

MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

INFOCENTER S.A.



2017
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 2 de 37

INTRODUCCIÓN

1. GENERAL

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance
- 1.3 Definiciones Importantes
- 1.4 Interpretación de las Disposiciones del Gobierno Corporativo.
- 1.5 Responsable
- 1.6 Referencias
- 1.7 Identificación y Archivo
- 1.8 Revisión
- 1.9 Distribución

2. CONTENIDO

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

- 2.1.1 Estructura de la Propiedad Accionaria
- 2.1.2 Naturaleza
- 2.1.3 Objeto Social
- 2.1.4 Domicilio Legal

2.2 FILOSOFIA EMPRESARIAL

- 2.2.1 Visión
- 2.2.2 Misión
- 2.2.3 Valores
- 2.2.4 Competencia Estratégicas
- 2.2.5 Objetivos Estratégicos

2.3 DERECHO DE LOS ACCIONISTAS

- 2.3.1 Trato Equitativo
- 2.3.2 Derecho a ser informados
- 2.3.3 Derecho a la Transferencia de Acciones

2.4 ORGANOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

- 2.4.1 Junta General de Accionistas
 - 2.4.1.1 Lugar de Realización y Calidad de las Juntas
 - 2.4.1.2 Convocatoria
 - 2.4.1.3 Acceso a la información
 - 2.4.1.4 Asistencia y Representación de las Juntas
 - 2.4.1.5 Quorum
 - 2.4.1.6 Presidencia de las Juntas
 - 2.4.1.7 Actas
- 2.4.2 Directorio
 - 2.4.2.1 Conformación y forma de Elección
 - 2.4.2.2 Director Titular y Suplente
 - 2.4.2.3 Condiciones y responsabilidades de los miembros del Directorio
 - 2.4.2.4 Responsabilidades y Facultades
 - 2.4.2.5 Organización
 - 2.4.2.6 Perfiles de los Directores
 - 2.4.2.7 Condiciones de Nombramiento
 - 2.4.2.8 Reuniones
 - 2.4.2.9 Quorum
 - 2.4.2.10 Acceso a la Información
 - 2.4.2.11 Remuneración y Fianza
 - 2.4.2.12 Evaluación de Desempeño Directorio
 - 2.4.2.13 Duración y Terminación del Mandato
 - 2.4.2.14 Asistencia del Órgano Ejecutivo a Reuniones de Directorio

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 3 de 37

- 2.4.3 Organismo Ejecutivo
 - 2.4.3.1 Elección
 - 2.4.3.2 Responsabilidades y Funciones
 - 2.4.3.3 Remuneración
 - 2.4.3.4 Sucesión
- 2.4.4 Comités
 - 2.4.4.1 Comité de Gobierno Corporativo
 - 2.4.4.1.1 Evaluación de desempeño
 - 2.4.4.2 Comité de Ética
 - 2.4.4.3 Comité de Auditoría
 - 2.4.4.4 Comité de Gestión Integral de Riesgo
 - 2.4.4.5 Comité de Tecnología de la Información
 - 2.4.4.6 Comité Operativo de TI
 - 2.4.4.7 Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional
 - 2.4.4.8 Comité de Cumplimiento UIF
- 2.5 **ORGANOS DE CONTROL**
 - 2.5.1 Auditoría Interna
 - 2.5.2 Síndico
- 2.6 **TRANSPARENCIA Y REVELACION DE INFORMACION**
 - 2.6.1 Clasificación de la Información
 - 2.6.2 Destinatarios de la Información
 - 2.6.3 Revelación de Información Financiera
 - 2.6.4 Revelación de Información No Financiera
 - 2.6.5 Revelación Información UIF
 - 2.6.6 Mecanismos de Revelación de Información
 - 2.6.7 Comunicación por Medios Masivos
 - 2.6.8 [Calidad de los procesos de registro de información](#)
- 2.7 **POLITICAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO**
 - 2.7.1 Política de Vinculación y Desvinculación del Personal
 - 2.7.2 Política de Remuneración
 - 2.7.3 Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés
 - 2.7.4 Política de Relación con los Diferentes Grupos de Interés
 - 2.7.4.1 Relación con los Accionistas
 - 2.7.4.2 Relación con Clientes
 - 2.7.4.3 Relación con Competidores
 - 2.7.4.4 Relación con Proveedores
 - 2.7.4.5 Relación con Autoridades de Supervisión
 - 2.7.4.6 Relación con Trabajadores
 - 2.7.4.7 Relación con la Sociedad
 - 2.7.5 Política De Sucesión del Órgano Ejecutivo
 - 2.7.6 Política para Aprobación de Nuevos Productos Financieros
 - 2.7.7 Política para el Uso y Protección de Activos
 - 2.7.8 Política de la Seguridad de la Información
 - 2.7.9 Política para Alcanzar Objetivos y Supervisión de Cumplimiento de las Prácticas de un buen Gobierno Corporativo
- 2.8 **DISPOSICIONES FINALES**
 - 2.8.1 Cumplimiento
 - 2.8.2 Obligatoriedad
 - 2.8.3 Sanciones
 - 2.8.4 Publicidad
 - 2.8.5 Reformas.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 4 de 37

INTRODUCCIÓN

El término “Gobierno Corporativo” se entiende como el conjunto de principios, políticas, normas y medidas de dirección, administración y supervisión empresarial que permiten que sean definidas estructuras encaminadas a mejorar progresivamente los mecanismos internos de autorregulación, asegurando el cumplimiento cabal de la normatividad vigente, creando valor y generando confianza y transparencia en los diferentes Grupos de Interés de la empresa.

INFOCENTER S.A. es una empresa comprometida con el desarrollo del país, sus accionistas, directivos, ejecutivos, trabajadores, clientes y demás grupos de interés. En este sentido la empresa conoce su rol importante en la sociedad asegurando un accionar adecuado y orientado al logro del desarrollo de sus objetivos estratégicos, el cumplimiento de sus valores empresariales y las leyes del país; rige su actuación de acuerdo a las disposiciones establecidas en el presente Código de Gobierno Corporativo.

Este documento integra las mejores prácticas corporativas en materia de transparencia, gobernabilidad y control a los que se adhiere INFOCENTER S.A., complementando lo establecido en sus disposiciones estatutarias y de conformidad a las normas jurídicas establecidas en las Leyes especiales del sector y el Código de Comercio.

De igual manera, se resalta que el presente Código de Gobierno Corporativo tiene como documentos complementarios el Código de Ética y Reglamento Interno, que marcan los lineamientos generales que debe seguir cada uno de los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores, a través del conjunto de políticas y procedimientos internos que INFOCENTER S.A. ha establecido para tal efecto.

Es el compromiso de INFOCENTER S.A. cumplir con lo establecido en el presente Código, difundirlo y evaluarlo periódicamente.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 5 de 37

1. GENERAL

1.1 Objetivo

Definir los órganos de Gobierno Corporativo, las políticas y procedimientos y la correspondiente formalización de las prácticas de gobernabilidad, información y negocios que debe tener INFOCENTER S.A., las cuales están basadas en estrictos estándares de control, de ética y transparencia para la creación y conservación de valor para la empresa y para todos sus accionistas, directores, ejecutivos, trabajadores, clientes y demás grupos de interés.

1.2 Alcance

Las normas y principios aquí establecidos, son aplicables a todas las actuaciones que realizan los accionistas, directores, ejecutivos y trabajadores de la empresa; tiene carácter obligatorio y por ello, su contenido no son simples recomendaciones.

Este documento es considerado esencial y es responsabilidad de INFOCENTER S.A. cumplir y velar por el cumplimiento del presente Código y de las Políticas, Procedimientos y Reglamentos que de él derivan.

1.3 Definiciones Importantes

Para efectos de interpretación y aplicación del presente código se deben tener en cuenta los siguientes términos:

- **Accionistas:** Corresponde a cinco Cámaras de Comercio, con participación en el Capital Social, constituidas en forma de sociedad anónima.
- **Cliente:** Es toda aquella persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros complementarios de INFOCENTER S.A.
- **Conflicto de interés:** Se entiende por conflicto de interés, toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de un miembro de INFOCENTER S.A., cualquiera sea su nivel, o los de sus familiares o allegados, se encuentre o pueda llegar a encontrarse en oposición con los de la empresa, interfieran o puedan interferir con los deberes que le competen, o lo lleven o puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Trabajador:** Toda persona que presta servicios a un empleador a cambio de una remuneración o salario u otro tipo de compensación.
- **Directorio:** Es el órgano administrativo de INFOCENTER S.A. con las facultades establecidas en los Estatutos Sociales y conformado por cinco directores titulares y un igual número de suplentes, designados por la Junta General de Accionistas.
- **Grupo de interés:** Es el conjunto de personas naturales o jurídicas cuyas características comunes permiten considerarlos como beneficiarios de las reglas de Gobierno y que son relevantes para la buena marcha de la empresa. Además de los accionistas, los grupos de interés en la sociedad son los administradores, trabajadores, clientes, proveedores y las autoridades supervisoras.
- **Órgano de Gobierno:** Está compuesto por la Junta de Accionistas, el Directorio, Alta Gerencia, y los correspondientes Órganos de Control.
- **Órganos de Control:** Corresponde al Síndico y Unidad de Auditoría Interna.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 6 de 37

- **Junta de Accionistas:** Es el órgano máximo de decisión de INFOCENTER S.A., con las más amplias facultades de resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento.
- **Órgano Directivo:** Son los representantes designados por la Junta de Accionistas que conforman el Directorio. Éste constituye el órgano principal de administración.
- **Organismos Ejecutivos:** Es el órgano encargado de las funciones ejecutivas y la dirección de los negocios del giro social, estando a cargo el Gerente General en la ciudad de Santa Cruz, tres jefaturas regionales en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Sucre y Jefes de Áreas.
- **Sindicatura:** Es uno de los Órgano de Control de INFOCENTER S.A. que cuenta con un Síndico, el cual es elegido por la Junta General de Accionistas y cuya labor es la fiscalización de la sociedad.
- **Comité de gobierno corporativo:** Es la instancia creada por la Sociedad encargada de evaluar la implementación de las acciones y mecanismos necesarios para consolidar un buen gobierno corporativo;
- **Comité de gestión integral de riesgos:** Es el Órgano creado por INFOCENTER S.A., responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de los riesgos -crediticio, de mercado, liquidez, operativo, legal y otros- y de proponer los límites de exposición a éstos.
- **Código de Ética:** Conjunto de principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la sociedad.
- **UIF.- Unidad de Investigaciones Financieras:** Marco normativo interno para la gestión de riesgo de LGI/FT y/o DP, introduciendo definiciones y proporcionando criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados a la gestión de riesgos.

1.4 Interpretación de las Disposiciones del Gobierno Corporativo

Los accionistas, directores, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. son destinatarios del presente Código, por lo tanto, deben cumplir con las disposiciones establecidas en el mismo, y el espíritu y objetivo de sus principios y políticas como modelo de actuación.

En los caso de encontrarse vacíos, contradicciones o fuera necesaria la incorporación de alguna disposición especial que dé claridad sobre aspectos del presente Código, ello se pondrá en conocimiento del Comité de Gobierno Corporativo de la Sociedad, con el fin de proceder a su evaluación y adoptar las soluciones a que haya lugar.

1.5 Responsable

Los responsables de la aplicación y cumplimiento de este Código es el Órgano de Gobierno Corporativo, a través del Presidente del Directorio, el Órgano de Control a través de la Sindicatura y la Alta Gerencia a través de la Gerencia General.

