

5C01
GRUPO MUTUAL ALAJUELA - LA VIVIENDA Y SUBSIDIARIAS
Código de Gobierno Corporativo

Capítulo I
Aspectos Generales

Antecedentes

Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda y Subsidiarias es un conglomerado financiero costarricense, al amparo de lo establecido en el acuerdo SUGEF 8-08 emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Nacida el 22 de octubre de 1973, Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo es la empresa controladora del conglomerado financiero, creada de acuerdo a lo establecido en la Ley 7052 “Ley del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda”. Las mutuales son asociaciones de derecho privado, sin fines de lucro y con autonomía administrativa¹. Como entidad financiera, las mutuales se organizan y funcionan de acuerdo con lo establecido en esta Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Grupo Mutual ha establecido como su misión: “Somos un Conglomerado Financiero que fomenta la inversión con el fin de proveer soluciones habitacionales y financieras para el desarrollo de la familia, fundamentada en la calidad y responsabilidad social.”

Otro de los miembros del conglomerado, Mutual Valores Puesto de Bolsa S. A., es una empresa orientada al desarrollo de relaciones comerciales de largo plazo con nuestros clientes, brindándoles atención personalizada, enmarcada en los más altos principios éticos y profesionales, de modo tal, que nuestra actividad sea rentable y contribuya al logro de los objetivos económicos y sociales del Conglomerado Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo.

Por otra parte tenemos a Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A. cuyo objeto es apoyar el éxito de nuestros clientes mediante la asesoría, administración y comercialización eficiente de fondos de inversión.

Adicionalmente Mutual Seguros Sociedad Agencia, S.A. está orientada a brindar un servicio de calidad en materia de asesoría en riesgos, de forma tal que se vendan los productos adecuados a la necesidad del cliente vigilando,

¹ Artículo 68 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda

administrando y manejando las pólizas de forma tal que se garantice la cobertura óptima y actualizada de sus patrimonios.

El objetivo principal del Código de Gobernabilidad, es reducir la incertidumbre sobre la forma en que cada una de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero es gobernada, de tal forma que su administración se base en la apertura ética y transparencia empresarial de la gestión por parte de la gerencia y la alta dirección

El Código de Gobernabilidad del Conglomerado Financiero se estructura como un proceso dinámico, que se actualiza de manera periódica según la naturaleza de la organización y de los negocios de las empresas que lo conforman, en el contexto de la normativa nacional y de los estándares internacionales aplicables en el país sobre la función de gobernabilidad y mejores prácticas de gestión.

El Conglomerado Financiero entiende que para el ejercicio de una adecuada gobernabilidad, es imprescindible la participación activa de todos los colaboradores de la misma, para su implementación eficiente y efectiva. Esto implica la comprensión cabal del alcance de las responsabilidades que se asignan en este Código. La diligencia de los directores y altos colaboradores en la implementación del Código es un factor crítico en su viabilidad y en consecuencia para el desarrollo de la estrategia de negocios y consecución del objeto social del Conglomerado Financiero. De esta forma, se desarrolla la necesaria confianza que protege los intereses de asociados, inversionistas, ahorristas, acreedores, clientes y otros usuarios en general de los servicios del Conglomerado Financiero, así también como de proveedores, entidades de fiscalización, supervisores y demás instituciones participantes del mercado.

El Código de Gobierno Corporativo enfatiza la excelencia en la función de control interno de cada empresa del conglomerado y en la confiabilidad de la información financiera que es generada por los órganos internos correspondientes.

Capítulo II Definiciones

Para la comprensión del presente código se detalla la siguiente terminología:

- **Actividad Financiera:** Cualquier actividad, operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros dentro o fuera de balance y que impliquen la administración de ellos por cuenta propia o por cuenta de terceros, independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas actividades, operaciones o transacciones se formalicen.

- **Alta Dirección:** Se refiere a la Junta Directiva, Gerencia General, Subgerencias y Ejecutivos.
- **Áreas corporativas:** Unidad funcional incluida en la estructura de la empresa controladora del conglomerado financiero que ofrece servicios a dos o más empresas del conglomerado
- **Banhvi:** Banco Hipotecario de la Vivienda
- **Clasificación de la información:** Proceso por el que se caracteriza a los diferentes tipos, estructuras y valores de la información, consiste en saber con qué información se cuenta, cómo tratarla, de cuál deshacerse, dónde guardarla y cómo recuperarla de nuevo para hacerla trabajar.
- **Cliente:** Persona física o jurídica quien accede a un producto o servicio ofrecido por alguna de las empresas del conglomerado financiero.
- **Colaboradores:** Comprende a las personas que se desempeñan en las empresas del conglomerado en todos los niveles y jerarquías bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, servicios especiales o permanentes, remunerado u honorario (asesores externos), miembros independientes, así como a los miembros de las Juntas Directivas de cada una de las empresas del conglomerado.
- **Conassif:** Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- **Conflicto de interés:** Se entiende por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los asociados, administradores o funcionarios de la empresa, se encuentren en oposición con los de la empresa, interfieran con los deberes que le competen a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Conglomerado financiero:** Figura consolidada compuesta por Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A., Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A. y Mutual Seguros Sociedad Agencia, S.A.
- **Ejecutivo:** Para los efectos del presente código incluye a directores de área, jefes de departamento que forman parte de la estructura organizativa de cada empresa.
- **Gobierno corporativo:** Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los accionistas o asociados, la Junta

Directiva u órgano equivalente, ejecutivos, sus comités de apoyo, las unidades de control, la gerencia y las auditorías interna y externa.

- **Independencia:** Se refiere a que el miembro director no posea conflictos de interés para la ejecución de su puesto.
- **Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Los datos se perciben, se integran y generan la información necesaria para producir el conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia.
- **Información privilegiada:** Información que no puede ser dada a conocer a particulares para proteger datos personales o información entregada con esa calidad a la empresa. También incluye toda información concreta, referente a uno o varios valores o a sus emisores, que no haya sido dada a conocer al público y pueda influir en los precios de dichos valores.
- **Junta Directiva:** La Junta Directiva es el órgano colegiado que define la política de organización y administración de la empresa. La Junta Directiva tiene relación de autoridad propia y directa con la Gerencia General, la Auditoría Interna y la Secretaría.
- **Manual descriptivo de puestos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización.
- **Normas de actuación y conducta:** representan un conjunto de disposiciones y principios básicos de comportamiento en una organización, orientados a velar por los intereses de los clientes y del mercado en general.
- **Operaciones vinculadas:** Prestación de servicios o transacciones que se producen entre las empresas que conforman el conglomerado financiero.
- **Órgano controlador:** Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda como máximo órgano decisorio o de dirección del Conglomerado Financiero.
- **Proveedor:** Persona física o jurídica independiente del conglomerado financiero que ofrece productos y/o servicios.
- **Sugef:** Superintendencia General de Entidades Financieras.
- **Supen:** Superintendencia General de Pensiones.

