

P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--



Cooperativa Financiera **EMPRESARIAL** **ACACES de R.L.**

POLÍTICA DE GOBERNABILIDAD

Aprobado por el Consejo de Administración
Según Acta No1846 con fecha del 31 de octubre de 2016, punto 10 y entrará en
vigencia el 01 de noviembre 2016

Licenciado
Néstor Laínez
Secretario del Consejo de Administración



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

CONTENIDO

RESUMEN DE CAMBIOS EFECTUADOS A ESTA POLITICA.....	4
1. GENERALIDADES.....	5
2. MARCO CONCEPTUAL.....	6
2.1. Definiciones básicas de Gobernabilidad	6
2.2. <i>El Principio Cooperativo "Control Democrático"</i>	6
3. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA.....	7
3.1. Objetivo General:.....	7
3.2. Objetivos Específicos:	7
4. PRINCIPIOS DE GOBERNABILIDAD	8
4.1. Integridad	8
4.2. Competencia Técnicas	8
4.3. Compromiso	8
4.4. Transparencia	8
4.5. Cumplimiento	9
4.6. Participación Democrática.....	9
4.7. Continuidad del Negocio	9
4.8. Balance de Poder	9
4.9. Responsabilidad.....	9
5. PERFIL DIRIGENCIAL.....	10
6. CULTURA DIRIGENCIAL	10
7. CONFORMACIÓN DE PROSPECTOS A CARGOS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y JUNTA DE VIGILANCIA	10
8. REQUISITOS PARA SER MIEMBRO DE LOS COMITES DE APOYO	11
9. REQUISITO PARA SER MIEMBRO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN O JUNTA DE VIGILANCIA.....	11
10. VENCIMIENTO DE CARGOS DE MIEMBROS DE LOS COMITES DE APOYO	11
11. DISPOSICIONES GENERALES.	12
12. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA UN BUEN GOBIERNO COOPERATIVO.....	12
12.1. Asistencia a Reuniones.	12
12.2. Participación en Reuniones de trabajo.	13
12.3. Capacitaciones.....	13
12.4. Comisiones de Trabajo.	14
12.5. Representatividad de la Cooperativa.	14
12.6. Uso del Centro de Recreación en la Costa del Sol.	14
13. PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO.....	15
13.1. Principios de gobernabilidad	15
13.2. Principios del Consejo de Administración:.....	15
13.3. Principios de Organismos de Control.....	16
14. COMPROMISO DEL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO	17



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

14.1.	Filosofía de la Responsabilidad	17
14.2.	Responsabilidad Social Empresarial Cooperativa	17
14.3.	Estilo de Gobierno	17
14.4.	Planificación de la Agenda:.....	18
14.5.	Integridad de la Presidencia	18
14.6.	Conducta de los Consejeros.....	18
14.7.	Compensación económica dirigencial	18
14.8.	Principios de los Comités	20
14.9.	Estructura de los Comités	20
14.10.	Gestión Operativa.....	20
15.	RELACIÓN CON ASOCIADOS	21
16.	COMPETENCIA	21
17.	PROVEEDORES	21
18.	AUTORIDADES	21
19.	FRENTE A LA COMUNIDAD	21
20.	POLITICAS ESTRATEGICAS	22
21.	TRANSPARENCIA Y EQUIDAD	22
21.1.	Conflictos de interés	22
21.1.1.)	Procedimiento para la prevención el manejo y resolución de conflictos de interés:	22
21.2.	Sanciones.....	23
21.3.	Mecanismos de solución de controversias	23
21.4.	Trámite de las peticiones, reclamaciones o quejas.	24
22.	ESTÁNDARES DE INFORMACIÓN	25
22.1.	Revelación de información ACACES de R.L	25
22.2.	Clasificación de la información.	25
22.3.	Aspectos objeto de revelación.	25
22.4.	Revelación de información a los Entes de Control Estatal o Municipal.	25
22.5.	Medios de consulta ACACES de R.L.	25
23.	DISPOSICIONES FINALES	26
23.1.	Responsabilidades, incompatibilidades y prohibiciones.....	26
23.2.	Cumplimiento y divulgación de la Política de Gobernabilidad.	26
24.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBERNABILIDAD	26
25.	ACTORES INVOLUCRADOS EN LA APLICACIÓN DE LA POLITICA DE GOBERNABILIDAD.....	26
25.1.	Consejo de Administración	26
25.2.	Junta de Vigilancia	27
25.3.	Gerencia General	27
25.4.	Comité de Educación	27
25.5.	Comités y Comisiones de Apoyo.....	27



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

RESUMEN DE CAMBIOS EFECTUADOS A ESTA POLITICA

Control de cambios Versión	Resumen del Cambio
1	Versión Original.
2	Codificación de la Política: P-V1- Política de Gobernabilidad –ACTA No 1846 -Fecha 31/10/16
3	La presente Política tiene como objetivo establecer el marco normativo que procure las buenas prácticas de gobernanza y gobernabilidad.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

1. GENERALIDADES.

La gobernabilidad es un tema que se ha venido abordando en ACACES de R. L. alrededor de unos 10 años, siendo un tema de suma importancia por establecer un enfoque sobre la modernidad y el crecimiento económico de la Cooperativa, impulsado por sus dirigentes.

Tanto la Ley General de Asociaciones Cooperativas como los Estatutos de ACACES de R. L., hacen referencia a la forma de cómo manejar y aplicar el tema de la relación de poder o político de las Cooperativas basado en el principio doctrinario: "Control democrático".

El Control Democrático, como principio, es la garantía de seleccionar a los mejores asociados para que dirijan y administren a la empresa cooperativa. Tal como reza este principio, en la práctica, se ha constatado que algunos asociados, han sido muy efectivos en su desempeño y otros, buscan arribar a cargos de dirección para satisfacer sus intereses personales y no para velar por el buen desempeño de la empresa y su desarrollo económico y humano; y lo más importante, el bien común de los asociados.

Es a partir del último señalamiento donde se formula esta Política de Gobernabilidad, con el fin de establecer criterios, normas y procedimientos ajustándonos a las nuevas realidades y demandas para la Cooperativa que define su rumbo a través de un Plan Estratégico y visualiza de esta manera, el brindar servicios de mejor calidad para sus asociados y "crecer juntamente con ellos, para una mejor calidad de vida".