1.6 Referencias

Son complemento de este código, todos los Reglamentos, Políticas, Códigos, Manuales de Procedimientos de INFOCENTER S.A.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 7 de 37

1.7 Identificación y Archivo

La persona responsable del Archivo de este Código es el Secretario del Comité de Gobierno Corporativo.

1.8 Revisión

Está a cargo del Gerente General.

1.9 Distribución

La persona responsable de la distribución de este Código a quien corresponda y a los grupos de interés, es la Gerencia General.

2. CONTENIDO

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.1.1 Estructura de la Propiedad Accionaria

La estructura de propiedad accionaria de INFOCENTER S.A. está conformada por las entidades que a continuación se detallan:

- La Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz, asociación civil sin fines de lucro con personalidad jurídica reconocida por Resolución Prefectural N° 344/2000, de fecha 16 de agosto de 2001.
- La Cámara Nacional de Comercio, asociación civil sin fines de lucro, con personalidad jurídica reconocida por Resolución Suprema de fecha 10 de marzo de 1890.
- La Cámara de Comercio y Servicios de Cochabamba, asociación civil sin fines de lucro con personalidad jurídica reconocida por Resolución Suprema de fecha 27 de enero de 1939.
- La Cámara de Industria y Comercio de Chuquisaca, asociación civil sin fines de lucro con personalidad jurídica reconocida por Resolución Suprema N° 210553, de fecha 19 de marzo de 1992.
- La Cámara de Industria y Comercio de Tarija, asociación civil sin fines de lucro, con personalidad jurídica reconocida por Resolución Prefectural N° 208/2000 de 20 de noviembre de 2000.

2.1.2 Naturaleza

Es una sociedad anónima (S.A.) que gira bajo la denominación social de BURÓ DE INFORMACIÓN INFOCENTER S.A., con su sigla INFOCENTER S.A.

2.1.3 Objeto Social

El objeto social de INFOCENTER S.A. es prestar servicios financieros complementarios de Buró de Información, cuyo giro exclusivo es la recolección, administración y suministro de información crediticia, estadísticas sectoriales, eventos de fallas operativas en entidades financieras y otra información diversa relacionada con las potencialidades de expansión crediticia y la identificación de riesgos inherentes a la actividad financiera.

2.1.4 Domicilio legal

El domicilio principal de INFOCENTER S.A. es la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

Tiene Agencias Fijas en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Sucre (*Libro 1°, Título II, Capítulo II, Sección 3, artículo 24 – Circular 230/14*).

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 8 de 37

2.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

2.2.1 Visión

La visión de INFOCENTER S.A. es:

“Ser líderes en Bolivia, reconocidos por nuestros productos y servicios innovadores, con alta tecnología, con información clave, completa y oportuna para minimizar el riesgo crediticio en la toma de decisiones empresariales, convirtiéndonos en aliados imprescindibles para nuestros clientes”.

2.2.2 Misión

La misión de la empresa INFOCENTER S.A. es:

“Proveemos información fidedigna y oportuna de manera eficiente y comprometida para minimizar el riesgo crediticio de nuestros clientes, constituyéndonos en un nexo entre el sistema financiero y no financiero”.

2.2.3 Valores

INFOCENTER S.A. basa su trabajo en la aplicación permanente de los siguientes valores:

- Integridad
- Responsabilidad
- Ética
- Respeto
- Honestidad
- Perseverancia

2.2.4 Competencias Estratégicas

Las competencias estratégicas definidas por INFOCENTER S.A., dotadas de un carácter transversal y que rigen para todos los integrantes de la empresa son las siguientes:

- Trabajo en Equipo
- Empoderamiento
- Compromiso
- Proactividad
- Liderazgo

2.2.5 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos de INFOCENTER S.A. son los siguientes:

- Maximizar utilidades.
- Superar las expectativas del cliente, a través de la mejora de los servicios actuales, que implican actividades de mejora en el diseño de reporte-cliente, proveer mayor información de entidades públicas, conocer mejor al cliente, optimizar la información registrada en el sistema realizando control de calidad, optimizar los tiempos de entrega de verificaciones, obtener información judicial actualizada y desarrollar nuevos servicios.
- Mejorar la eficiencia operativa, orientada a simplificar los procedimientos, agilizar el tiempo de respuesta de los procesos internos y consolidar el sistema de gestión.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 9 de 37

- Proveer una infraestructura tecnológica óptima, mejorando los sistemas internos, optimizando las comunicaciones con las oficinas regionales y los tiempos de respuestas con los clientes.
- Ser líderes en el mercado, incrementando la participación en éste, a través de la implementación de un plan de marketing agresivo, lo que llevará a un incremento de ventas en todas las oficinas.
- Contar con Recursos Humanos desarrollados y comprometidos, a través de la promoción de una cultura innovadora y proactiva y la mejora de la comunicación interna. De igual manera, la implementación de un plan de recursos humanos para el desarrollo de competencias y capacidades técnicas, optimización de la gestión a través de evaluaciones internas; todo esto, generará una sinergia en el personal.

2.3 DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

INFOCENTER S.A. reconoce la importancia de sus accionistas y, en tal sentido, con responsabilidad social busca la obtención de dividendos y el incremento del valor de la Sociedad, garantizando el ejercicio cabal de sus derechos y un correcto cumplimiento de sus obligaciones.

Los accionistas de INFOCENTER S.A. sin perjuicio de cualquier otro derecho que les corresponda por ley o en virtud de lo establecido en su Estatuto Social, tienen los siguientes derechos:

- Participar en las deliberaciones de la Junta General de Accionistas y votar en ella para la toma de las decisiones que corresponden a la misma, incluyendo la designación de los órganos y personas a quienes, de acuerdo con la Ley y el Estatuto Social, les corresponda elegir y, de ser necesario, contar con mecanismos efectivos para ser representados en dichas Juntas.
- Disponibilidad de información oportuna de todos los temas que serán tratados en las Junta General de Accionistas. Además, los accionistas tienen el derecho a recibir en forma veraz, oportuna, y no discriminatoria, la información relevante respecto de la empresa, que esta misma está obligada a divulgar y entregar en conformidad a la ley.
- Recibir los dividendos de la Sociedad en proporción a las acciones que posea en la misma, conforme a lo establecido en la Ley y en el Estatuto Social.
- Recibir una parte proporcional de los activos sociales al tiempo de la liquidación, si a ello hubiere lugar y una vez pagado el pasivo de la Sociedad, en proporción a las acciones que posea en la misma.
- Transferir sus acciones, según lo establecido por la Ley y el Estatuto Social, así como conocer las formalidades para la transferencia de las acciones.

2.3.1 Trato Equitativo

INFOCENTER S.A. garantiza el ejercicio cabal de sus derechos y un correcto cumplimiento de sus obligaciones hacia sus accionistas, brindando a éstos el mismo trato en cuanto a petición, reclamación e información, independientemente del número de acciones que represente.

Todos los accionistas de la Sociedad son tratados equitativamente, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos y obligaciones de acuerdo con el número, clase o serie de acciones que posea.

De acuerdo al número de acciones suscritas y pagadas, cada accionista tiene el correspondiente derecho a voto en las Juntas Generales de Accionistas e incorpora

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 10 de 37

iguales derechos a la percepción de dividendos y a la alícuota parte del capital en caso de liquidación.

2.3.2 Derecho a ser Informados

Uno de los objetivos principales del Gobierno Corporativo es asegurar un buen manejo de la información dentro de la empresa a fin de alcanzar los objetivos y las metas planteadas, por tanto, se considera que todo accionista tiene derecho a solicitar y recibir información sobre los negocios de la sociedad, según lo estipulado en los Artículos 300 y 331 del Código de Comercio y el Artículo 28 del Estatuto Social de INFOCENTER S.A.

2.3.3 Derecho a la Transferencia de Acciones

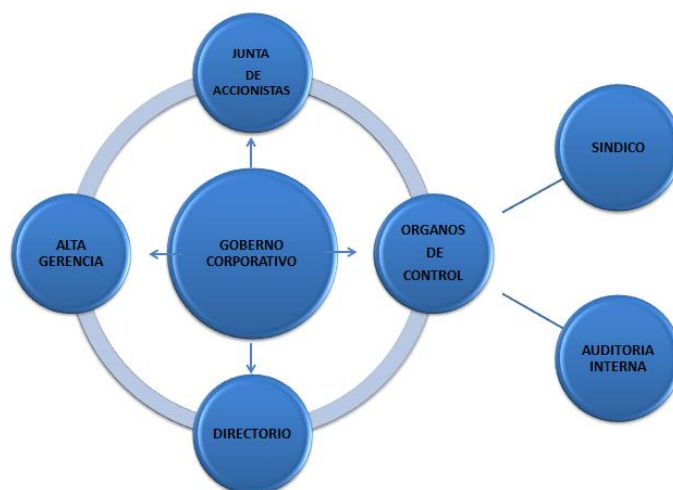
Cualquier accionista tiene el derecho de transferir sus acciones según consta en el Artículo 253 del Código de Comercio, tomando en cuenta las condiciones de “*transmisión de acciones nominativas*” que la empresa haya establecido en su Estatuto Social.

El Artículo 18 del Estatuto Social de INFOCENTER S.A., entre otros aspectos, indica que el accionista deberá comunicar por escrito a los otros accionistas, la decisión de “transferencia de acciones”, para que éstos en un plazo de sesenta (60) días hagan conocer al Presidente del Directorio la decisión de adquirirlas o no. Si los accionistas no hicieran conocer su respuesta en el mencionado plazo, se presumirá su negativa a adquirirlas, quedando en libertad el ofertante para vender sus acciones a terceros.

2.4 ÓRGANOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de INFOCENTER S.A. está conformado por la Junta General de Accionistas, Directorio, Organismos Ejecutivos, Órganos de Control y Comités del Gobierno Corporativo.

Figura 1: Órganos del Gobierno Corporativo



	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 11 de 37

2.4.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas está integrada por los titulares y/o apoderados de las acciones de capital suscritas, siendo el organismo máximo de decisión de INFOCENTER S.A., con las más amplias facultades de resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento, según lo establecido en los Artículos 283, 285 y 286 del Código de Comercio y el Artículo 21 del Estatuto Social.

2.4.1.1 Lugar de Realización y Calidad de las Juntas

Las Juntas Generales de Accionistas se celebran en el domicilio social de la sociedad, tienen la calidad de ordinarias y extraordinarias, según lo establecido en los Artículos 283 y 284 del Código de Comercio y los Artículos 21 y 25 del Estatuto Social de INFOCENTER S.A.

Las reuniones de la Junta General Ordinaria se realizan cuantas veces sean necesarias; sin embargo, dentro de los tres primeros meses siguientes al cierre de gestión fiscal, se convoca a una Junta General Ordinaria obligatoriamente en la que se consideran los asuntos especificados en el Artículo 34 del Estatuto Social.

La Junta General Extraordinaria se reúne en toda oportunidad que sea necesario considerar y resolver las materias que son de su competencia y que están especificadas en el Artículo 36 del Estatuto Social.

2.4.1.2 Convocatoria

Las convocatorias a las reuniones de las Juntas Generales de Accionistas se realizan de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio en sus Artículos 288, 289, 297 y 299 y lo establecido en el Estatuto Social de INFOCENTER S.A. en los Artículos 22 y 23. Tienen como premisas básicas que pueden ser convocadas por el Directorio, sea por propia iniciativa o a solicitud escrita de accionistas que representen por lo menos el veinte por ciento del capital pagado. También pueden ser convocadas a solicitud del Síndico, o directamente por él mismo cuando el Directorio, requerido al efecto, no hubiera efectuado la convocatoria.

