



¡Tú mejor opción en servicios financieros!

CÓDIGO DE ÉTICA

Versión 2.0

FECHA 13/05/2025

Contenido

CAPÍTULO I	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
Artículo 1: Objetivo General:	5
Artículo 2: Objetivos Específicos	5
Artículo 3: Ámbito de aplicación	5
Artículo 4: Glosario de Términos	5
CAPÍTULO II	6
DE LA FILOSOFIA COOPERATIVISTA	6
Artículo 5: Misión	6
Artículo 6: Visión	6
Artículo 7: Valores	6
Artículo 8: Principios y Valores Universales del Cooperativismo	6
CAPÍTULO III	8
DE LAS RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	8
Artículo 9: Con los colaboradores	8
Artículo 10: Con los Asociados	9
Artículo 11: Con los Proveedores	10
Artículo 12: Con las comunidades	10
Artículo 13: Con la Competencia	11
Artículo 14: Con el Estado	12
CAPÍTULO IV	13
DE LOS COMPROMISOS	13
Artículo 15: Del colaborador a la cooperativa	13
Artículo 16: Compromiso del jefe inmediato	15
Artículo 17: Compromisos de los Órganos superiores	16
Artículo 18: Gobierno Cooperativo	17
CAPÍTULO V	18
PRINCIPIOS Y BUENAS PRACTICAS	18
Artículo 19: Relaciones en el Ambiente de Trabajo	18
Artículo 20: Uso de Recursos y Activos	18
Artículo 21: Actividades de Mercadeo	19
Artículo 22: Responsabilidad Ambiental	19
Artículo 23: Cumplimiento Regulatorio	19
Artículo 24: Conflicto de Intereses	19
Artículo 25: Corrupción y Soborno	20

...

Artículo 26:	Transparencia	20
Artículo 27:	Neutralidad	20
Artículo 28:	Patrocinios y Donaciones	21
CAPÍTULO VI		21
Artículo 29:	Confidencialidad de la Información	21
Artículo 30:	Manejo de la Información	22
Artículo 31:	Información Privilegiada	22
Artículo 32:	Flujo de Información entre Administración y Dirección	23
Artículo 33:	Transferencia de la Información	23
Artículo 34:	Transferencia de la Información Financiera	23
Artículo 35:	Propiedad Intelectual	23
CAPÍTULO VII		24
Artículo 36:	Línea Ética	24
Artículo 37:	Comité de Ética	¡Error! Marcador no definido.
Artículo 38:	Prohibiciones	24
Artículo 39:	Medidas Disciplinarias	25
CAPÍTULO VIII		27
Artículo 40:	Modificaciones	27
Artículo 41:	Casos no previstos	27
Artículo 42:	Socialización y Comunicación	27
Artículo 43:	Derogatoria	27
Artículo 44:	Aprobación y Vigencia	27
Historial de Cambios		28

...

CONSIDERANDO

Que el Código de Ética es el conjunto de valores, normas y principios que orientan la conducta de las personas en una organización, con el objetivo de promover un buen clima laboral, mejorar la reputación de la empresa y cumplir con la responsabilidad social empresarial.

CONSIDERANDO

Que la finalidad del Código de Ética es promover que todos los miembros internos y externos de una organización las pautas de buen comportamiento al más alto nivel de exigencia y compromiso del cumplimiento normativo, legislativo, procedimental y en los principios éticos de conducta.

CONSIDERANDO

Que el Código de Ética establece un marco de referencia general para adecuar nuestra conducta hacia el buen ejercicio de las funciones, promoviendo relaciones respetuosas entre todos los compañeros de trabajo lo cual contribuye a un buen clima laboral.

POR LO TANTO

De acuerdo a las facultades que establece el artículo 36 literal “c” de los estatutos vigentes de la cooperativa, el Consejo de Administración

ACUERDA

Aprobar el presente ***Código de Ética***

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objetivo General:

Establecer valores, principios y normas éticas que los directivos y colaboradores debe conocer, respetar y cumplir en la ejecución de sus labores, así como en cada una de las actividades en donde la cooperativa tiene presencia o representan el nombre de la cooperativa.

Artículo 2: Objetivos Específicos

- a) Contribuir al logro de la visión y misión de la Cooperativa, a través de la práctica y desarrollo de una cultura de principios y valores morales, institucionales y personales.
- b) Ser una guía elemental destinada a orientar y regular la conducta ética y moral de los directivos, colaboradores y aliados estratégicos de manera que todas las actividades de la Cooperativa sean transparentes, correctas y justas, apegadas a las leyes y normativas vigentes.
- c) Promover la cultura y los valores cooperativistas de manera que las prácticas institucionales reflejen y fortalezcan dichos principios

Artículo 3: Ámbito de aplicación

El presente Código de Ética debe ser cumplido por el Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Comités o Comisiones específicas, Gerencia General, Equipo Gerencial, colaboradores permanentes o temporales, practicantes, asesores, consultores, aliados estratégicos (Agentes MICOOPE, entre otros), asociados y todo aquel que utilice el nombre Chiquimuljá MICOOPE. Así mismo, será aplicable a todas las oficinas, agencias, y/o puntos de servicio que posea la Cooperativa.

En el marco del presente Código, se entenderá como “ética” al conjunto de normas morales, costumbres, responsabilidades y obligaciones que rigen el comportamiento y las actitudes aceptadas dentro del Sistema MICOOPE

Artículo 4: Glosario de Términos

Para efecto de una mejor interpretación del presente reglamento, la definición de términos descritos en el glosario adjunto ([anexo I](#)) se consideran parte de la presente normativa.

CAPÍTULO II DE LA FILOSOFIA COOPERATIVISTA

Artículo 5: Misión

Facilitar productos y servicios de ahorro y crédito competitivos que impulsen el desarrollo de sus asociados.

Artículo 6: Visión

Ser la cooperativa de ahorro y crédito que promueva el desarrollo de sus asociados, familias y comunidades.

Artículo 7: Valores

Los valores son los que nos identifican, nos diferencian de las demás instituciones y retan a ser mejores cada día; definen nuestra forma de ver las cosas, de pensar y actuar. Representan acciones diarias que determinan nuestro carácter y la forma de cómo debemos de comportarnos; de forma individual, con nuestra familia, nuestro trabajo, nuestra comunidad; para lo cual la cooperativa establece los siguientes valores institucionales:

- a) **Cooperación (Equidad, Responsabilidad Social, Solidaridad):** El Cooperativismo es una alternativa sustentada en el apoyo mutuo, porque todos necesitamos de todos, logramos el bien común gestionando y compartiendo los recursos de manera justa y humana. La solidaridad marca el principio del cooperativismo y la actitud del Sistema MICOOPE, compuesta por entidades de desarrollo, que promueve la asociación y la generación de economías de trabajo bajo el enfoque de economías solidarias.
- b) **Integridad (Honestidad, Congruencia, Transparencia)** Hace relación a la ética, a la honradez, entendida como la lógica de lo racional, la actuación con la verdad, mostrarnos como somos, sin reservas, en cuyo fortalecimiento es importante la socialización de la información. Nos conducimos en congruencia con nuestros ideales de cooperación desarrollando nuestras actividades en total transparencia.
- c) **Enfoque en el Asociado (Compromiso, Servicio, Lealtad, Excelencia):** El centro de atención de nuestros esfuerzos y nuestra lealtad son los asociados, a quienes entregamos siempre soluciones de calidad, se generan espacios de participación y expresión para que el asociado sea parte activa de MICOOPE.
- d) **Responsabilidad (Conciencia Cooperativa, Rendición de Cuentas, Mayordomía):** Honramos nuestra obligación moral de utilizar con conciencia cooperativista los recursos y talentos que los asociados nos han confiado y de rendir cuenta por ellos en todo momento, viviendo más en función del “Deber”, que del “Querer”.

