la Cooperativa
Entes reguladores	Envío de información según requerimiento normativo

Artículo 4

Procedimiento para aprobar estructuras, instrumentos, nuevas operaciones y servicios o nuevos productos financieros. El Consejo de Administración a solicitud de la Gerencia General considerará la aprobación o no de las solicitudes o propuestas de:

- a. Nueva estructura y/o modificación.
- b. De instrumentos nuevas operaciones y servicios o nuevos productos financieros.

Estas propuestas serán elevadas mediante la elaboración de documentos que sustenten las mismas.

Artículo 5

Procedimientos para determinar los medios

para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno.

El procedimiento para determinar los medios, la supervisión y el cumplimiento de la práctica de Buen Gobierno se realizará a través de:

- a. **Cuestionarios de autoevaluación.** Se aplicarán verificando el nivel de adherencia a la norma, el cumplimiento de los documentos administrativos internos y la verificación de resolución de conflictos e infracciones a los códigos e identificar los aspectos susceptibles de mejora.

El Comité de Gobierno Corporativo evaluará y presentará anualmente ante el Consejo de Administración, un informe sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y normas de gobierno.

Artículo 1 - Reformas al código de Gobierno Artículo



CAPITULO VIII

ACTUALIZACION Y REVISION

Artículo

Reformas al código de Gobierno Corporativo. El presente código será actualizado cada vez que los órganos de dirección y administración lo consideren necesario y por lo menos una vez al año será revisado.

Artículo 2

Vigencia. Este Código regirá a partir de su **aprobación.**

El presente Código fue aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración en su reunión ordinaria celebrada en Santa Cruz de la Sierra, (Bolivia) el Veintisiete (27) de Diciembre de Dos Mil Trece (2013), según consta en el Acta N°53.

CONTROL DE VERSIONES

I.DATOS DEL MANUAL ADMINISTRATIVO

Nombre documento: Manual de Gobierno Corporativo

Versión inicial: 0.1

Fecha aprobación inicial: 27/12/2013

Acta aprobación inicial: 53/2013

II.HISTÓRICO DE CAMBIOS

Fecha	N° de acta	Histórico
21/01/2016	03/2016	Se procedió con la actualización del documento según Circular OP N° 13/2016.
03/06/2016	24/2016	Se procedió con la actualización del documento según C.I. OP N° 208/2016.
23/09/2016	40/2016	Se procedió con la actualización del documento según Circular OP N° 87/2016.
02/03/2017	09/2017	Se procedió con la actualización del documento según Circular OP N° 20/2017.
04/10/2017	41/2017	Se procedió con la actualización del documento según Circular CP. N° 104/2017.
08/06/2018	24/2018	Se procedió con la actualización del documento según Circular GM. N° 02/2018.
13/03/2020	11/2020	Se procedió con la revisión del documento, sin embargo, no amerita modificación alguna.
11/02/2021	6/2021	Se procedió con la actualización del documento según Acta de Comité de Gobierno Corporativo N° 01/2021.
26/03/2021	12/2021	Se procedió con la actualización del documento según Comunicación Interna GRI-04/2021.

CÓDIGO

DE GOBIERNO CORPORATIVO

Código: CJN-INS-MGC - Versión: 1.0 - Vigencia actual: 26/03/2021