Las convocatorias se realizan mediante tres publicaciones discontinuas de prensa en un diario de circulación nacional consignando la calidad de la junta, el lugar, día y hora de celebración, el orden del día y los requisitos a cumplirse por los accionistas para calificar su concurrencia. La primera publicación de una convocatoria se efectúa en un plazo no mayor a treinta días de la fecha de celebración de la junta. La última publicación se realiza cuando menos cinco días antes de la fecha fijada para la reunión.

Por otro lado, se realizan juntas ordinarias o extraordinarias sin necesidad de convocatoria cuando la totalidad de las acciones emitidas con derecho a voto están presentes o representadas y, por unanimidad se resuelven constituirse en tal calidad. En este caso las resoluciones son adoptadas, con el voto afirmativo de dos tercios de las acciones, es decir, por mayoría absoluta de los asistentes con derecho a voto.

2.4.1.3 Acceso a la Información

Según lo establece el Artículo 28 del Estatuto Social de la empresa, los accionistas que acreditan su calidad de tales, o sus representantes legales en su caso, tienen el derecho a revisar en el domicilio de la sociedad, todos los antecedentes relativos a las materias consignadas en el orden del día de la Junta. Pueden realizar la revisión de la información desde el día siguiente al de la publicación de la primera convocatoria hasta el día previo al del verificativo de la Junta.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 12 de 37

De igual manera, durante la Junta, los accionistas de la empresa podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día y, en caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Presidente del Directorio, o a quien este delegue, deberá facilitar esa información posteriormente.

2.4.1.4 Asistencia y Representación a las Juntas

El Derecho de Asistencia y Representación a las Juntas se encuentran dentro de las especificaciones de los Artículos 26 y 27 del Estatuto Social de la empresa. De tal manera, el Derecho a la concurrencia a las Juntas de Accionistas por parte de los accionistas propietarios de títulos nominativos se establece al realizar la verificación de la inscripción del accionista en el libro de Registro de Acciones.

En el caso de personas jurídicas, representan al propietario cualquiera de las personas naturales con facultades legales para ello, las cuales se acreditan mediante una carta notariada dirigida al Presidente o Secretario del Directorio. Cuando los accionistas se hallan impedidos de concurrir personalmente a una Junta, delegan su representación a otro accionista o a terceras personas ajenas a la sociedad, los cuales se acreditan a través de poder notariado, debiendo ser presentado en un término máximo de setenta y dos horas antes de la realización de la Junta.

2.4.1.5 Quórum

El Quórum de Asistencia y Mayoría de resoluciones se encuentran enmarcados en los Artículos 35 y 37 del Estatuto Social. Las Juntas Generales Ordinarias se considera legalmente constituidas con la representación de por lo menos el 51% de las acciones con derecho a voto emitidas por la sociedad. Cuando no se reúna el quórum en el día y hora señalados se procede a una segunda convocatoria con las formalidades establecidas en los estatutos, queda, en este caso la Junta válidamente constituida, con cualquiera sea el número de accionistas. Las resoluciones son adoptadas por el voto afirmativo de la mayoría absoluta de votos de las acciones presentes y/o representadas sin impedimento de expresión. Los votos viciados o en blanco no serán válidos para el cómputo.

En cuanto a la Junta General Extraordinaria se considera constituida con la representación de por lo menos dos tercios de las acciones con derecho a votos emitidos por la sociedad. En segunda convocatoria se considera válidamente constituida con la representación de por lo menos un tercio (1/3) de las acciones con derecho a votos emitidos por la sociedad. En las posteriores convocatorias, que se efectuarán con los requisitos establecidos en el Estatuto Social, la Junta General Extraordinaria funcionará válidamente con la representación de por lo menos un tercio (1/3) de las acciones con derecho a voto. En cualquiera de los casos las resoluciones son adoptadas por el voto afirmativo de la mayoría absoluta de votos de las acciones presentes que no tienen impedimento de expresión. Los votos viciados o en blanco no son válidos para el cómputo.

2.4.1.6 Presidencia de las Juntas

Las Juntas Generales son presididas, según el Artículo 32 del Estatuto Social, por el Presidente del Directorio. A falta de este preside la Junta cualquier otro director que ella determina. Cuando existe ausencia o impedimentos de la totalidad de los directores, la Junta designa un accionista para que presida la misma. Actuará como Secretario el que lo fuere del Directorio y en su ausencia la propia Junta designa su reemplazante.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 13 de 37

2.4.1.7 Actas

Según lo establecido en el Artículo 33 del Estatuto Social, las deliberaciones y resoluciones de las Juntas Generales de Accionistas se consignan en el “Libro de Actas”, las cuales son suscritas por el Presidente, por el Secretario y por dos representantes de los accionistas designados por la propia Junta, para tal finalidad específica. Una copia legalizada de las Actas de Juntas Extraordinarias se inscribe en el Servicio Nacional del Registro de Comercio.

2.4.2 Directorio

Es el órgano de administración superior y actúa en función de los derechos de los accionistas y de la sostenibilidad y crecimiento de la Sociedad. Este Directorio actúa de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones.

Sus miembros deben realizar sus funciones y responsabilidades con lealtad y diligencia, evitando incurrir en situaciones que configuren conflictos de interés, están comprometidos a manejar con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo y promueven el mejor trato y atención a los accionistas y demás grupos de interés.

2.4.2.1 Conformación y forma de Elección

De acuerdo al Estatuto Social de INFOCENTER S.A. en su Artículo 38, el Directorio estará conformado por cinco (5) Directores Titulares y un igual número de suplentes, que pueden ser o no accionistas y que serán designados por la Junta Ordinaria de Accionistas, en concordancia a los artículos 308, 309 y 311 del Código de Comercio.

2.4.2.2 Director Titular y Suplente

Los Directores titulares deben informar a los Directores suplentes respecto a los asuntos tratados en las sesiones de Directorio, mediante el formulario GG-FM02-2014, a fin de que su posible intervención no obstaculice la normal marcha de las decisiones de esta instancia, considerando que los mismos pueden suplir alguna vacancia, ausencia o impedimento, en cualquier momento. Asimismo, los Directores suplentes deben informar a los Directores titulares que sustituyeron en forma transitoria, respecto a las sesiones en las que participaron.

2.4.2.3 Condiciones y responsabilidades de los miembros del Directorio

Los miembros de las instancias directivas deben ser aptos para sus cargos, comprender claramente las normas regulatorias y sus funciones en el Gobierno Corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen a la entidad regulada, de acuerdo con las buenas prácticas de un buen gobierno corporativo:

- Asegurar un adecuado relacionamiento con los accionistas.
- Buscar el mejor interés de INFOCENTER y de sus accionistas.
- Implementar las acciones y mecanismos necesarios que permitan consolidar un buen gobierno corporativo en función a los lineamientos establecidos por la Junta General de Accionistas.
- Mantener una estructura apropiada que permita una visión independiente de la influencia de la Alta Gerencia y/o de otros intereses internos o externos.
- Desarrollar y mantener un nivel adecuado de conocimiento y experiencia a medida que la empresa crece en tamaño y complejidad de sus operaciones.
- Promover una cultura corporativa que exija y provea los incentivos adecuados para una conducta ética y que evite posibles conflictos de interés en sus actividades y compromisos con otras instituciones.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 14 de 37

- g. Asegurarse que la información provista a los grupos de interés representa fielmente la situación económico-financiera de INFOCENTER y de los riesgos asumidos.
- h. Aprobar políticas y procedimientos relacionados con la gestión de la Sociedad y la implementación de un buen gobierno corporativo.
- i. Establecer procesos adecuados para la aprobación de operaciones y nuevos servicios propios del giro de negocio y/o a necesidades específicas de sus clientes (medidas para mitigar el riesgo legal y de reputación, exigencias de información).

2.4.2.4 Responsabilidades y Facultades

Los Directores son responsables, solidaria e ilimitadamente, por las resoluciones que adopten en Directorio que sean contrarias a la ley o al Estatuto Social, por mal desempeño de sus funciones, según lo define el artículo 164° del Código de Comercio, o por daños causados a la sociedad cuando éstos fueran por consecuencia de dolo, fraude, culpa grave o abuso de facultades y, personalmente, por los actos de administración en que intervengan. Se exceptúan, en el primer caso, el voto disidente fundamentado cuya constancia se siente en acta. Serán igualmente responsables por el incumplimiento a las disposiciones legales sobre la materia, así como aquellas previstas en el Artículo 445 de la Ley 393 de Servicios Financieros y del Reglamento de Funcionamiento de Buró de Información.

En lo referente a las Facultades del Directorio de INFOCENTER S.A., son las que le asignan el Estatuto Social en su Artículo 38, funciones especificadas en el Manual de Organización y Funciones establecido por la empresa.

De igual manera, en lo referente al Gobierno Corporativo sus facultades implican la de promover una cultura empresarial orientada al cumplimiento de los valores y principios éticos, además de realizar un seguimiento y evaluación de la aplicación de las prácticas del Gobierno Corporativo, realizando cambios y aplicando medidas correctivas conforme sea necesario.

2.4.2.5 Organización

El Directorio estará estructurado de la siguiente manera:

- Un Presidente que presidirá la sesión del Directorio así como las Juntas Generales de Accionistas. Tendrá a su cargo la supervisión general de la sociedad, quien ejercerá todas las facultades necesarias para la realización de todas aquellas funciones previstas en el Estatuto Social y aquellas que el Directorio disponga o le encomiende.
- Un Vicepresidente que será elegido juntamente con el Presidente y al igual que éste podrá tener la representación de la Sociedad. En caso de ausencia o impedimento del Presidente, el Vicepresidente lo reemplazará con sus mismas facultades y atribuciones, debiendo elegirse entre los miembros del Directorio, sean titulares o suplentes, a un nuevo Vicepresidente, que durará en sus funciones hasta que se restituya al titular o hasta la próxima Junta General Ordinaria.
- Un Secretario que tendrá a su cargo elaborar las actas de todas las reuniones de las Juntas de Accionistas y del Directorio, cursar y notificar todos los avisos, manejar la correspondencia con relación a todos los asuntos encargados a él, emitir constancias y certificaciones, verificar los actos y mantener los registros de la sociedad, ejerciendo todos aquellos otros poderes y obligaciones que prevé el Estatuto Social o que disponga el Directorio.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 15 de 37

- Vocales.

La Presidencia del Directorio será rotatoria cada dos años, en caso que no opere la reelección por el mismo tiempo.

La participación de personal de la Alta Gerencia u otro trabajador en las reuniones del Directorio debe responder a las necesidades de información oportuna por parte del Directorio a efecto de la conducción de los negocios de la Sociedad.

2.4.2.6 Perfiles de los Directores

Los miembros del Directorio están comprometidos con la visión empresarial de INFOCENTER S.A. y cumplen con los siguientes requisitos:

- Tener conocimiento y experiencia en las actividades propias del objeto social de la sociedad y/o tener conocimiento y experiencia en el campo de la actividad industrial y/o comercial, financiera, bursátil, administrativa, jurídica o ciencias afines.
- Gozar de reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad.
- Capacidad y objetividad para ejercer sus funciones con independencia, es decir, con la capacidad de extraer sus propias conclusiones tras haber considerado con imparcialidad toda la información y opiniones relevantes.
- Comprender claramente sus funciones en el Gobierno Corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen a la empresa.

