



Coop Sí
AHORRO Y CRÉDITO SANTA ISABEL

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SANTA ISABEL” Ltda.**

Código de Ética y Conducta.

Marzo / 2022



Contenido

| | |
|--|----|
| CAPITULO I | 5 |
| MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL | 5 |
| MISIÓN | 5 |
| VISIÓN | 5 |
| CAPITULO II | 5 |
| ASPECTOS GENERALES | 5 |
| ARTÍCULO 1.- OBJETIVO GENERAL..... | 5 |
| ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 6 |
| ARTÍCULO 3.- ALCANCE | 6 |
| ARTÍCULO 4.- CONFLICTO DE LEYES | 6 |
| ARTÍCULO 5.- ÉTICA Y CONDUCTA..... | 6 |
| ARTÍCULO 6.- DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 7 |
| ARTÍCULO 6.1.- DEL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | 10 |
| ARTÍCULO 6.2.- DE LA EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO | 10 |
| ARTÍCULO 6.3.- PERSONAS EXCLUIDAS ENTRE SUS GRUPOS DE INTERÉS | 10 |
| CAPITULO III | 10 |
| EL COMITÉ DE ETICA | 10 |
| ARTÍCULO 7.- COMITÉ DE ÉTICA..... | 10 |
| ARTÍCULO 8.- INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA..... | 10 |
| ARTÍCULO 9.- RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE ÉTICA | 11 |
| CAPITULO IV..... | 11 |
| DE LA TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN | 11 |
| ARTÍCULO 10.- MANEJO DE INFORMACIÓN | 11 |
| ARTÍCULO 11.- MODELO DE TRASPARENCIA | 12 |
| ARTÍCULO 12.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 12 |
| ARTÍCULO 13.- GENERACIÓN DE RESPALDOS..... | 12 |
| ARTÍCULO 14.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA..... | 12 |
| ARTÍCULO 15.- INTERNET | 12 |
| ARTÍCULO 16.- SOFTWARE BASE DE LA COOPERATIVA | 13 |
| ARTÍCULO 17.- CORREO ELECTRÓNICO | 13 |
| CAPITULO V..... | 13 |
| DE LA ÉTICA Y MORAL DE LA COOPERATIVA | 13 |
| ARTÍCULO 18.- REQUISITO..... | 13 |
| ARTÍCULO 19.- DEL ÓRGANO DE CONTROL..... | 13 |
| ARTÍCULO 20.- TOMA DE DECISIONES..... | 13 |
| ARTÍCULO 21.- CONFLICTO DE INTERÉS | 13 |
| ARTÍCULO 21.1.- SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS..... | 14 |
| ARTÍCULO 21.2.- COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES | 16 |
| ARTÍCULO 21.3.- REGISTRO DE ACTIVIDADES QUE ORIGINAN CONFLICTOS DE INTERESES | 16 |
| ARTÍCULO 21.4.- El procedimiento para resolver los conflictos de intereses | 16 |
| ARTÍCULO 21.5.- OBLIGACIÓN DEL ORGANO DE DIRECCIÓN DE ADMINISTRAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS QUE SURJAN EN SU INTERIOR..... | 17 |
| ARTÍCULO 22.- OBLIGACIÓN DEL ORGANO DE DIRECCION DE SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA..... | 17 |
| ARTÍCULO 23.- DE LA OBLIGACIÓN DE LOS DIRECTIVOS, GERENTE, JEFE DE ÁREAS Y EMPLEADOS | 17 |
| ARTÍCULO 24 .- RESPONSABLE INDEPENDIENTE PARA RECIBIR Y GESTIONAR LAS DENUNCIAS... 17 | |
| ARTÍCULO 25.- MECANISMO DE COMUNICACIÓN PARA DENUNCIAS..... | 18 |



