

MANUAL

DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ABRIL 2025

FECHA EMISIÓN: 09/03/2023

FECHA REVISIÓN:03/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
COMITÉ EJECUTIVO	ENCARGADO DE CUMPLIMIENTO	JUNTA DIRECTIVA ABRIL 2025

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	MARCO REGULATORIO	3
III.	OBJETIVOS	3
IV.	ALCANCE	3
V.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
VI.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4
VII.	PRINCIPIOS APLICABLES	6
VIII.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	7
A.	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	7
B.	JUNTA DIRECTIVA	7
C.	CONSEJO DE CALIFICACIÓN	9
D.	COMITÉS TÉCNICOS	9
E.	ÁREAS DE APOYO	11
F.	ÁREAS ANALÍTICAS	14
G.	ÁREAS DE CONTROL	15
IX.	SANCIÓNES DISCIPLINARIAS	18
X.	VIGENCIA Y PERIODICIDAD DE REVISIÓN	19
XI.	ANEXOS	19
XII.	CONTROL DE CAMBIOS	19

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo establecido en el literal f) del artículo 4 del ACUERDO SUGEVAL 9-09 “REGLAMENTO SOBRE CALIFICACIÓN DE VALORES Y SOCIEDADES CALIFICADORAS DE RIESGO” se elaboró el presente documento el cual se le denomina “**Manual de Estructura Organizativa**” de Feller Rate y ha sido aprobado por la Junta Directiva de la sociedad.

El presente Manual de Estructura Organizativa, en adelante “el Manual” constituye un instrumento de apoyo y comunicación que describe claramente la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada una de las áreas que componen la estructura organizativa de FELLER RATE – COSTA RICA CALIFICADORA DE RIESGO S.A., en adelante Feller Rate. Asimismo, constituye el medio para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y funcionamiento de las dependencias en Feller Rate.

Adicionalmente, consigna en forma ordenada y sistemática, la información sobre la organización, políticas y/o procedimientos que Feller Rate considera necesarios para la adecuada ejecución del trabajo, su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de las funciones.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de Feller Rate.

II. MARCO REGULATORIO

- Ley Reguladora del Mercado de Valores No. 7732.
- Reglamento sobre Calificación de Valores y Sociedades Calificadoras de Riesgo - Acuerdo SUGEVAL 9-09.
- Reglamento sobre Gobierno Corporativo - Acuerdo CONASSIF 4-16.
- Normativa para el cumplimiento de la "Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas", Ley N° 8204.

III. OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a lo establecido en el literal f) del artículo 4 y en el Anexo 1 del Reglamento sobre Calificación de Valores y Sociedades Calificadoras de Riesgo.
- Dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de cada una de las áreas que compone a Feller Rate.
- Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme el objetivo y funciones con uniformidad, contenido y presentación que permita optimizar la eficiencia y funcionamiento de las áreas que componen Feller Rate.
- Establecer las responsabilidades normativas para cada área que conforma la estructura organizativa de Feller Rate.

IV. ALCANCE

El presente Manual será aplicable a todas las áreas de apoyo, control y analíticas que conforman a Feller Rate.