2.4.2.7 Condiciones de Nombramiento

Para ser Director de INFOCENTER S.A. se han estipulado una serie de requisitos que están fundamentados en las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades señaladas en el Artículo 310 del Código de Comercio y el Artículo 442 de la Ley 393 de Servicios Financieros, de manera enunciativa y no limitativa.

2.4.2.8 Reuniones

El Directorio sesionará mínimamente cada dos meses dentro del año y, de igual manera cuando lo considere necesario a convocatoria del Presidente o a solicitud escrita y motivado de cualquiera de sus miembros. Según cursa en el Artículo 45 del Estatuto Social, extraordinariamente se reunirá a solicitud escrita del Gerente General o del Síndico.

2.4.2.9 Quórum

El Directorio sesiona válidamente con la presencia mínima de cuatro (4) Directores.

Sus resoluciones se adoptarán por el voto de la mayoría de los Directores presentes, en caso de empate el voto del Presidente dirimirá. En caso que el número de Directores requerido, incluidos los suplentes, no pudiesen hacerse presentes a la reunión convocada, se realizará una nueva convocatoria cumpliendo los requisitos dispuestos en el presente estatuto. Según cursa en el artículo 46 del Estatuto Social.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 16 de 37

2.4.2.10 Acceso a la Información

Los miembros del Directorio podrán solicitar información precisa y relevante de INFOCENTER S.A. con el fin de cumplir eficientemente con las facultades y responsabilidades que les han sido asignadas en el Artículo 48 del Estatuto Social.

Antes de la celebración de la reunión, los miembros del Directorio, podrán solicitar a la Gerencia General, por medio escrito y vía Presidencia del Directorio, información y/o aclaración de los temas propuestos en la agenda de la reunión.

Durante la realización de la reunión, los miembros del Directorio podrán solicitar verbalmente informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los temas establecidos en la agenda. En caso de no ser posible brindar la información en ese momento, el Gerente General, o el trabajador que este delegue, deberá facilitar esa información posteriormente.

2.4.2.11 Remuneración y Fianza

De acuerdo a las disposiciones en el Artículo 43 del Estatuto Social de INFOCENTER S.A. la Junta General Ordinaria de Accionistas define el monto de las dietas de los Directores, así como el otorgamiento de fianzas por parte de los mismos para habilitarse para el desempeño de sus funciones.

En el acta de la Junta de fundación, aprobación del Estatuto y nombramiento de Directiva de INFOCENTER S.A., los accionistas resolvieron que los cargos de los Directores no serán remunerados, salvo que una nueva Junta de Accionistas resuelva lo contrario.

2.4.2.12 Evaluación de Desempeño del Directorio

El Directorio designará Comités con labores y responsabilidades específicas que respondan a los intereses y actividades de la sociedad. Éstos Comités a su vez informarán al Directorio periódicamente de todos los temas analizados. El avance periódico de estos planes será presentado en las respectivas reuniones de Directorio, y anualmente harán una rendición de informe de todas las labores realizadas en cada gestión ante el Directorio y la Junta General de Accionistas, respectivamente.

Los miembros del Directorio deben rendir cuentas individualmente al término de su gestión o cesación de funciones mediante informe dirigido a la Junta, el cual tiene que estar a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

2.4.2.13 Duración y Terminación del Mandato

De conformidad con lo establecido en los Artículos 41 y 42 del Estatuto Social, los miembros del Directorio son elegidos por la Junta General Ordinaria por un período de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos por el mismo periodo. Sin embargo, su mandato se entiende tácitamente prorrogado hasta que sus sustitutos tomen posesión del cargo.

De igual manera, esta misma junta podrá resolver en cualquier momento, la revocatoria de mandato de cualquier Director titular o suplente acreditado. Asimismo, los directores cesan en sus funciones por renuncia al cargo presentada al Directorio, por impedimento legal o físico permanente y por dedicarse a actividades competitivas con las del objeto social sin autorización de la propia Junta de la que emana su designación.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 17 de 37

Una vez el Directorio acepta la renuncia de un Director, convocará a Junta para elegir y/o designar a su reemplazante, situación que debe ser reportada en el término de 10 días al ente regulador mediante el sistema informático dispuesto para tal efecto.

2.4.2.14 Asistencia del Órgano Ejecutivo a Reuniones de Directorio

El Gerente General de INFOCENTER S.A. participará de las reuniones de Directorio. En el caso de los Gerentes de Área, Jefes y Trabajadores, éstos estarán presentes cuando así el Directorio lo requiere dada las características y necesidades de información de los temas que se tratan en la agenda de la reunión.

2.4.3 Organismo Ejecutivo

El Órgano Ejecutivo es el responsable de diseñar, difundir y monitorear las directrices operativas que derivan de la Misión, Visión, Valores, Principios y Objetivos Estratégicos de INFOCENTER S.A.

Los miembros del Órgano Ejecutivo deben ser aptos para sus cargos, comprender claramente las normas regulatorias y sus funciones en el Gobierno Corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen a la entidad regulada. Deben estar comprometidos con los intereses de la empresa y ninguno de ellos persigue intereses personales en sus decisiones, ni utiliza para su beneficio personal las oportunidades de negocio que haya conocido en razón de su cargo.

El Órgano Ejecutivo de INFOCENTER S.A. está liderado por el Gerente General, Gerentes de Área, Jefaturas Regionales y Jefaturas de Área.

2.4.3.1 Elección

El Gerente General es elegido por el Directorio de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social. Esta elección atiende a criterios de idoneidad, conocimientos, experiencia y liderazgo y puede ser removido en cualquier tiempo por el Directorio.

En cuanto al Plantel Ejecutivo su elección está enmarcada en la política de reclutamiento y selección de personal establecida por INFOCENTER S.A.

2.4.3.2 Responsabilidades y Funciones

Las responsabilidades y funciones del Gerente General y los Ejecutivos, están contempladas en el Artículo 55 del Estatuto Social en el que el Directorio, mediante resolución expresa fija las respectivas atribuciones, facultades y obligaciones correspondientes a cada cargo.

Estas atribuciones, facultades y obligaciones se encuentran plasmadas en el documento administrativo denominado Manual de Organización y Funciones, con código ADM-MF01-2003.

2.4.3.3 Remuneración

La remuneración del Gerente General de INFOCENTER S.A. es fijada por el Directorio de acuerdo a la complejidad de la sociedad, la responsabilidad del cargo y las directrices del mercado. En cuanto a los Ejecutivos, su remuneración es establecida de acuerdo a la política de retribución y escala salarial de personal determinada por INFOCENTER S.A.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 18 de 37

2.4.3.4 Sucesión

La sucesión de los miembros del Órgano Ejecutivo se realiza de acuerdo a las Políticas de Sucesión establecidas por INFOCENTER S.A. para tal efecto.

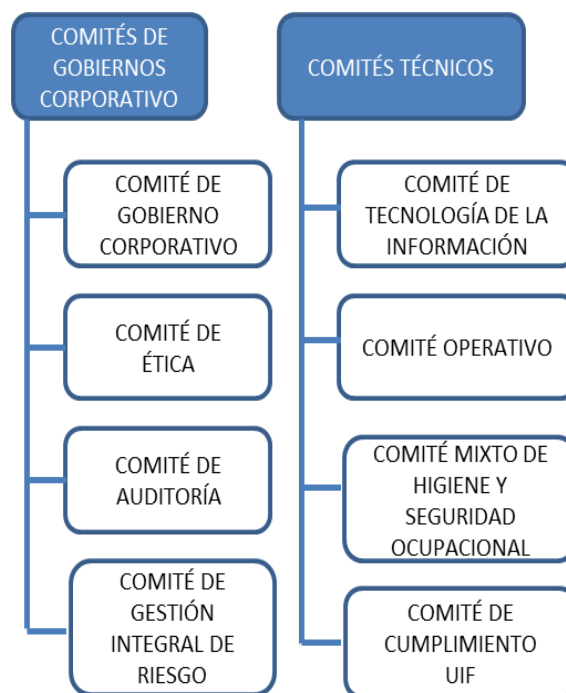
2.4.4 Comités

La empresa INFOCENTER S.A cuenta con Comités que constituyen el Gobierno Corporativo integrados por miembros del Directorio, designados por el Directorio, así como Comités Técnicos integrados por Ejecutivos y trabajadores claves.

Estos Comités tienen carácter permanente, en los cuales se establecen directrices, se realiza seguimiento a acciones definidas, se evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad.

Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le son aplicables, cada Comité cuenta con lineamientos generales que establecen sus objetivos, funciones y responsabilidades.

Figura 2: Comités



2.4.4.1 Comité de Gobierno Corporativo

- **Objetivo**

Recomendar y establecer mecanismos para la adopción, seguimiento, evaluación y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo en INFOCENTER S.A.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 19 de 37

- **Composición**

El Comité de Gobierno Corporativo estará conformado mínimamente por tres (3) personas: un Director designado por el Directorio quien lo presidirá, el Gerente General y un Ejecutivo propuesto por el Gerente General.

Además podrán asistir, con carácter de invitados, los trabajadores de INFOCENTER S.A. a quienes el Comité de Gobierno Corporativo encomiende tareas específicas, tengan responsabilidades en los temas a tratar y cuya asistencia se considere necesaria y oportuna para el desarrollo de la reunión.

- **Funciones**

Las funciones del Comité de Gobierno Corporativo incluyen:

- con Gerencia General la elaboración y seguimiento de políticas y procedimientos sobre transparencia de la información, así como el manejo de información confidencial.
- Cualquier otra función que le encomiende expresamente el Directorio de INFOCENTER S.A.
- Revisar y presentar para aprobación del Directorio las modificaciones al Código de Gobierno Corporativo de INFOCENTER S.A.
- Supervisar la efectiva aplicación de las prácticas de Gobierno Corporativo, de acuerdo con las cuales opera INFOCENTER S.A., proponiendo mejoras.
- Solicitar información a la Gerencia General e informar al Directorio sobre el cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo.
- Elaborar y proponer para aprobación al Directorio, el Informe de Gobierno Corporativo que debe ser presentado anualmente hasta el 31 de marzo a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.
- Coordinar con Gerencia General la difusión de las prácticas de Gobierno Corporativo ante todos los miembros de INFOCENTER S.A. y promover programas de capacitación del personal sobre este tema.
- Supervisar que los documentos, políticas y normas sobre Gobierno Corporativo estén disponibles para todos los grupos de interés por medios accesibles.

2.4.4.1.1 Evaluación de desempeño

- Global de INFOCENTER S.A.
 - El desempeño y la marcha de los negocios de la Sociedad será evaluado a través de los siguientes mecanismos:
 - Control de ejecución presupuestaria trimestralmente y anualmente.
 - Control de gestión trimestral:
 - Indicadores de eficiencia operacional en costos, en ventas y costos, y en margen de contribución.
 - Mora y cobranzas.
 - Disponibilidades.
 - Rentabilidad y Solvencia.
 - Posición y control de participación de mercado:
 - Ventas.
 - ROI y ROE.
- Órganos de Gobierno Corporativos.

La Sociedad designará Comités con labores y responsabilidades específicas que respondan a los intereses y planes de la empresa. Éstos Comités a su vez

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 20 de 37

informarán al Directorio periódica y anualmente todos los temas analizados y/o de los que llegaren a ser de su conocimiento.