Artículo 8: Principios y Valores Universales del Cooperativismo

La Cooperativa buscará en todas sus acciones asegurar la solidez, seguridad y confianza en la institución, sin dejar de considerar los siguientes principios y valores, propios del

A. Principios universales del cooperativismo:

- I. **Adhesión voluntaria y abierta:** La Cooperativa estará abierta para todas aquellas personas que voluntariamente estén dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- II. **Gestión democrática de los asociados:** Los asociados de la Cooperativa disfrutan del igual derecho al voto y a participar en las decisiones fundamentales que afecten a la Cooperativa, sin importar el monto de sus ahorros, depósitos o el volumen de sus transacciones.
- III. **Participación económica de los asociados:** Los asociados contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa, el cual se crea a partir de las reservas de capital indivisibles. Los excedentes serán destinados a los propósitos comunes que establezcan los asociados.
- IV. **Autonomía e independencia:** La Cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus miembros. La propiedad de la Cooperativa es de sus asociados y no puede ser transferida a entes externos.
- V. **Educación, preparación e información:** La Cooperativa brinda educación y preparación a sus directivos, colaboradores, aliados estratégicos y asociados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la Cooperativa. También informa al público en general acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- VI. **Cooperación entre Cooperativas:** Las Cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalece el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta con otras Cooperativas, por medio de estructuras locales, regionales e internacionales.
- VII. **Interés por la Comunidad:** La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible, buscando promover el desarrollo humano y social, tanto de sus asociados en forma individual, como de las comunidades dentro de su área de influencia.

B. Valores universales del cooperativismo

- I. **Ayuda mutua:** Todo asociado contribuye con su aporte económico y su esfuerzo personal, mediante el apoyo y la cooperación recíproca para el logro de los objetivos individuales y colectivos.
- II. **Responsabilidad:** Es la obligación de responder por los actos propios y de cumplir con los compromisos adquiridos a tiempo y de conformidad con lo esperado.
- III. **Democracia:** Es la toma de decisiones colectivas por los asociados en los aspectos

...

más fundamentales de la Cooperativa, expresada en la asamblea general, garantizando la igualdad del voto, sin ningún tipo de discriminación.

- IV. **Igualdad:** Todos los asociados, son iguales por su condición de seres humanos, por lo que merecen el mismo trato, condiciones y el mismo poder de decisión en las asambleas generales.
- V. **Equidad:** Consiste en dar a cada uno lo que se merece, tanto si se trata de incentivos como de sanciones, sin privilegios ni consideraciones especiales de ningún tipo.
- VI. **Solidaridad:** Es adherirse a las aspiraciones de los otros asociados por alcanzar un mejor futuro para ellos y sus familias, cooperando y procurando el bien del otro mediante nuestro apoyo y servicio.

CAPÍTULO III

DE LAS RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 9: Con los colaboradores

La Cooperativa reconoce que cada colaborador es un ser humano íntegro, capaz, motivado por la mejora continua, que busca desarrollarse personal y profesionalmente a través de un empleo digno y enmarcado en un ambiente laboral de respeto hacia todos. Por lo tanto, la Cooperativa buscará activa y decididamente:

- a) Cumplir fiel y oportunamente con sus obligaciones patronales, fiscales y legales, evitando usar prácticas de administración del talento humano que no cumplan con las leyes vigentes.
- b) No discriminar a ningún colaborador por razón de género, edad, religión, condición socioeconómica, preferencia política, etnia, idioma, discapacidad, u otras condiciones.
- c) No permitir de parte de ningún directivo, colaborador, aliado estratégico o asociado, cualquier tipo de presión o favoritismo en los procesos de selección de personal.
- d) Crear oportunidades de empleo en el área geográfica de influencia de la Cooperativa.
- e) Ofrecer oportunidades internas de desarrollo profesional y personal, en igualdad de oportunidades y sin discriminación alguna, basándose en el desempeño y mérito profesional.
- f) Asignar a los colaboradores metas de desempeño objetivas y alcanzables, pero también retadoras y motivadoras, basándose en indicadores objetivos de medición del alcance de estas metas.
- g) La remuneración debe ser competitiva, basada en desempeño y congruente con las posibilidades financieras de la Cooperativa.

...

- h) Ofrecer beneficios adicionales a la ley, acordes a las posibilidades financieras de la Cooperativa, que tengan como fin estimular el desarrollo personal y/o familiar y la permanencia en la institución.
- i) Reconocer el mérito de cada colaborador, formal e informalmente, pero siempre de manera oportuna.
- j) Buscar la justicia y equidad en la aplicación de procesos disciplinarios.
- k) Garantizar la estabilidad laboral, siempre y cuando el desempeño del colaborador sea aceptable y cumpla con las metas establecidas.
- l) Garantizar condiciones de salud y seguridad ocupacional.
- m) Investigar y actuar en todos los reportes sobre infracciones al presente Código de Ética que sean presentados por los colaboradores en contra de cualquier directivo, jefe, aliado estratégico o asociado de la Cooperativa.
- n) Fomentar la participación responsable y solidaria en las actividades cívicas, ecológicas, educativas y/o sociales, organizadas por la cooperativa.
- o) Promover un clima organizacional y estilos de liderazgo positivos, que fomenten la comunicación, participación y productividad, sin descuidar el adecuado balance vida-trabajo de los colaboradores.
- p) Promover el conocimiento y práctica de la ética dentro de la cooperativa y apoyar a los colaboradores en la resolución de los dilemas éticos que puedan presentárseles.

Artículo 10: Con los Asociados

La Cooperativa reconoce a sus asociados como la razón de ser de la institución, quienes juegan un rol doble y simultáneo como propietarios y usuarios de los servicios.

Por ello, la Cooperativa realizará todos los esfuerzos necesarios para ofrecer productos y servicios accesibles y competitivos acorde a las necesidades particulares de cada grupo, con procesos eficientes que faciliten su uso y una atención cordial, de calidad, buscando con todas las acciones el bienestar y desarrollo de los asociados.

En su relación con los asociados, la Cooperativa se compromete a:

- a) Atender oportunamente y con responsabilidad las quejas presentadas con respecto a la atención o servicios recibidos, procurando en todos los casos restaurar la confianza y mantener una buena imagen de la Cooperativa.
- b) Asegurar el uso responsable, la confidencialidad y seguridad en la conservación y resguardo de la información y documentos proporcionados.
- c) Implementar acciones de prevención de lavado de dinero y represión al financiamiento de actividades terroristas.

...

- d) Mantener canales de comunicación abiertos y confidenciales que permitan reportar cualquier infracción al presente código por parte de colaboradores o directivos.
- e) Investigar y actuar en todos los reportes contra faltas al presente Código de Ética que sean presentadas por los asociados en contra de cualquier directivo, colaborador o aliado estratégico de la Cooperativa.