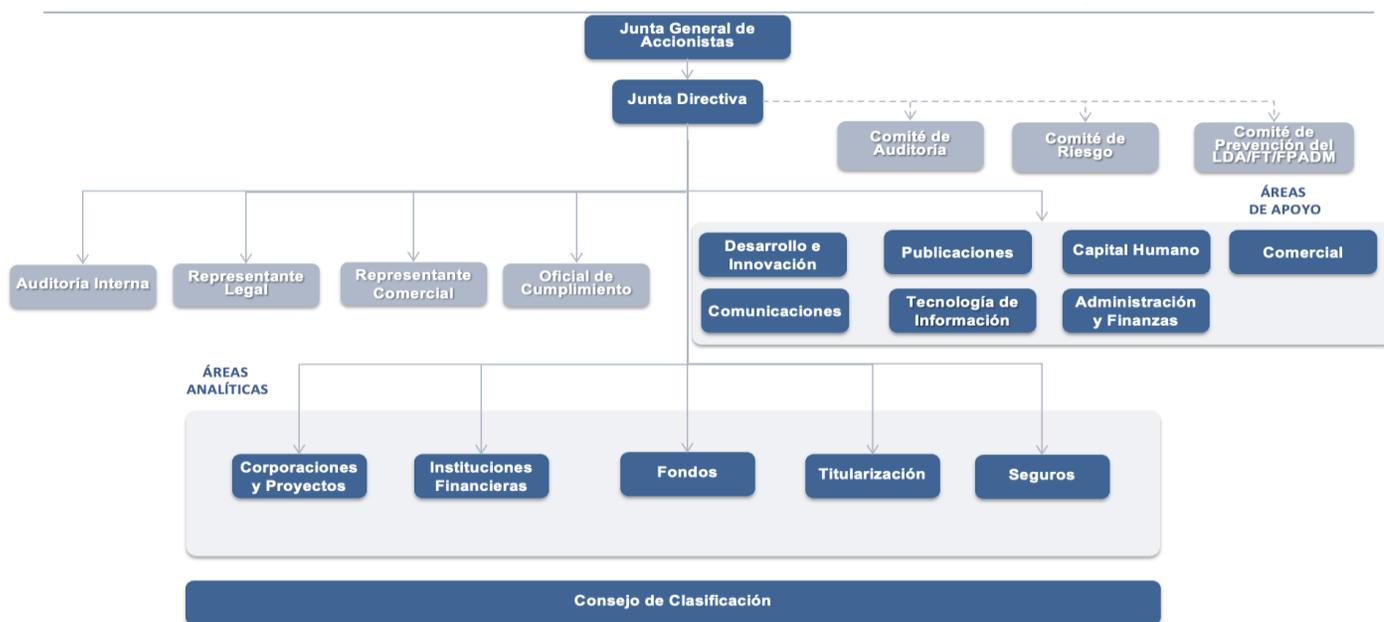
V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a) **Áreas de Control:** Instancias internas, responsables de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de Feller Rate. Se considerarán áreas de control en Feller Rate: la auditoría interna y la oficialía de cumplimiento.
- b) **Directivos:** Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la Feller Rate, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de Feller Rate.
- c) **Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de Feller Rate, su Junta Directiva, sus accionistas y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos estratégicos, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.
- d) **Junta Directiva:** Máximo órgano colegiado de Feller Rate responsable de la organización.
- e) **Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de Feller Rate. Se reconocen tres "Líneas de Defensa":
 - La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de Feller Rate.
 - La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la unidad de riesgos y la unidad o función de cumplimiento.
 - La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de Feller Rate.
- f) **Parte Interesada:** Órgano interno o externo, persona física o jurídica, con un interés legítimo en el desempeño y actividades de Feller Rate, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
- g) **Puestos Claves:** Posición dentro de Feller Rate que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de Feller Rate.

VI. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Feller Rate posee una estructura organizativa funcional y conforme a la naturaleza y rubro económico que desarrolla, además permite segregar y delimitar adecuadamente las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas en el proceso de la gestión de riesgos. Adicionalmente, facilita la identificación de los niveles jerárquicos y niveles de dependencia e interrelación que corresponden a cada una de las áreas que la conforman.

Feller Rate ha diseñado, implementado y evaluado su estructura organizacional y marco de gobierno corporativo, de conformidad a sus atributos específicos, considerando la normativa aplicable, el tamaño, la estructura de propiedad y la naturaleza jurídica; así como el alcance y la complejidad de sus operaciones, la estrategia corporativa, el perfil de riesgo y el potencial impacto de sus operaciones sobre terceros.



Feller Rate cuenta con los recursos humanos técnicos, idóneos y necesarios para desempeñar adecuadamente su función de calificación de valores objeto de oferta pública, productos o entidades. A fin garantizar tal circunstancia, se detalla la cantidad de personal por cada puesto de trabajo:

#	Nombre del puesto de trabajo	Cantidad de plazas
01	Junta General de Accionistas	2
02	Junta Directiva	3
03	Comité de Auditoría	3
04	Comité de Riesgo	3
05	Comité de Prevención de LDA/FT/FPADM	3
06	Auditoría Interna	1
07	Representante Legal	2
08	Representante Comercial	2
09	Oficial de Cumplimiento	2
10	Desarrollo e Innovación	1
11	Publicaciones	1

#	Nombre del puesto de trabajo	Cantidad de plazas
12	Capital Humano	1
13	Comercial	2
14	Comunicaciones	1
15	Tecnología de Información	2
16	Administración y Finanzas	5
17	Área analítica – Corporaciones y Proyectos	7
18	Área analítica – Instituciones Financieras	4
19	Área analítica – Fondos	4
20	Área analítica – Titularización	2
21	Área analítica – Seguros	2
22	Consejo de Calificación	3 titulares 3 suplentes

VII. PRINCIPIOS APLICABLES

Feller Rate opera bajo los cinco principios básicos siguientes:

- **Independencia:** Nuestros análisis y opiniones no se ven afectados por presiones de personas, entidades o grupo de interés.
- **Excelencia:** Nuestro trabajo se caracteriza por altos estándares de calidad, que incluyen: colaboradores comprometidos y del mejor nivel profesional, centrados en el aprendizaje y desarrollo continuo de talentos; un análisis profundo y detallado; oportunidad y amplia difusión; y acceso expedito para todos los agentes del mercado.
- **Integridad:** Feller Rate y sus integrantes mantienen los más altos estándares éticos, respetando y cumpliendo toda la normativa interna y externa, manteniendo un trato cuidadoso y reservado de información confidencial.
- **Accountability:** Feller Rate mantiene un fuerte compromiso con sus clientes y otros grupos de interés legítimo y, en consecuencia, su accionar busca el generar valor para ellos. A todo nivel, en Feller Rate asumimos nuestras responsabilidades para con ellos y nuestro equipo, y nos hacemos cargo de las consecuencias de nuestro trabajo y accionar.
- **Transparencia:** Feller Rate tiene una política informativa de amplia difusión pública respecto de nuestros criterios de evaluación y de nuestros procesos de calificación.

VIII. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

A. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el máximo órgano de decisión dentro de Feller Rate a nivel corporativo. Si la Junta es ordinaria, se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los cinco meses que siga al cierre del ejercicio. El periodo de duración de los directores propietarios y suplentes será por 7 años, pudiendo ser reelectos.

Responsabilidades principales:

- Aprobación de la memoria de labores, el balance general, el estado de resultados y el estado de cambios en el patrimonio.
- Nombramiento y remoción de los miembros de la Junta Directiva, procurando que estos cumplan con los requisitos de idoneidad y disponibilidad para dirigir Feller Rate con honestidad y eficiencia.
- Nombramiento y remoción de los auditores externos y fiscal.
- Establecer los emolumentos correspondientes a los administradores y a los auditores externos y fiscal.
- La distribución de resultados.
- Las juntas también podrán ser extraordinarias, y tendrá por atribuciones, además de las descritas anteriormente:
- Cualquier operación corporativa que suponga la modificación forzosa de la participación de los accionistas en el capital de Feller Rate.
- La adquisición o enajenación de activos o pasivos que limiten o impidan el normal desarrollo de Feller Rate.
- La modificación del objeto social, pacto social, estatutos o que genere los efectos equivalentes a una modificación estructural de Feller Rate.
- La liquidación de Feller Rate.

B. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano que velará por la dirección estratégica, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo de Feller Rate. Delega la administración de las tareas operativas, pero no la responsabilidad, y rinde cuentas ante la Junta General de Accionistas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités técnicos. Estará conformada por: Director Presidente, Director Secretario, Primer Director y un Director Suplente. El periodo de duración de los directores propietarios y suplentes será por 7 años, pudiendo ser reelectos. La Junta Directiva se reunirá al mes una vez cada tres meses.

Responsabilidades principales:

- Aprobar la estructura organizacional y funcional de Feller Rate y proporcionar los recursos tecnológicos y humanos necesarios para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Revisar periódicamente el tamaño y composición de la estructura organizativa, a fin de que este acorde con las necesidades de Feller Rate y garantizar que la administración, operación y control no este concentrada de manera indebida.
- Definir los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia necesarios para desempeñar cada uno de los Puestos Claves que conforman la estructura organizacional de Feller Rate. Además, vigilar de que estos requisitos se

cumplan durante el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación de laboral con Feller Rate, a fin de asegurar que los colaboradores cuentan, en todo momento, con el perfil requerido.

- Establecer y aprobar la conformación de los comités técnicos, áreas de apoyo, áreas analíticas y áreas de control y cualquier otra instancia que considere pertinente para la buena gestión de Feller Rate; proporcionando además los recursos, independencia, autoridad y jerarquía necesarios para su operación.
- Actuar atendiendo el deber de cuidado y lealtad, cumpliendo la legislación y la normativa aplicable, esto implica en participar activamente en los principales asuntos de Feller Rate, tomando en cuenta los intereses legítimos de los clientes, los accionistas y otras Partes Interesadas
- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Feller Rate, mediante el desarrollo del plan de negocios aprobado.
- Aprobar la selección y remoción de los funcionarios que desempeñan puestos claves en Feller Rate, incluyendo los responsables de las áreas de control; asimismo, realizar evaluaciones periódicas de su desempeño.
- Aprobar y supervisar la aplicación del código de Gobierno Corporativo en las relaciones internas y externas de Feller Rate.
- Aprobar la Política de Remuneraciones y Compensaciones al personal, asegurando que esté alineada con la cultura y estructura de honorarios, conforme a la legislación vigente.
- Asegurar que las operaciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y evitar o gestionar conflictos de intereses. Asimismo, que dichas operaciones sean ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros, de conformidad a lo establecido en la sección VIII del Código de Políticas, Procedimientos y Conducta.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo, de conformidad a lo establecido en el artículo 13 del Reglamento sobre Gobierno Corporativo,
- Aprobar las políticas internas necesarias para la adecuada gestión y operación de Feller Rate.
- Comunicar al supervisor los cambios relevantes en el plan de negocios previamente conocido, en la estructura de propiedad y en las operaciones con partes vinculadas, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio o modificación.
- Asegurar que Feller Rate cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- Realizar seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o externos.
- Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de las áreas internas de control, promoviendo esta cultura en Feller Rate.
- Conocer y aprobar el plan de contingencia que asegure la capacidad operativa y que reduzca o limite las pérdidas en caso de alguna interrupción en las operaciones de Feller Rate.
- Asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida con la implementación, aplicación y difusión de un Código de Conducta, con el desarrollo de la cultura de gestión y control de los riesgos y con la identificación de las Líneas de Defensa dentro de la estructura organización de Feller Rate.
- Resguardar y conservar actas y demás registros verificables sobre los temas tratados, sus deliberaciones y decisiones; y mantenerlos a disposición del supervisor cuando éste lo requiera.
- Conocer y aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo que contenga asuntos relativos a su gestión y a la de sus comités técnicos, principalmente que incluyan los siguientes:
 - La revisión de su estructura, tamaño y composición.