Los comités harán rendición de sus labores con informes respectivos ante el Directorio cada vez que sea requerido. Anualmente el Comité de Gobierno Corporativo a su vez elaborará un Informe sobre la gestión de Gobierno Corporativo ante el Directorio y la Junta General de Accionistas, respectivamente.

2.4.4.2 Comité de Ética

- **Objetivos**

Supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética, así como de determinar las acciones necesarias para el conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta y ética de INFOCENTER S.A.

Procesar y sancionar, en su calidad de primera instancia competente, las denuncias que se formulen sobre las eventuales conductas antiéticas y/o infracciones a políticas, reglamentos y procedimientos en que incurran miembros de INFOCENTER S.A.

- **Composición**

El Comité de Ética está compuesto por: un miembro del Directorio, el Gerente General y un Ejecutivo propuesto por el El Comité de Ética está compuesto Gerente General.

- **Funciones**

Las funciones establecidas para el Comité de Ética son las siguientes:

- Divulgar entre accionistas, directores, ejecutivos, trabajadores y todos los grupos de interés de INFOCENTER S.A., los alcances del Código de Ética.
- Velar por el cumplimiento de los lineamientos de conducta establecidos en el presente código.
- Recibir, registrar y conducir la investigación de los reportes de conductas antiéticas y/o infracciones a procedimientos y reglamentos establecidos por INFOCENTER S.A.
- Emitir fallos sancionatorios, cuando luego de una investigación se hubiera comprobado faltas al código de ética y a cualquier otro reglamento o procedimiento de la empresa.
- Remitir informes al Directorio, sobre procesos de investigación y fallos sancionatorios emitidos, en caso de que se presenten apelaciones y éste vaya a conocimiento del Directorio, como segunda instancia.
- Informar al Comité de Gobierno Corporativo sobre los reportes de conducta antiética, investigaciones realizadas y recomendaciones efectuadas al Directorio con relación a los mismos.

2.4.4.3 Comité de Auditoría

- **Objetivo**

El Comité de Auditoría es un órgano permanente de apoyo, que tiene el propósito de realizar la evaluación permanente del diseño, alcance y funcionamiento del Sistema de Control Interno.

- **Composición**

El Directorio es el encargado de designar a los miembros del Comité de Auditoría, que está compuesto por un mínimo de tres personas, podrán ser miembros o no del Directorio.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 21 de 37

Para el ejercicio de sus funciones, los miembros del Comité de Auditoría deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser independientes, no ejecutivos ni trabajadores de INFOCENTER.
- ✓ No presentar conflictos de intereses, que sean capaces de tener un juicio independiente sobre la información financiera de la entidad.
- ✓ Al menos uno (1) de los miembros no debe haber tenido intervención directa en la gestión de la entidad, en los dos (2) años anteriores a su designación.
- ✓ Al menos uno (1) miembro del Comité debe tener una amplia base de conocimiento en finanzas, gestión de riesgos, control interno y contabilidad.

• **Funciones**

Las funciones establecidas para el Comité de Auditoría son las siguientes:

- a. Informar y dar opinión al Directorio los resultados de las evaluaciones efectuadas por la Unidad de Auditoría Interna, al menos cada tres meses.
- b. Asegurarse de que al menos una (1) vez al año, el Directorio revise la estructura organizacional, los manuales operativos, de organización y funciones, así como las modificaciones de los mismos.
- c. Conocer los principales riesgos que enfrenta la entidad y controlar los límites aceptables para dichos riesgos.
- d. Revisar y solicitar al Directorio, la aprobación del Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna.
- e. Asegurarse que se cumpla el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna y proponer modificaciones y/o ajustes, debidamente justificados;
- f. Recomendar al Directorio, la remoción o relección del Auditor Interno y el Auditor Externo.
- g. Efectuar el seguimiento a los planteamientos que la Unidad Auditoría Interna, ASFI y en los plazos comprometidos;
- h. Evaluar si los Auditores Externos formulan encaminadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, verificando que la entidad ha dado solución a las observaciones planteadas auditores internos están supervisando los controles e identificando los riesgos emergentes.
- i. Evaluar el desempeño y la debida diligencia de la Unidad de Auditoría Interna en los trabajos realizados.
- j. Verificar el cumplimiento del Reglamento de Control Interno y Auditores Internos emitido por ASFI, así como otras disposiciones normativas, leyes vigentes, disposiciones formuladas por el Directorio y la Junta de Accionistas.
- k. Asegurarse que la Unidad de Auditoría Interna evalúe el cumplimiento del Reglamento de Control Interno y Auditores Internos emitido por ASFI, las leyes, así como la normativa aplicable al Buró de Información, los manuales operativos, de organización y funciones definidos por INFOCENTER.
- l. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 2°, Sección 2 del Reglamento para la Realización del Trabajo de Auditoría Externa para los servicios proporcionados por los Auditores Externos.
- m. Asegurarse que los miembros de la Unidad de Auditoría Interna, desarrollen sus actividades de forma independiente.
- n. Viabilizar y solucionar las situaciones que impidan cumplir la labor eficientemente a los integrantes de la Unidad de Auditoría Interna, Auditoría Externa y ASFI.
- o. Establecer los medios de comunicación entre el Directorio y las contrapartes, como ser: Unidad de Auditoría Interna; Auditoría Externa y Síndico.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 22 de 37

2.4.4.4 Comité de Gestión Integral de Riesgos

- **Objetivo**

Velar por el cumplimiento de las políticas, objetivos y lineamientos sobre la gestión de los riesgos relevantes a los que está expuesto INFOCENTER S.A.

- **Composición**

El Comité de Gestión Integral de Riesgos está compuesto por: un miembro del Directorio, el Gerente General y el encargado del área de la Unidad de Gestión de Riesgos.

- **Funciones**

Las funciones establecidas para el Comité de Gestión de Riesgos son:

- Recomendar límites, estrategias, procedimientos y políticas que coadyuven con una efectiva gestión de riesgos.
- Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por el Directorio.
- Informar al Directorio sobre los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de INFOCENTER S.A. con una frecuencia semestral.
- Conocer y promover metodologías y procedimientos para la gestión de los riesgos.
- Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación del Directorio.

2.4.4.5 Comité de Tecnología de la Información

- **Objetivo**

Establecer las políticas, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los recursos de tecnología de la información.

Referirse al manual: TEC-RE09-2013 Reglamento Comité de Tecnología de la Información y Operativo.

2.4.4.6 Comité Operativo de Tecnología de Información

- **Objetivo**

Coordinar el trabajo al interior de la unidad de Tecnología. Es el Nivel Técnico responsable del seguimiento de la ejecución de los presupuestos operativos, de las actividades, metas y otros temas relacionados con el área de Tecnología de la empresa.

Referirse al manual: TEC-RE09-2013 Reglamento Comité de Tecnología de la Información y Operativo.

2.4.4.7 Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional

- **Objetivo**

Establecer los mecanismos, instrumentos y procedimientos para prevenir y solucionar los problemas de riesgos y enfermedades profesionales existentes en INFOCENTER S.A.

- **Composición**

El Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional estará conformado por cuatro (4) personas: un Presidente que será el Gerente General, un Secretario con voz y voto, como representante laboral, designado por los trabajadores, un vocal designado por la empresa, un vocal designado por los trabajadores.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 23 de 37

De igual manera podrán existir vocales suplentes, como componentes del Comité Mixto, los que actuarán en suplencia, ausencia, impedimento temporal de uno de los vocales.

- **Funciones**

Las funciones establecidas para el Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional son las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir en INFOCENTER S.A., la Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, normas vigentes en la materia, así como también las disposiciones técnicas del Comité Mixto.
- Informarse permanentemente sobre las condiciones de los ambientes de trabajo, medidas de protección personal, el funcionamiento y conservación de equipos e instalaciones y todo lo referente a la Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en el trabajo en INFOCENTER S.A.
- Conocer y analizar las causas de todos los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que ocurran en la empresa, proponiendo posibles soluciones técnicas.
- Controlar y evaluar el registro documentario y la presentación de denuncias de los accidentes y enfermedades de trabajo.
- Velar que todos los trabajadores reciban instrucción y orientación adecuada en el campo de Higiene y Seguridad Ocupacional, impulsando actividades de difusión y formación para mantener el interés de los trabajadores.
- Presentar los informes trimestrales y anuales de las reuniones a la D.G.S.I. en los cuales deberán indicar el grado de cumplimiento o incumplimiento de las disposiciones legales o acuerdos a los que se hubiesen llegado.
- Al cabo de la gestión del Comité Mixto se debe elaborar un informe final de las actividades realizadas, así como las medidas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales que se adoptaron dentro de la empresa.

2.4.4.8 Comité de Cumplimiento UIF

- **Objetivo**

Reglamentar mecanismos y procedimientos de conformación y funcionamiento del Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI/FT y/o D/P para que este pueda velar por el cumplimiento de las políticas, objetivos y lineamientos sobre la gestión de cumplimiento y riesgo LGI/FT y/o D/P relevantes a los que está expuesto INFOCENTER S.A.

- **Alcance**

La aplicación del Reglamento es de carácter general y obligatoria para los integrantes de comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI/FT y/o D/P, quienes deben conocer, cumplir y hacer cumplir el reglamento.

Este rubro de información concerniente al desempeño del Comité de Cumplimiento se encuentra ampliamente explicado en el Manual UIF-RE01-2015.

Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, los Comités establecidos dentro del marco del Gobierno Corporativo de INFOCENTER S.A. cuentan con Reglamentos Internos que establecen sus objetivos, funciones, responsabilidades y reglas de funcionamiento. En el siguiente cuadro se presenta el listado de los reglamentos internos elaborados para cada comité:

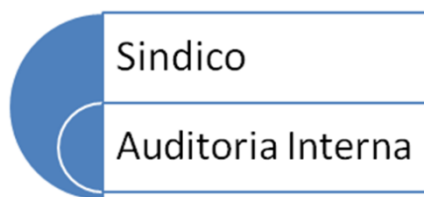
	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 24 de 37

	Nombre del Documento	Código
1	Reglamento Interno del Comité de Gobierno Corporativo	GG-RE01-2013
2	Reglamento Interno del Comité de Ética	GG-RE04-2013
3	Reglamento Interno del Comité de Auditoría	UAI-RE01-2013
4	Reglamento Interno del Comité de Gestión Integral de Riesgo	GIR-RE01-2013
5	Reglamento Interno del Comité de TI	TEC-RE09-2013
6	Reglamento Interno del Comité Operativo de TI	TEC-RE09-2013
7	Reglamento Interno del Comité Mixto de Higiene y SO	ADM-RE01-2013
8	Reglamento Interno Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI/FT y/o D/P	UIF-RE01-2015

2.5 ÓRGANOS DE CONTROL

Los Órganos de Control tienen la responsabilidad de verificar que INFOCENTER S.A. desarrolle sus actividades y operaciones de forma adecuada, cumpliendo los estándares establecidos en las leyes y normas vigentes y que se hayan establecidos sistemas de control interno y de gestión de riesgo según corresponda.

