



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Periodo Informado: Año 2019

CONTENIDO DEL INFORME

Entidad: **COMEDICA DE R.L.** Período Informado: **Año 2019**

I. INFORMACION GENERAL	4
1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.....	4
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.....	4
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.....	4
4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.....	4
II. ACCIONISTAS	4
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.....	4
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.....	4
III. JUNTA DIRECTIVA	4
1. Miembros del Consejo de Administración y cambios en el Período informado	4
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.....	5
3. Descripción de la Política de nombramiento de los Miembros del Consejo de Administración....	7
4. Operaciones realizadas por los Miembros del Consejo de Administración con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la Cooperativa	8
5. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de los Miembros del Consejo de Administración	8
6. Capacitaciones en temas de gobierno corporativo o en materias afines.....	9
7. Política de Remuneración del Consejo de Administración	10
IV. ALTA GERENCIA	10
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado	10
2. Política de Selección de la Alta Gerencia	11
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración	11
V. COMITÉ DE AUDITORÍA	14
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.....	14
2. Número de sesiones en el período.....	15
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	15
4. Temas corporativos conocidos en el período.....	16

VI. COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	17
1. Miembros del Comité de Administración de Riesgos y los cambios durante el período informado.	17
2. Número de sesiones en el período.	17
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.	18
4. Temas corporativos conocidos en el período.	19
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS	22
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo.....	22
2. Descripción de los cambios al Código de Conducta.	22
3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.	22
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	23
1. Atención a los Asociados y Clientes.	23
2. Detalle de los principales Hechos Relevantes, de conformidad a la normativa aplicable.	24
IX. OTROS	25
1. Información relacionada con nuestras prácticas de Gobierno Corporativo.....	25

I. INFORMACION GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.

Esta Cooperativa no pertenece a ningún conglomerado.

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio.

El principal negocio de esta Cooperativa es el Ahorro y Crédito dirigido a sus Asociados y no Asociados.

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.

Esta Cooperativa no pertenece a ningún grupo financiero internacional.

4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

La participación de cada Asociado no excede del 10% del total del capital social pagado.

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

El día 23 de febrero de 2019 se celebró la única Asamblea General Ordinaria de Asociados, con una asistencia de 1,006 asociados inscritos en Libro de Asociados al comienzo de la reunión.

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

Durante el año 2019, no hubo celebración de Asambleas Extraordinarias.

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros del Consejo de Administración y cambios en el Período informado

Nº	Nombre	Cargo
1	Dr. Luis Gustavo Cousin Rojas	Presidente
2	Dr. Rolando Iván Tejada Murcia	Vicepresidente
3	Dra. Sonia Beatriz Bonilla de Bolaños	Secretaria
4	Dr. Rafael Antonio Menéndez Minervini	Tesorero
5	Dr. Luis Alonso Vásquez Cuéllar	Vocal
6	Dr. Julio Alfredo Osegueda Baires	Primer Suplente
7	Dra. Judith Alely de los Ángeles Del Cid López	Segundo Suplente
8	Dra. Luisa Adela Villalta de Melgar	Tercer Suplente

Los siguientes Miembros del Consejo de Administración tomaron posesión de su cargo el 01 de abril de 2019:

Nº	Nombre	Cargo
4	Dr. Rafael Antonio Menéndez Minervini	Tesorero
5	Dr. Luis Alonso Vásquez Cuéllar	Vocal
6	Dr. Julio Alfredo Osegueda Baires	Primer Suplente
7	Dra. Judith Alely de los Ángeles Del Cid López	Segundo Suplente
8	Dra. Luisa Adela Villalta de Melgar	Tercer Suplente

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado.