Artículo 11: Con los Proveedores

Dentro de la cadena de valor, se espera que los proveedores compartan los valores de la Cooperativa, y que tengan una reputación sólida del manejo de sus valores propios, así mismo que exista correspondencia en cuanto al uso de los productos y servicios de la Cooperativa.

En su relación con los proveedores, la Cooperativa se compromete a:

- a) Establecer con nuestros proveedores relaciones de negocios, equitativas, honestas y perdurables.
- b) Asegurar la confidencialidad, seguridad y uso responsable de la información y documentos proporcionados.
- c) Garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de decisión, eludiendo situaciones que pudieran afectar a la objetividad de las personas que participan en los mismos.
- d) Aplicar de manera imparcial y justa los mismos criterios de evaluación tanto para nuestros actuales como potenciales proveedores y/o aliados estratégicos.
- e) Atender oportunamente y con responsabilidad las quejas que presenten con respecto a la atención o servicios recibidos, procurando en todos los casos restaurar la confianza y mantener una buena imagen de la Cooperativa.
- f) Investigar y actuar en todos los reportes sobre faltas al presente Código de Ética que sean presentadas en contra de cualquier directivo, colaborador, aliado estratégico o asociado de la Cooperativa.

Artículo 12: Con las comunidades

La Cooperativa reconoce el impacto económico, social y cultural que genera su actividad ordinaria de servicios financieros en las localidades en donde opera, por lo tanto, buscará promover actividades de desarrollo social y comunitario que tiendan a estimular el emprendimiento personal y el sentido cooperativista en la comunidad.

La Cooperativa fomentará acciones en materia de educación cooperativa y financiera, demostrando siempre respeto por la diversidad y las culturas existentes.

La primera área de influencia de la Cooperativa es la familia de sus colaboradores, atendiendo de manera prioritaria a este sector, por medio de la oferta de condiciones y

beneficios que permitan el desarrollo económico, social y de la salud de los colaboradores y sus familias.

En la medida de sus posibilidades financieras, la Cooperativa apoyará programas participativos de desarrollo comunitario, buscando el mayor patrocinio posible y promoviendo entre sus directivos, colaboradores, aliados estratégicos y asociados la participación como voluntarios en dichos programas.

La Cooperativa reconoce la importancia de colaborar en casos de emergencias locales y/o nacionales que requieren la participación de muchas instituciones. Se mantendrá el criterio de apoyar en primera instancia a los asociados y sus familias. Cuando sea oportuno y conveniente, se podrán unir esfuerzos con otras Cooperativas o instituciones para formar un frente de apoyo más efectivo.

Artículo 13: Con la Competencia

La Cooperativa reconoce que la competencia leal y libre es sana para motivar y crear un sentido de urgencia y promover la mejora continua de productos, servicios y la atención al asociado.

A. Competencia interna:

Se reconoce como competencia interna a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sistema MICOOPE, con quienes la Cooperativa se compromete a:

1. Ofrecer un servicio ágil y de calidad a los asociados de otras cooperativas del sistema MICOOPE que se presenten a realizar operaciones EnMIREN, respetando los mercados asignados a cada cooperativa.
2. Respetar los mercados geográficamente autorizados según la normativa específica.
3. No utilizar en sus argumentos de venta señalamientos negativos o falsos de otras Cooperativas MICOOPE, ni señalar ante el público general sus debilidades.
4. Abstenerse de hacer directamente ofertas laborales a colaboradores de otras Cooperativas, sin el consentimiento expreso de la Gerencia de la misma, excepto si aplican por sus propios medios en procesos de reclutamiento masivo.
5. Proveer referencias laborales verídicas, honestas y objetivas sobre el desempeño de colaboradores actuales o excolaboradores que participen en procesos de selección en otras Cooperativas MICOOPE.
6. En caso de contratar algún colaborador proveniente de otra Cooperativa MICOOPE, abstenerse de solicitarle información confidencial, tal como: Estrategias, políticas, procesos, prácticas, listas de clientes, entre otros.
7. Otorgar referencias crediticias verídicas y objetivas de sus asociados, en caso que le sean solicitadas por otra Cooperativa MICOOPE.
8. Mantener relaciones cordiales, transparentes y de cooperación con las otras

Cooperativas del Sistema MICOOPE, buscando en todo momento fortalecer la interdependencia y el crecimiento del sistema en general.

B. Competencia Externa

Se reconoce como competencia externa todas las Cooperativas de ahorro y crédito o instituciones que no pertenecen al Sistema MICOOPE, los bancos locales o internacionales, las organizaciones privadas de desarrollo que otorgan crédito, y cualquier otra entidad que ofrezca productos y/o servicios financieros, de conformidad con las leyes del país.

Respecto de estas instituciones, la Cooperativa se compromete a:

1. Ser respetuosa de las leyes vigentes que limitan y restringen el uso de información confidencial.
2. Respetar los acuerdos o alianzas establecidas con cualquier entidad financiera, salvaguardando principalmente los intereses de la Cooperativa.
3. No solicitar ni buscar activamente información que pueda ser considerada confidencial y cuya divulgación pueda generar algún conflicto en otra institución.
4. No utilizar los contactos o información confidencial que posean directivos, colaboradores, aliados estratégicos o asociados de la Cooperativa que han laborado en otra institución financiera, con fines de aprovechar dichos datos para comercializar los productos y servicios de la Cooperativa.

Artículo 14: Con el Estado

En todas las relaciones con instituciones del gobierno central o municipal, autónomas o semiautónomas, la Cooperativa se compromete a:

- a) Tratar legal y éticamente con las autoridades, respetando las leyes aplicables en todo momento, así como el espíritu de las mismas.
- b) Todos los directivos, colaboradores y aliados estratégicos de la Cooperativa deberán abstener de ofrecer dinero u objetos de valor, favores o preferencias, directa o indirectamente, para inducir a funcionarios públicos a ejercer su influencia en cualquier actuación, decisión oficial o para colaborar con la Cooperativa en la obtención o retención de negocios.
- c) Cualquier directivo, colaborador o aliado estratégico, antes de establecer contacto con funcionarios públicos, deberá solicitar autorización del Consejo de Administración para realizar negocios con el estado en nombre de la Cooperativa.
- d) Cualquier directivo, colaborador o aliado estratégico, antes de participar en actividades de cabildeo, deberá verificar si cuenta con la autorización del Consejo de Administración para actuar en representación de los intereses de la Cooperativa.
- e) Cualquier solicitud de información realizada por instituciones gubernamentales,

deberá realizarse de manera oficial, y solo serán atendidas en la forma que legalmente corresponda o según los fallos judiciales competentes.