- **Sugese:** Superintendencia General de Seguros.
- **Sugeval:** Superintendencia General de Valores

Capítulo III Órganos de Gobierno

Artículo 1. Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda

La Junta Directiva de Grupo Mutual está integrada por siete miembros, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Asociados. Los Directores servirán en sus cargos por un término de cuatro años y podrán ser reelegidos en forma indefinida. En caso de muerte, renuncia o impedimento permanente, físico o legal de un director, se elegirá a su sucesor convocando a una asamblea extraordinaria, quien fungirá por el resto del período. Sólo los asociados podrán ser directores del Grupo Mutual; para ello, deberán estar en el pleno ejercicio de sus derechos civiles.

La Junta Directiva puede nombrar los asesores técnicos que considere necesarios, los cuales se nombrarán por medio de acuerdo; participarán en las sesiones ordinarias y extraordinarias que se convoquen, teniendo voz pero no voto.

En la sesión posterior a la de su instalación, el Directorio designará de entre sus miembros a un Presidente y a un Vicepresidente, los cuales podrán ser reelegidos. El Presidente del Directorio lo será también del Grupo Mutual, y tendrá la función de dirigir las sesiones del Directorio y de las Asambleas, así como la obligación de cumplir y hacer que se cumplan los acuerdos, resoluciones y demás disposiciones de esos dos cuerpos. En caso de ausencia temporal del Presidente, será reemplazado por el Vicepresidente, con iguales funciones o facultades.

El Presidente tendrá la representación judicial y extrajudicial del Grupo Mutual con las facultades de un apoderado generalísimo sin límite de suma. Acreditará su personería por inscripción de la escritura que se otorgará en lo conducente, relativa al acta de nombramiento y aceptación del cargo, en la Sección de Personas del Registro Público, o mediante aviso que se publicará en “La Gaceta”, lo que será potestativo. El Presidente podrá delegar esa representación en el Director que indique la Junta Directiva, cuando éste lo considere necesario.

Artículo 2. Funciones de Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda

La Junta Directiva tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Determinar y dirigir las operaciones generales del Grupo Mutua conforme con los fines y preceptos legales.
- b) Dictar y reformar los reglamentos para el funcionamiento del Grupo Mutua.
- c) Aprobar el plan estratégico y el presupuesto anual y sus modificaciones.
- d) Nombrar al Gerente General, Subgerentes, Auditor Interno y la secretaria de la Junta Directiva, fijarles su remuneración y suspenderlos o removerlos.
- e) Seleccionar los asesores externos: fiscalizadores de inversiones (tasadores) y notarios.
- f) Aprobar la clasificación de puestos y la escala de salarios aplicable a sus colaboradores.
- g) Convocar a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.
- h) Conferir mandatos especiales.
- i) Resolver cualquier otro asunto que se le señale en la ley y en los reglamentos y, en general, ejercer todas las funciones necesarias para el mejor desarrollo de las actividades del Grupo Mutua.

Artículo 3. Conformación Junta Directiva de Mutua Valores Puesto de Bolsa

La Junta Directiva de Mutua Valores estará formada por cinco miembros y el fiscal, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas. Los Directores durarán en sus cargos por un plazo de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente.

El nombramiento de los directores podrá ser revocado en cualquier momento mediante acuerdo adoptado por mayoría en asamblea de socios, caso en el cual se procederá al nombramiento del sustituto o sustitutos por el resto del periodo hasta cumplir los dos años correspondientes.

La junta estará integrada por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y un vocal los cuales tendrán en el ejercicio de sus cargos las facultades y deberes que les indica la ley. El vicepresidente sustituirá al presidente para todos los efectos legales en caso de ausencias temporales o definitivas de éste, mientras no sea nombrado un sustituto de conformidad con lo dispuesto en este mismo artículo.

El Presidente y el Vicepresidente tendrán la representación legal del Puesto de Bolsa con facultades de un apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo actuar en el ejercicio de sus facultades conjunta o separadamente. Asimismo la Asamblea nombrará un fiscal que tendrá como función la vigilancia de la sociedad

con base a las atribuciones señaladas en el Código de Comercio, en su artículo 197.

Artículo 4. Funciones de la Junta Directiva de Mutual Valores Puesto de Bolsa

La Junta Directiva tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Designar gerentes, subgerentes y otros funcionarios, así como otorgar los poderes con las facultades que estimen convenientes, además, fijarles su respectiva remuneración.
- b) Dictar y reformar los reglamentos para el funcionamiento del Puesto de Bolsa.
- c) Aprobar el plan estratégico, así como acordar el presupuesto anual de ingresos y gastos del Puesto de Bolsa y sus modificaciones.
- d) Aprobar la clasificación de puestos y la escala de salarios aplicable a sus colaboradores.
- e) Convocar a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.
- f) Conferir mandatos especiales.
- g) Resolver cualquier otro asunto que se le señale en la ley y en los reglamentos y, en general, ejercer todas las funciones necesarias para el mejor desarrollo de las actividades del Puesto de Bolsa.

Artículo 5. Junta Directiva de Mutual Sociedad de Fondos de Inversión

La Junta Directiva estará formada por cuatro miembros y el fiscal, que serán presidente, vicepresidente, secretario y tesorero, quienes deberán administrar a la sociedad de conformidad con las instrucciones que le imparta la Asamblea de Accionistas durante todo el plazo social.

El Presidente tendrá la representación legal de la Sociedad de Fondos de Inversión con facultades de un apoderado generalísimo sin límite de suma.

Artículo 6. Funciones de la Junta Directiva de Mutual Sociedad de Fondos de Inversión

La Junta Directiva tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Designar gerentes, subgerentes, auditor y otros funcionarios, así como otorgar los poderes con las facultades que estimen convenientes, y fijarles su respectiva remuneración.
- b) Dictar y reformar los reglamentos para el funcionamiento de la Sociedad de Fondos.
- c) Aprobar el plan estratégico, así como aprobar el presupuesto anual de ingresos y gastos de la Sociedad de Fondos y sus modificaciones.
- d) Aprobar la clasificación de puestos y la escala de salarios aplicable a sus colaboradores.
- e) Convocar a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.
- f) Conferir mandatos especiales.
- g) Resolver cualquier otro asunto que le señale la ley y los reglamentos y, en general, ejercer todas las funciones necesarias para el mejor desarrollo de las actividades de la Sociedad de Fondos.