El Consejo de Administración durante el periodo 2019 celebró 59 reuniones, entre ordinarias y extraordinarias. A continuación se muestra el detalle de las fechas de las mismas:

Nº	DETALLE	ACTA	FECHA
1	Sesiones del mes de Enero	2196	7/1/2019
2		2197	14/1/2019
3		2198	21/1/2019
4		2199	28/1/2019
5	Sesiones del mes de Febrero	2200	4/2/2019
6		2201	11/2/2019
7		2202	12/2/2019
8		2203	18/2/2019
9		2204	25/2/2019

N°	DETALLE	ACTA	FECHA
10	Sesiones del mes de Marzo	2205	4/3/2019
11		2206	7/3/2019
12		2207	11/3/2019
13		2208	18/3/2019
14		2209	25/3/2019
15	Sesiones del mes de Abril	2210	1/4/2019
16		2211	8/4/2019
17		2212	22/4/2019
18		2213	27/4/2019
19		2214	29/4/2019
20	Sesiones del mes de Mayo	2215	6/5/2019
21		2216	13/5/2019
22		2217	16/5/2019
23		2218	20/5/2019
24		2219	27/5/2019
25	Sesiones del mes de Junio	2220	3/6/2019
26		2221	10/6/2019
27		2222	18/6/2019
28		2223	24/6/2019
29	Sesiones del mes de Julio	2224	1/7/2019
30		2225	8/7/2019
31		2226	15/7/2019
32		2227	22/7/2019
33		2228	29/7/2019
34	Sesiones del mes de Agosto	2229	8/8/2019
35		2230	12/8/2019
36		2231	19/8/2019
37		2232	26/8/2019
38	Sesiones del mes de Septiembre	2233	2/9/2019
39		2234	9/9/2019
40		2235	16/9/2019
41		2236	23/9/2019
42		2237	30/9/2019

N°	DETALLE	ACTA	FECHA
43	Sesiones del mes de Octubre	2238	7/10/2019
44		2239	14/10/2019
45		2240	21/10/2019
46		2241	28/10/2019
47	Sesiones del mes de Noviembre	2242	4/11/2019
48		2243	11/11/2019
49		2244	13/11/2019
50		2245	18/11/2019
51		2246	25/11/2019
52		2247	28/11/2019
53		2248	29/11/2019
54	Sesiones del mes de Diciembre	2249	3/12/2019
55		2250	9/12/2019
56		2251	11/12/2019
57		2252	16/12/2019
58		2253	19/12/2019
59		2254	20/12/2019

3. Descripción de la Política de nombramiento de los Miembros del Consejo de Administración.

La política sobre el nombramiento de los miembros del Consejo de Administración establece que los Miembros del Consejo de Administración son nombrados por la Asamblea General de Asociados, considerando siempre que deben cumplir con los requisitos establecidos en el Perfil del cargo para Directores del Consejo de Administración, requisitos conforme a Estatutos de COMEDICA, Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Reglamento a Ley General de Asociaciones Cooperativas y Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), y los cuales se encuentran contenidos en el Código de Gobierno Corporativo de COMEDICA.

4. Operaciones realizadas por los Miembros del Consejo de Administración con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la Cooperativa

Al 31 de diciembre de 2019, COMEDICA no reporta operaciones realizadas por los Miembros del Consejo de Administración con otras partes vinculadas.

5. Descripción de la política sobre la permanencia o rotación de los Miembros del Consejo de Administración

Los lineamientos relacionados a la permanencia o rotación de los Miembros del Consejo de Administración se encuentran regulados de acuerdo a los artículos 45, 66 y 67 de los Estatutos de COMEDICA, Ley General de Asociaciones Cooperativas y su Reglamento, que entre otros aspectos establecen los siguientes:

- Los Directores del Consejo de Administración serán elegidos por la Asamblea General de Asociados para un período de tres años.
- Los Directores del Consejo de Administración continuarán en el desempeño de sus funciones, aunque hubiere concluido el período para el que fueron electos, por las siguientes causas:
 - a) Cuando no se haya celebrado Asamblea General de Asociados para la elección de nuevos Directores.
 - b) Cuando habiendo sido electos los nuevos Directores no hubieren tomado posesión de sus cargos.
 - c) Cuando habiéndose celebrado la Asamblea General de Asociados no hubiere acuerdo sobre su elección.
 - d) Las demás que señalen las leyes y sus respectivos reglamentos.

- Los Directores del Consejo de Administración no podrán ser electos más de dos períodos consecutivos en ninguno de los Órganos de Gobierno del Consejo de Administración o Junta de Vigilancia.
- Los Directores del Consejo de Administración no podrán ser simultáneamente miembros de más de uno de Órganos de Gobierno del Consejo de Administración o Junta de Vigilancia. Finalizados los dos períodos en cualquiera de estos Órganos de Gobierno no podrán pasar a otro Órgano de Gobierno de estos consecutivamente.