CAPÍTULO IV DE LOS COMPROMISOS

Artículo 15: Del colaborador a la cooperativa

Los colaboradores se comprometen, en particular a cumplir y velar por el cumplimiento de las siguientes normas:

- a) Mantener un comportamiento adecuado en todo momento, principalmente en lugares públicos, celebraciones y/o actos públicos, tomando en cuenta que estos representan la imagen de la cooperativa ante los asociados.
- b) El desempeño satisfactorio de sus funciones, acorde a lo estipulado en su descripción de puesto, aportando lo mejor de sus destrezas, conocimientos y habilidades, realizando su mayor esfuerzo para el logro de las metas asignadas.
- c) Aprovechar el tiempo de labores para cumplir con los objetivos y las funciones asignadas a su puesto.
- d) Abstenerse de utilizar dispositivos móviles personales durante el horario laboral, especialmente al momento de brindar atención a los asociados, con el fin de garantizar un servicio eficiente, profesional y respetuoso.
- e) Ingresar a la institución diez minutos antes de la hora de apertura de la agencia y proceder a preparar los materiales y equipo para iniciar puntualmente a prestar el servicio a los asociados.
- f) Mejorar sus competencias individuales y profesionales, aprovechando al máximo la capacitación y otras acciones de desarrollo emprendidas por la Cooperativa, además de buscar de manera personal su propio desarrollo.
- g) Conocer con claridad las funciones y responsabilidades de su puesto, utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, revisar periódicamente los procesos bajo su cargo y proponer mejoras que contribuyan a la optimización del trabajo realizado.
- h) Evitar participar y/o divulgar comunicaciones informales sin fundamento que afecten la imagen de la Cooperativa o de alguno de sus miembros.
- i) Evitar y no permitir calumnias, discriminación, acoso sexual, psicológico y/o emocional, así como el perjudicar de cualquier manera intencional y/o involuntaria a otra persona.
- j) Mantener una presentación personal decorosa, que refleje limpieza, salvaguardando siempre la imagen profesional de la institución, ya sea en el uso del uniforme o en su vestuario personal.

- k) Mantener el orden y la limpieza de su área de trabajo, asegurándose de que los materiales, documentos y herramientas se encuentren organizados, archivados correctamente y disponibles para su uso inmediato.
- l) No solicitar condiciones especiales para renegociación de deudas, presentación de garantías, tasas preferenciales en créditos, depósitos, remesas, comisiones, entre otros, que no estén debidamente normadas por la Cooperativa.
- m) Usar y promover los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- n) Utilizar razonable y juiciosamente los útiles, insumos y servicios facilitados por la cooperativa, atendiendo los principios de ahorro y racionalidad. Bajo ninguna circunstancia se podrá aprovechar los recursos de la institución en beneficio personal.
- o) Anticiparse a la prestación del servicio revisando detalladamente los requerimientos para el desarrollo de sus actividades laborales, asegurándose de tener los recursos necesarios a disposición y manteniendo siempre una actitud proactiva, orientada a satisfacer las necesidades del asociado y alcanzar resultados de calidad.
- p) Mostrarse siempre con una actitud cordial y sonriente ante el asociado, procurando conocerlo e identificarlo para brindar una atención cercana y personalizada, asegurándose de comprender a cabalidad lo que el asociado desea, comunicándole con claridad, sinceridad y actitud positiva las soluciones o alternativas reales disponibles.
- q) Mantenerse dispuesto, evitar cualquier tipo de distracción durante la atención, y esforzarse por satisfacer las necesidades del asociado, superando sus expectativas con creatividad y compromiso.
- r) Queda prohibido subir y/o compartir imágenes en cualquier red social del colaborador en donde se vea comprometida la imagen de la cooperativa, ya sea por medio del uso del uniforme institucional, logos o imágenes de espacios internos dentro de la cooperativa que pueda afectar la seguridad de la institución; se exceptúa las imágenes autorizadas por la gerencia y material publicitario oficial que la cooperativa lance al mercado para la promoción de sus productos y/o servicios.
- s) Atender al asociado con agilidad, realizando las actividades en el menor tiempo posible, garantizando un servicio de excelencia y cumpliendo en tiempo y forma con lo ofrecido.
- t) Actuar con responsabilidad y compromiso, buscando siempre mejorar y proteger el bienestar del asociado, ejecutando sus tareas con excelencia y cumpliendo rigurosamente las normas, políticas y medidas de seguridad de la cooperativa.
- u) Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y/o normas que rigen a la Cooperativa en general y a su puesto en particular.

- v) Reportar todos aquellos actos contrarios al presente código.
- w) No ocultar información o acciones que atenten contra la imagen de la cooperativa.
- x) Conducir, en su respectivo nivel y con la mayor anticipación posible, procesos de transferencia de puesto de forma ordenada y documentada, esto para garantizar la transferencia eficaz de la información y continuidad de las operaciones de la cooperativa.
- y) Respetar la propiedad intelectual de la cooperativa y mantener total confidencialidad sobre la información sensible a la que tenga acceso, sin hacer uso de la misma para fines personales.
- z) Queda prohibido copiar, regalar o vender información institucional que sea considerada confidencial o de propiedad intelectual de la cooperativa.

Artículo 16: Compromiso del jefe inmediato

Todo jefe, asume la responsabilidad de promover activa y decididamente el cumplimiento del presente Código de Ética, mediante su conocimiento, discusión y análisis, pero especialmente con su ejemplo y liderazgo. Se espera de todo jefe:

- a) Mantener un comportamiento adecuado en todo momento, principalmente en lugares públicos, celebraciones y/o actos públicos, tomando en cuenta que estos representan la imagen de la cooperativa ante los asociados.
- b) Apoyar a sus colaboradores y/o compañeros a resolver los dilemas éticos que se les presenten.
- c) Sensibilizar a los colaboradores y verificar por que el personal a su cargo este ingresando a la institución en el tiempo establecido de acuerdo al artículo 7, literal d.
- d) Que mantenga buena comunicación y trato con todos sus colaboradores de tal manera que genere un clima de confianza y productividad en el área bajo su responsabilidad.
- e) Apoyar la diversidad de opiniones y creencias de sus colaboradores.
- f) Que apoye y respete por igual a los colaboradores, asociados y miembros de los órganos directivos.
- g) Evitar practicar cualquier tipo de acoso sexual, psicológico y/o emocional en contra de toda persona, y que tampoco permita que otros lo hagan.
- h) Mantener la objetividad, equidad y respeto en los procesos disciplinarios que deba aplicar a sus colaboradores.
- i) Reportar todos aquellos actos contrarios al presente código.

- j) No ocultar información o acciones que atenten contra la imagen de la cooperativa.
- k) Propiciar y contribuir con un ambiente de respeto y colaboración dentro y fuera de la cooperativa.
- l) Conducir, en su respectivo nivel y con la mayor anticipación posible, procesos de transferencia de puesto de forma ordenada y documentada, esto para garantizar la transferencia eficaz de la información y continuidad de las operaciones de la cooperativa.
- m) Respetar la propiedad intelectual de la Cooperativa y mantener total confidencialidad sobre la información sensible a la que tenga acceso, sin hacer uso de la misma para fines personales.
- n) Utilizar razonable y juiciosamente los útiles, insumos y servicios facilitados por la cooperativa, atendiendo los principios de ahorro y racionalidad. Bajo ninguna circunstancia se podrá aprovechar los recursos de la institución en beneficio personal.
- o) Queda prohibido copiar, regalar o vender información institucional que sea considerada confidencial o de propiedad intelectual de la cooperativa.

El jefe inmediato debe velar por el cumplimiento de las normas establecidas respecto al uso del celular personal, aplicando las medidas necesarias para evitar que los colaboradores bajo su cargo lo utilicen durante el horario laboral y en la atención al asociado. Solo podrá autorizar su uso cuando sea estrictamente necesario para el desempeño de funciones laborales.