Figura 3: Órganos de Control



2.5.1 Auditoría Interna

INFOCENTER S.A. cuenta con una Unidad de Auditoría Interna que tiene como objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficiente aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de la Sociedad, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

Las labores de auditoría interna son realizadas por el auditor interno, quien debe tener solvencia moral, conocimientos y experiencia apropiados para la función de esta unidad, debiendo por lo tanto contar con los siguientes requisitos:

- Tener título profesional en ramas afines a la actividad del sector financiero;
- Acreditar una experiencia no menor a tres (3) años en actividades de Auditoría Interna o Externa;
- Acredite conocimiento de leyes, reglamentos, reglamentos emitidos por ASFI, normas tributarias, Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y Normas Internacionales de Auditoría (NIA);
- Acreditar documentadamente la capacitación recibida en los últimos doce meses, con relación a principios y prácticas de auditoría, contabilidad y gestión de riesgos;
- Dedicación exclusiva al cargo dentro de la empresa.

Dentro de las funciones establecidas para el Auditor Interno se encuentran las siguientes:

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 25 de 37

- Velar por el cumplimiento de los objetivos de la UAI, las políticas y Manuales de la unidad, el Plan de trabajo anual y el plan de capacitación.
- Diseñar un Plan Anual de trabajo y un Plan de Capacitación y someterlo a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación.
- Realizar actividades no programadas cuando lo considere conveniente o a pedido expreso de la Junta General de Accionistas, Comité de Auditoría, Directorio y/o ASFI.
- Proponer modificaciones al Manual de Auditoría Interna y someterlo a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación.
- Verificar que exista un archivo físico y magnético actualizado de las políticas, manuales de procedimientos y demás normas internas de la entidad.
- Evaluar el diseño y funcionamiento del Sistema de Control interno.
- Evaluar aspectos que contribuyan a fortalecer el control interno y optimizar la eficiencia operativa.
- Coordinar las tareas con la unidad permanentemente con el Comité de Auditoría y con la Unidad de riesgos.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones emanadas por la Junta general de Accionistas, el Directorio o el Comité de auditoría en los casos que corresponda.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias que rigen a la empresa, normativa y otras disposiciones de ASFI, regulación emitida por otros organismos de regulación, supervisión y control, así como las políticas, manuales de procedimientos y demás normas internas.
- Efectuar el seguimiento permanente a la implementación de las recomendaciones formuladas por ASFI, Auditores Externos y la propia unidad de Auditoría Interna.
- Evaluar el cumplimiento y avances del Plan Estratégico.
- Elaborar trimestralmente un informe sobre el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo.
- Elaborar un informe anual sobre el cumplimiento del Plan anual de trabajo y el Plan anual de Capacitación.
- Elaborar al final de cada trimestre un informe de Análisis financiero.
- Evaluar que los procedimientos implementados por la empresa, para el registro de información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado, aseguren que la misma es exacta, veraz, íntegra, oportuna y confiable.
- Evaluar que los procedimientos implementados por la empresa, para el envío de la información a ASFI a través de los sistemas o módulos provistos por ésta, aseguren que la misma es exacta, veraz, íntegra, oportuna y confiable.
- Cooperar con los Auditores Externos y Síndico.
- Remitir los informes que sean requeridos por ASFI.
- Otras a criterio del Comité de Auditoría.

2.5.2 Síndico

INFOCENTER S.A. tiene un Síndico elegido por la Junta General, que no necesariamente tiene que ser accionista. Para ser Síndico se requiere tener capacidad para ejercer el comercio y estar domiciliado en el lugar de la sede social, de acuerdo al Código de Comercio. Ningún Director o Gerente de la empresa, ni los cónyuges o parientes de éstos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, puede desempeñar las funciones de Síndico en INFOCENTER S.A.

Los aspectos que se presentan a continuación en lo referente a la organización y las funciones del Síndico, son las que están establecidas en el Estatuto Social de INFOCENTER S.A.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 26 de 37

Funciones

El Síndico ejerce las funciones de fiscalización plena y permanente de las operaciones y libros sociales, sin intervenir en la función administrativa.

En la Junta General Anual Ordinaria convocada dentro de los tres primeros meses siguientes al cierre de la gestión fiscal, el Síndico presentará un informe detallado sobre la memoria, el balance, cuentas y operaciones de la sociedad.

En el caso de que existan dos Síndicos, éstos se constituyen en una comisión fiscalizadora que se reúne obligatoriamente al menos una vez por año y en toda oportunidad que cualquiera de sus miembros lo solicite.

Duración, Remuneración y Fianza

Los Síndicos duran un año en su mandato, pudiendo ser reelegidos sucesivamente; percibirán la remuneración que señale la Junta General Ordinaria de Accionistas y prestarán la misma fianza que los Directores.

Supervisión y Convocatoria a Juntas

El Síndico verifica el cumplimiento de todos los requisitos que la ley y el Estatuto señalan para la convocatoria a Juntas y registro de acuerdos. En defecto del Directorio y cuando lo juzgue necesario, puede convocar a Juntas Generales de Accionistas Ordinarias o Extraordinarias y concurrirá necesariamente a la liquidación de la sociedad cuando ella sea resuelta.

Responsabilidades

El Síndico es solidariamente responsable para con INFOCENTER S.A. por el incumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, su responsabilidad es solidaria con el Directorio si por falta de vigilancia y diligencia se ejecutasen actos dolosos o ilegales. En este sentido el Síndico es responsable de lo siguiente:

- a) Exigir al Directorio el cumplimiento de la Ley 393 de Servicios Financieros, reglamentos, demás disposiciones legales de la materia y estatutos de la Sociedad.
- b) Vigilar la difusión de la Ley 393 de Servicios Financieros, Reglamentos, demás disposiciones legales y estatutos de la Sociedad, entre todo el personal ejecutivo y operativo de la entidad.
- c) Mantener informada a la Junta de Accionistas y a la ASFI, acerca del apego de las políticas, procedimientos y operaciones de la entidad a la Ley 393 de Servicios Financieros, así como de las infracciones a: i) Ley 393 de Servicios Financieros, ii) Reglamentos iii) Normas y disposiciones legales y iv) Estatutos de la Sociedad.
- d) Demandar del Directorio una gestión diligente de acuerdo a las principales políticas y procedimientos de la Sociedad.
- e) Exigir al Directorio la adopción oportuna de las medidas correctivas dispuestas por este mismo órgano, la ASFI, el Auditor Interno y los Auditores Externos.
- f) Someter a la decisión definitiva de la Junta de Accionistas las observaciones de la ASFI, Auditor Interno y Auditores Externos, que no fueron resueltas por la administración.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 27 de 37

- g) Cumplir con las atribuciones y deberes establecidas en el Artículo 335° del Código de Comercio. Para este efecto, es aplicable el mencionado Artículo a los fiscalizadores internos e inspectores de vigilancia.
- h) Vigilar el seguimiento por parte del Comité de Auditoría del cumplimiento de las responsabilidades y funciones del Auditor Interno, Gerencia General, Directorio, Auditores Externos y Calificadora de Riesgo.
- i) Emitir opinión en referencia a la idoneidad técnica, independencia y honorarios del auditor interno, auditor externo, entidades calificadoras de riesgo y asesores externos en ocasión de su nombramiento, reconfirmación o revocatoria.

2.6 TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

INFOCENTER S.A. considera que la comunicación y revelación de información es un proceso integral y estratégico para la gestión empresarial, que se rige por los principios de transparencia, claridad y oportunidad.

Dentro del marco de Gobierno Corporativo se garantiza la revelación oportuna y precisa de la información generada por INFOCENTER S.A., la cual es elaborada y divulgada atendiendo a normas de alta calidad, tanto en lo referente a información financiera y no financiera.

En base a lo anterior, se ha establecido una estructura que fomenta la transparencia y la confiabilidad en el suministro de la información para todos los grupos de interés de INFOCENTER S.A., definiendo una serie de lineamientos en cuanto a Clasificación de la Información, Destinatarios de la Información, Revelación de Información Financiera, Revelación de Información No Financiera, Mecanismo de Revelación de Información y Comunicación por Medios Masivos.

2.6.1 Clasificación de la Información

INFOCENTER S.A. considera que la divulgación transparente, exacta y oportuna de la información es un proceso clave dentro de los Gobiernos Corporativos, por lo tanto, se vela por la protección de la información confidencial de propiedad de la empresa.

Dicha información puede ser divulgada solamente en conformidad con las políticas de la empresa o en virtud de exigencias legales. Con este objetivo, y en base a los lineamientos establecidos en el Manual de Confidencialidad de la Información de INFOCENTER S.A. con Código TEC-MP05-2012: Clasificación y Propietarios de la Información, se describe la clasificación de la información por su nivel de confidencialidad y abarca el análisis de la información que se maneja en la empresa:

- **Información Confidencial**
Se considera Información Confidencial a toda aquella información que solo puede ser conocida por INFOCENTER S.A. Su divulgación afecta considerablemente a ésta y es de uso exclusivo de personas autorizadas.
- **Información Privada**
Se considera Información Privada a toda aquella información que solo puede ser conocida por INFOCENTER S.A. Su divulgación puede afectar de alguna manera el funcionamiento de la empresa.
- **Información Pública**
Se considera Información Pública a toda aquella información cuyo conocimiento por el público no afecta el funcionamiento de INFOCENTER S.A.

2.6.2 Destinatarios de la Información

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 28 de 37

Los destinatarios de la información que brinde INFOCENTER S.A. son todos sus accionistas, directores, ejecutivos, trabajadores, clientes, proveedores y todos los grupos de interés que origine la empresa.

2.6.3 Revelación de Información Financiera

En cuanto a la información financiera, INFOCENTER S.A. entrega toda aquella información que se encuentra dentro de las exigencias de la normativa legal de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, y otras Autoridades que por sus competencias INFOCENTER S.A. se encuentra obligada:

- Memoria Anual
- Estados Financieros con dictamen de auditoría externa
- Información complementaria
- Reporte Anual del Síndico
- Designación del auditor externo
- Plan anual de trabajo de auditoría interna
- Informe anual de gestión de PR
- Plan de Educación Financiera
- Informe de Gestión Integral de Riesgo
- Informe de Tecnología
- Otros

Además de revelar esta información a la autoridad competente, la empresa INFOCENTER S.A. puede publicarla por los medios que estén habilitados para tal efecto.

En todo momento, INFOCENTER S.A. tiene en cuenta que la mencionada revelación de información financiera, no perjudica los intereses comerciales y económicos de la empresa, ni está sujeta a reserva legal, confidencialidad contractual o secreto industrial o profesional.

2.6.4 Revelación de Información No Financiera

En cuanto a la información no financiera, INFOCENTER S.A. revela a todos sus grupos de interés, de sus medios empresariales y de los medios que la empresa considere oportunos, los temas siguientes:

- Misión y Visión Empresarial
- Valores y Competencias Estratégicas
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Políticas
- Reglamentos Asociados a los Órganos de Gobierno
- Información sobre productos y servicios ofertados a los clientes
- Informe de Gobierno Corporativo

En lo que respecta a éste último punto, el informe de Gobierno Corporativo, independientemente de ser un requisito obligatorio de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, es la herramienta para mostrarle a los grupos de interés y al público en general la información sobre las medidas adoptadas por la empresa y el cumplimiento de las mismas.

Este informe anual de gobierno corporativo con corte al 31 de diciembre de cada año, es de carácter público y se envía según el plazo establecido, a más tardar el último día hábil de marzo del año siguiente; siendo aprobado, remitido y publicado por el Directorio, por los medios que se consideren oportunos.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 29 de 37

2.6.5 Revelación Información UIF

Se definen lineamientos para el desarrollo de metodologías de identificación y medición, así como para el establecimiento de límites y mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición al riesgo de LGI/FT y/o DP.