- El desempeño de los miembros de la Junta Directiva y Comité Técnicos.
- Revisión de la eficacia de sus propias prácticas de gobierno y procedimientos, con el fin de determinar mejoras o cambios.

C. CONSEJO DE CALIFICACIÓN

Asignar la categoría de calificación de riesgo para un emisor y/o de un instrumento, luego de valorar los fundamentos basados en la información cualitativa y cuantitativa relevante del emisor. Estará conformado por tres miembros quienes serán nombrados por la Junta Directiva. Los nombramientos se efectuarán por períodos anuales, con renovación automática por períodos iguales, pudiendo la Junta Directiva dar por concluido el nombramiento cuando, por razones especiales, así lo determine. Se reunirá de forma ordinaria una vez por mes y en forma extraordinaria cuando sea convocado por las áreas analíticas.

Responsabilidades principales:

- Revisar y aprobar las actas correspondientes a cada sesión, y mantener actualizado el libro de actas (impresión, firmas, etc.).
- Analizar los informes técnicos sometidos a su conocimiento por parte del Comité de Calificación (Comité Técnico), el cual propone al Consejo de Calificación la calificación a asignar.
- Resolver las solicitudes de revisión de calificaciones que le sean sometidas.
- Informar a la Junta Directiva en forma anual respecto a la labor realizada, así como otros aspectos de interés para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- Rendir informes periódicos a la Junta Directiva, sobre el resumen de las actuaciones durante el periodo reportado.

D. COMITÉS TÉCNICOS

I. COMITÉ DE AUDITORIA

Apoyar a la Junta Directiva para el control, cumplimiento y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que establezcan para la adecuada operación de Feller Rate; adicionalmente, revisar y evaluar la labor que desempeñen los auditores externos y la auditoría interna. Estará conformado por un Presidente, Secretaria y Un Vocal. Se reunirá al menos cuatro (4) veces al año, o más frecuentemente en caso de ser necesario. Por su parte, los miembros del Comité pueden invitar a otros miembros de la Junta Directiva para que aporten información que pueda ser relevante a los temas que se discutirán en estas reuniones.

Responsabilidades principales:

- Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, Oficialía de Cumplimiento, Auditoría Externa y los entes supervisores.
- Proponer o recomendar a la Junta Directiva la terna de firmas de auditoría externa, incluyendo las condiciones de contratación.
- Revisar y trasladar a la Junta Directiva los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- Conocer el plan anual de la auditoría interna y los informes de revisión efectuados.
- Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo y la Superintendencia correspondiente.
- Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarlos para que realicen otros servicios para la empresa.
- Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna.
- Dar seguimiento a los riesgos operativos que podrían impactar en el servicio brindado a los clientes y a las medidas adoptadas para su control, así como el proceso de identificación de los riesgos.
- Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.

II. COMITÉ DE RIESGO

Asesorar a la Junta Directiva en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el Apetito de Riesgo de Feller Rate. Asimismo, de supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo de Feller Rate. Se reunirá de manera trimestral, o en caso de ser necesario con una mayor frecuencia.

Responsabilidades principales:

- Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la sociedad, su evolución y efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades de mitigación;
- Velar por una adecuada estructura organizacional, estrategias y recursos para la gestión integral de riesgos, informar sobre la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
- Proponer los límites de la tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo,
- Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos, y requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

III. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Apoyar y vigilar la labor de la Oficialía de Cumplimiento para el control y seguimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento del marco regulatorio aplicable en la materia.