Artículo 17: Compromisos de los Órganos superiores

Se reconoce como miembros de los Órganos Superiores a los integrantes del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, así como a los asociados cuando estén constituidos en Asamblea General, quienes se comprometen a:

- a) Mantener un comportamiento adecuado en todo momento, principalmente en lugares públicos, celebraciones y/o actos públicos, tomando en cuenta que estos representan la imagen de la cooperativa ante los asociados.
- b) Cumplir sus funciones en apego a los Estatutos de la Cooperativa, a la Ley General de Cooperativas y demás normativas específicas, respetando el campo de acción de cada ente, incluido el respeto a las funciones del Gerente General.
- c) Participar eficientemente en la toma de decisiones estratégicas de la Cooperativa y en la aprobación de las políticas, normas y/o reglamentos que sean de su competencia, buscando en todas sus acciones el beneficio de la Cooperativa y manteniendo un criterio ecuánime entre los intereses de la institución, los asociados, colaboradores y directivos.
- d) Aprovechar al máximo las reuniones ordinarias y/o extraordinarias por las que

devenguen alguna dieta, para no abusar del tiempo y de los recursos materiales, humanos y financieros de la Cooperativa.

- e) Tratar con respeto a los colaboradores en todo momento, absteniéndose de participar o influir en procesos administrativos como: Selección y contratación de personal, selección y contratación de proveedores y/o asesores, procesos de compra o adjudicación de contratos, procesos disciplinarios o de rendición de cuentas de colaboradores de la Cooperativa (con excepción del Gerente General).
- f) En la Asamblea General los colaboradores deben comportarse éticamente y dirigirse con todo respeto a los asociados, así como a los directivos, colaboradores e invitados presentes, guardando el decoro y orden en todo momento y buscando en todas sus intervenciones tomar decisiones en beneficio de la Cooperativa.
- g) Anteponer en toda decisión, la búsqueda del bien común, el cumplimiento de los objetivos socioeconómicos de la cooperativa y su crecimiento sostenido.
- h) Respetar la propiedad intelectual de la cooperativa y mantener total confidencialidad sobre la información sensible a la que tenga acceso, sin hacer uso de la misma para fines personales.
- i) Queda prohibido copiar, regalar o vender información institucional que sea considerada confidencial o de propiedad intelectual de la cooperativa

Artículo 18: Gobierno Cooperativo

Debido a su estructura organizacional, una gobernabilidad equilibrada y efectiva constituye uno de los principales factores para el éxito y estabilidad de la Cooperativa, por lo que en las relaciones entre la administración (Gerencia General y equipo Gerencial) y los órganos directivos (Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia), estos se comprometen a:

- a) Los miembros de los Órganos Directivos participarán eficientemente en la definición de las estrategias de la Cooperativa y en la aprobación de las políticas, normas y procedimientos, tratando con respeto a los colaboradores en todo momento, abstenerse de participar o influir en procesos administrativos que no les correspondan, en apego a lo establecido en la legislación y normativa aplicable.
- b) La Gerencia General actuará con transparencia, proveyendo a los Órganos Directivos información veraz, suficiente y oportuna para que estén enterados de la realidad administrativa y financiera de la Cooperativa así mismo, demostrará eficiencia y esmero en el cumplimiento de las directrices o recomendaciones emanadas de los Órganos Directivos.
- c) Tanto la Gerencia General como los Órganos Directivos fomentarán entre sí relaciones armoniosas y de mutua confianza, que les permitan mantenerse enfocados en las estrategias y aspectos más relevantes para el bienestar de la Cooperativa.

- d) La Gerencia General y los Órganos Directivos deberán conocer, aplicar y respetar las políticas, normas y procedimientos de la Cooperativa tanto internos como externos, incluyendo el presente Código de Ética, con el fin de dar un buen ejemplo al resto de la organización.

CAPÍTULO V

PRINCIPIOS Y BUENAS PRACTICAS

Artículo 19: Relaciones en el Ambiente de Trabajo

En todas las relaciones entre directivos, colaboradores y aliados estratégicos de la Cooperativa, deberá predominar la confianza, lealtad, tolerancia, verdad, justicia, disciplina y orden, para el alcance de resultados.

Queda prohibido ejercer presiones, amenazas, coacciones de cualquier tipo o acoso que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

Los directivos, colaboradores y aliados estratégicos, deberán abstenerse de entablar relaciones de carácter sentimental entre colaboradores de un mismo departamento de la Cooperativa, entre directivos, entre jefes y subalternos o entre directivos y colaboradores. En caso de iniciar un noviazgo y de contraer matrimonio o de iniciar una unión de hecho, sólo una persona podrá seguir laborando en la cooperativa.

Artículo 20: Uso de Recursos y Activos

Los directivos, colaboradores, aliados estratégicos y asociados actuarán con honestidad, protegiendo en todo momento los bienes y derechos de la Cooperativa. En consecuencia:

- a) Mantendrán una práctica permanente de austeridad y buen uso de los recursos, especialmente cuando la Cooperativa afronte problemas financieros o exceso en el nivel de sus gastos operativos, absteniéndose de propiciar gastos innecesarios, compra de activos improductivos u otros que se consideren onerosos en relación a la situación de la Cooperativa.
- b) Se ajustarán estrictamente a lo estipulado en la normativa específica sobre la compra o contratación de bienes o servicios por parte de directivos, colaboradores y sus familias.
- c) No tomarán parte de manera activa o pasiva, en tráfico de influencias, malversación de fondos, negocios dudosos y en general en cualquiera actividad que busque el enriquecimiento ilícito a costa del deterioro de los activos o capital de la Cooperativa.
- d) No usarán su cargo para obtener ventajas personales en materia salarial o de prestaciones, ni en lo relativo al régimen de dietas, viáticos o viajes al exterior. En materia de viáticos y viajes al exterior, deberá prevalecer un sentido de austeridad y cuidado de la eficiencia del gasto de la Cooperativa.
- e) Utilizarán apropiadamente y protegerán los vehículos, mobiliario y equipo que se les ha sido asignados para desarrollar sus actividades laborales.

Artículo 21: Actividades de Mercadeo

En todas las actividades de mercadeo que la Cooperativa realice, se compromete a:

- a) Realizar las labores de promoción y publicidad en forma responsable, facilitando la información en forma oportuna, veraz y exacta, evitando mensajes dudosos, engañosos o que den lugar a interpretaciones erróneas.
- b) No llevar a cabo campañas de desprestigio dirigida hacia la competencia o alguno de sus productos.
- c) Manejar en forma transparente y legal todas las promociones o sorteos que realice sin favorecer, ni perjudicar o influir de ninguna manera en el proceso de selección de los ganadores.
- d) No apoyará con unidades móviles o cualquier medio de patrocinio, actividades de tipo político o que inciten la realización de actividades en contra de orden o atenten en contra del bienestar comunitario.

Artículo 22: Responsabilidad Ambiental

La cooperativa se compromete a ejecutar actividades que contribuyan a cuidar el medio ambiente y medir nuestro compromiso con el cuidado y desarrollo sostenible en donde la cooperativa tiene presencia. La cooperativa busca participar activamente en proyectos para preservar o mejorar el medio ambiente con la participación de la comunidad, respetando la diversidad de culturas, las normas y leyes ambientales vigentes.