La Política es un motivo legítimo dentro del proceso administrativo y totalmente democrático, donde establece claramente las reglas del juego y determina "un proceso de capacitación, formación y selección de candidatos a cargos directivos que garanticen el pleno desarrollo empresarial cooperativo", sin violentar ningún principio o valor de la doctrina cooperativista.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Definiciones básicas de Gobernabilidad

“La Gobernabilidad se relaciona con la armonización y con la alineación de los intereses tanto de los que manejan la organización como los de aquellos que son responsables de sus resultados, siendo propietarios de ella; junto a personas externas que tienen interés en la misma”.

Gobernabilidad tiene varios significados, tales como:

1. “El marco de reglas, instituciones y practicas establecidas que sientan los límites y los incentivos para el comportamiento de los individuos, las organizaciones y las empresas”
2. “La Gobernabilidad es un sistema diseñado para controlar el poder y distribuirlo dentro de una organización”.

De las definiciones anteriores se infiere que para elevar las capacidades o el desarrollo humano de los futuros gobernantes y gobernados, es necesario establecer un sistema y un marco de gobernabilidad democrática como elemento indispensable, dado que el desarrollo humano no es simplemente un problema social, económico y tecnológico, es también un problema institucional y político.

Uno de los aspectos más significativos de la democracia de la Cooperativa es el Consejo de Administración, que desempeña un rol esencial en el éxito de ella. El Consejo elegido, representa los intereses de la membresía, designa al Gerente General y es quien tiene la última palabra en cuanto al manejo de la Cooperativa. Por consiguiente, la forma en la que se determina quien será miembro del Consejo, puede resultar determinante en cuanto a la gobernabilidad y al desempeño de la Cooperativa.

“Los miembros del Consejo y el Gerente General, tienen la obligación de mantener una conducta ética al igual que su profesionalismo, y hablar con una sola voz, una vez que las decisiones del Consejo han sido tomadas.”

Por lo tanto, entenderemos como Gobierno Cooperativo: el conjunto de normas, principios y valores éticos, prácticas y elementos de la cultura empresarial de ACACES de R.L.

2.2. El Principio Cooperativo “Control Democrático”.

El Control democrático y la gobernabilidad van mucho más allá de un simple derecho al voto que tienen los asociados de la Cooperativa para instalar un Consejo de Administración y Junta de Vigilancia. Se refieren más bien a la calidad del sistema institucional, que debe incluir el fortalecimiento democrático de la Cooperativa, a fin de que puedan ponerse a la altura de los cambios de los nuevos tiempos y debe fomentar una política democrática que haga posible la participación de sus asociados y la responsabilidad de los mismos, a través de procesos de formación y capacitación para asumir cargos de dirección o fiscalización.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

3. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

3.1. Objetivo General:

Establecer el marco normativo que procure las buenas prácticas de gobernanza y gobernabilidad.



3.2. Objetivos Específicos:

1. Proteger los derechos y el tratamiento equitativo de los Asociados.
2. Asegurar que haya una revelación adecuada y oportuna de toda la información administrativa y financiera de la Cooperativa.
3. Asegurar la guía estratégica de la Cooperativa y su monitoreo efectivo por parte del Consejo de Administración
4. Asegurar la continuidad del negocio manteniendo los lineamientos para ejercer un buen gobierno cooperativo.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

4. PRINCIPIOS DE GOBERNABILIDAD

Los principios que regirán a todo directivo serán los siguientes:



4.1. Integridad

- Los dirigentes de ACACES de R.L., deberán reflejar su comportamiento según lo establecido en el Código de Ética y el Manual del Buen Gobierno Cooperativo.
- El Gerente General, los directivos electos y los directivos nombrados por el Consejo de Administración no deben tener antecedentes criminales o bancarrotas recientes.
- Los miembros de los órganos y organismos directivos deben excusarse de participar y tomar decisiones en asuntos de conflicto de interés proveniente de carácter personal, familiar o de terceros.
- Los miembros de familia de directivos en funciones hasta tercer grado de consanguinidad y cuarto de afinidad, no podrán servir en órganos y organismos directivos o en la gerencia general.
- Los créditos relacionados deberán ser aprobados por el Consejo de Administración sin voto de la parte beneficiaria.
- Los Directivos de la Cooperativa con préstamos en mora leve deberán estar respaldados por un acuerdo del Consejo de Administración para continuar en el cargo, de lo contrario, serán removidos.

4.2. Competencia Técnicas

- Todos los miembros directivos de los entes directivos deberán tener conocimientos de la actividad económica de la Cooperativa y de las finanzas.
- Asumir compromiso de inducción y/o capacitación para adquirir las habilidades administrativas y financieras que requiere el cargo directivo.

4.3. Compromiso

- El directivo de ACACES de R.L. deberán de asumir el compromiso del voluntariado que le exige su cargo directivo.
- Los directivos deberán respetar los acuerdos y normativas aprobadas por el Consejo de Administración y los demás organismos directivos según su naturaleza.

4.4. Transparencia

- Los Directivos y Gerencia General, estarán comprometidos a brindar información fehaciente y transparente a los asociados, reguladores y cualquier otra entidad gubernamental, municipal, etc., siempre que sea de su pertinencia.
- Los estados financieros, en cumplimiento con los principios de contabilidad generalmente aceptados, deben estar disponibles a los miembros asociados en las respectivas Asambleas Ordinarias, a través de la Memoria de Labores o semestral en la página web de la Cooperativa.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

4.5. Cumplimiento

- a. El Consejo de Administración deberá cumplir y hacer cumplir con toda la normativa interna y externa que regula el quehacer a ACACES de R. L.
- b. El Consejo de Administración velará por el cumplimiento de la disciplina financiera del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- c. ACACES de R. L. deberá rendir informe a la Asamblea General dentro de los 90 días posteriores al final de cada ejercicio financiero.

4.6. Participación Democrática

- a. Los asociados interesados a optar un cargo directivo y que cumplan con el perfil de dirigente, podrán participar en los talleres de prospectación de directivos.
- b. El Consejo de Administración debe promover el diálogo en el marco de un protocolo definido con todos los asociados en la Asamblea General Anual.
- c. El Consejo de Administración deberá diseñar estrategias de promoción de participación en la Asamblea General para asegurar la representatividad de su membresía.
- d. El Consejo de Administración deberá someter a consideración de la membresía de la Cooperativa en la Asamblea General de Asociados, aquellos proyectos de gran alcance e impacto en la estructura financiera de la Cooperativa.
- e. El Consejo de Administración deberá impulsar el cumplimiento de los principios y valores democráticos entre sus miembros.

4.7. Continuidad del Negocio

- a. El Consejo de Administración es el responsable de la administración del riesgo de la Cooperativa.
- b. El Consejo de Administración es el responsable de la renovación y relevo directivo.
- c. El Consejo de Administración es el responsable de la solvencia patrimonial de la Cooperativa.