La revelación de información incluye políticas y procedimientos de prevención y control, así como las estructuras orgánicas establecidas por la Empresa, con la finalidad de evitar que la misma sea utilizada en maniobras tendientes a la legitimación de ganancias ilícitas provenientes de actividades delictivas, y a la financiación del terrorismo.

Se emplea el siguiente marco normativo:

- Ley N° 1768 de Modificaciones del Código Penal de 10 de marzo de 1997, que incluye los artículos 185 bis (Legitimación de Ganancias Ilícitas) y 185 ter.
- Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010, artículo 34 que modifica el artículo 185 bis.
- Ley N° 170 de 9 de septiembre de 2011, que incorpora al Código Penal el artículo 133 bis (Financiamiento al Terrorismo) y modifica el primer párrafo del Art. 185 bis del Código Penal.
- Ley N° 393 Ley de Servicios Financieros.
- Decreto Supremo N° 24771 del 31 de julio de 1997, que aprueba el Reglamento de la Unidad de Investigaciones Financieras.
- Decreto Supremo N° 910 de 15 de junio de 2011, que reglamenta el régimen de infracciones y los procedimientos para la determinación y aplicación de sanciones administrativas a las personas naturales y jurídicas que se encuentran bajo el ámbito de las leyes que regulan el sistema financiero Decreto Supremo N° 1969 de fecha 09 de abril de 2014.

Este rubro de información concerniente a la actividad de investigación financiera se encuentra ampliamente explicado en el Manual UIF-MP01-2013.

2.6.6 Mecanismos de Revelación de Información

Los principales medios de información hacia los diferentes grupos de interés de INFOCENTER S.A. son:

- Informaciones enviadas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI
- Sitio Web de la empresa
- Informes de prensa
- Intranet

2.6.7 Comunicación por Medios Masivos.

Las publicaciones, charlas, entrevistas con los medios masivos de comunicación y otras presentaciones en público que se relacionen con INFOCENTER S.A., deben ser aprobadas internamente y apegarse a las políticas y los lineamientos establecidos en el presente Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética, que para tal efecto el Directorio y la Gerencia ha establecido.

2.6.8 Calidad de los procesos de registro de información

El procedimiento para evaluar la calidad de los procesos de registro de información será a través de indicadores definidos en la matriz de riesgo y analizados por el Comité de Riesgo.

2.7 POLÍTICAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 30 de 37

INFOCENTER S.A. cuenta con una serie de políticas empresariales que desarrollan los principios reflejados en el Gobierno Corporativo, los mismos contienen las pautas que rigen la actuación de todos los miembros de la empresa.

2.7.1 Política de Vinculación y Desvinculación de Personal

INFOCENTER S.A. ha establecido la siguiente política de vinculación y desvinculación de personal:

- a) Definir si es una nueva contratación o si corresponde a un reemplazo.
- b) La creación de un nuevo cargo, sea este de manera definitiva o temporal, tiene que estar aprobada por Gerencia General.
- c) Definido el requerimiento de personal, previamente analizar la posibilidad de ascenso dentro de la empresa para ocupar el cargo, caso contrario, el reclutamiento por medio de prensa u otros canales.
- d) Estar dentro de los límites de la edad fijada por Ley.
- e) Poseer condiciones de competencia e idoneidad para desempeñar el cargo para el cual será contratado.
- f) Cumplir con todos documentos que son requisitos indispensables para la admisión como trabajador.
- g) El postulante seleccionado será sometido a un período de prueba de 90 días calendario.
- h) El salario que se pagará a los trabajadores no podrá ser menor al mínimo fijado por Ley, será proporcional al trabajo desempeñado y deberá enmarcarse dentro de las escalas de remuneración ya aprobadas para cada cargo.
- i) El Gerente General es la autoridad con facultades para contratar o destituir a los empleados.
- j) No podrán ser contratados por INFOCENTER S.A.:
 - 1) Las personas que habiendo sido enjuiciadas por responsabilidad civil, penal, administrativa o ejecutiva, tengan sentencia condenatoria ejecutoriada.
 - 2) Las personas que tengan juicios penales pendientes al momento de considerarse su posible contratación.
 - 3) Los postulantes que tengan relación de matrimonio o grado de parentesco hasta segundo de consanguinidad o segundo de afinidad con otros empleados de INFOCENTER S.A., según el cómputo civil.
 - 4) Los ex-empleados que hubiesen sido despedidos, por motivos imputables a su conducta o rendimiento.
 - 5) Excepcionalmente, el Directorio, mediante autorización expresa, podrá autorizar la contratación o el ejercicio laboral de las personas mencionadas en este inciso que hayan demostrado méritos personales y profesionales.
- k) Para el caso del Auditor Interno se debe considerar lo dispuesto en la Sección 6, Capítulo II, Título IX, Libro 3°, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- l) Cualquier nombramiento o contrato irregular, que no haya cumplido los procedimientos establecidos, será de responsabilidad personal del Gerente o Jefe que hubiese autorizado la contratación en cuanto a las derivaciones económicas, jurídicas o administrativas.

2.7.2 La Escala Salarial adoptada por INFOCENTER S.A. está basada en la evaluación del cargo y la evaluación de **Política de Retribución**

Compensar a las personas para atraerlas, desarrollarlas y motivarlas implica una retribución justa y competitiva, que proporcione una oportunidad de recompensa total para Directores, Ejecutivos y Trabajadores.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 31 de 37

La retribución de los Directores es proporcional a sus respectivas responsabilidades. La estructura de la retribución se encuentra establecida de tal manera que no implique un conflicto de interés con la sociedad. En este sentido, la Junta General Ordinaria de Accionistas de INFOCENTER S.A. define el monto de las dietas de los Directores, así como el otorgamiento de fianzas por parte de los mismos para habilitarse para el desempeño de sus funciones, según lo establecido en el Artículo 48 del Estatuto Social.

En lo referente a ejecutivos y trabajadores, INFOCENTER S.A. ha establecido las siguientes políticas de retribución que aseguran un pago justo y equitativo.

- INFOCENTER S.A. cumple con un principio de equidad salarial dentro de la empresa de tal modo que se respeta lo que establece la Escala Salarial adoptada por la empresa.
- la persona ocupante del cargo.
- Dentro del Esquema de Valoración del Cargo se hace referencia al nivel de responsabilidad del cargo, tomando como factores determinantes de evaluación a la toma de decisiones, gestión de personas, manejo de recursos financieros, conocimiento relacionado con el área y manejo de información.
- En cuanto al Esquema de Valoración de la Persona se hace referencia al nivel de formación, experiencia y resultados de evaluación de desempeño.
- Por disposición de la Gerencia General compensar con jornadas laborales esfuerzos del trabajador en actividades de la empresa, sin que esto implique vulnerar disposiciones de la Ley del Trabajo.

2.7.3 Política para el Manejo de Conflictos de Interés

En general, los miembros de INFOCENTER S.A. deben evitar situaciones en las que puedan surgir conflictos de intereses entre sus deberes y responsabilidades para con la empresa y sus relaciones personales.

INFOCENTER S.A. ha elaborado un Manual de Procedimientos para el Manejo de Conflictos de Interés. El mencionado procedimiento está fundamentado en una serie de políticas que a continuación se presentan:

- Los miembros de INFOCENTER S.A., así como sus Partes Relacionadas, es decir, cónyuges, parejas o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad (abuelos, padres, hermanos, hijos, nietos, suegros, cuñados) y las empresas, en general, en las que un ejecutivo o trabajador de INFOCENTER S.A. sea director o dueño de más del 10% de su capital, no pueden celebrar actos o contratos con INFOCENTER S.A., especialmente contratos de compra y/o venta de bienes y/o servicios, sin que tales actos o contratos sean revisados y aprobados previamente.
- La referida aprobación debe ser efectuada, en primera instancia, por el Comité de Ética. Cuando sea necesario, dadas las características y particularidades del conflicto en cuestión, el análisis y aprobación final la realizará el Directorio.
- Dichas instancias aprobadoras deben velar que tales actos y contratos contribuyan al interés social y se ajusten en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan habitualmente en el mercado al tiempo de su aprobación. En todo caso dichas operaciones deben ajustarse a las disposiciones legales vigentes.
- Además de las autorizaciones indicadas en el párrafo anterior y en cualquier situación de conflictos de interés o de riesgo de conflicto, los miembros de INFOCENTER S.A. deben abstenerse de participar en cualquiera de las etapas del acto, contrato o servicio en donde se presente un conflicto de interés.
- Todos los miembros de INFOCENTER S.A. deben divulgar de manera anual y por escrito, todas sus actividades y relaciones, actuales y recientes, que puedan generar un conflicto de interés o que puedan parecerlo. Esta declaración de

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 32 de 37

actividades y relaciones se consigna en el Formulario de Declaración de Conflicto de Interés.

- f) Todo conflicto de interés al que se vea enfrentado el Presidente del Directorio o cualquier Director, deberá ponerse en conocimiento de la Junta.

2.7.4 Política de Relación con los diferentes Grupos de Interés

INFOCENTER S.A. respeta los derechos legalmente establecidos de todos los grupos de interés relacionados a ella, como son los accionistas, trabajadores, clientes y proveedores, así como cualquier otro reconocido en las normas, con el fin de fomentar y promover el logro de los objetivos de la propia empresa.

2.7.4.1 Relación con Accionistas

La importancia de sus accionistas es un hecho reconocido por INFOCENTER S.A., en tal sentido, con responsabilidad social busca la maximización de utilidades y el incremento del valor de la Sociedad.

INFOCENTER S.A. garantiza el ejercicio cabal de sus derechos y un correcto cumplimiento de sus obligaciones hacia sus accionistas, brindando a éstos el mismo trato en cuanto a petición, reclamación e información, independientemente del número de acciones que represente, en conformidad a lo establecido en el Libro 3º, Título I, Capítulo II, Sección 3, Artículo 2, "Derechos de Propiedad de los Socios", de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitido por ASFI.

Previo conocimiento amplio y completo del Directorio mediante informe, el o los accionistas serán debidas y oportunamente informados acerca de situaciones que puedan beneficiar o afectar sus derechos e intereses a los efectos de que ellos puedan tomar las acciones que consideren adecuadas y pertinentes, incluyendo la reparación de daños, si correspondiere.

2.7.4.2 Relación con Clientes

Los clientes son la esencia por la cual existe INFOCENTER S.A. y su satisfacción es esencial para el éxito empresarial. Por lo tanto, en todo momento se busca promover un ambiente de atención, protección y respeto hacia éstos, brindándoles información fidedigna, suficiente, clara y oportuna, que les permita minimizar el riesgo crediticio.

Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos son atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a través de los diferentes canales establecidos por INFOCENTER S.A.

2.7.4.3 Relación con Competidores

El elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras empresas de Servicios Financieros Complementarios, es la competencia leal. El estilo de competencia que lleva adelante INFOCENTER S.A. está enmarcado en el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos existentes, sin utilizar medios impropios para mejorar su posición competitiva en el mercado. DS N° 29519 del 16.04.2008.

Los accionistas, directivos, ejecutivos y trabajadores de INFOCENTER S.A. se abstienen de hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre éstos, realizar actos

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 33 de 37

tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes o uso y explotación de la reputación de sus competidores.

2.7.4.4 Relación con Proveedores

Se consideran dentro de la cartera de proveedores de INFOCENTER S.A. a aquellos que comparten sus valores éticos y poseen una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.