Artículo 7. Junta Directiva de Mutual Seguros Sociedad Agencia

La Junta Directiva de Mutual Seguros estará formada por cinco miembros y el fiscal, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas. Los Directores durarán en sus cargos por un plazo de dos años y podrán ser reelegidos indefinidamente.

El nombramiento de los directores podrá ser revocado en cualquier momento mediante acuerdo adoptado por mayoría en asamblea de socios, caso en el cual se procederá al nombramiento del sustituto o sustitutos por el resto del periodo hasta cumplir los dos años correspondientes.

La junta estará integrada por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y un vocal, los cuales tendrán en el ejercicio de sus cargos las facultades y deberes que les indica la ley. El vicepresidente sustituirá al presidente para todos los efectos legales en caso de ausencias temporales o definitivas de éste, mientras no sea nombrado un sustituto de conformidad con lo dispuesto en este mismo artículo.

El Presidente y el Vicepresidente tendrán la representación legal de Mutual Seguros con facultades de un apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo actuar en el ejercicio de sus facultades conjunta o separadamente. Asimismo la Asamblea nombrará un fiscal que tendrá como función la vigilancia de la sociedad con base a las atribuciones señaladas en el Código de Comercio, en su artículo 197.

Artículo 8. Funciones de la Junta Directiva de Mutual Seguros Sociedad Agencia

La Junta Directiva tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Designar gerentes, subgerentes y otros funcionarios, así como otorgar los poderes con las facultades que estimen convenientes, además, fijarles su respectiva remuneración.
- b) Dictar y reformar los reglamentos para el funcionamiento de Mutual Seguros.
- c) Aprobar el plan estratégico, así como acordar el presupuesto anual de ingresos y gastos de Mutual Seguros y sus modificaciones.
- d) Aprobar la clasificación de puestos y la escala de salarios aplicable a sus colaboradores.
- e) Convocar a Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.
- f) Conferir mandatos especiales.
- g) Resolver cualquier otro asunto que se le señale en la ley y en los reglamentos y, en general, ejercer todas las funciones necesarias para el mejor desarrollo de las actividades de Mutual Seguros.

Artículo 9. Perfil del Director de Junta Directiva

Además de cumplir con cualquier requisito específico que establezca la ley, para ser Director, se requiere experiencia de más de cinco años en campos como dirección de empresas, áreas de negocios tales como economía, informática, banca, control interno, mercadeo, legal, construcción y cualquier otra afines al giro de la empresa.

El Director debe poseer título universitario o una combinación de estudios académicos y experiencia que le permita ofrecer un valor agregado a la gestión de la Junta Directiva.

Artículo 10. Gerente General y de los Subgerentes de Grupo Mutual

Tal como lo establece el artículo 78 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el Gerente General y los Subgerentes son nombrados por la Junta Directiva.

El gerente y los subgerentes deberán ser personas idóneas para el cargo y ser asociados de Grupo Mutual.

Artículo 11: Funciones del Gerente General

El Gerente General es el ejecutivo de mayor jerarquía de la Institución y tiene a su cargo en principio la planeación, organización, dirección, administración y control de las funciones administrativas, operativas y técnicas.

Tiene las siguientes obligaciones, funciones y atribuciones:

- a) Cumplir con las disposiciones de la Ley N° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, de sus reglamentos y de las resoluciones de la Junta Directiva.
- b) Informar a la Junta Directiva, por lo menos una vez al mes, sobre la situación financiera del Grupo Mutual.
- c) Nombrar, sancionar y remover al personal de la Mutual, excepto el de la Auditoría Interna y la Secretaria de la Junta Directiva, de todo lo cual deberá informar a la misma.
- d) Someter anualmente a la Junta Directiva, un plan de operación en que se señalen objetivos, estrategias y el presupuesto. El balance general, los estados de ganancias y pérdidas y la memoria del Grupo Mutual, se presentarán a más tardar el 28 de febrero de cada año.
- e) Responder ante el Directorio por el eficiente y correcto funcionamiento administrativo y económico del Grupo Mutual.
- f) Elaborar y presentar a la Junta Directiva, propuestas de programas y políticas en los campos de actividad institucional, y una vez aprobadas, velar por su aplicación y supervisar su ejecución.
- g) Racionalizar el uso de los recursos conforme con las necesidades de la Institución, según las leyes, reglamentos y normas aplicables.
- h) Establecer la organización técnica y administrativa de la Institución.
- i) Dirigir, supervisar y evaluar las actividades y servicios de la Institución y recomendar a la Junta Directiva lo que sea pertinente para el fortalecimiento, reajuste o ejecución de los mismos.
- j) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva.

- k) Ejercer la representación judicial y extrajudicial del Grupo Mutual con el carácter de apoderado generalísimo sin límite de suma.
- l) Velar por la formación y capacitación del personal del Grupo Mutual.
- m) Proponer a la Junta Directiva, las modificaciones a la clasificación de puestos y a la escala de salarios aplicable a los funcionarios y empleados del Grupo Mutual.
- n) Confeccionar los proyectos de presupuesto y sus modificaciones y someterlos a aprobación de la Junta Directiva.
- o) Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con voz, pero sin voto. Cuando lo considere conveniente, podrá pedir que expresamente se haga constar en las actas respectivas sus opiniones sobre los asuntos que se debaten.
- p) Establecer los procedimientos y sistemas de control interno administrativo y financiero.
- q) Facilitar las labores de la Auditoría Interna y Secretaría de la Junta Directiva; y comunicar a ésta las anomalías de tipo administrativo, que cometan dichos funcionarios en el ejercicio de sus obligaciones.
- r) Integrar los comités y comisiones de trabajo que considere necesarios para el buen funcionamiento del Grupo Mutual.
- s) Someter a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva los proyectos o modificaciones de reglamentos para el buen funcionamiento del Grupo Mutual.
- t) Coordinar con el Banco Hipotecario de la Vivienda, el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos y demás organismos relacionados con las actividades del Grupo Mutual; las políticas, objetivos, planes, proyectos y programas del mismo.
- u) Ejercer todas las demás funciones y facultades que le confieren la ley, los reglamentos, los estatutos y las disposiciones del directorio.