4.8. Balance de Poder

- a. El Consejo de Administración deberá promover la participación de los directivos en los espacios de rendición de cuentas.
- b. Todo directivo debe asumir la actitud autocrítica y crítica constructiva al equipo de trabajo.
- c. El Consejo de Administración procurará que los integrantes de los organismos directivos cumplan con el perfil directivo acorde a la naturaleza.

4.9. Responsabilidad

- a. Todo directivo debe cumplir con las funciones delegadas dentro de las exigencias técnicas del cargo y el tiempo requerido.
- b. Todo directivo deberá asumir con responsabilidad fortalecer sus debilidades.
- c. Todo directivo deberá ejercer sus funciones con la debida diligencia.
- d. Todo directivo está obligado a cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y demás normativas que regulan a la Cooperativa.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

5. PERFIL DIRIGENCIAL

Las cualidades mínimas que debe poseer un directivo de la Cooperativa es el siguiente:

1. Tener conocimientos básicos de administración y finanzas.
2. Tener las siguientes cualidades:
 - a. Analítico
 - b. Crítico
 - c. Liderazgo
 - d. Capacidad de comprensión
 - e. Persuasivo
 - f. Orientado a los resultados
 - g. Responsable
 - h. Empático
 - i. Creativo
 - j. Flexible
 - k. Otras establecidas en el perfil directivo según órgano u organismo directivo.



6. CULTURA DIRIGENCIAL

La buena gobernabilidad, comienza con el reclutamiento y prácticas de selección de asociados para el Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.

Desempeñarse en el Consejo de Administración o Junta de Vigilancia es una tarea que requiere, no sólo poner al servicio las capacidades profesionales, sino adquirir, la cultura de cooperativista para armonizar lo profesional, la técnica específica financiera, ética y moral, propia de las Cooperativas.

7. CONFORMACIÓN DE PROSPECTOS A CARGOS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y JUNTA DE VIGILANCIA

Los órganos directivos requieren que sus miembros respondan a la doctrina cooperativa, ya que exige auto conocimiento, disposición de tiempo y compromiso de sus responsabilidades. Para ello se establece un proceso de formación que a continuación se detalla:

1. Talleres de prospectos directivos: En este espacio, se realiza la convocatoria para todos los asociados a que participen en el proceso de reclutamiento de candidatos a presentar al Consejo de Administración para integrar un Comité de Apoyo. Este seleccionará un candidato según perfil requerido para el cargo vacante.
2. Desempeño de los miembros de los Comité de Apoyo. Será el vivero para conformar el Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, quienes serán evaluados para determinar sus competencias requeridas según perfil directivo.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

3. Evaluación de candidatos a conformar al Consejo de Administración o Junta de Vigilancia. Ambos organismos identificarán dentro de los miembros de los Comités a la persona idónea según perfil para llevarlo como propuesta a la Asamblea General de Asociados.
4. Banco de candidatos a Consejo de Administración y Junta de Vigilancia. Este será conformado por aquellos directivos que hayan tenido muy buen desempeño en las funciones delegadas según órgano directivo al que pertenecieron.
5. Asamblea General de Asociados. Conocerá la propuesta de candidatos, eligiendo a la persona idónea para el cargo vacante del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.

8. REQUISITOS PARA SER MIEMBRO DE LOS COMITES DE APOYO

1. Ser mayores de 22 años.
2. Contar con 3 años de ser asociado.
3. No tener vínculo familiar con ningún directivo de Comité de apoyo u órganos directivos.
4. Haber obtenido muy buena ponderación en el taller de prospectos directiva.
5. No tener impedimentos legales según el marco regulatorio relacionado al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
6. Entrevista por la Comisión delegada por el Consejo de Administración.
7. Cumplir como mínimo el 50% de las competencias requeridas para el cargo vacante al que aspira.
8. Estar al día con sus obligaciones crediticias (deudor o co deudor) así como en sus aportaciones

9. REQUISITO PARA SER MIEMBRO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN O JUNTA DE VIGILANCIA

1. Contar con 3 años de experiencia como miembro de un Comité de Apoyo o de un órgano directivo.
2. Aspirar a ser miembro del mismo ente al que perteneció, en caso de haber formado parte de ese órgano directivo.
3. Haber obtenido muy buen desempeño.
4. Entrevista por la Comisión delegada por el Consejo de Administración.
5. Cumplir como mínimo el 50% de las competencias requeridas para el cargo vacante al que aspira.
6. Estar al día con sus obligaciones crediticias (deudor o co deudor) así como en sus aportaciones

10. VENCIMIENTO DE CARGOS DE MIEMBROS DE LOS COMITES DE APOYO

1. Los cargos directivos durarán 3 años y puede ser reelecto a otro período de 3 años, según resultados de la evaluación de desempeño.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

2. Todo miembro de un Comité de Apoyo que sea trasladado a otro Comité, tomando en cuenta su resultado de evaluación del desempeño, para efecto de duración de su cargo, se tomara como un nuevo período dejando sin efecto el tiempo transcurrido del cargo en el anterior Comité.
3. El vencimiento de los cargos de los directivos de los Comités de Apoyo serán por períodos según Estatutos.
4. Estar al día con sus obligaciones crediticias (deudor o co deudor) así como en sus aportaciones.

11. DISPOSICIONES GENERALES.

1. Todo Directivo que ha vencido su cargo del Consejo de Administración y Comités de Apoyo, podrá optar nuevamente a un cargo dirigenal, según los resultados registrados por el Consejo de Administración de su evaluación del desempeño ponderado esta entre muy bueno o excelente, lo cual deberá quedar asentada en el Acta correspondiente. La Junta de Vigilancia aplicará la misma disposición.
2. Todo aspirante para ser propuesto por el Consejo de Administración o Junta de Vigilancia, deberá tener al menos un año de haber vencido su cargo en el mismo órgano directivo al que aspira.
3. Es responsabilidad del Consejo de Administración elaborar un plan de relevo de directivos a fin de garantizar la gobernabilidad.
4. La Cooperativa construirá un expediente de cada directivo, por lo que éste deberá presentar lo siguiente:
 - a. Formulario de Hoja de vida.
 - b. Copia de DUI y NIT tamaño 150%
 - c. Fotocopia de Título.
 - d. Recibo de agua y luz del lugar de residencia
 - e. Formulario socio económico
 - f. Declaración de renta anual o constancia de salario.
 - g. Copias de diplomas por cursos recibidos relacionados al Buen Gobierno Cooperativo.
 - h. Declaración jurada de conocimiento de las Políticas de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
 - i. Declaración jurada de conocimiento de la Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información.
 - j. Declaración jurada de conocimiento del Código de Ética y del Buen Gobierno Cooperativo.



12. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA UN BUEN GOBIERNO COOPERATIVO.

12.1. Asistencia a Reuniones.

- a. Requisito presentarse a cada reunión con vestimenta formal.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

- b. Requisito estar a la hora convocada en la mesa de trabajo. Caso contrario se tomara como llegada tardía.
- c. Después de los 15 minutos de haber iniciado la reunión, el libro de asistencia será retirado de la mesa por la Gerencia General y los directivos que se presenten posteriormente a los minutos señalados deberán pasar a firmar su asistencia con la asistente de gerencia.
- d. Todo directivo que estime llegar tarde o estar ausente a la reunión convocada, deberá comunicar anticipadamente a la Administración su situación, por vía teléfono, fax o correo electrónico.
- e. La llegada tardía tiene un límite de una hora después de indicada la reunión de trabajo. Esta se considerará como permiso si lo gestiona ante el ente dirigenal, caso contrario se calificará como ausencia.
- f. Las solicitudes de permiso para no asistir a más de una sesión, deben ser por escrito, dirigidas al Consejo de Administración y con copia para el respectivo Secretario de la Junta o Comité.

12.2. Participación en Reuniones de trabajo.

- a. El Presidente de cada ente dirigenal será el moderador de la reunión.
- b. Cada participante deberá solicitar la palabra al moderador y esperar que le sea cedida su oportunidad.
- c. El tiempo para exponer su punto de interés, es de tres minutos y únicamente el dirigente que presenta la propuesta inicial, puede tomar la palabra en tres ocasiones y los miembros que debaten, harán uso de la palabra solamente en dos oportunidades.
- d. Todo participante asume la responsabilidad de lo que expresa, por lo que debe tener sumo cuidado de hablar fehacientemente.
- e. Las opiniones vertidas en relación a la Cooperativa, deben estar basadas en criterios técnicos y sustentadas con documentación legal y vigente.
- f. Los documentos que se conocen y trabajan en cada reunión, tienen estricto criterio de confidencialidad y pertenencia de la Cooperativa, en ningún momento deben ser usados para intereses personales.
- g. Ante cualquier irrespeto a lo establecido por el Código de Ética de ACACES de R.L. el dirigente señalado, podrá ser interpelado por el Consejo de Administración y en última instancia por la Asamblea General de Asociados.

12.3. Capacitaciones.

- a. Presentarse puntualmente a las capacitaciones designadas y cumplir con la permanencia en el horario establecido.
- b. El dirigente en las participaciones de las capacitaciones debe mostrar disposición de aprendizaje.
- c. Todo dirigente que participe en una delegación de formación deberá presentar un informe escrito al Consejo de Administración en un período máximo de 15 días después de haberse recibido el evento. Dicho informe deberá de contener los ejes de aprendizaje y su compromiso de aplicación en la Cooperativa.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

- d. El Dirigente, que habiéndose comprometido a participar en una capacitación, no asista, sin causa justificada; deberá reintegrar el valor económico de dicha capacitación.
- e. Se debe mostrar interés en asistir a las capacitaciones que sea pertinentes con su cargo y que eleven su desempeño como dirigente.
- f. Al participar en una capacitación internacional, se deben presentar al Consejo de Administración, propuestas de mejora continua.
- g. Presentarse con ropa acorde a la actividad.



12.4. Comisiones de Trabajo.

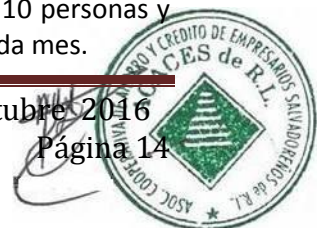
- a. Ser responsable con el trabajo encomendado en tiempo y contenido.
- b. Asistir puntualmente a las reuniones de trabajo.
- c. Asumir compromiso personal al integrar las comisiones.
- d. Respetar el trabajo en equipo.
- e. Será responsabilidad del participante obtener conocimientos previos sobre el tema a tratar en la jornada de trabajo.
- f. Anteponer los intereses de la Cooperativa, sobre los intereses personales.
- g. Elaborar un Plan de Trabajo en los proyectos de gran alcance.
- h. Presentar oportunamente y por escrito, la respectiva renuncia a la Comisión, en caso de no poder cumplir con el trabajo asignado.

12.5. Representatividad de la Cooperativa.

- a. Asistir puntualmente y cumplir con su permanencia en el evento.
- b. Vestirse adecuadamente.
- c. Defender los intereses de la Cooperativa.
- d. Expresar mensajes que transmitan el pensamiento del Consejo de Administración.
- e. Mantener un comportamiento decoroso en las mesas de trabajo.
- f. Documentarse previamente al evento, a fin de mostrar postura consistente.
- g. No comprometer a la Cooperativa sin autorización escrita por el Consejo de Administración.
- h. Presentar información fidedigna de la Cooperativa según Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información.
- i. Promocionar a la Cooperativa dentro del desarrollo del evento.

12.6. Uso del Centro de Recreación en la Costa del Sol.

- a. Recordar que el Centro de Recreación, ha sido acondicionado para el uso personal de cada asociado, su familia e invitados.
- b. Los dirigentes debemos ser los principales en respetar el proceso administrativo; además, no abusar del uso de las instalaciones y cumplir las normativas establecidas para dicho Centro.
- c. Para hacer uso del Centro de Recreación como prestación social y económica; todo dirigente debe ser autorizado por la Gerencia y acompañar al grupo familiar e invitados.
- d. El grupo máximo que podrá invitar el dirigente como prestación es 10 personas y la Gerencia General podrá autorizar únicamente una vez durante cada mes.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

13. PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO.

13.1. Principios de gobernabilidad

1. La gobernabilidad se relaciona con la armonización del marco de las normativas y prácticas establecidas por la Cooperativa, con la debida alineación de los intereses de los Asociados a través de la institucionalidad Cooperativa y de los responsables de sus resultados esperados por la Alta Administración.
2. Los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General y demás entes dirigenciales tienen la obligación de mantener una conducta ética y profesional, y hablar con una sola voz, una vez que las decisiones de dicho Órgano u Organismo han sido tomadas.
3. Los elementos filosóficos para que opere la gobernabilidad de ACACES de R.L. serán los siguientes:
 - a. Integridad
 - b. Competencia
 - c. Transparencia
 - d. Cumplimiento
 - e. Participación
 - f. Garantizar la perpetuidad de la Cooperativa
 - g. Equilibrio de poder
 - h. Responsabilidad