Los directivos, colaboradores y aliados estratégicos de la Cooperativa, llevarán a cabo actividades de re- utilización de insumos que favorezcan la eficiencia operativa y el uso ecológico de materiales y desechos.

Artículo 23: Cumplimiento Regulatorio

La Cooperativa se adhiere al espíritu y se compromete con el contenido de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo, por lo que todos los directivos, colaboradores, aliados estratégicos y asociados están obligados al cumplimiento absoluto de todas las disposiciones contempladas en dicha ley.

En tal sentido, los intereses comerciales de la Cooperativa y el cumplimiento de los objetivos empresariales de la misma no podrán ser justificación para aceptar, avalar o ignorar operaciones que riñan con la Ley en mención, aunque solo aparenten hacerlo

Artículo 24: Conflicto de Intereses

La cooperativa confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena de fe de sus directivos, colaboradores y personas que prestan sus servicios técnicos o profesionales; por lo cual en la cooperativa cada una de las actividades que se realizan con integridad y ética profesional, cuidando que los intereses propios o de terceros, no influyan o afecten el juicio, objetividad, toma decisiones y responsabilidad que tenemos como directivos y colaboradores; estableciendo la Política de Conflicto de Intereses la cual norma todo lo relacionado al tema y se considera parte del presente Código de Ética.

...

Artículo 25: Corrupción y Soborno

La Cooperativa no permitirá bajo ninguna circunstancia prácticas de corrupción, colusión o soborno, aunque solo aparente serlo. Ningún directivo, colaborador, aliado estratégico o asociado tiene permitido hacer y/o recibir pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas, autoridades gubernamentales o privadas para asegurar alguna concesión, contrato, aprobación o ventaja en beneficio propio ni de la institución.

Esto incluye, pero no se limita a:

- a) Aceptación de beneficios personales o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa.
- b) Cualquier pago hecho a un directivo, colaborador o aliado estratégico de parte de un proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último.
- c) Aceptación de dádivas, regalos e invitaciones de cualquier naturaleza de terceras partes con las cuales la Cooperativa tenga relaciones de negocios.
- d) Sobornos a colaboradores de empresas públicas o privadas por realizar una determinada acción u omitir una actuación.

Artículo 26: Transparencia

Todos los directivos, colaboradores y aliados estratégicos de la Cooperativa deben llevar a cabo sus labores con absoluta probidad, equidad y transparencia, de manera que no exista favoritismo ni abuso de poder, esto implica que todos los actos puedan ser accesibles al conocimiento del público general, respetando los canales de comunicación oficial y las normas relacionadas a la confidencialidad.

Todo crédito, anticipo, vale, remesa, depósito, liquidación o cualquier modalidad monetaria entregada a los directivos, colaboradores, aliados estratégicos o personas relacionadas con éstos, se otorgará de conformidad con las políticas y normativas vigentes, sin beneficio adicional alguno por su posición en la Cooperativa. La administración deberá velar por el pago oportuno de los préstamos y otros adeudos que directivos, colaboradores o aliados estratégicos contraigan con la Cooperativa.

Directivos, colaboradores o aliados estratégicos no se favorecerán a sí mismos ni a ningún depositante y/o prestatarios con tasas de interés o plazos diferentes a los contemplados en las políticas correspondientes, tampoco deberán interferir en las acciones de cobro de préstamos y otros adeudos.

Artículo 27: Neutralidad

Todo directivo, colaborador y aliado estratégico de la Cooperativa debe actuar con absoluta imparcialidad política, religiosa, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones ajenas a la Cooperativa. Por tanto, queda prohibido realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de las propias labores o la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la Cooperativa, a favor o en contra de partidos, organizaciones políticas o candidatos.

Los directivos y colaboradores tienen prohibido realizar actividades de proselitismo u optar a cargos

de elección popular mientras ejerzan sus funciones y hasta 6 meses después de su cese. Quien desee participar en un proceso político deberá notificarlo por escrito a la Gerencia General con al menos 30 días de antelación al inicio de su campaña o actividad, de modo que la Cooperativa pueda tomar las medidas administrativas pertinentes y mitigar cualquier riesgo reputacional.

Artículo 28: Patrocinios y Donaciones

En cuanto a patrocinios y donaciones institucionales, la cooperativa busca contribuir con la realización de programas, actividades y/o proyectos con impacto económico, social, deportivo, ambiental o cultural, siempre que los mismos estén enmarcados dentro de los principios de este código y alineadas a la estrategia de sostenibilidad y lineamientos de proyección institucional.

CAPÍTULO VI USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 29: Confidencialidad de la Información

La Cooperativa reconoce como confidencial la información a la que tiene acceso por parte de sus directivos, colaboradores, aliados estratégicos, asociados y proveedores, así como la que se genera como producto de las interacciones con estos, por lo que se deberá respetar este carácter confidencial de la información que utilicen en su puesto de trabajo o la información a la que tengan acceso y hacer uso de la misma solo para el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, asegurando la discreción y el cuidado de no revelarla sin la autorización correspondiente.

- a) Todo directivo, colaborador o aliado estratégico no podrá, en ningún caso, dar noticias o información sobre saldos, datos personales, servicios contratados u operaciones realizadas, exclusivamente al asociado titular o a sus representantes legales, salvo en caso de fallecimiento del titular en cuyo caso solo los beneficiarios registrados podrán tener acceso a la información
- b) No se podrá proporcionar cualquier información de las operaciones realizadas por los asociados y usuarios, a directivos, colaboradores o aliados estratégicos que por la naturaleza de su puesto no tengan relación con dicha información. Es decir que sólo se podrá suministrar cuando ésta sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las funciones del solicitante.
- c) Queda prohibido comunicar a terceras personas información que pueda poner en riesgo el patrimonio y la vida de los directivos, colaboradores, aliados estratégicos o asociados, tal como: Estados patrimoniales, firmas registradas, beneficiarios y/o apoderados, saldos de cuentas, valor de las remesas, coberturas de seguros, así como direcciones y números telefónicos.
- d) La Cooperativa velará por el adecuado resguardo y cuidado de los documentos que le sean entregados por directivos, colaboradores, aliados estratégicos, asociados o proveedores, así como de toda la documentación adicional general por la relación con estos, para lo cual establecerá sistemas adecuados de archivo y condiciones físicas apropiadas.