Artículo 12: Gerentes de Subsidiarias

La designación del Gerente de cualquiera de las subsidiarias lo realiza la Junta Directiva respectiva. Los Gerentes deberán ser personas idóneas para el cargo

Artículo 13. Auditoría Interna

Cada empresa del Conglomerado Financiero cuenta con órgano de control caracterizado por tener independencia funcional y de criterio, encargado principalmente de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de sus operaciones así como evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobierno. El Auditor Interno dependerá y responderá por su gestión directamente ante la Junta Directiva.

Artículo 14: Requisitos del Auditor Interno

La auditoría funcionará bajo la responsabilidad y dirección exclusiva del Auditor Interno. Conforme lo establece el artículo N°14 del Reglamento sobre la Organización y Funcionamiento del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (Decreto Ejecutivo N°20210P-VHA del 24-01-918), el puesto de Auditor Interno debe ser desempeñado por un Contador Público Autorizado con entrenamiento y experiencia.

Artículo 15: Deberes y funciones de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna tiene las siguientes funciones y deberes:

- a) Realizar auditorías y estudios especiales, de acuerdo con las normas internacionales de información financiera y las normas internacionales de auditoría, en cuanto fueren aplicables, en cualquiera de las unidades administrativas del Grupo Mutual en el momento que lo considere oportuno.
- b) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, objetivos, metas, políticas, planes, procedimientos financieros y administrativos establecidos por la Junta Directiva, la Gerencia General y entes rectores.
- c) Evaluar en forma regular el sistema de control interno en relación con los aspectos contables, financieros, administrativos y otros, con el fin de determinar su cumplimiento, suficiencia y validez.
- d) Evaluar la suficiencia, razonabilidad, oportunidad y confiabilidad de la información contable, financiera, administrativa y de otro tipo, generada en el Grupo Mutual Alajuela La Vivienda.
- e) Verificar que los bienes muebles e inmuebles estén debidamente controlados, contabilizados, protegidos contra pérdidas, menoscabo, mal uso, desperdicio e inscritos a nombre del Grupo Mutual.
- f) Verificar que los recursos financieros, materiales y humanos de que dispone el Grupo Mutual, se están utilizando por la administración con eficiencia, economía y eficacia.

- g) Revisar las operaciones contables, financieras y administrativas, los registros, los sistemas de información, los informes, los estados financieros del Grupo Mutual, con el propósito de que se brinde la asesoría pertinente para lograr eficacia en el sistema de control interno y en la gestión financiera administrativa.
- h) Verificar que los funcionarios responsables adopten las medidas pertinentes para poner en práctica las recomendaciones señaladas en los informes de la Auditoría Interna del Grupo Mutual, de la auditoría externa y las entidades supervisoras. Dar cuenta inmediata y por escrito al Comité de Auditoría de cualquier omisión que comprobare al respecto.
- i) Preparar y presentar a conocimiento del Comité de Auditoría y aprobación de la Junta Directiva, un Plan Anual de Trabajo, que contemple una definición clara del tipo de auditoría por realizar, una justificación del motivo para llevar a cabo uno de los trabajos, un orden de prioridad de los respectivos trabajos, el personal y el tiempo que debe ser utilizado en cada estudio, la posible coordinación que deberá establecerse en otras unidades administrativas del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda, además, dicho plan deberá contemplar los estudios especiales, el seguimiento de recomendaciones y las actividades de capacitación que se realizarán en el período.
- j) Elaborar un seguimiento de los acuerdos de la Junta Directiva y rendir un informe trimestral a la misma, de los acuerdos cumplidos, en trámite y pendientes.
- k) Ejercer otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia.

Artículo 16. Auditoría Externa

La asamblea General de Asociados de Grupo Mutual, es la responsable de nombrar la firma de auditoría externa que se encargará de auditar los estados financieros del Conglomerado Financiero.

Artículo 17. Comités de Apoyo

Los siguientes son órganos auxiliares de apoyo técnico para la toma de decisiones de negocios del Conglomerado Financiero:

- a) **Comité de Auditoría del Conglomerado.** Es un órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan. El Comité de Auditoría estará conformado por cuatro directores de la Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda, entre los cuales habrá al menos un representante de cada una de las

subsidiarias del conglomerado, a través de un miembro de la Junta Directiva o el fiscal

b) **Comité de Cumplimiento Corporativo.** Órgano de apoyo y vigilancia a la Oficialía de Cumplimiento Corporativo, que el Órgano Controlador ha nombrado en forma permanente, a quien reporta de forma directa. Se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Gerente General Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda
- Gerente General de Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A.
- Gerente General de Mutual Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
- Gerente General de Mutual Seguros S.A.
- Oficial de Cumplimiento Corporativo Titular
- Director de Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda
- Director de Regiones de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda

c) **Comité de Gestión de Riesgos Corporativo.** El objetivo principal del Comité de Gestión Riesgos es el de contribuir a mantener los negocios del Conglomerado Financiero dentro de un perfil controlado de los riesgos. El Comité está integrado por dos Directores de cada una de las empresas del Conglomerado Financiero, el Gerente de cada empresa, el Jefe del Departamento de Riesgos y un miembro independiente. Una persona puede actuar en representación de más de una de las juntas directivas de las empresas que conforman el conglomerado.

d) **Comité de Continuidad de las Operaciones Corporativo.** Órgano encargado de velar para que los efectos de una situación de crisis, interna o externa, impacte lo menos posible la operativa normal del Conglomerado Financiero, trata de brindar el servicio de forma continua sin afectar al cliente. Toma las medidas preventivas correspondientes, así como una vez materializada la situación de crisis, toma acciones inmediatas para subsanar los inconvenientes presentados. El comité está conformado por:

- Subgerencia de Operaciones
- Director de Mercadeo y Ventas
- Director de Tecnologías de Información
- Representante de la Dirección de Regiones
- Director de Desarrollo Humano
- Representante del Departamento de Riesgos
- Jefe del Departamento de Seguridad
- Encargado de la Sección de Calidad y Mejora de Procesos
- Representante de las Subsidiarias

- e) **Comité de Informática Corporativo.** El objetivo primordial de este comité es apoyar la gestión de la Dirección de Tecnologías de Información, de tal forma que esta dirección responda oportuna y eficientemente a la estrategia de negocios del Conglomerado Financiero. El Comité está conformado por un Director propietario de cada una de las empresas del Conglomerado Financiero, Gerente General de cada una de las empresas del Conglomerado Financiero, Subgerente General de Grupo Mutual, Subgerente Operativo de Grupo Mutual, Director de Tecnologías de Información de Grupo Mutual y Jefe del Departamento de Riesgos del Conglomerado Financiero.