13.2. Principios del Consejo de Administración:

1. La responsabilidad fundamental del Consejo de Administración como órgano permanente de administración, es el buen funcionamiento administrativo y financiero de la Cooperativa y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General.
2. Nunca ejercer presión a la Gerencia General para exigir preferencias o tratos diferentes a los de otras personas.
3. Mostrar una conducta ética individual y empresarial respetuosa de la ley.
4. No ejercer autoridad para dar instrucciones a la Gerencia General ni a personas que dependan directa e indirectamente de ésta.
5. El Consejo de Administración deberá fijar una agenda anual que permita el ajuste y redirección de políticas, la eficacia de su protección ante el riesgo y el mejoramiento continuo de sus actuaciones y deliberaciones.
6. El Consejo de Administración garantizará la eficiencia y eficacia de los recursos financieros.
7. El Consejo de Administración deberá definir su Pensamiento Estratégico a través de un proceso de planificación.
8. El Consejo de Administración verificará que la transparencia ejercida a través de la rendición de cuentas cumplan con las políticas determinadas por el mismo Consejo.
9. El Consejo de Administración velará por el cumplimiento de los Estatutos, Normativas, Leyes y cualquier otra disposición que competen a la estructura y giro de la Cooperativa.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

13.3. Principios de Organismos de Control.

La evaluación de riesgo, prevención, inspección y vigilancia de la Cooperativa estarán a cargo de la Junta de Vigilancia, Comité de Auditoria, Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, la Comisión Evaluadora del Riesgo Financiero, Auditoria Externa y Auditoria Interna; como organismos de control.

1. Control Interno.

Es un proceso que realiza la administración superior y demás personal de la Cooperativa, en la búsqueda del cumplimiento de lo siguiente:

- a. Efectividad y eficiencia
- b. Suficiencia y confidencialidad
- c. Cumplimiento de las regulaciones

Principios del control interno:

1. Velar por el cumplimiento de las normativas y demás regulaciones en lo que corresponde al control interno.
2. Examinar el cumplimiento de los objetivos trazados, en el desarrollo de las funciones y aplicación de los procedimientos operativos apropiados y así emitir opiniones u observaciones de los hallazgos relevantes.
3. Proponer la adopción de medidas preventivas, de vigilancia, seguridad, evaluación y seguimiento para garantizar el óptimo aprovechamiento de todos los recursos de la Cooperativa.
4. Cuidar que sus acciones deban desarrollarse con fundamento en criterios de investigación y valoración, sus observaciones o requerimientos sean documentadas debidamente.

2. Control Externo

1. Auditor Externo: El control fiscal, contable, financiero, administrativo y de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo de ACACES de R.L. estará a cargo de un Auditor Externo elegido por la Asamblea General de Asociados. Además de las funciones que corresponden a los Auditores externos de conformidad de las normativas legales y las disposiciones que reglamentan el ejercicio de la profesión del Contador Público.
2. Auditorías Especializadas: Cuando se considere que persisten dudas sobre determinadas actuaciones que hubieren sido objeto de dichos informes e investigaciones por parte de algún ente de control; éste deberá solicitar al Consejo de Administración la realización de Auditorías Especializadas. Dicha solicitud será presentada por escrito, indicando las razones o hechos que sustenten el requerimiento.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

3. Principios de los Comités:

1. Funcionar de acuerdo con las directrices del Consejo de Administración y bajo el control de esta.
2. No ejercer autoridad alguna que no haya sido delegada por el Consejo de Administración.
3. Respetar los criterios de gestión del Consejo de Administración en las tareas delegada.
4. Respetar la delegación que el Consejo de Administración hace al Gerente General.

4. Principios de la Gerencia General.:

1. Hacer buen uso de la delegación, autoridad y responsabilidad otorgada por el Consejo de Administración.
2. La Gerencia General deberá atender las directrices del Consejo de Administración oficialmente aprobadas. A la vez velar, porque todos los actos y operaciones se ajusten a las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y en especial a la filosofía Cooperativa.
3. Mantener debidamente informado al Consejo de Administración sobre acciones de carácter administrativas de los entes directivos, operativas y financieras que generen conflictos, para que éste resuelva oportunamente.
4. La Gerencia General deberá velar por la gestión integral del riesgo.
5. La Gerencia General garantizará la transparencia y objetividad en la selección y promoción de funcionarios y empleados de la Cooperativa.

14. COMPROMISO DEL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

Se establecen las siguientes políticas para el Buen Gobierno Cooperativo:

14.1. Filosofía de la Responsabilidad

El Consejo de Administración es el responsable del buen funcionamiento y auto gestión de la Cooperativa.

14.2. Responsabilidad Social Empresarial Cooperativa

La obligación del Consejo de Administración es impulsar la Responsabilidad Social Empresarial con la Sociedad y el Medio Ambiente, sin perjuicio de los intereses de los Asociados.

14.3. Estilo de Gobierno

El Consejo de Administración gobernará con respeto y haciendo énfasis en:

1. Una visión orientada al beneficio de su membresía.
2. Generar en las mesas de trabajo la diversidad de opiniones.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

3. Asumir un enfoque más estratégico en su gestión que priorizar aspectos de carácter administrativos no relevantes.
4. Promover las decisiones colectivas más que las individuales.
5. Asumir más el futuro más que el pasado.
6. Promover la proactividad.
7. Fortalecer la descentralización y la democracia participativa.

14.4. Planificación de la Agenda:

La jornada de trabajo del Consejo de Administración seguirá una agenda anual que:

1. Evalué el marco regulatorio vigente para las Asociaciones Cooperativas con las características asociativas.
2. Revise y actualice las normativas en función de la asunción del riesgo y del entorno vigente.
3. Procure que los puntos de la agenda discutidos en la mesa sean espacios de contribución de sus miembros en base a competencias requeridas por el giro de la Cooperativa.

14.5. Integridad de la Presidencia

La Presidencia asegurará con sus acciones la integridad de la Administración de la Cooperativa y de su representación legal ante terceros.

14.6. Conducta de los Consejeros

El Consejo de Administración se compromete, igual que los demás directivos, empleados y membresía, a observar una conducta ética, empresarial y respetuosa de la Ley, incluyendo la utilización apropiada de la autoridad investida.

14.7. Compensación económica dirigencial

1. Se reconocerán gastos de viaje a los delegados que nombre el Consejo de Administración aquellas misiones que contengan una jornada de trabajo fuera del Área Metropolitana de San Salvador, en la que se incluirá transporte de uso personal hasta \$25.00 con liquidación a través de factura a nombre de ACACES de R.L. y alimentación sufragada personalmente hasta \$10.00 en desayuno y hasta \$20.00 por almuerzo o cena.