- e) Los directivos, colaboradores o aliados estratégicos de la Cooperativa deberán abstenerse de adelantar su opinión ante terceros respecto al sentido del pronunciamiento que se habrá de expedir en un asunto o materia que estuvieran conociendo en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 30: Manejo de la Información

Debido a la naturaleza de sus funciones, el uso y manejo de información constituye una de las áreas relevantes de la Cooperativa pues de esto depende en buena parte la confianza que genere con sus asociados y el público en general, por lo que en este aspecto la Cooperativa se compromete a:

- a) Proveer a sus asociados y público en general la información suficiente y necesaria para que estos puedan tomar decisiones informadas con relación a los productos y servicios de la Cooperativa.
- b) Guardar total confidencialidad sobre los datos personales de los asociados y sus operaciones en la Cooperativa, proporcionándosela únicamente al titular de dicha información, a menos que exista una orden judicial que lo mande.
- c) Respetar el secreto profesional y abstenerse de utilizar o divulgar cualquier información privilegiada y/o confidencial a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, no usarla para fines distintos a los que le fue confiada; esto incluye, pero no limita a: estrategias, indicadores, informes, reportes, metodologías, procedimientos de trabajo, formatos, bases de datos, estados patrimoniales, datos personales, entre otros. Tampoco utilizar esta información en provecho propio o de terceros.
- d) Únicamente el Representante Legal de la Cooperativa o los directivos o colaboradores expresamente autorizados, podrán expresar opiniones o emitir pronunciamientos en nombre de la Cooperativa ante terceros y/o ante medios de comunicación.
- e) Presentar ante la Asamblea General de asociados información completa y veraz sobre la situación financiera de la Cooperativa, pero al mismo tiempo lo suficientemente clara para que puedan comprenderla.

Artículo 31: Información Privilegiada

Los directivos, colaboradores o aliados estratégicos de la Cooperativa se abstendrán de utilizar en provecho propio, directa, indirectamente, o de terceros, aquella información privilegiada a la que hubieran accedido por su condición o por el ejercicio de su función, mientras no sea divulgada oficialmente por las autoridades correspondientes. Entre otros, se considera información privilegiada de la Cooperativa: Los planes estratégicos, empresariales y de mercadeo, estados financieros, estudios de mercado, escalas salariales, listas de asociados, datos personales de los asociados, saldos de cuentas, estados patrimoniales, información de proveedores, entre otros.

Todos los directivos, colaboradores o aliados estratégicos de la Cooperativa deberán abstenerse de utilizar la información de circulación restringida que distribuye FENACOAC, R.L. a las Cooperativas afiliadas con el fin de utilizarla para atraer asociados de otra Cooperativa.

Se prohíbe proporcionar a terceras personas información relativa a metodologías, procedimientos, herramientas, mecanismos de seguridad física y/o informática, estrategias mercadológicas, indicadores financieros clave y cualquier información de importancia crítica, que pueda poner en peligro la seguridad, competitividad e imagen de la Cooperativa.

Artículo 32: Flujo de Información entre Administración y Dirección

La Gerencia General de la Cooperativa será responsable de proveer regularmente al Consejo de Administración y a la Comisión de Vigilancia la información suficiente y necesaria para que dichos órganos estén enterados de la verdadera situación administrativa y financiera de la institución y puedan así tomar decisiones informadas y oportunas. La Gerencia General deberá asegurarse de que los diferentes reportes presentados contengan información veraz, actualizada y exacta.

Los requerimientos de información de los Órganos Directivos hacia a la Cooperativa, deberán ser canalizados por medio del Gerente General de la misma.

Artículo 33: Transferencia de la Información

Los directivos y colaboradores de la cooperativa deberán conducir, en su respectivo nivel y con la mayor anticipación posible, procesos de transferencia del puesto de forma ordenada y documentada, para garantizar la transferencia eficaz de la información y la continuidad de las operaciones de la cooperativa.

Artículo 34: Transferencia de la Información Financiera

La Cooperativa reconoce la importancia de transparentar y facilitar el acceso a información relevante para los asociados y público en general, con la finalidad de que éstos puedan tomar decisiones informadas con relación a los productos y servicios que desean adquirir o contratar con la Cooperativa. Esto implica el compromiso de facilitar regularmente información veraz, oportuna y comprensible sobre sus operaciones y las características de los productos o servicios que ofrece.

Artículo 35: Propiedad Intelectual

Directivos, colaboradores, aliados estratégicos y asociados deben prestar cuidado especial a la creación, protección y aprovechamiento de la propiedad intelectual de la Cooperativa en particular y del Sistema Financiero MICOOPE en General. Sin ser limitante, se considera de propiedad intelectual de la Cooperativa: la marca comercial, logotipos, diseños publicitarios, informes, reportes, presentaciones, propuestas, nombres de dominios, estudios, programas y cualquier otro producto derivado de la relación de esta con sus directivos, colaboradores, aliados estratégicos, asociados, asesores y/o consultores. Esto incluye cualquier cambio, mejora o rediseño de productos ya existentes.

Todo trabajo desarrollado para la Cooperativa, por parte de directivos, colaboradores, aliados estratégicos, asociados, asesores y/o consultores, pertenece exclusivamente y en su integridad a la institución, quien tendrá su propiedad y posesión, por lo que cualquier persona que deje de tener relación con la Cooperativa, no podrá copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita de la Cooperativa.

La Cooperativa respetará la propiedad intelectual de otros, la propiedad de marcas y patentes, derechos de autor, derechos de propiedad de software y licencias, así como de cualquier producto o servicio del que haga uso.

CAPÍTULO VII

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO ÉTICO

Artículo 36: Línea Ética

La cooperativa con la finalidad de promover y facilitar la detección de prácticas ilegales y conductas inapropiadas crea una línea ética la cual está a disposición de asociados, directivos, colaboradores, proveedores y cualquier grupo de interés que desea reportar cualquier incumplimiento al Código de Ética.

Los puntos de control para la presente línea ética y el procedimiento para reportar cualquier conducta inapropiada dentro de la cooperativa, se establece en la Política de Tratamiento a denuncias y quejas recibidas de colaboradores, directivos, asociados y no asociados de la cooperativa, la cual forma parte del presente Código de Ética.

Artículo 37: Comité de Ética

El Consejo de Administración autoriza la creación de un Comité de Ética para dar seguimiento a cada uno de los reportes realizados en la línea ética; la integración, funciones y responsabilidades de Comité de Ética, están establecidas en el Reglamento del Funcionamiento del Comité de Ética el cual es parte del presente Código de Ética

Artículo 38: Prohibiciones

El Consejo de Administración, atendiendo a las recomendaciones del Comité de Ética puede solicitar y hacer que directivos, colaboradores, aliados estratégicos, asociados, asesores, consultores o proveedores de la Cooperativa se abstengan de realizar prácticas que se considera que riñen con el presente código, aunque solo aparente hacerlo. Igual facultad tiene el Gerente General hacia el resto del personal.

El incumplimiento al Código de Ética será castigado conforme a la gravedad de la falta o delito. Cualquier sanción interna no eximirá al infractor de los reportes o demandas penales, civiles o laborales que la ley permita y el caso amerite.

Así también se tendrán en cuenta las siguientes prohibiciones:

- a) Uso indebido de las herramientas electrónicas para generar mal clima laboral, levantando rumores, así también trasladar información no debida y no profesional.
- b) Uso indebido de herramientas electrónicas para manipular el sistema y favorecerse ya sea económicamente u omitiendo información relevante del puesto.
- c) Uso de un vocabulario inadecuado para dirigirse a compañeros de trabajo y asociados, así también se prohíbe utilizar apodos.