- f) **Comité Gerencial.** Este órgano analiza, coordina y decide sobre asuntos que requieren un tratamiento de atención de alto nivel, además, cumple tareas especiales encomendados por la Junta Directiva. Este comité está conformado por el Gerente General, Subgerente General, Subgerente Financiero, Subgerente de Operaciones y Director de Planificación.

- g) **Comité de Activos y Pasivos.** Su objetivo es buscar los mecanismos idóneos que adecuen la estructura financiera (activos y pasivos) de la empresa, ante los cambios que se producen tanto a lo interno de la empresa como a lo externo del mercado financiero de Costa Rica. Se compone permanentemente por la Gerencia General, Sugerencia General, Subgerencia Financiera, Subgerencia de Operaciones, Jefe de Tesorería y Director de Planificación y Desarrollo.

Artículo 18. Reglamentos de los comités de apoyo

Excepto por el Comité de Cumplimiento Corporativo, que se rige por lo dispuesto en el Manual de Cumplimiento, cada comité de apoyo cuenta con un reglamento interno que como mínimo incluye los siguientes apartados:

- a) Aspectos generales
- b) Definiciones
- c) Objetivos
- d) Funciones
- e) Participantes
- f) Sesiones y periodicidad de sesiones
- g) Convocatoria
- h) Constitución del comité y secretario del comité
- i) Quórum y votaciones
- j) Actas del comité y tratamientos de acuerdos
- k) Salvedad de voto y opinión
- l) Modificaciones al reglamento

Estos reglamentos se aprueban por la Junta Directiva respectiva. En el caso de órganos de carácter corporativo, el órgano debe contar con representación de las subsidiarias y el reglamento es aprobado por el Órgano Controlador.

Artículo 19. Comisiones y subcomités

Sin perjuicio de lo anterior, cada empresa del conglomerado define la existencia de comisiones y subcomités, distintos a los comités de apoyo, para el tratamiento de aspectos puntuales y específicos de los negocios, con la finalidad de identificar cursos de acción para el mejor desarrollo de los mismos. Estas comisiones y subcomités no necesitan de reglamento pero deben hacer constar en una minuta los resultados de los temas tratados.

En el caso de los subcomités, estos deben estar adscritos a un comité y su designación se realiza mediante el comité al cual apoya.

Capítulo IV Políticas de Gobierno y Conflictos de Interés

Sección I. Conflictos de Interés

Artículo 20. Conflictos de interés

Los conflictos de intereses son los que pueden surgir cuando no se actúa de forma imparcial al prestar servicios u ofrecer productos, o una combinación de los mismos y cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente; a juicio de un observador neutral.

Para identificar un conflicto de interés, se tiene en consideración, como criterio mínimo, si la empresa de inversión o una “persona competente” (según se define en este capítulo), o una persona directa o indirectamente vinculada a la empresa mediante una relación de control, se encuentra en alguna de las siguientes situaciones, ya sea como consecuencia de la prestación de servicios de inversión o auxiliares, o la realización de actividades de inversión, o por otros motivos:

- a) La empresa o la persona considerada puede obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente;
- b) La empresa o la persona considerada tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación efectuada por cuenta del cliente, que sea distinto del interés del cliente en ese resultado;

- c) La empresa o la persona considerada tiene incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de otro cliente o grupo de clientes frente a los intereses del cliente;
- d) La empresa o la persona considerada desarrolla la misma actividad que el cliente;
- e) La empresa o la persona considerada recibe o va a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución habitual por ese servicio.
- f) La empresa o la persona considerada tiene relación de parentesco hasta cuarto grado por consanguinidad o afinidad con miembros del directorio, miembros independientes o asesores externos que pongan en riesgo la transparencia de sus actuaciones.

Artículo 21. Prevención de conflictos de interés

Cada Junta Directiva es el máximo responsable de la supervisión del rendimiento del equipo directivo y está encargada de prevenir los conflictos de intereses que ocurren en la empresa. Cada Junta debe establecer los sistemas de supervisión y el arbitraje de los posibles conflictos de interés en la gerencia, los miembros del directorio, miembros independientes, asesores externos y los clientes, incluido el uso fraudulento de activos.

Artículo 22. Medidas para evitar que se produzcan conflictos de interés

Las medidas adoptadas para evitar que se produzcan conflictos de interés, se centran en las siguientes clases de acciones:

- Aplicación de un Código de Ética o conducta dentro de cada empresa del conglomerado financiero, de obligado cumplimiento para todas aquellas personas de la empresa o relacionadas con ésta, susceptible de originar un conflicto de Interés.
- Gestión de “operaciones vinculadas” entre las empresas que conforman el conglomerado financiero, de manera que se eviten los conflictos de interés.
- Medidas encaminadas a lograr la independencia y segregación de funciones en la Empresa.

Artículo 23. Código de Ética

El Órgano Controlador aprueba un Código de Ética, cuya finalidad es enunciar normas y principios éticos, que inspiran la conducta y el quehacer de todos los colaboradores del Conglomerado Financiero en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente código, el Código de Ética deberá proveer de criterios para la prevención y manejo de los conflictos de interés entre asociados, directores y administradores, miembros independientes y entre éstos y cada una de las instituciones del conglomerado.

Artículo 24. Objetivo código de ética

El objetivo principal del Código de Ética, es el de contribuir a mantener el buen nombre y la reputación de la empresa, así como sus valores corporativos y la honradez en los negocios que desarrolla.

Sección II. Confidencialidad de la Información

Artículo 25. Clasificación de la información

Es obligación del conglomerado financiero, establecer las políticas necesarias para controlar el flujo de información privilegiada entre sus distintas áreas o empresas y así prevenir el uso indebido de la misma. Por tanto, toda información se debe clasificar para señalar su sensibilidad, criticidad, necesidad, prioridad y el grado de protección que esta requiere.

Por tal razón, la información interna se clasifica con base en el estándar de clasificación interno, establecido por la administración para dicho fin y sin excepción. Este estándar incluye al menos los siguientes aspectos:

- a) Elementos de evaluación de la información
- b) Pautas para la clasificación
- c) Períodos de conservación
- d) Manejo de estándares
- e) Niveles de sensibilidad y criticidad
- f) Rotulado y manejo de la información
- g) Custodia
- h) Responsabilidades y sanciones

Artículo 26. Tipos de información

Para los efectos de lo establecido en el artículo anterior, se establecen los siguientes tipos de información:

- Pública

- Reservada
- Reservada confidencial
- Reservada secreta

Artículo 27. Uso y acceso a la información

El acceso a la información se rige por los roles que se definan de acuerdo a la clasificación que se tenga de la misma. Adicionalmente:

- Los colaboradores guardan en forma confidencial toda la información sobre los productos o servicios y transacciones que se realicen, así como la información que lleguen a conocer de las empresas que integran el Conglomerado.
- Los miembros de la Junta Directiva, Gerentes, ejecutivos, colaboradores y miembros independientes de las empresas que integran el Conglomerado mantienen la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, controlan y evitan que en cualquiera de las instancias o dependencias del Conglomerado se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.
- Igualmente, no obtienen ni intentan el acceso a información que represente secreto comercial o estratégico en forma ilegítima.
- Los colaboradores del Conglomerado no utilizan la información que conozcan para obtener un beneficio propio, para la persona jurídica con la que están vinculados o para cualquier tercero.