Responsabilidades principales:

- Revisar los procedimientos, normas y controles implementados por Feller Rate para cumplir con los lineamientos de la normativa aplicable de conformidad a la LEY SOBRE ESTUPEFACIENTES, SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS, DROGAS DE USO NO AUTORIZADO, ACTIVIDADES CONEXAS, LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (Ley No. 8204).
- Llevar a cabo reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.

- Colaborar con el Oficial de Cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales, en los casos que así lo requieran.
- Revisar los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a la Superintendencia por parte del Oficial de Cumplimiento.
- Las demás funciones específicas que le sean delegadas por Junta Directiva y establecida en el acta respectiva.

E. ÁREAS DE APOYO

I. Desarrollo e innovación

Crear y desarrollar nuevas ideas, productos, servicios, procesos de trabajo y/o modelos de negocio en Feller Rate, para su implementación y/o mejora continua.

Responsabilidades principales:

- i. Crear un entorno óptimo para la generación, desarrollo y ejecución de ideas disruptivas e innovadoras en Feller Rate y sus filiales.
- ii. Fomentar la creatividad y la generación de ideas innovadoras mediante el uso de técnicas y metodologías basadas en la ideación de conceptos.
- iii. Liderar el desarrollo de proyectos innovadores, desde la conceptualización, diseño hasta la implementación.
- iv. Implementar procesos, métodos, técnicas y herramientas para gestionar el ciclo de vida de los proyectos innovadores.
- v. Alinear todas las actividades de innovación con la estrategia de negocio y de innovación, poniendo foco en las oportunidades estratégicas.

II. Publicaciones y Comunicaciones

Promover y asesorar en materia de publicación y comunicación, interactúa de forma transversal en toda la organización y brinda apoyo en la producción de diversos contenidos (audiovisuales, gráficos, noticiosos, informativos). Determina la imagen corporativa y establece los estándares en la comunicaciones internas y externas.

Responsabilidades principales:

- i. Establecer y estandarizar el formato, modelo o plantillas para los diferentes documentos institucionales.
- ii. Diseñar y publicitar la imagen corporativa de Feller Rate y sus filiales.
- iii. Administrar las comunicaciones institucionales, internas y externas, en Feller Rate y sus filiales.
- iv. Administrar las publicaciones efectuadas en el sitio web de Feller Rate.
- v. Transmitir la cultura y estrategia corporativa de Feller Rate a través de comunicados.
- vi. Fortalecer la imagen empresarial de Feller Rate y sus filiales.
- vii. Garantizar la fluidez en la transmisión de mensajes internos y externos.
- viii. Garantizar que todos los mensajes que se emiten a nombre de Feller Rate o de sus filiales estén alineados con

los valores corporativos, la misión, la visión, la audiencia objetivo y la necesidad o propósito específico de cada situación.

- ix. Proteger, promover y consolidar la identidad corporativa en Feller Rate y sus filiales.
- x. Crear y establecer los canales y los procedimientos adecuados para garantizar que la información fluya de manera ininterrumpida.
- xi. Asesorar en las actividades de *marketing* que se requieran, generación de eventos y promociones, informes y estudios de perfil de clientes.

III. Capital Humano

Implementar y ejecutar los procesos de reclutamiento/contratación y la selección de personal, la formación y el desarrollo, la compensación y los beneficios para el personal, la gestión del rendimiento, las relaciones con los directivos y las relaciones laborales del personal de Feller Rate.

Responsabilidades principales:

- i. Diseñar y ejecutar los procesos de selección de personal para Feller Rate y filiales.
- ii. Conservar, de forma electrónica, la documentación relativa a la contratación, incluida aquella que demuestre la experiencia e idoneidad de la persona contratada.
- iii. Diseñar y administrar los procesos de evaluación de desempeño para el personal de Feller Rate y filiales.
- iv. Administrar los programas o planes de beneficios para el personal de Feller Rate y filiales.
- v. Administrar y coordinar la ejecución, en conjunto con el área responsable, los programas de formación generales y especializados para el personal de Feller Rate y filiales.
- vi. Evaluar y monitorizar el grado de satisfacción de los empleados
- vii. Organización y planificación del personal de Feller Rate y filiales.

IV. Comercial

Promocionar y colocar los servicios brindados por Feller Rate, funcionando como el principal punto de contacto entre la organización y los clientes.

Responsabilidades principales:

- i. Establecer la estrategia de negocio y de la atención de clientes en Feller Rate y filiales
- ii. Definir y ejecutar el proceso comercial definido para la atención de clientes.
- iii. Posicionar la marca, promover servicios, monitorear el mercado, apalancar el desarrollo de nuevos servicios, determinar precios e identificar nuevas formas y mercados para competir.
- iv. Ejecutar las iniciativas de marketing definidas para alcanzar los objetivos estratégicos de Feller Rate
- v. Implementar encuestas periódicas que tendrá como finalidad identificar las fortalezas y debilidades de los servicios brindados por Feller Rate y sus filiales.
- vi. Establecer y desarrollar planes de acción para atender las oportunidades de mejoras determinadas mediante las encuestas periódicas efectuadas.