En caso de que exista una representación de parte de la Cooperativa en convivencia social con otras instituciones u organizaciones, solamente sufragará los gastos de transporte.

2. Para misiones fuera del país, el Consejo de Administración evaluará la pertinencia de la representación de la Cooperativa y su interés estratégico; como también, el delegado a nombrar, debe cumplir con el perfil requerido para dicho evento, el cual debe ser demostrado en el desempeño de sus funciones.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

Esta representación está sujeta a los siguientes gastos:

- i. Gastos de hotel y transporte, será la Cooperativa quien realizará la contratación y el pago.
- ii. Los viáticos para alimentación u otros gastos serán los siguientes:

Concepto	Lugar	Cantidad autorizada
Delegado autorizado	Centro América	\$75.00 diarios
	Sur América	\$125.00 diarios
	Norte América	\$150.00 diarios
	Europa	\$225.00 diarios
Empleado	Centro América	\$50.00 diarios

3. El Gerente General elaborará un presupuesto de gastos para cada viaje que se realice al exterior, incluyendo costos de hotel, transporte y viáticos.
4. Se establece el siguiente proceso para las misiones fuera del país:
 - a. El Consejo de Administración evaluará la pertinencia y/o interés estratégico de la actividad invitada. En caso de que el Consejo considere participar, continuará con el siguiente proceso:
 - i. Se cualificará interesados de representación a tal misión.
 - ii. Se elaborará el presupuesto del gasto del viaje.
 - iii. El Consejo de Administración aprobará participación al evento y nombrará a los delegados.
 - b. En caso que el Consejo de Administración organice la realización de una pasantía a fin de conocer experiencias exitosas de otras Cooperativas del sector. Este aplicará el proceso detallado en literal 4a.
5. Los Presidentes del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia por pertinencia de estar involucrado e informado en temas especiales, participarán en los Comités y/o Comisiones de Prevención de Lavado de Dinero, Evaluación de Riesgo Financiero y de Auditoria, devengando una dieta adicional según tabla del Comité.
6. Todo miembro del Consejo de Administración o Junta de Vigilancia que se integre a un Comité, la Cooperativa le compensará con un gasto de \$60.00 dólares mensuales en concepto de combustible sujeto a liquidación de factura a favor de ACACES de R.L. En caso, de que participará un miembro en más de un Comité, no tendrá derecho a esta compensación.
7. En caso de que un miembro del Consejo de Administración represente a ACACES de R.L. en otra Organización y no devengue dieta y que haya 4 reuniones de trabajo, se le reconocerá un gasto de \$60.00 dólares mensuales en concepto de combustible sujeto a liquidación de factura a favor de ACACES de R.L.
8. El Consejo de Administración establece que para reuniones de trabajo, Junta de Vigilancia, Comités y Comisiones serán 4 reuniones que se reconocerá compensación económica.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

9. Para las reuniones bilaterales entre el Consejo de Administración y los demás entes dirigenciales, se reconocerá una dieta siempre y cuando esta reunión esté contemplada en la Agenda Estratégica del Consejo fuera de la agenda ordinaria y extraordinaria de cada ente y se levante Acta de la reunión realizada. Máximo de reuniones bilaterales para el Consejo de Administración: 2 de la Junta de Vigilancia y 3 de los Comités.
10. El Consejo de Administración convocará trimestralmente a Reuniones Conjuntas durante el año y devengarán dietas todos los entes dirigenciales.
11. En el caso del Presidente del Consejo de Administración en su calidad de Representante Legal de la Cooperativa, se le reconocerá como gastos de dicha representación \$500.00 dólares mensuales, en cuanto que su cargo exige representación administrativa y legal ante terceros, tanto personas naturales como jurídicas, asistencia y participación activa en reuniones completas y conocimiento en la operatividad de la Cooperativa. Esto queda sujeto en revisión anual del Consejo de Administración.

14.8. Principios de los Comités

Los Comités que actúan por delegación del Consejo de Administración deben tener como principio mantener siempre muy buen desempeño en las funciones delegadas.

14.9. Estructura de los Comités

Los miembros de los Comités y Comisiones para formar parte de ellos deben de tener un proceso de formación dirigencial; contar con una experiencia o conocimientos académicos sobre la actividad del ente dirigencial a participar.

14.10. Gestión Operativa

El Consejo de Administración impulsará que el personal tanto a nivel operativo, jefatura y gerencias, cumplan con las siguientes disposiciones:

- a. Ejecutar sus actividades con profesionalismo para satisfacer las perspectivas de nuestros asociados en términos de calidad y oportunidad.
- b. Velar por el respeto de los derechos de los Asociados, en la relación de negocios y su vinculación con la Cooperativa.
- c. Velar por el cumplimiento de sus funciones enfocados a los resultados a los resultados de los Planes del negocio.
- d. Velar por brindar un servicio de calidad a los Asociados.
- e. Velar por la integridad del personal en cuanto a la seguridad y salud ocupacional en el trabajo de la Cooperativa.
- f. Las personas, la comunidad y su entorno ecológico merecen de nosotros la más alta consideración y cuidado, sin exclusiones ni discriminaciones.
- g. Fortalecer y mejorar las competencias técnicas y habilidades de los funcionarios a fin de lograr un desarrollo integral en lo personal e institucional.
- h. Los productos y servicios financieros y no financieros serán eficiente, ágiles y acorde a las necesidades y demanda de los Asociados, teniendo como principios rectores la transparencia y la imparcialidad.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

- i. La rendición de cuentas nos permite demostrar la transparencia, calidad de la gestión y buen uso de los recursos, prevaleciendo el bien común por encima de los intereses particulares.

15. RELACIÓN CON ASOCIADOS

1. Todo directivo y empleado deberá ofrecer a nuestros asociados un trato equitativo y honesto en cada interacción con ellos, proporcionando los servicios y atenciones que les competen con la mayor calidad y oportunidad, acatando las normativas de la Cooperativa y las demás regulaciones.
2. Todo directivo deberá velar por el cumplimiento del Manual de Atención al Asociado.

16. COMPETENCIA

1. Todo directivo y empleado deberá evitar realizar comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes a los que ofrecen los competidores.
2. Tampoco deberá en ningún caso, intentar obtener secretos comerciales o cualquier otra información confidencial de un competidor.