Artículo 28. Difusión de información sobre productos y servicios

Se establecen las siguientes normas:

- a) La difusión masiva de la información de los productos y servicios que ofrece el conglomerado es realizada por la gerencia de cada empresa o quien ésta designe, quien utiliza los medios de comunicación que se consideren pertinentes.
- b) La información sobre las características de los productos y servicios que se ofrecen en cada una de las empresas del conglomerado, también es realizada por medio de los colaboradores de las empresas al momento de la atención de los clientes reales y/o potenciales.

- c) Esta información puede ser comunicada a través de medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

Artículo 29. Difusión de información financiera de la entidad, y de los productos que administra, de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal.

La información que el Conglomerado y sus empresas suministran a las entidades reguladoras sobre los estados financieros y los productos que se administran, están a disposición de los clientes y demás interesados externos.

Esta información se comunica por medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

**Sección III.
Relaciones con Clientes**

Artículo 30. Igualdad de trato a los clientes.

Con respecto al trato a los clientes en relación al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones se establece que:

- a) Todos los clientes tienen derecho a un trato equitativo.
- b) Las empresas del conglomerado garantizan el acceso equitativo a la información sobre los productos y servicios que ofrecen a los clientes en igualdad de condiciones.
- c) Los clientes tienen el derecho a acceder a la información pública que en forma periódica el Conglomerado suministra a las entidades reguladoras del sistema financiero.
- d) Esta información puede ser comunicada por medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.
- e) Cada empresa respeta y vela por el cumplimiento y la aplicación de los derechos de los clientes establecidos en las leyes correspondientes y en el estatuto interno.

Artículo 31. Revelación de tarifas y/o costos

Cada empresa se asegura de que se revele a los clientes las tarifas o costos aplicables por los servicios que se ofrecen, para ello:

- a) Cada una de las empresas determina los productos o servicios sobre los cuales aplica tarifas o cobros a los clientes una vez que estos los soliciten o

adquieran y asimismo, establece los montos o los procedimientos para su cálculo.

- b) Las tarifas o procedimientos para el cálculo de éstas, son revisados por la administración a fin de determinar si se realizan o no cambios sobre las mismas.
- c) En caso de que las tarifas o costos que manejen las empresas que integran el conglomerado financiero, sean establecidas por un ente externo, estas se aplican de conformidad con lo que indique el mismo.
- d) Los cambios o modificaciones a las tarifas o costos vigentes o a los procedimientos para su cálculo se comunican a lo interno de cada empresa.
- e) Las tarifas son comunicadas al cliente por parte del colaborador de las áreas de atención de cada una de las empresas, al momento de la solicitud del producto o servicio.
- f) En los casos en los que se no se pueda brindar el monto exacto de la tarifa, el colaborador del área de atención señala previamente al cliente, indicando que se trabajará con un monto aproximado.
- g) En lo relativo a las actividades de intermediación bursátil se considera lo siguiente: Las tarifas por comisiones en los mercados secundarios se determinarán libremente. Todo contrato bursátil deberá reflejar el monto de comisiones que se ha cargado como tarifa por la prestación del servicio otorgado al cliente.

Artículo 32. Suministro de información

Todo cliente tiene derecho al suministro de información correcta y oportuna sobre las transacciones que haya realizado, por lo tanto:

- a) Las empresas del conglomerado y sus colaboradores suministran al cliente la información que éste solicite sobre sus productos, servicios y transacciones.
- b) La información se suministra únicamente al dueño o propietario del producto o servicio o la persona que éste autorice.
- c) Los colaboradores de las empresas que integran el conglomerado suministran la información al cliente según lo establecido en las disposiciones de cada empresa y producto.

Artículo 33. Gestión de quejas y reclamos

Se enumeran las siguientes:

- a) Cada empresa del conglomerado financiero debe contar con un procedimiento para la atención y tramitación de los reclamos y consultas de los clientes.
- b) Los miembros de las Juntas Directivas, Gerentes, ejecutivos y colaboradores de las empresas del conglomerado financiero tienen que recibir y canalizar los reclamos y consultas de los clientes de acuerdo con el procedimiento establecido.
- c) Los reclamos y consultas se pueden recibir y tramitar a través de los diferentes medios establecidos para tal efecto en cada una de las empresas.

Sección IV. Relaciones con los Accionistas y Asociados

Artículo 34. Información a los accionistas o asociados

Los accionistas o asociados pueden solicitar por escrito, con anterioridad a la reunión de la Asamblea, en los términos previstos en la ley, o verbalmente durante su celebración, los informes o aclaraciones que estimen convenientes acerca de los puntos comprendidos dentro del orden del día.

Artículo 35. Tratamiento equitativo

Los asociados, accionistas e inversionistas tienen derecho a recibir de los administradores y demás directivos del conglomerado financiero un tratamiento equitativo, respetando los derechos de información, inspección y convocatoria establecidos en la ley, en los estatutos y en este código.

Sin perjuicio de lo anterior, se establecen los siguientes lineamientos para el acceso a la información del conglomerado y participación de los accionistas o asociados:

- a) El conglomerado financiero dispone de los mecanismos que aseguren la debida atención a los asociados y accionistas, de forma que a los mismos se les brinde información clara y objetiva relacionada con la empresa, que les permita tomar las decisiones a que haya lugar.
- b) Cuando el conglomerado financiero o alguna de las empresas que los conforman encuentre que la respuesta dada a un asociado o accionista puede colocarlo en ventaja, éste debe garantizar el acceso a dicha

respuesta a los demás asociados o accionistas de manera inmediata, de acuerdo con los mecanismos establecidos a lo interno para tal efecto.