6. Capacitaciones en temas de gobierno corporativo o en materias afines

Durante el periodo informado, los Directores del Consejo de Administración recibieron las siguientes capacitaciones en temas de gobierno corporativo:

a) Capacitaciones internas impartidas por el Departamento de Administración de Riesgos

- Nuevas exigencias de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17: En fecha 08 de abril de 2019, se capacita al Consejo de Administración sobre las nuevas exigencias en la Normas de Gobierno Corporativo en comparación de la normativa anterior.
- Plan de Adecuación para la Implementación de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo: En fecha 20 de mayo de 2019, se capacita al Consejo de Administración sobre los compromisos y cambios que se realizarán en el Gobierno de la Cooperativa para la adecuación a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17.

- Nuevas disposiciones para elegir a nuestros Directores del Consejo de Administración: en fecha 13 de noviembre de 2019, se capacita al Consejo de Administración sobre el mecanismo creado en cumplimiento a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo para acreditar los requisitos previos al nombramiento de los Directores, y la creación de la Comisión de Acreditación de Aspirantes a Directores del Consejo de Administración.

b) Capacitaciones externas

- En fechas 06 y 07 de abril de 2019 el Director del Consejo de Administración con cargo de Tercer Suplente recibió el Diplomado de Gestión hacia la Excelencia Cooperativa para Consejos de Administración y Juntas de Vigilancia.
- En fechas 18 y 19 de octubre de 2019, el Director del Consejo de Administración con cargo de Secretario, asistió al Seminario “Gestión Responsable y Competitiva en las Cooperativas: El adecuado Balance entre Buen Gobierno y Nuevos Modelos de Gestión”, realizado por COLAC, en Puerto Vallarta, México.

7. Política de Remuneración del Consejo de Administración

- COMEDICA cuenta con el Reglamento de Compensaciones Económicas para Directivos, en el cual se establece las compensaciones económicas a que tienen derecho y las condiciones para el pago de las mismas. Entre las compensaciones se encuentran las dietas, compensación remunerada de acuerdo a los montos aprobados por la Asamblea General de Asociados.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado

No.	NOMBRE	CARGO
1	Lic. Francisco Evelio Cornejo Valencia	Gerente General
2	Lic. José Leonidas Pastor	Gerente de Finanzas y Planificación
3	Licda. Alba Leticia Pacheco de Molina	Gerente Administrativo
4	Lic. Roque Rafael Reyes Espinal	Gerente de Operaciones
5	Ing. William Siu Lam	Gerente de Sistemas

En el año 2019 no hubo cambios en los Miembros de la Alta Gerencia.

2. Política de Selección de la Alta Gerencia

De conformidad a lo establecido en los Estatutos y al Código de Gobierno Corporativo de COMEDICA, el Consejo de Administración tiene las facultades para nombrar al Gerente o Gerentes de la Cooperativa; señalarles sus obligaciones y fijarles su remuneración.

Los Gerentes deberán cumplir con los requisitos de idoneidad y las funciones establecidas en los Estatutos, Código de Gobierno Corporativo y el Manual de Funciones, así como los requeridos por las Leyes, Normas y regulaciones vigentes.

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración

En cumplimiento a lo establecido al Art. 19 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, se presenta el siguiente informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por el Consejo de Administración:

- **Ambiente de Control**

COMEDICA posee y mantiene una estructura organizacional para el correcto funcionamiento del sistema de control interno, permitiendo la culturización en todo el personal de la Cooperativa.

El sistema de control interno está definido por todo el conjunto de políticas, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que fomentan los principios, valores y conductas orientadas hacia el control sobre las operaciones y riesgos del negocio.

• **Mecanismos y procedimientos de monitoreo**

COMEDICA cuenta con la implementación de mecanismos y procedimientos de monitoreo permanente para la valoración del control interno en todas las etapas de los procesos.

• **Monitoreo Interno**

Los Departamentos que contribuyen al Monitoreo del sistema de control interno son los siguientes: Departamento de Auditoría Interna, Departamento de Administración de Riesgos y Departamento de Oficialía de Cumplimiento.