17. PROVEEDORES

El Consejo de Administración velará por la relación ética de la siguiente manera:

- a. Asegurar una selección imparcial de los proveedores, basada en criterios de calidad, costo, servicio, experiencia comercial y años de existencia (estabilidad).
- b. Considerar como una conducta ilícita el solicitar o recibir algún incentivo por parte de los proveedores para su selección.
- c. La Cooperativa deberá tener un registro de proveedores que podrá ser consultado para efectos de control de Lavado de Dinero y Activos o Financiamiento del Terrorismo.
- d. Velar por el cumplimiento del Manual de Compras y Suministros de Servicios.

18. AUTORIDADES

1. Colaborar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y cumplimiento de la Cooperativa con todos sus requerimientos.
2. Implementar acciones establecidas en la Política de Responsabilidad Social Empresarial Cooperativista.

19. FRENTE A LA COMUNIDAD

1. Todo directivo y empleado debe reconocer el compromiso con la comunidad basado en nuestros objetivos, principios y valores.
2. Además, deberá procurar contribuir al bienestar de las comunidades menos favorecidas de nuestra zona de influencia.
3. Apoyar la implementación de acciones establecidas en la Política de Responsabilidad Social Empresarial Cooperativista.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

20. POLITICAS ESTRATEGICAS.

Todo dirigente y empleado de ACACES de R.L. deberá estar comprometido en apoyar y cumplir con las políticas estratégicas que el Consejo de Administración haya establecido para la Cooperativa, entre los principales ejes:

- a. Crecimiento y Desarrollo Organizacional. Procurar por la solidez económica y patrimonial, desarrollando actividades con principios éticos de racionalidad, efectividad, sostenibilidad, valores y filosofía solidaria con énfasis en el beneficio social y profundo sentido empresarial.
- b. Modernización Institucional. Implementar políticas institucionales y administrativas que estén orientadas a Modernizar y Fortalecer la Estructura Organizacional, mediante la utilización de herramientas e instrumentos que conlleven a la adecuación y adopción de Estatutos, Reglamentos, Manuales de Control Interno, de Procesos y Procedimientos, de Organización y Funciones Específicas.
- c. Mercadeo y Publicidad. Diseñar un plan de mercadeo y publicidad que le permita a ACACES de R.L. desarrollar proyectos de fidelización y de sentido de pertenencia del Asociado, la divulgación del portafolio de productos financieros y servicios, direccionando sus programas y actividades para abarcar un mayor número de asociados.

21. TRANSPARENCIA Y EQUIDAD



21.1. Conflictos de interés

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en las cuales los Directivos, Funcionarios y Empleados de ACACES de R.L. puedan realizar una acción en el desempeño de sus funciones y se aproveche de ello, para beneficio personal o de terceros; y así aumentar su patrimonio o de su familia, emitiendo un deber ético, legal, contractual o estatutario que afecte el bien común.

21.1.1. Procedimiento para la prevención el manejo y resolución de conflictos de interés:

Los Directivos o empleados que se encuentren en un posible conflicto de intereses deberán proceder de conformidad con lo establecido en este apartado:

- a. Cuando algunas de las personas antes citadas, considere que en el ejercicio de sus funciones puede verse relacionado en un presunto conflicto de intereses, deberá informarlo de inmediato al ente colegiado, quien definirá sobre la existencia o no del conflicto. En caso de los empleados, este deberá omitir su relación laboral y manifestar el caso a su jefe inmediato para su consideración y desvinculación en el proceso relacionado.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

- b. El Consejo de Administración es el único responsable de autorizar excepciones de conflictos de intereses por mayoría calificada.
- c. Todo directivo o empleado que en el ejercicio de sus funciones puede verse relacionado en un conflicto de intereses, deberá retirarse de la reunión en que se esté tratando el caso; y el ente colegiado deberá dejar constancia en la respectiva Acta la ausencia de éste.
- d. En el caso que un empleado y/o directivo genere una situación inusual de prevendas con un Proveedor ya sea de carácter económico o en especies, el proveedor deberá de informar al Consejo de Administración sobre el caso.

21.2. Sanciones

Quien en presencia de un conflicto de intereses no de cumplimiento al procedimiento previsto en este apartado, se hará acreedor a las sanciones según proceso establecidas en el Código de Ética. Estas son:

- a. Directivos, sanciones según art. 15 al 19 de los Estatutos, previo a la investigación de los hechos violatorios del Estatuto.
- b. Empleados, sanciones según Normativas internas y Código de Trabajo
- c. Para los proveedores que no reporten conflictos de intereses de algún empleado y/o directivo, se constituirá causal suficiente para la cancelación del contrato u relación de negocio establecida.

21.3. Mecanismos de solución de controversias

1. Arreglo directo.

Las controversias de los Asociados entre si o de éstos y la Cooperativa, se procurarán resolver en primera instancia por ambas partes, mediante un acuerdo directo. Este proceso tendrá una duración de 15 días hábiles.

2. Comisión de resolución de conflictos.

El Consejo de Administración establecerá una Comisión de Resolución de Conflictos para atender aquellos casos de difícil conciliación. Dicha comisión y la parte interesada tendrán 15 días para revisar el caso a partir de su notificación. Esta comisión deberá presentar un informe en el que contenga un antecedente del caso y una breve declaración de la posición de cada una de las partes. Seguidamente, la Comisión se reunirá con la parte y contraparte demandada para dar resolución al conflicto.

3. Instancias judiciales.

En el caso de que no exista una conciliación en las controversias, el Consejo de Administración lo remitirá a las instancias judiciales pertinente del caso.

4. Las controversias están sujeto a lo siguiente:

a. Libertad de acudir a otros medios.

Las partes podrán acudir por mutuo acuerdo consignado por escrito, a cualquier otro de los mecanismos de solución de conflictos alternativos a la justicia ordinaria.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	---

b. Confidencialidad.

Todas las negociaciones realizadas en virtud de la presente normativa son confidenciales y se tratarán como negociaciones de conciliación y acuerdo a efectos de las normas aplicables relativas a la confidencialidad, testimonio y secreto profesional.

c. Exclusividad.

Los procedimientos indicados en el presente capítulo son los únicos y exclusivos procedimientos utilizados para la resolución de los conflictos entre las partes que deriven de o con relación al contrato social o al presente código de buen gobierno; teniendo en cuenta, sin embargo, que una de las partes sin perjuicio de los procedimientos indicados anteriormente, podrá iniciar procedimientos legales y/o buscar un medio cautelar. Cada parte deberá continuar cumpliendo con sus obligaciones a la espera de una resolución final de cualquier conflicto (a menos que resulte imposible o impracticable en virtud de las circunstancias).