- c) Se debe dar a conocer al público los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de asociado o accionista, de manera clara, exacta e íntegra. La información a suministrar no comprende asuntos sometidos a reserva de acuerdo con lo establecido en este código.
- d) Con el propósito de garantizar el derecho a los asociados y accionistas, cada empresa tiene que proporcionar la información suficiente y oportuna a todos los clientes y usuarios de sus servicios, permitiendo la adecuada comparación de las condiciones financieras ofrecidas en el mercado.
- e) La administración de cada una de las empresas que conforman el conglomerado, debe mantener un canal de comunicación con los asociados o accionistas, utilizando para ello los medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.
- f) Cada empresa de las que conforman el Conglomerado debe respetar y velar por el cumplimiento y la aplicación de los derechos de los asociados y accionistas, establecidos en las leyes correspondientes y en el estatuto interno.
- g) Se tiene que garantizar el derecho de los asociados y accionistas de inspeccionar los libros previos a la Asamblea, asimismo suministra con la debida antelación la información a los asociados o accionistas, prevista en las leyes correspondientes e instrucciones de la superintendencia respectiva.

Sección V. Relaciones con Proveedores

Artículo 36. Reglamento de compras

Cada empresa del conglomerado debe contar con un reglamento de compras aprobado por la respectiva Junta Directiva. El objeto de este reglamento es establecer las normas que rigen el proceso de compra de bienes y servicios de la empresa a personas naturales o jurídicas que se encuentren en capacidad de celebrar contratos de obra, consultoría, suministro de bienes y servicios.

El reglamento determina los procedimientos a seguir para la contratación con terceros y los niveles de autorización para seleccionar proveedores de servicios y adjudicar contratos y/o pedidos.

Dicho reglamento norma al menos los siguientes aspectos:

- Formas de contratación
- Criterios de selección
- Prohibiciones, tanto para el personal como para los miembros del directorio.
- Niveles de aprobación
- Excepciones
- Sanciones

Artículo 37. Principios éticos en los negocios y conflicto de intereses

Todos los contratos suscritos por las empresas del conglomerado con proveedores deben contener una disposición referente a este título y que pretende, ante todo:

- a) Mantener controles internos adecuados.
- b) Contar con los registros e informes apropiados
- c) Cumplir con todas las leyes pertinentes
- d) Evitar posibles conflictos de interés

Entre los aspectos que deben incluirse en esta disposición cabe resaltar:

De ningún modo los proveedores están autorizados para llevar a cabo, en nombre de las empresas del conglomerado, cualquier tipo de actos que puedan originar registros, informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente. Por tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los proveedores comunicarán a la empresa, a la mayor brevedad posible, cualquier información que pueda indicar desvío en la línea de conducta señalada por estos principios éticos.

De igual forma, en cuanto al tema de conflicto de intereses, la empresa le impone a sus proveedores la obligación de ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción que pueda dar como resultado un conflicto con los intereses de la empresa.

Esta obligación es también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del contratista, en sus relaciones con los colaboradores del conglomerado, vendedores, subcontratistas y terceros, en razón de los servicios contratados. Los esfuerzos del proveedor incluyen, además, sin que esta enumeración sea taxativa, el establecimiento de precauciones para impedir que sus agentes o empleados hagan, reciban, proporcionen u ofrezcan regalos, atenciones, pagos, préstamos u otros conceptos semejantes, excepto comidas y/o atenciones ocasionales.

A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante la ejecución del mismo, los proveedores están obligados a notificar a la empresa la identidad de

cualquier representante o colaborador del conglomerado, o sus familiares, respecto de los cuales alguno de los contratistas sepa que posee, en cualquier forma, interés o participación considerable en sus actividades o finanzas.

Artículo 38. Confidencialidad de la información

En todo contrato que se establezca con proveedores de bienes o servicios, donde producto del objeto del contrato deban tener acceso a información interna, debe incluirse cláusulas que aseguren la confidencialidad de la información.

Sección VI. Relaciones Intragruppo

Artículo 39. Áreas corporativas

Dentro del conglomerado podrán existir áreas de carácter corporativo las cuales ofrecerán servicios a dos o más empresas del conglomerado financiero. Para esto dicha área deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Los servicios ofrecidos deben ser claramente identificables y de carácter permanente
- b) Debe contar con la estructura y recursos adecuados para brindar dichos servicios.
- c) Los servicios o actividades deben estar incluidos en sus planes estratégicos y/o planes operativos anuales.
- d) Contar con un análisis de costo beneficio avalado por la gerencia de cada empresa a la que se brinda el servicio.
- e) Establecer los criterios para definición de prioridades, resolución de controversias y calidad del servicio ofrecido.
- f) Para su correcta identificación y referenciación, debe incorporarse el término "corporativo" al final del nombre del área.
- g) La formalización de los servicios intragruppo debe quedar debidamente documentada mediante la suscripción de un convenio o contrato, en el cual se definan entre otros: los objetivos del servicio, alcances, deberes, obligaciones y responsabilidades de las partes, nombre de las personas encargadas de la coordinación de actividades, costos de los servicios, forma de pago, forma mediante la cual se resolverá las eventuales diferencias o conflictos que pudieren acontecer respecto las relaciones intragruppo.

La definición corporativa de un área, debe realizarse por medio de acuerdo del órgano controlador.

Artículo 40. Costo de servicios entre empresas de conglomerado

La controladora debe realizar el cobro de los servicios ofrecidos por las áreas corporativas a las subsidiarias. Para cada caso, dicho costo debe establecerse con base en la metodología particular que se defina para tal efecto.

La forma de pago debe ser establecida por acuerdo entre las partes y la metodología de asignación de costos debe revisarse al menos una vez al año, pudiéndose realizar revisiones extraordinarias a solicitud de las partes cuando se estime necesario.

Artículo 41. Costo de transacciones entre empresas de conglomerado

Con el objeto de transparencia de mercado, los precios de las transacciones que se celebren entre las empresas del conglomerado, tienen que pactarse en términos razonables de mercado, atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes, como si se tratase de una persona o empresa no vinculada.

Sección VII. Políticas de Selección, Retribución, Calificación y Capacitación

Artículo 42. Remuneración

Cada empresa tiene que revisar periódicamente la estructura de remuneración de sus miembros y de los directivos de la empresa, la que debe ser suficiente para compensar el tiempo y la carga de trabajo acorde a la responsabilidad de sus funciones.

Cada empresa del conglomerado debe contar con políticas o directrices sanas, transparentes y equitativas, que definan el esquema salarial fijo o variable. Esta medida aplicará para todos los integrantes de la administración.

Artículo 43. Manual descriptivo de puestos

Cada empresa del conglomerado cuenta con un manual descriptivo de puestos, de acuerdo con el estándar establecido para estos efectos. De igual manera, se debe contar con el perfil de cada puesto, el cual incluirá los cargos de Junta Directiva, miembros independientes, miembros de comités internos y asesores externos.