- d) Ejercer acciones cuya finalidad sea lograr que el colaborador se retire de su lugar de trabajo.
- e) Dirigirse hacia un colaborador menospreciando su inteligencia, su condición económica e incluso su condición académica.
- f) Que los colaboradores emitan cartas de recomendación con hojas membretadas de la Cooperativa o con sello, para el uso laboral, así como cualquier otra carta en nombre de la Cooperativa.
- g) Realizar constancias laborales a colaboradores o terceras personas, obviando el debido proceso de solicitud de constancias laborales.
- h) Compartir número telefónico o correo electrónico personal de colaboradores y directivos a terceras personas.
- i) Expresarse mal de un compañero de trabajo o de la institución por medio de cualquier red social.
- j) Se considera falta grave a la ética, cuando el o los colaboradores sean denunciados, detenidos y ligados a proceso por la comisión de delitos (ejemplo: robo, estafa, fraude, violación, narcotráfico, lavado de dinero, extorsión, violencia doméstica, corrupción, falsedad de documentos, amenazas, entre otras) o faltas, que comprometan la imagen y los valores de la Cooperativa.
- k) Ingresar a la cooperativa posterior a la hora de entrada repitiéndose en varias ocasiones al mes.
- l) Participar de forma activa en procesos eleccionarios en los siguientes casos:
 - Como fiscal de cualquier partido político o movimiento cívico.

Las sanciones para los colaboradores se regirán por lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la Cooperativa y demás leyes laborales, considerando la gravedad y recurrencia en la falta cometida. En el caso de directivos, será sancionado de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de órganos directivos; en el caso de aliados estratégicos o asociados, la medida sancionatoria se aplicará en base a estipulaciones contractuales y las leyes aplicables, pudiendo llegar incluso al cese de relaciones comerciales con el infractor.

Artículo 39: Medidas Disciplinarias

Las faltas o incumplimientos de los colaboradores al Código de Ética de la Cooperativa, serán sancionados y/o disciplinados de conformidad con el siguiente procedimiento:

Se establecerán las medidas a aplicar por incumplimiento o faltas a los compromisos del Colaborador con la Cooperativa, determinando las categorías de medidas disciplinarias o grados de sanciones y plazo de aplicación de ellas.

A. Amonestación verbal

Corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve al Código de Ética en el desempeño de sus labores, y se aplicará en privado, debiendo escuchar al colaborador afectado, y dejando constancia escrita adjunta a su expediente.

B. Amonestación escrita

Amonestación escrita, cuando el colaborador reincida o cuando la gravedad de la falta amerite una sanción disciplinaria. En este caso se enviará copia a la Inspección General de Trabajo.

C. Suspensión en el trabajo sin goce de salario

Corresponderá esta medida cuando la reincidencia en las faltas que dieron lugar a la amonestación escrita o bien cuando la magnitud de la falta así lo requiera. En todo caso la graduación de los días de suspensión atenderá de uno a cinco días de la siguiente manera:

- I. Al tiempo de servicio.
- II. A su comportamiento anterior.
- III. A la temeridad de la falta.
- IV. A la gravedad de la falta.
- V. A la magnitud del daño.
- VI. La inmoralidad.
- VII. Premeditación.
- VIII. Reincidencia.

Antes de aplicar cualquier medida disciplinaria, se escuchará previamente al colaborador que resulte afectado, corriéndole audiencia para que en un plazo mínimo de 24 horas se pronuncie por escrito sobre los hechos ocurridos y pueda proponer las pruebas de descargo que considere convenientes y/o los compañeros de trabajo que él indique, como testigos de descargo.

Si la falta cometida fue de tal magnitud que no amerite el despido, se podrá suspender al trabajador, aunque no se le haya llamado la atención por falta leve o por escrito.

D. Suspensión laboral sin goce de salario de forma indefinida

Cuando se incurra en una falta dentro del presente Código de Ética o cualquier normativa interna, así mismo que cometa cualquier acto que vaya en contra de los principios y valores de la cooperativa, se debe suspender temporalmente la relación laboral sin goce de salario e iniciar los procesos legales y penales correspondientes mientras dure el mismo y hasta que se solvete su situación legal, proceder a la terminación de la relación laboral.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 40: Modificaciones

Las actualizaciones o modificaciones deben ser canalizadas por la Gerencia de Riesgos, Procesos y Sistemas de acuerdo a los requerimientos realizados por parte del Comité de Ética evaluando y analizando las diferentes situaciones que se dan en cuanto a la conducta de los diferentes grupos de interés.

Artículo 41: Casos no previstos

Los casos no previstos y cualquier otro tema relacionado, aunque no este normado en el presente Código de Ética, serán resueltos por el Comité de Ética.

Artículo 42: Socialización y Comunicación

Una vez aprobado el presente Código de Ética, será responsabilidad del Comité de Ética de la Cooperativa, con el apoyo de la unidad de Talento Humano, establecer los mecanismos necesarios para la divulgación, comunicación y comprensión del mismo por parte de todos los directivos y colaboradores, tanto actuales como futuros.

La comprensión, cumplimiento y promoción del Código de Ética será una obligación de todos los directivos y colaboradores, por lo que su desconocimiento no justifica su incumplimiento.

Artículo 43: Derogatoria

La aprobación del presente Código de Ética deroga el siguiente normativo:

- a) Código de Ética aprobado en fecha 11 de septiembre del 2023 según acta 25-2023 punto 6, literal “a”.

Artículo 44: Aprobación y Vigencia

El presente Código de Ética fue aprobado por el Consejo de Administración en fecha 13/05/2025 según acta 14-2025 y punto 5 literal E, y entra en vigencia en fecha 01/06/2025.

Historial de Cambios

Versión	Fecha	Elaboración	Descripción
2.0	13/05/2025	Gerente de Riesgos, Procesos y Sistemas	Actualización del Código de Ética; en cuanto a: 1. Estructura 2. Se cambia el artículo de conflicto de intereses, para no duplicar la información con la Política de Conflicto de Intereses 3. Se agrega los siguientes artículos: a) Patrocinios y donaciones b) Línea ética c) Comité de Ética sólo se hace referencia a la política que existe la parte de operación del mismo. Artículo No.38 inciso J. se amplía el concepto delito. Se agrega inciso I. Referente a la participación en procesos electorales. Artículo No. 15. Se agrega inciso r. Relacionado a el actuar de los colaboradores en redes sociales.
1.0	11-09-2023		Aprobación del código de Ética según acta 25/2023 punto sexto literal "a"
	29-11-2022		Aprobación de Código de Ética según acta 36/2022 punto cuarto literal "a"
	28-10-2021		Aprobación de Código de Ética según acta 39/2021 punto vigésimo
	09-12-2020		Aprobación de Código de Ética según acta 42/2020 punto tercero.

ANEXO I

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conflicto de Intereses: Es una situación en la que los intereses de una persona o institución entran en conflicto con sus responsabilidades o deberes.

Corrupción: Deterioro de valores y costumbres; por el uso indebido de una posición de autoridad para obtener una ventaja.

Delito: Es una conducta, acción u omisión, sancionada por la ley, que resulta contraria a los valores fundamentales establecidos en el ordenamiento jurídico de una sociedad.

Donación: Acto que consiste en dar fondos u otros bienes materiales generalmente por razones de caridad.

Patrocinio: Apoyo o financiación de una actividad o evento con fines publicitarios.

Principios: Conjunto de normas generales y universales con las que los seres humanos orientamos nuestras acciones y nuestra conducta.

Soborno: Acto de ofrecer, dar, recibir o solicitar algo de valor para influenciar en las acciones de una persona.

Valores: Son principios y normas que orientan la conducta, las actitudes y las acciones de las personas y la sociedad.