Los procesos de selección y elección de los proveedores se realizan en todo momento de manera objetiva, brindando un trato equitativo y honesto, logrando de este modo, realizar una contratación fundamentada en criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos.

2.7.4.5 Relación con Autoridades de Supervisión

El respeto y la colaboración son las directrices que marcan la relación de INFOCENTER S.A con autoridades gubernamentales, entidades de supervisión y demás autoridades competentes, conduciéndose siempre dentro del marco de la Ley y en la procura de generar un ambiente de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

2.7.4.6 Relación con Trabajadores

La Relación de INFOCENTER S.A. con sus trabajadores está orientada al fomento del comportamiento ético al interior de la empresa, al fortalecimiento de un buen clima laboral interno, enfatizando en una correcta y armoniosa gestión de las relaciones laborales con los trabajadores y la creación de instancias de participación y comunicación para la expresión de ideas.

Las relaciones en el ambiente de trabajo están enmarcadas bajo la cortesía, cordialidad y el respeto. Así mismo, se busca que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad.

2.7.4.7 Relación con la Sociedad

INFOCENTER S.A.reconoce su compromiso con la sociedad basado en sus principios y valores, tratando de procurar la generación simultáneade valor económico y social en todas sus acciones.

2.7.5 Política de sucesión del Órgano Ejecutivo

Las políticas de sucesión dentro de INFOCENTER S.A. buscan la permanencia, el crecimiento y la continuidad de la empresa a través del tiempo, previniendo alterar el equilibrio y la marcha habitual del negocio. Para tal efecto, se ha establecido lo siguiente:

- INFOCENTER S.A. establece planes de sucesión que aseguran que las habilidades y el liderazgo necesarios para reemplazar cualquier ejecutivo saliente, están disponibles cuando se los necesita.
- Se realizan evaluaciones de potencial de talentos que buscan identificar potenciales sucesores de cargos ejecutivos (Gerente General, Gerentes y Jefes de Áreas), determinando las acciones de desarrollo requeridas.

En el caso específico del Gerente General:

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 34 de 37

- El Directorio vela para que en todo momento exista en la empresa por lo menos un ejecutivo que se encuentre encaminado en un plan de carrera cuyo objetivo sea ocupar la Gerencia General de la empresa.
- En base a los planes de sucesión establecidos, el Directorio realiza la evaluación de los sucesores potenciales del Gerente General.
- El Gerente General puede realizar sus recomendaciones y evaluaciones acerca de los sucesores potenciales junto con un plan de desarrollo recomendado para dichos sucesores.
- En caso de que el Gerente General quede incapacitado o por alguna otra razón deje su puesto en forma intempestiva, el directorio designa a la persona que hará las veces de sucesor del Gerente General o de Gerente General interino.
- En caso que un reemplazo como el previsto en el punto anterior no sea posible de implementar de manera inmediata, el directorio designará a uno de sus miembros para que asuma esas funciones, mientras el nuevo Gerente General asume el cargo.
- A manera de entrenamiento y de evaluación, en caso de viajes o ausencias del Gerente General, los Sucesores Potenciales se encargan de las funciones y responsabilidades del Gerente General por el tiempo que dure la ausencia. Se realiza un rol de reemplazos, en el que los Sucesores Potenciales asumen de manera alterna estas funciones y responsabilidades.

2.7.6 Política para la Aprobación de Nuevos Productos y Servicios Financieros

Dentro de los objetivos estratégicos de la empresa, se ha establecido el desarrollar nuevos productos y servicios financieros; se considera “Nuevo Producto y/o Servicio Financiero” a aquel cuyas características difieren de manera importante con los productos o servicios existentes ofertados por INFOCENTER S.A. y por lo tanto debe tratárselo como nuevo.

Cumpliendo con la visión de la empresa de brindar productos y servicios innovadores, INFOCENTER S.A. definirá el proceso y el personal involucrado en la creación del nuevo producto o servicio, determinando el uso de estándares de calidad, los cuales serán la base para garantizar un adecuado diseño, desarrollo, ejecución implementación y seguimiento del mismo.

Todo nuevo producto y/o servicio desarrollado, deberá pasar por la aplicación de pruebas pilotos, cuyos resultados aseguren su eficiencia, antes de que sea sometido a aprobación del Directorio, asegurando de esta manera los estándares de calidad con los que serán ofertados al mercado.

2.7.7 Política para el Uso y Protección de Activos

Para contribuir al logro de las metas de INFOCENTER S.A. se debe salvaguardar cada uno de los activos con los que la empresa dispone para la operación de sus procesos.

Se consideran como activos todos los bienes tangibles e intangibles propiedad de INFOCENTER S.A.: edificios, equipos, inventarios, cuentas por cobrar, así como información, inventos, planes de negocio, patentes y marcas, nombres comerciales, identidad e imagen corporativa, tecnologías de información, entre otros. Se establecen las siguientes políticas al respecto:

- Todos los trabajadores de INFOCENTER S.A. son responsable de salvaguardar cada uno de los activos que se encuentran bajo su control. Por ningún motivo se permite que ninguna persona participe, influya o permita situaciones que se vinculen con el robo, mal uso, préstamo, desecho o venta de activos, en forma no autorizada por la Gerencia General.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 35 de 37

- Los activos de INFOCENTER S.A. son para ser usados estrictamente en la operación, por lo tanto está prohibido cualquier otro uso distinto, a excepción de casos autorizados por la Gerencia General. En caso de que se solicite un servicio o se use algún activo con fines caritativos o de donación, deberán apegarse a la política correspondiente y a la legislación fiscal.
- Las instalaciones y equipo deben ser operados solo por trabajadores que tienen el control de estos, teniendo como responsabilidad el mantener en buen estado dichos activos. Todo esto para aprovechar al máximo la vida útil de los activos en cuestión, buscando también no interrumpir la operación de los procesos de la Empresa.
- Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de la Empresa. Resulta indispensable que el hardware, software, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, sean adecuadamente resguardados y utilizados exclusivamente para los propósitos debidamente autorizados. Es preocupación de la Gerencia de Tecnología y Operaciones proteger los sistemas de cómputo y no se debe usar ningún programa para burlar estos sistemas.
- Cada uno de los trabajadores tiene una responsabilidad individual para asegurar los sistemas de cómputo de INFOCENTER S.A. También son responsables de conocer y entender las políticas específicas y los lineamientos que rigen el uso de las redes, los sistemas y la información electrónica.

Con el objetivo de operativizar las políticas establecidas para la gestión del Gobierno Corporativo, INFOCENTER S.A. ha elaborado Manuales de Procedimientos, los cuales están en concordancia con el esquema de organización y las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas.

A continuación se presenta la lista de manuales, instructivos y formularios de apoyo:

	Nombre del Documento	Código
1	Manual de Confidencialidad de la Información	TEC-MP33-2012
2	Manual de la Unidad de Auditoría Interna	UAI-MP01-2012
3	Manual de Organización y Funciones	ADM-MF01-2003
4	Manual de Compras de Bienes y Servicios	ADM-MP09-2003
5	Manual de Vinculación y Desvinculación de Personal	ADM-MP07-2005
6	Manual de Inducción de Personal	ADM-MP12-2013
7	Manual de Manejo de Conflictos de Interés	GG-MP01-2013
8	Manual de Plan de Sucesión	ADM-MP14-2013
9	Manual Instructivo Escala Salarial	ADM-MP13-2013

2.7.8 Política de Seguridad de la Información

INFOCENTER S.A. ha definido los siguientes lineamientos en cuanto a la protección y seguridad de la información:

- a) Se define una filosofía y estrategia preventiva para proteger la información, por tanto, el análisis de riesgo deberá ser una forma de evitar o mitigar las amenazas.
- b) El riesgo sobre la seguridad de la información deberá ser evaluado de manera sistemática por los niveles gerenciales correspondientes.
- c) Las Gerencias conformaran un Comité de Tecnología de información como la instancia para el análisis y toma de decisiones relativas a la seguridad de la información.
- d) En función de la valoración del riesgo, la información deberá ser clasificada acorde con los niveles establecidos.
- e) Toda la información recibida, generada, procesada y enviada como parte de las actividades deberá contar con adecuadas medidas de seguridad.

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 36 de 37

- f) Todos los recursos tecnológicos implementados para el procesamiento y almacenamiento de información deben ser inventariados y utilizados únicamente para fines acordes con las actividades de la empresa.
- g) Todo el procesamiento y almacenamiento de la información debe estar acorde con el marco regulatorio y legal al cual está supeditado el negocio. Además de esto se propiciara la adopción de buenas prácticas y estándares internacionales en materia de seguridad de la información.
- h) Considerando que todas las actividades de prevención pueden no ser suficientes, el negocio definirá instrumentos y medios para dar continuidad a las operaciones más críticas.

2.7.9 Política para Alcanzar Objetivos y Supervisión de Cumplimiento de la Practicas de un buen Gobierno

La sociedad cuenta con manuales de Procedimientos que son de conocimiento de cada uno de los trabajadores, los mismos permiten operativizar las políticas establecidas para la gestión de un buen gobierno corporativo.

2.8 DISPOSICIONES FINALES

2.8.1 Cumplimiento

Le corresponde al Directorio y al Gerente General de INFOCENTER S.A., con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo, velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto del gobierno de la empresa, su conducta y su información, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de quienes inviertan en sus acciones, la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

El Directorio, con por lo menos una periodicidad de una vez al año, tiene la responsabilidad de verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas establecidas en el Código de Buen Gobierno con un informe anual presentado por el Comité de Gobierno Corporativo.

2.8.1.1. Mecanismo de evaluación de buen Gobierno Corporativo

El cumplimiento de las labores y lineamientos básicos de buen Gobierno Corporativo deberá quedar expresado en el informe anual que elabora el Comité de Gobierno Corporativo. Este informe refleja el mecanismo de trabajo de los diferentes Comités que conforman la estructura operativa del Gobierno Corporativo, entendidos éstos como:

- Comité de Auditoría
- Comité de Ética
- Comité de Gestión Integral de Riesgo
- Comité de Tecnología
- Comité de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional
- Comité Operativo de TI
- Comité de Cumplimiento UIF

	CÓDIGO	Código: GG-COD01-2013 REV. 1116/12/2017
	GOBIERNO CORPORATIVO	Página 37 de 37

Este informe del Comité de Gobierno Corporativo se nutre a su vez de los informes de los diversos Comités antes indicados, los cuales son presentados a Directorio cuando corresponda.

2.8.2 Obligatoriedad

El Código de Gobierno de INFOCENTER S.A. además de ser un conjunto de directrices que guían el buen funcionamiento de la empresa, son normas de cumplimiento obligatorio y tienen fuerza vinculante. En caso de incumplimiento o violación, se impondrán las sanciones previstas o formulará denuncia a la autoridad competente. Adicionalmente, se cuentan con políticas internas que soportan el manejo y directrices de su operación.

2.8.3 Sanciones

INFOCENTER S.A. se compromete a promover el cumplimiento de cada una de las normas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo y en caso de incumplimiento o violación por parte de sus integrantes, impondrá sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

2.8.4 Publicidad

El presente Código se publica en la Página Web de INFOCENTER S.A. y, a través de medios idóneos que faciliten el conocimiento de éste a todos los involucrados.

2.8.5 Reforma

Es competencia del Directorio de INFOCENTER S.A. aprobar, modificar y derogar el presente Código, cuando los cambios del entorno empresarial y disposiciones legales así lo ameriten.