Cada Departamento realiza el monitoreo de la siguiente manera:

- a) Auditoría Interna: Revisiones periódicas mediante un plan de trabajo basado en riesgos.
- b) Administración de Riesgos: monitoreo permanente sobre la exposición a los diferentes riesgos y la ejecución en conjunto con los responsables de los procesos de las etapas de la gestión de riesgos.
- c) Oficialía de Cumplimiento: monitoreo del cumplimiento del marco legal y normativo en materia de riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo.

• Monitoreo Externo

COMEDICA cuenta con un proceso de monitoreo externo que permite verificar el cumplimiento del control interno mediante el conjunto de revisiones realizadas por los Auditores Externos, emitiendo informes independientes al Consejo de Administración sobre la operatividad, gestión de riesgos, cumplimiento de políticas, procedimientos, cumplimientos regulatorios y fiscales y opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros.

• Comunicación

Los resultados del proceso de monitoreo interno son comunicados de la siguiente manera:

- a) Auditoría Interna: Emite informes al Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Auditoría, Alta Gerencia o unidades operativas responsables , sobre las evaluaciones realizadas a los procesos, y cumplimiento de la normativa legal vigente.
- b) Administración de Riesgos: Informa mensualmente al Comité de Administración de Riesgos sobre la gestión integral de riesgos y semestralmente al Consejo de Administración sobre los acuerdos importantes tomados por el Comité.
- c) Oficialía de Cumplimiento: Informa al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y al Consejo de Administración sobre la gestión de este riesgo.

• CONCLUSIONES

- a) COMEDICA cuenta con un marco regulatorio interno que contempla la definición de políticas, procedimientos, métodos y medidas que permitan optimizar los recursos

disponibles, alcanzar los objetivos estratégicos, seguridad en las operaciones y el cumplimiento de la normativa legal aplicable.

b) Los resultados de las evaluaciones al control interno, se informaron al Consejo de Administración y a las unidades responsables de los procesos, realizando el seguimiento correspondiente a las recomendaciones formuladas.

c) COMEDICA ha desarrollado sus actividades cumpliendo con las políticas, procedimientos y controles contemplados en el marco regulatorio interno aprobado por el Consejo de Administración y la Alta Gerencia.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

No.	NOMBRE	CARGO
1	Dr. Luis Gustavo Cousin Rojas	Presidente del Consejo de Administración
2	Dr. Rafael Menéndez Minervini	Tesorero del Consejo de Administración
3	Dra. Thelma Gladys Vásquez	Vocal de la Junta de Vigilancia
4	Lic. Francisco Evelio Cornejo	Gerente General
5	Lic. José Leonidas Pastor	Gerente de Finanzas y Planificación
6	Licda. Meralys Chávez Rodríguez	Auditor Interno

Los nuevos funcionarios que tomaron posesión en el Comité de Auditoría durante el año 2019, son los siguientes:

No.	NOMBRE	CARGO	HASTA	A PARTIR DE
1	Dr. Alexander Bonilla Canales	Tesorero del Consejo de Administración	Marzo 2019	
2	Dr. Rafael Menéndez Minervini	Tesorero del Consejo de Administración		Abril 2019
3	Dra. Ana Luz Caballero	Segundo Suplente de la Junta de Vigilancia	Junio 2019	
4	Dra. Thelma Gladys Vásquez	Vocal de la Junta de Vigilancia		Julio 2019

2. Número de sesiones en el período

- El Comité de Auditoría durante el periodo 2019, realizó 11 sesiones. A continuación se muestra el detalle de fechas de las mismas:

N°	DETALLE	ACTA	FECHA
1	Enero	127	29/1/2019
2	Febrero	128	14/2/2019
3	Marzo	129	14/3/2019
4	Abril	130	30/4/2019
5	Mayo	131	6/6/2019
6	Junio	132	4/7/2019
7	Julio	133	1/8/2019
8	Agosto	134	3/9/2019
9	Septiembre	135	1/10/2019
10	Octubre	136	29/10/2019
11	Noviembre	137	17/12/2019

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período

Los temas más relevantes conocidos en las reuniones, fueron los siguientes:

- A lo largo de las 11 sesiones, se analizaron 77 informe de Auditoria Interna, resultante de las diferentes áreas evaluadas, Captación de fondos, Créditos, Financiera, Administrativa, Sistemas Informáticos, de Cumplimiento legal y normativos
- Apoyar al Consejo de Administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión del sistema de control interno de la Cooperativa.
- Conocer y evaluar los procesos relacionados con la información financiera y los sistemas de control interno de la Cooperativa.