Artículo 44. Gestión por competencias.

Cada empresa del conglomerado financiero implementa un modelo de competencias que cubra los diferentes niveles de la organización, y con base en éstas se alinearán los subprocesos de gestión humana, específicamente los de selección, capacitación y desarrollo. Esta medida incluye a miembros del Directorio, miembros independientes, miembros de comités internos y asesores externos.

Artículo 45. Planes de rotación.

En los estatutos de creación de cada empresa del conglomerado, se debe indicar el período de duración de los nombramientos de los miembros de Junta Directiva y fiscalía, cuando corresponda, en procura de obtener la mayor transparencia en la toma de decisiones del Grupo.

Artículo 46. Planes de reemplazo.

Cada empresa del conglomerado debe contar con un plan de reemplazo para los cargos de Junta Directiva, miembros independientes, asesores externos, Gerentes General, Auditor Interno, Gerentes de Área, Directores de Área y Jefes de Departamentos, de manera que se minimice el impacto por la salida de los miembros antes citados, independientemente de la causa que la origine.

Artículo 47. Calificación.

Cada empresa del conglomerado debe tener políticas, directrices o programas que indiquen la forma en que se califique o evalúe el desempeño individual y grupal en procura de la mayor eficiencia del conglomerado financiero.

Artículo 48. Capacitación.

Cada empresa del conglomerado debe contar con planes y presupuestos de capacitación anuales, los cuales debe responder a las metas y objetivos propuestos para cada año, de manera que se mantenga una actualización permanente de los miembros de su equipo de trabajo.

Artículo 49. Inducción.

Cada empresa del conglomerado debe tener un programa de inducción para los colaboradores en general, miembros de Junta Directiva, miembros independientes y asesores externos, al momento de su contratación o nombramiento según sea el caso.

Capítulo V Administración del Gobierno Corporativo

Artículo 50. Cumplimiento de las normas de buen gobierno

Cada una de las Juntas Directivas del conglomerado financiero debe velar porque se cumplan las normas sobre gobierno corporativo establecidas en este código y se apoya en los comités a que se refiere el presente código para verificar el acatamiento de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo.

Cada una de las empresas del conglomerado debe establecer las políticas necesarias para el cumplimiento de todos los aspectos señalados en el presente código, aclarando que debe guardar vinculación, cuando aplique, además de estar alineadas a las políticas del conglomerado financiero.

Cada empresa tiene que publicar en su página web el presente código, y en los casos que se requiera, comunicar mediante hecho relevante la adopción y cualquier enmienda, cambio o complementación que realice al mismo.

Artículo 51. Sistemas de control interno

Cada Junta Directiva es responsable de establecer y velar por el cumplimiento del sistema de control interno necesario para la eficiente administración de los recursos de la empresa.

Artículo 52. Verificación y razonabilidad de los estados financieros

Cada Junta Directiva es responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, en este sentido el Presidente debe rendir una declaración jurada, sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utiliza como guía el formato que para estos efectos establece el órgano supervisor. Dicha declaración se presenta conjuntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.

Artículo 53. Evaluación interna de actividades

Cada Junta Directiva y Gerente de cada empresa del conglomerado debe evaluar su propia gestión con periodicidad anual de acuerdo a las modalidades que ella misma determine. Con este precepto se aspira a que la empresa se beneficie de la formación y de la autoevaluación voluntaria a fin de mejorar la gestión y el rendimiento de sus miembros.

Artículo 54. Sanciones

Incorre en faltas el colaborador que transgreda cualquiera de los artículos señalados en el presente código. Las faltas pueden ser leves o graves. Las leves serán sancionadas con llamadas de atención verbales, amonestación escrita o suspensión hasta por tres días. Las faltas graves serán sancionadas con suspensión hasta por ocho días o el despido con o sin responsabilidad patronal, rescisión de contrato o revocación de nombramiento según sea el caso.

La aplicación de estas medidas disciplinarias se realiza de conformidad con las políticas emanadas del órgano controlador.

Artículo 55.

Cualquiera de los colaboradores que considere que en la ejecución de sus labores pudiera realizar actos que contravengan las disposiciones del presente código, debe informar a la Dirección de Desarrollo Humano, al Jefe inmediato, la Gerencia General o Junta Directiva, la situación para que se juzgue sobre el carácter, conveniencia u oportunidad de la situación comunicada.

Capítulo VI Administración de Riesgos

Artículo 56. Gestión de riesgos

El conglomerado financiero tiene que contar con un sistema integral de administración de riesgos que tiene por objeto gestionarlos para minimizar la probabilidad de su ocurrencia y reducir los efectos que puedan afectar los intereses de las partes asociadas y la continuidad del negocio. Para ello se deben establecer mecanismos para:

- Identificar los riesgos a los cuales nos encontramos expuestos, evaluar e implementar las mejores opciones para su tratamiento.
- Establecer controles adecuados y monitorear su efectividad.
- Consolidar una cultura de gestión de riesgos en el conglomerado.

Artículo 57. Control y seguimiento de riesgos

Como parte del proceso de control y seguimiento de los riesgos a los que se encuentra expuesta cada una de las empresas del conglomerado, dentro del sistema de información gerencial se debe incluir informes periódicos a las diferentes Juntas Directivas.

Capítulo VII Disposiciones Finales

Artículo 58. Mantenimiento del Código

La Junta Directiva de Grupo Mutua, será la responsable de mantener actualizado el Código de Gobierno Corporativo, y debe revisarlo al menos una vez al año.

Artículo 59. Derogatorias

Se deroga:

R-JD-002 Código de Gobernabilidad aprobado el 21 marzo 2006 en sesión ordinaria 14-06, artículo IX

Artículo 60. Vigencia

El presente Código de Gobernabilidad fue aprobado el 23 de noviembre de 2009 en sesión ordinaria 54-09, artículo VI.

TRASNSITORIOS

Transitorio I

Cada empresa cuenta con un plazo de un mes a partir de la aprobación del presente código para confeccionar o actualizar las políticas y procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento del presente código.

Transitorio II

Con respecto a la clasificación de la información indicada en el artículo 25, cada empresa debe definir las políticas para el manejo de la información privilegiada a más tardar al 28 de febrero de 2010, en acatamiento a lo dispuesto en el Reglamento sobre Políticas de Prevención de Uso Indebido de Información Privilegiada emitido por el Conassif, e incluir en sus planes operativos del 2010 las actividades necesarias para clasificar el resto de su información.