V. Tecnología de la Información

Diseñar, desarrollar, administrar e implementar los sistemas de información utilizados por Feller Rate. Establecer las pautas para la seguridad de la información y ejecución del plan de contingencias.

Responsabilidades principales:

- i. Proporcionar soporte tecnológico para las operaciones de Feller Rate
- ii. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas informáticos de Feller Rate
- iii. Gestión de las necesidades de almacenamiento de datos de una empresa.
- iv. Evaluación de amenazas potenciales a la infraestructura digital de la empresa.
- v. Seguimiento de los contratos actuales con los clientes.
- vi. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad de Feller Rate.
- vii. Gestionar la renovación de licencias y otros documentos legales, relativo a los sistemas informáticos.
- viii. Capacitar a los empleados en el uso de sistemas nuevos y existentes.
- ix. Gestionar la instalación de actualizaciones de software periódicas y sensitivas en los equipos informáticos del personal
- x. Formular el plan de contingencias en el que se documente las prioridades, procedimientos, esquemas de respuestas a incidentes, responsabilidades, recursos implicados, entre otros, que permitan manejar y responder ante un incidente de interrupción, continuar y recuperar los servicios críticos, así como los sistemas informáticos de procesamiento y almacenamiento de información que soportan estos últimos;
- xi. Establecer programas o políticas para la adecuada gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) y Ciberseguridad
- xii. Administración de los usuarios y accesos a sistema utilizados por el personal de Feller Rate.

VI. Administración y Finanzas:

Planear, organizar y controlar la distribución de los recursos económicos de Feller Rate, con el objeto de generar mayor rentabilidad del negocio.

Responsabilidades principales:

- i. Planificación y Control Financiero: Comprende presupuestos, análisis, informes y estadísticas, inversiones financieras, intermediación en la obtención de créditos y su otorgamiento.
- ii. Contabilidad: Establecer los lineamientos y directrices para organizar y ejecutar el sistema contable.
- iii. Tesorería: Abarca las funciones de recepción de fondos, traspasos de ellos, relaciones bancarias y con el mercado de capitales, y custodia de fondos, administrar flujo de caja, tomar y liquidar documentos, gestionar boletas de garantía, ingresar y procesar información y emitir reportes periódicos.
- iv. Abastecimientos: Comprende las relaciones con los proveedores, su ubicación y selección, sistemas de cotizaciones, atención de compras nacionales y de importaciones, y análisis de las compras efectuadas.
- v. Facturación: Generación de toda la documentación pertinente para generar la facturación de la contratante. Gestión de cobranza e informe de morosidad. Administración de Contratos con Operadores.

- vi. Cobranzas: Gestión de Cobranza, externa e interna. Documentación para gestión. Administración de Garantías.

F. ÁREAS ANALÍTICAS

Ejecutar el proceso de calificación de riesgo, el cual se realizará sobre la base del análisis de la información pública del emisor y aquella que éste último ha provisto voluntariamente, además de realizar una evaluación de la industria en la que participa. El proceso de calificación de riesgo deberá ejecutarse conforme a lo establecido en las metodologías aprobadas, las políticas de confidencialidad, conflictos de interés y los principios éticos de la calificadora, entre otros aspectos relevantes

Las áreas analíticas de Feller Rate se agrupa en cinco divisiones operativas: 1) Corporaciones y Proyectos; 2) Fondos (Fondos Mutuos y Fondos de Inversión); 3) Instituciones Financieras (Instituciones Financieras e Intermediarios de Valores); 4) Titularización, y 5) Seguros (Seguros, Seguros Generales y de Vida).

Cada área analítica posee su metodología específica, normas, políticas y criterios de evaluación, sin perjuicio de existir denominadores y parámetros comunes entre ellas. No obstante, las metodologías de Fiduciarias y Fideicomisos están bajo responsabilidad del área de Fondos. Por lo tanto, la distribución de las metodologías, según el área analítica, será de la siguiente forma:

#	Area Analítica Responsable	Nombre de la Metodología
1	Corporaciones y Proyectos	Metodología corporaciones proyectos
2	Fondos	Metodología Fideicomisos
3	Fondos	Metodología Fiduciarias
4	Fondos	Metodología Fondos
5	Fondos	Metodología Gestoras de Fondos
6	Instituciones Financieras	Metodología Ins. Financieras
7	Seguros	Metodología seguros
8	Titularización	Metodología Titularización

Responsabilidades principales:

- i. Atender las solicitudes de calificación de riesgo, enviadas por el cliente.
- ii. Solicitar al cliente la información necesaria para analizar y asignar la calificación y el contacto con la administración del cliente.
- iii. Analizar exhaustivamente la información provista por el cliente y emitir la propuesta de calificación.
- iv. Convocar y llevar a cabo el comité de calificación.
- v. Comunicar al cliente la calificación asignada, a través del envío del informe de calificación.
- vi. Entregar el certificado de calificación.