- Verificar el cumplimiento de leyes y normas aplicables.
- Se monitoreó el seguimiento de las observaciones hechas por Auditoría Interna, así como por los Auditores Externos, atendiendo sus recomendaciones, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento.
- El Comité de Auditoria conoció y dio seguimiento a los informes de la Superintendencia del Sistema Financiero, con el fin de que se adoptaran las medidas necesarias para solventar dichas observaciones, conforme a los planes de acción elaborados por los responsables de su ejecución.
- Evaluar la labor de Auditoria Interna, así como verificar el cumplimiento de su Plan de Trabajo.
- Verificación de los estados financieros intermedios y de cierre del ejercicio, con el fin de cerciorarnos que sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- Se verificó el cumplimiento del contrato de auditoría externa, analizando las observaciones que se formularon en su carta de Gerencia.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

Durante el año 2019, el Comité de Auditoria abordó los siguientes temas Corporativos:

- Se analizaron y se evaluaron las ofertas de la contratación del Auditor Externo, sobre la cual emitimos nuestra recomendación al Consejo de Administración.
- El Comité conoció el Plan de Trabajo de Auditoria Interna para el año 2020, con un enfoque a riesgo y la metodología implementada.

- Se conocieron los informes trimestrales presentados por el Auditor Externo
- La elaboración de los Estatutos de Auditoria Interna.
- La actualización del Reglamento del Comité de Auditoria Interna.

VI. COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Administración de Riesgos y los cambios durante el período informado.

No.	NOMBRE	CARGO
1	Dr. Luis Gustavo Cousin Rojas	Presidente del Consejo de Admón.
2	Dr. Rafael Antonio Menéndez Minervini	Tesorero del Consejo de Admón.
3	Dr. Luis Alonso Vásquez Cuéllar	Vocal del Consejo de Admón.
4	Dra. María Elena García de Rodríguez	Presidente Junta de Vigilancia
5	Lic. Francisco Evelio Cornejo Valencia	Gerente General
6	Licda. Carla Eugenia Hernández de Menjivar	Jefe Admón. de Riesgos
7	Licda. Meralys Chávez Rodríguez	Auditor Interno

A continuación se detalla la incorporación de nuevos miembros en el Comité de Administración de Riesgos:

No.	NOMBRE	CARGO
1	Dr. Rafael Antonio Menéndez Minervini	Tesorero del Consejo de Admón.
2	Dr. Luis Alonso Vásquez Cuéllar	Vocal del Consejo de Admón.

2. Número de sesiones en el período.

Durante el año 2019, se desarrollaron 12 sesiones celebradas por el Comité de Administración de Riesgos.

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

Las principales funciones desarrolladas en el periodo informado son las siguientes:

- Conocer de los informes mensuales de Gestión de Riesgos durante el año, el cual comprende los riesgos crediticio, mercado, liquidez, operativo y reputacional.
- Informar semestralmente al Consejo de Administración sobre los aspectos más importantes sobre los cuales ha conocido y tomado decisión el Comité de Administración de Riesgos.
- Validar el programa de capacitación sobre el tema de gestión integral de riesgos.
- Validar el reporte de Eventos de riesgos ocurridos a informar a la Superintendencia del Sistema Financiero en el mes de enero de cada año.
- Seguimiento al Plan Operativo del Departamento de Administración de Riesgos.
- Conocer los resultados del seguimiento a los planes de acción relativos al mapeo institucional.
- Conocer los resultados de la actualización del mapeo global de riesgos de la institución por procesos.
- Validar y proponer al Consejo de Administración las políticas, procedimientos y metodologías específicas para la gestión de riesgos.
- Conocer los resultados de los seguimientos a los informes y circulares emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, Informes de Auditoría Interna y

Externa, para atender las observaciones y recomendaciones que formulen sobre la gestión de riesgos.