5. Implementación.

La responsabilidad en la implementación y/o desarrollo de la resolución de controversias está en cabeza de: la Junta de Vigilancia, Consejo de Administración, la Gerencia General y el Auditor Interno.

21.4. Trámite de las peticiones, reclamaciones o quejas.

Considerando el principio de autocontrol que rige a las entidades cooperativas, todas las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas que formulen los asociados, usuarios y clientes de ACACES de R.L., de sus unidades de servicio, serán siempre tramitadas siguiendo el conducto regular que se indica a continuación:

- a. Deberá radicarse en primera instancia ante el funcionario o ente dirigenal que de acuerdo con sus funciones tiene a su cargo resolver el objeto de la solicitud, reclamación o queja.
- b. Si transcurridos 8 días hábiles, el funcionario o ente dirigenal correspondiente no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, la solicitud, petición, reclamación o queja deberá presentarse ante el Consejo de Administración para que gestione el caso.
- c. Si transcurridos 8 días hábiles, el Consejo de Administración no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, la solicitud, petición, reclamación o queja deberá presentarse a la Junta de Vigilancia de la Cooperativa para que esta gestione respuesta ante el Consejo de Administración.
- d. Si transcurridos 15 días hábiles no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, el solicitante, peticionario o quejoso quedará en libertad de acudir ante los órganos de control estatal.

COPIA CONTROLADA
ACACES DE R.L.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

22. ESTÁNDARES DE INFORMACIÓN



22.1. Revelación de información ACACES de R.L.

La Cooperativa tiene un compromiso de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas con sus Asociados y con el mercado. Por ello, se ha establecido en su portal de Internet, un enlace de gobierno cooperativo para informar los temas relacionados con el gobierno de la Cooperativa.

22.2. Clasificación de la información.

Según la información, esta se clasifica así:

- a. Información General: Aquella que es de uso general, no clasificada como Reservada.
- b. Reservada: Aquella que compete exclusivamente a los miembros del Consejo de Administración, Gerencia General y entes relacionados. En esta categoría están incluidas las comunicaciones que contemplan riesgo para la entidad o involucran estrategias de negocios o competitividad.

22.3. Aspectos objeto de revelación.

La información se revela de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la Cooperativa. Con excepción de la información reservada o de aquella que ponga en riesgo sus negocios o afecte derechos de terceros; la entidad suministrará en página Web información general, actualizada y elaborada con arreglos a los principios, criterios y prácticas profesionales con los que se elaboran los estados financieros y gozan de la misma fiabilidad que éstos, incluidos los siguientes aspectos:

- a. Revelación de información contable, financiera y operativa, con periodicidad anual.
- b. Informes de gestión, con periodicidad semestral.
- c. Informes de proyectos aprobados por la Asamblea General de Asociados.

22.4. Revelación de información a los Entes de Control Estatal o Municipal.

En cumplimiento a la normativa vigente la Cooperativa realiza reportes de información a los entes de control estatal o municipal, con la periodicidad establecida en la reglamentación respectiva. Dicha información reposa en archivos públicos en los citados entes y puede ser accedida, salvo la información que esté sometida a reserva, por todas las personas directamente de manera personal o por vía electrónica, de acuerdo con los mecanismos establecidos por dicha autoridad para permitir el acceso del público a tal información.

22.5. Medios de consulta ACACES de R.L.

Cuenta con un sistema de información electrónico, que los asociados y las demás personas interesadas en su actividad pueden consultar.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

Manejo de la información.

- a. Toda persona vinculada a ACACES de R.L., deberá tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada, sobre todo aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva, su estrategia corporativa, su competencia, precios y campañas.
- b. Todas las personas vinculadas a ACACES de R.L. están obligadas a utilizar la información a la cual tengan acceso en virtud de sus funciones, o relación contractual, exclusivamente para el ejercicio las mismas, con plena observancia del procedimiento establecido para la revelación de información a terceros.

23. DISPOSICIONES FINALES

23.1. Responsabilidades, incompatibilidades y prohibiciones.

Los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, Organismos Directivos, la Auditoría Externa en ejercicio, el Gerente General y los demás empleados de ACACES de R.L., son responsables por los actos, omisiones o extralimitaciones que impliquen el incumplimiento o la violación de las normas legales, estatutos y reglamentos de conformidad con las leyes vigentes, debiendo resarcir los perjuicios que con ello hubieren causado a la Cooperativa y ante terceros, como también las incompatibilidades y prohibiciones que se establecen en los Estatutos, para mantener la integridad y la ética en las relaciones de ACACES de R.L.

23.2. Cumplimiento y divulgación de la Política de Gobernabilidad.

Corresponde al Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia, y la Gerencia General de ACACES de R.L., velar el permanente cumplimiento de las providencias respecto del gobierno de la Cooperativa, su gestión y su información, compiladas en esta política.

24. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBERNABILIDAD

La Política de Gobernabilidad, deberá ser conocida por todos los Órganos y Organismos de la Cooperativa, a través de reuniones conjuntas para recoger el sentir y pensar sobre estas nuevas disposiciones, como parte del proceso de democratización y participación.

25. ACTORES INVOLUCRADOS EN LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBERNABILIDAD.

25.1. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el actor responsable de elaborar, aprobar y divulgar la política, para que los asociados y aspirantes a cargo directivos la conozcan.

El Consejo de Administración, velará por que se aplique el debido procedimiento en cada una de las estrategias y lineamiento de la política.



P-V1-Política de Gobernabilidad	Autorizado por el Consejo de Administración ACTA No1846 con fecha 31 de octubre de 2016	Entra en vigencia a partir del de 01 de noviembre 2016
---------------------------------	---	--

25.2. Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia, estará informada de los resultados y de la aplicación de los procedimientos de la política.

La Junta de Vigilancia, podrá observar, a través de informes por escrito al Consejo, sobre alguna irregularidad que compruebe se ha generado al aplicar la política.

25.3. Gerencia General

Colaborará, estrechamente con el Consejo de Administración en la aplicación y ejecución de los mandatos que de ese órgano surjan.

25.4. Comité de Educación

Deberá divulgar la política de gobernabilidad y la convocatoria para acceder a cargos en los Comités de Apoyo; previa coordinación con la Gerencia General, por medio de los diferentes espacios de comunicación.

25.5. Comités y Comisiones de Apoyo

Conocer la política de gobernabilidad.



Aprobado por el Consejo de Administración
Según Acta No1846 con fecha del 31 de octubre de 2016, punto 10 y entrará en vigencia el 01 de noviembre 2016

Licenciado
Néstor Laínez
Secretario del Consejo de Administración