| | |
|---|----|
| ARTÍCULO 25.1.- UTILIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE DENUNCIA: | 18 |
| ARTÍCULO 26.- LINEAMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS..... | 18 |
| CAPÍTULO VI..... | 19 |
| DEBERES GENERALES DE LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, EMPLEADOS Y SOCIOS DE LA COOPERATIVA: | 20 |
| ARTÍCULO 27.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, Y EMPLEADOS DEBERÁN..... | 20 |
| ARTÍCULO 28.- EN LAS RELACIONES CON SOCIOS Y CLIENTES LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, Y EMPLEADOS DEBERÁN..... | 20 |
| ARTÍCULO 29.- EN SUS RELACIONES CON LA COOPERATIVA LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS DEBERÁN..... | 20 |
| ARTÍCULO 30.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, EMPLEADOS, PROVEEDORES O PERSONAS CON CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES EN SUS MUTUAS RELACIONES DEBERÁN..... | 21 |
| ARTÍCULO 31.- EN SUS RELACIONES CON LA COMPETENCIA LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS DEBERÁN..... | 22 |
| ARTÍCULO 32.- LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LAS NORMAS LABORALES | 22 |
| ARTÍCULO 33.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DEBERÁN:..... | 22 |
| ARTÍCULO 34.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL, DEBERÁN..... | 23 |
| CAPÍTULO VII..... | 23 |
| ÉTICA DEL PERSONAL | 23 |
| ARTÍCULO 35.- ADHESIÓN | 23 |
| ARTÍCULO 36.- LEALTAD | 23 |
| ARTÍCULO 37.- DILIGENCIA..... | 24 |
| ARTÍCULO 38.- NO DISCRIMINACIÓN | 24 |
| ARTÍCULO 39.- ASCENSOS | 24 |
| CAPITULO VIII..... | 24 |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO..... | 24 |
| ARTÍCULO 40.- SELECCIÓN DE PERSONAL | 24 |
| ARTÍCULO 41.- NEPOTISMO | 25 |
| CAPITULO IX..... | 25 |
| NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO EMPLEADOS, ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS..... | 25 |
| ARTÍCULO 42.- IMAGEN PERSONAL..... | 25 |
| ARTÍCULO 43.- ACTITUD DE APRENDIZAJE | 25 |
| ARTÍCULO 44.- USO DE LA CUENTA DE AHORROS DEL EMPLEADO: Al..... | 25 |
| ARTÍCULO 45.- PERMISOS Y LICENCIAS | 26 |
| ARTÍCULO 46.- AUSENTISMO LABORAL..... | 26 |
| ARTÍCULO 47.- ABUSO DE PODER | 26 |
| ARTÍCULO 48.- RELACIONES SENTIMENTALES..... | 26 |
| ARTÍCULO 49.- QUEJAS..... | 27 |
| ARTÍCULO 50.- DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA | 27 |
| ARTÍCULO 51.- DELITOS..... | 27 |
| ARTÍCULO 52.- CONSUMO DE SUSTANCIAS ALCOHÓLICAS, ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICAS..... | 28 |
| CAPÍTULO X..... | 28 |



| | |
|--|----|
| PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO. | 28 |
| ARTÍCULO 53.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS PARA PREVENIR EL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO DEBERÁN | 28 |
| CAPITULO XI | 29 |
| ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD..... | 29 |
| ARTÍCULO 54.- MATERIAL PUBLICITARIO | 29 |
| ARTÍCULO 55.- MARCAS Y LOGOTIPOS..... | 29 |
| ARTÍCULO 56.- MEDIOS DE OBTENER INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA. | 30 |
| CAPITULO XII | 30 |
| DE LAS SANCIONES..... | 30 |
| ARTÍCULO 57.- SANCIONES | 30 |
| ARTÍCULO 58.- CAPACIDAD SANCIONADORA..... | 30 |
| ARTÍCULO 59.- PROCEDIMIENTO INSTRUCTOR | 30 |
| ARTÍCULO 60.- CLASES DE INFRACCIONES..... | 31 |
| ARTÍCULO 61.- RÉGIMEN SANCIONADOR..... | 31 |
| ARTÍCULO 62.- CERO TOLERANCIA A FRAUDES E ILÍCITOS | 31 |
| CAPITULO XIII | 32 |
| DE LA DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA..... | 32 |
| ARTÍCULO 63.- SOCIALIZACIÓN | 32 |
| ARTÍCULO 64.- CAPACITACIÓN | 32 |
| CAPITULO XIV | 33 |
| DISPOSICIONES GENERALES..... | 33 |
| ARTÍCULO 65.- SUPREMACÍA..... | 33 |
| ARTÍCULO 66 | 33 |
| CAPITULO XV..... | 33 |
| DISPOSICION FINAL..... | 33 |
| ARTÍCULO 67 | 33 |
| ARTÍCULO 68 | 33 |
| ANEXO 1..... | 35 |
| CARTA SOLEMNE..... | 35 |
| ANEXO 2..... | 36 |
| FORMATO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS Y DENUNCIAS..... | 36 |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ISABEL” Ltda.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Considerando:

Que de conformidad con numeral 3 del artículo 22 del Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Isabel” Ltda., cooperativa controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el Consejo de Administración está facultado para aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;

Que la Cooperativa considera necesario normar tanto el comportamiento y acciones de la institución como la de sus directivos y empleados, dentro de los valores y principios de ética, moral y transparencia.

Que la Oficial de Cumplimiento mediante oficio de fecha 31 de diciembre de 2019 hizo entrega del borrador de Código de ética y Conducta levantado para la aprobación.

Resuelve aprobar el:

Código de Ética y Conducta.

**CAPITULO I
MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL**

MISIÓN

“Somos la Cooperativa que se distingue en la entrega rápida y oportuna de sus productos y servicios que mejoran la calidad de vida del socio y la comunidad.”

VISIÓN

“Ser la cooperativa de ahorro y crédito que realmente cause satisfacción, empatía y confianza en sus socios.”