- Conocer los resultados del Monitoreo del récord crediticio del titular y su cónyuge en el sistema financiero de los miembros del Consejo de Administración, Gerentes, Comité de Créditos y demás personal que autoriza créditos.
- Seguimiento a los planes de actualización de valúos.
- Conocer los resultados de las pruebas a los planes de contingencia.
- Conocer sobre los cambios normativos y regulatorios que pueden representar nuevos cumplimientos, cambios en la estructura organizacional o en la ejecución de los procesos operativos COMEDICA, de acuerdo a las nuevas disposiciones en la normativa legal.
- Conocer sobre la exposición a posibles riesgos que conlleve el establecimiento de nuevos productos, cambios en operaciones y actividades.
- Validar el Plan de Trabajo correspondiente al año 2020 del Departamento de Administración de Riesgos.
- Conocer sobre los resultados del cumplimiento de la Ley FATCA.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

Los temas corporativos conocidos en el periodo son los siguientes:

- Informe de la Gestión Integral de Riesgos para Memoria de Labores del año 2018.

- Notas a los Estados Financieros del año 2018 sobre la Gestión de Riesgos.
- Informe de Gobierno Corporativo del año 2018.
- Información a presentar en el sitio web, relativo a la transparencia según lo requieren las Normas de Gobierno Corporativo.
- Informe de Gestión Integral de Riesgos del periodo 2018 a publicar en página web.
- Detalle de las Operaciones Vinculantes Relevantes del periodo 2018 a publicar en página web de COMEDICA.
- Informe de Evaluación Técnica para la Gestión Integral de Riesgos del periodo 2018.
- Informe relativo a las acciones realizadas para el control y evaluación del riesgo operacional del periodo 2018.
- Cumplimiento al Programa de Capacitación Integral de Riesgos.
- Resultados del Análisis del Impacto del Negocio.
- Mapeo Global de Riesgos por Procesos.
- Informe sobre Mapa de Riesgos a diciembre 2018 emitido por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Cambios en Norma de Gobierno Corporativo.

- Plan de Acción para la Implementación de las nuevas normas de Gobierno Corporativo.
- Nuevo proyecto de Normas Técnicas para la Gestión de la Continuidad del Negocio.
- Nuevo proyecto de Normas Técnicas para la Seguridad de la Información.
- Nuevo proyecto de Normas de Gestión Integral de Riesgos.
- Perfil para Aspirantes a ser Director de Consejo de Administración.
- Manual de Inducción y Capacitación para Miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apoyo.
- Reglamento del Comité de Administración de Riesgos.
- Procedimiento de Correspondencia.
- Constancias de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comités a emitir a Aspirantes a Directores del Consejo de Administración.
- Comunicación a INSAFOCOOP sobre Perfil para Aspirantes a Directores del Consejo de Administración.
- Informe de Revisión de Estatutos para cumplir con el mecanismo de suplencia de los Directores del Consejo de Administración.
- Opinión de la SSF y BCR sobre Asociados no Acreditados previo a la Asamblea.

- Elaboración de Matriz de Aspirantes a Directores del Consejo de Administración.
- Campaña Publicitaria sobre Perfil del Asociado.
- Cumplimiento Artículo 15 Ley de Bancos Cooperativos.
- Análisis de Asociados no Médicos.
- Aprobación del Plan de Trabajo de Administración de Riesgos para ser ejecutado durante el período 2020.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo

Durante el año 2019 no se han realizado cambios al Código de Gobierno Corporativo.

2. Descripción de los cambios al Código de Conducta.

Durante el año 2019 no se han realizado cambios al Código de Conducta.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

En cumplimiento a lo establecido al Art. 14 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17, se presenta el siguiente informe de cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

•Estándares de Conducta

El Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta establecen los principios y medidas que posibilitan la transparencia y la equidad en las relaciones con los

Directores del Consejo de Administración, Miembros de Junta de Vigilancia, Comités y Empleados, así como intereses externos en operaciones con partes relacionadas.

• **Identificación de posibles conflictos de interés**

Durante el año 2019, no se reportaron casos por conflicto de interés que generen riesgo en las relaciones de negocios con nuestros Asociados, Clientes y partes relacionadas.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención a los Asociados y Clientes.

Mecanismo para atención de Asociados y Clientes.

COMEDICA es una institución comprometida al servicio de nuestros Asociados y Clientes, y tiene como objetivo objetivo cumplir con los más altos estándares de servicio, que contribuyan mantener la confianza depositada en la capacidad y honradez que caracteriza a la Cooperativa, por ello COMEDICA pone a disposición en el sitio web de la Cooperativa, en la sección “Contáctanos”, los puntos de contacto disponibles para atender consultas de los Asociados y Clientes en el Centro Financiero y todas las Agencias a nivel nacional, números de teléfonos y horarios de atención.