- vii. Gestionar la publicación de la calificación e informe correspondiente.
- viii. Seguimiento de la calificación asignada al cliente.

G. ÁREAS DE CONTROL

I. OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

Vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de legitimación de capitales quien a su vez servirá de enlace con las autoridades competentes.

Responsabilidades principales:

- i. Implementar y actualizar, cuando aplique o al menos anualmente, el Manual de Cumplimiento.
- ii. Vigilar porque existan registros adecuados de las transacciones reguladas que se realicen con los clientes de Feller Rate.
- iii. Preparar y comunicar al órgano de fiscalización competente las operaciones sospechosas detectadas.
- iv. Realizar funciones de enlace entre Feller Rate y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), así como con cualquier otra autoridad competente.
- v. Coordinar las labores de capacitación en materia de legitimación de capitales, tanto para los funcionarios regulares como para los de nuevo ingreso.
- vi. Mantenerse en un constante proceso de actualización en materia de legitimación de capitales ilícitos y temas relacionados, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- vii. Asegurarse de la presentación oportuna de los informes establecidos en la normativa relativa a la legitimación de capitales ilícitos y de aquellos que solicite la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y otras autoridades competentes.
- viii. Recomendar a la Feller Rate sobre la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos, especialmente el de reputación, producto del uso indebido de los servicios que presta Feller Rate.
- ix. Presentar semestralmente a Junta Directiva, un informe en relación con el desempeño de labores relacionadas con la prevención de la legitimación de capitales y la normativa vigente.
- x. Convocar y llevar a cabo las sesiones ordinarias, al menos una vez cada tres meses, del Comité de Cumplimiento para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de labores, casos inusuales y mantenerlo informado sobre la remisión realizada de operaciones sospechosas a la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Así como convocar y llevar a cabo las sesiones extraordinarias en caso de ser necesario.
- xi. Comunicar a la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) sobre los nombramientos del Oficial de Cumplimiento Titular y de su suplente, especificando el período para el cual fueron nombrados. Además, se comunicará cualquier cambio en la designación de cualquiera de estos funcionarios en un plazo no mayor a 5 días hábiles posterior a su designación.

II. AUDITORIA INTERNA

Vigilar el cumplimiento de los manuales, políticas, procedimientos y controles internos diseñados por Feller Rate, agregando valor con las recomendaciones emitidas para corregir las debilidades de control interno y mejorar la eficacia de los procesos. Además, representa el principal apoyo al Comité de Auditoría, la Junta Directiva, Accionistas

y Directivos, para una adecuada administración y monitoreo continuo de los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Responsabilidades principales:

- i. Diseñar el plan anual de auditoría interna, que incluya la revisión y verificación de los procesos sensitivos de Feller Rate.
- ii. Emitir informes escritos sobre los procesos de revisión y verificación efectuados en Feller Rate.
- iii. Dar seguimiento a las recomendaciones u observaciones emitidas, como resultados de los procesos de revisión y verificación efectuados en Feller Rate.
- iv. Definir las metodologías y estrategias a emplear en los procesos de revisión y verificación efectuados en Feller Rate;
- v. Examinar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables; así como las políticas, planes y procedimientos internos de Feller Rate.

IX. MEDIOS COMPUTACIONALES UTILIZADOS

A. DESCRIPCIÓN

- I. Feller Rate cuenta con sistemas específicos según las áreas de la empresa, los que tienen entre sus objetivos automatizar los procesos de recolección de información de mercado y monitorear algunos procesos relevantes.
- II. Forma parte de ellos el Sistema de Administración de Información (SAIF), que está diseñado para apoyar los requerimientos de información de los distintos procesos dentro de la empresa. Su objetivo principal es administrar la información disponible en un único lugar de forma de mantener el control e integridad de esta. El sitio consta de una serie de módulos, algunos de los cuales apoyan procesos de la empresa y otros están destinados a la gestión propia del sistema.

B. OBJETIVOS GENERALES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN

- I. Asegurar la consistencia y confiabilidad de la información utilizada por la empresa en sus procesos de negocio.
- II. Estandarizar procesos claves.

- III. Mejorar la visibilidad de procesos de negocio.
- IV. Mantener al mínimo errores operacionales y reducir uso de planillas de cálculos en procesos claves de la empresa.

C. MÓDULOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN (SAIF)

- I. **Plataforma cliente:** El objetivo de este módulo es tener todos los contactos de negocio en un solo lugar, actualizados y con visibilidad para toda la empresa, además de información de sus respectivos contratos y datos de facturación.
- II. **Módulo de autoconsultas:** Portal destinado para colaboradores que permite autogestionar acciones de recursos humanos.
- III. **Acciones de Clasificación:** Sección en donde se registran todas las acciones de clasificación, cuenta con varios reportes utilizados por las diferentes áreas de la empresa. Entre sus objetos está apoyar al proceso de cumplimiento y gestión de acciones de clasificación, permite una visibilidad completa del estado de cada una. Al ingresar una nueva acción, se realiza el envío de correos electrónicos. De ser necesario crea un recordatorio a partir de las fechas de cumplimiento de obligaciones.
- IV. **Asignación de Comités:** Modulo diseñado para asignar automáticamente los asistentes a comités. Además, permite consultar el registro histórico de asistencias.
- V. **Información financiera:** Este módulo está destinado al área analítica, sirve para llevar seguimiento de las publicaciones de las distintas entidades además se utiliza como repositorio de estados financieros y otros datos relevantes tanto para el análisis como para la construcción de indicadores, además incorpora reportes específicos. La información es actualizada de manera constante y cuanta con varias fuentes de información según sea su tipo.
- VI. **Noticias:** Herramienta destinada para llevar seguimiento de los mercados, los analistas pueden compartir sus noticias con el resto de las áreas e interactuar entre ellos.
- VII. **Archivo:** Sección destinada a alojar diferentes archivos internos, como por ejemplo informes, comunicados de presas y metodologías.

D. OTROS SISTEMAS

- I. **CRM:** Sistema de plataforma de gestión comercial, permitiendo efectuar el seguimiento y trazabilidad desde el inicio del acercamiento a los clientes. Otorga la posibilidad de adjuntar los documentos enviados y recibidos de estos últimos, terminando con la actividad de envío del contrato para formalización por parte del cliente.

E. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS COMPUTACIONALES UTILIZADOS

Feller Rate dispone de las siguientes políticas para la adecuada administración de los sistemas computacionales.

Nombre de política	Temas considerados	Resumen
Política de Seguridad de la Información	Política de usuario final	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y responsabilidades de los usuarios. • Clasificación de información. • Administración de contraseñas.

Nombre de política	Temas considerados	Resumen
		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de correo electrónico. • Uso de Internet. • Protección contra virus. • Hardware computacional.
	Política de seguridad lógica	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de las redes. • Equipos y producto de red de datos. • Administración y control de acceso de usuarios. • Cuentas de usuarios. • Cuentas de usuarios con privilegios. • Acceso remoto. • Encriptación de datos. • Acceso y uso de internet. • Conexiones de red externas o de terceros. • Control de virus.
	Política de seguridad física	<ul style="list-style-type: none"> • Perímetros de seguridad. • Uso ilegal o no autorizado de los recursos. • Acceso a sala de procesamiento y/o sala de cableado. • Condiciones medioambientales de las instalaciones. • Detección y extinción de incendios. • Política de escritorios y pantalla limpios. • Equipos portátiles. • Telecomunicaciones. • Administración y enajenación de activos. • Auditoría de elementos de seguridad física. • Licencias de software. • Funciones y responsabilidades de los sistemas.
	Política de administración de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad, propiedad y retención de los archivos de datos. • Administración de cambios.
	Política de continuidad operacional	Respaldos de información. Almacenamiento y recuperación.
	Política de administración de incidentes de seguridad	Reportar incidentes de seguridad. Respuesta a incidentes de seguridad.

X. SANCIONES DISCIPLINARIAS

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán de obligatorio cumplimiento por lo que cualquier inobservancia, por parte de algún empleado de FELLER RATE, será analizada por el Oficial de Cumplimiento en conjunto con el Comité de Cumplimiento y Junta Directiva, a fin de tomar las medidas disciplinarias correspondientes.

XI. VIGENCIA Y PERIODICIDAD DE REVISIÓN

El presente Manual o sus modificaciones entrarán en vigor a partir de la fecha de aprobación por la Junta Directiva. Además, deberá revisarse por el Oficial de Cumplimiento durante diciembre de cada año.

XII. ANEXOS

#	Nombre de Anexo
1	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> Política de seguridad de la información.doc </div> </div>

XIII. CONTROL DE CAMBIOS

#	Fecha	Numero de acta	No de Versión	Tipo de Cambio	Descripción del Cambio
1	Octubre/2024		01	Creación	Creación del documento.
2	Febrero/2025		02	Modificación	Ajustes a los requerimientos normativos exigidos por la SUGEVAL.
3	Abril/2025		03		Ajustes por requerimiento de SUGEVAL