Mecanismo para atención de Quejas y Reclamos.

Uno de los compromisos más importantes asumidos por COMEDICA, se basa en la atención de sugerencias, quejas o reclamos emitidos por los Asociados y Clientes brindando atención prioritaria al seguimiento de los mismos. Para ello COMEDICA mantiene en diferentes puntos de atención al Asociado y Cliente en el Centro Financiero, así como en las Agencias a nivel nacional; buzones físicos de quejas y sugerencias con su respectivo formulario, y el buzón de quejas y sugerencias por medio electrónico el cual se encuentra disponible en la página web en la sección “Contáctanos”

The screenshot shows the Comédica website interface. At the top, there is a yellow navigation bar with the Comédica logo and menu items: INICIO, PRODUCTOS, CONVENIOS, CANALES ELECTRÓNICOS, INFORMACIÓN INSTITUCIONAL, and CONTACTAMOS. Below the navigation bar, there are three main service categories:

- MERCADEO:** Includes links for 'Afiliate', 'Promociones', 'Asegúrate', and 'Memoria Labores 2019'. A 'MENSAJE' button is also present. Below this is a section for 'SUGERENCIAS Y QUEJAS' with a 'ENVIAR MENSAJE' button.
- AGENCIAS:** Text: 'Puede ponerse en contacto con la agencia más cercana a usted.' Below is a 'VER LISTADO' button.
- EJECUTIVOS DE MERCADERO:** Text: 'Puede ponerse en contacto con el ejecutivo de su preferencia.' Below is a 'VER LISTADO' button.
- EJECUTIVOS DE SEGUROS:** Text: 'Puede ponerse en contacto con el ejecutivo de su preferencia.' Below is a 'VER LISTADO' button.

2. Detalle de los principales Hechos Relevantes, de conformidad a la normativa aplicable.

- Cambios ocurridos en los Directores del Consejo de Administración.**
 En Asamblea General de Asociados ordinaria de fecha 23 de febrero de 2019, se dieron los siguientes cambios en los Directores del Consejo de Administración.

Sustituido:

Nombre	Cargo
Dra. Sonia Beatriz Bonilla de Bolaños	Secretario
Dr. Alexander Bonilla Canales	Tesorero
Dr. Andrejulio Gregori Moreira	Vocal
Dr. Luis Alonso Vásquez Cuéllar	Primer Suplente
Dr. Pedro Alfonso Siliézar Bolaños	Segundo Suplente
Dra. Rosa Elizabeth Ardón Espinoza	Tercer Suplente

Sustituto:

Nombre	Cargo
Dra. Sonia Beatriz Bonilla de Bolaños	Secretario
Dr. Rafael Antonio Menéndez Minervini	Tesorero
Dr. Luis Alonso Vásquez Cuéllar	Vocal
Dr. Julio Alfredo Osegueda Baires	Primer Suplente
Dra. Judith Alely Del Cid López	Segundo Suplente
Dra. Luisa Adela Villalta de Melgar	Tercer Suplente

• **Publicación de Perfil para Aspirantes a Directores del Consejo de Administración.**

El Consejo de Administración aprobó el Perfil para Aspirantes a Directores del Consejo de Administración, su publicación fue realizada durante el periodo del 15 de octubre al 31 de diciembre del año 2019, en el sitio web de COMEDICA.

• **Comisión de Acreditación de Aspirantes a Directores del Consejo de Administración.**

El Consejo de Administración aprobó la creación de la Comisión de Acreditación de Aspirantes a Directores del Consejo de Administración, designando al equipo técnico que la conformaría.

IX. OTROS

1. Información relacionada con nuestras prácticas de Gobierno Corporativo.

- En sesión del Consejo de Administración de fecha 09 de septiembre de 2019, se aprobó modificaciones a la conformación y funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos para adecuarlos a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, así como a nuestras mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

- En sesión del Consejo de Administración de fecha 07 de octubre de 2019, se aprobó modificaciones al funcionamiento del Comité de Auditoría para adecuarlos a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo, así como a nuestras mejores prácticas de Gobierno Corporativo.