**CAPITULO II
ASPECTOS GENERALES**

ARTÍCULO 1.- OBJETIVO GENERAL: A fin de elevar la calidad, competitividad y reputación de la Cooperativa es necesario establecer un cuerpo normativo que regule, supervise y sancione la conducta de sus participantes. Por lo que el presente Código tiene como objetivo fundamental reglamentar la actuación de todos los involucrados en el quehacer de la Cooperativa, promoviendo altos estándares de conducta ética, a fin de asegurar los intereses de los Representantes de la Asamblea General, Vocales de los Consejos, administradores, empleados, socios, clientes y público en general, así como para evitar que la Cooperativa sea utilizada voluntaria e involuntariamente como medio o instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o, que siendo de origen lícito puedan utilizarse

para el financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo. Conforme lo dispuesto en el artículo 191 de la Subsección II de la Sección XI de la Resolución No. 637-2020-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Orientar la conducta de las y los vocales, representantes, directivos, administradores, empleados y socios de la cooperativa.
- Promover comportamientos éticos y morales de las y los vocales, representantes, directivos, administradores, empleados y socios de la cooperativa acorde a los principios establecidos en el presente código.
- Establecer acuerdos que vinculen a los vocales, representantes, directivos, administradores, empleados y socios con la cooperativa generando sentido de pertenencia.

ARTÍCULO 3.- ALCANCE: El presente Código es obligatorio para los Representantes de la Asamblea General, Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, administradores, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda.; así como también para personas que se vinculen a la cooperativa por contratos de servicios profesionales, peritos y proveedores de bienes y servicios.

ARTÍCULO 4.- CONFLICTO DE LEYES: Cuando exista conflicto de normas entre el presente Código y las normas que rigen a la Cooperativa, especialmente con el estatuto, el reglamento interno de la Cooperativa, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Trabajo, el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y el Código Orgánico Integral Penal, prevalecerán estas normas sobre este Código

ARTÍCULO 5.- ÉTICA Y CONDUCTA: Es el conjunto de principios y valores que guían el comportamiento humano de Representantes de la Asamblea General, Vocales de los Consejos, administradores, empleados y socios, concordantes con los preceptos y filosofía cooperativista. En tal virtud, la Cooperativa orientará su accionar en base a los siguientes valores y principios institucionales:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- La honestidad;
- La responsabilidad;
- La solvencia;
- La equidad;
- La integridad;
- La justicia;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental;
- La solidaridad;
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes;
- La lealtad;
- La productividad;
- La calidad en el servicio;
- El trabajo en equipo;

- La comunicación efectiva;
- La iniciativa;
- La creatividad; y
- El respeto a la gente.

ARTÍCULO 6.- DE LOS GRUPOS DE INTERÉS: La Responsabilidad Social cooperativista conduce a un modelo de gestión que no se basa exclusivamente en satisfacer la rentabilidad de sus socios o accionistas, sino que adopta otros compromisos relacionados con la sociedad por lo que las partes interesadas internamente son los empleados y directivos; externamente serán los clientes o usuarios, proveedores, socios y comunidad local, así como los grupos de interés ausentes que serán las futuras generaciones, a los que la actividad presente de la cooperativa pueda suponer alguna clase de carga o impacto, en las que se incluye el medio ambiente, para ello el crecimiento deberá ser sostenido e incluyente.

La Cooperativa reconoce como sus principales Grupos de interés a sus socios, clientes o usuarios, empleados, directivos, proveedores, comunidad.

Asimismo, para cada uno de los casos expuestos a continuación se detallan las principales expectativas que éstos tienen en relación con la Cooperativa:

Actividades de Responsabilidad Social. -

Expectativas:

1. **Socios.** - Son las personas Naturales o Jurídicas que se encuentran vinculadas a la Cooperativa, y que además pueden hacer uso del portafolio de productos y servicios.

Expectativas:

- a. Respuesta oportuna y agilidad en la atención
- b. Cobertura
- c. Asesoría efectiva
- d. Transparencia en la información brindada
- e. Seguridad y protección de productos y servicios
- f. Facilidad de acceso a los productos y servicios
- g. Acceso a la información
- h. Ser escuchados y comprendidos en sus necesidades

2. **Clientes o usuarios.** - Son personas que sin ser socios utilizan los servicios de la Cooperativa.

Expectativas:

- a. Facilidad de acceso
- b. Calidad de los servicios
- c. Atención ágil y oportuna
- d. Transparencia en la información brindada
- e. Productos y servicios con costos competitivos

3. **Empleados.** - Persona que presta sus servicios a la Cooperativa, desempeñando un cargo determinado y realizando labores especializadas, recibiendo una remuneración económica por ello.

Expectativas:

- a. Carrera laboral
- b. Estabilidad laboral
- c. Trabajo digno

- d. Remuneración justa
 - e. Retroalimentación de la gestión realizada
 - f. Acompañamiento y formación
 - g. Buen ambiente laboral
 - h. Acceso al portafolio de productos y servicios.
 - i. Conocer información actualizada y a tiempo de la Cooperativa
4. **Proveedores.** - Personas naturales y jurídicas que soportan procesos y suministran servicios y/o bienes necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.
- Expectativas:
- a. Cumplimiento de lo pactado en el contrato
 - b. Transparencia en el proceso de selección e igualdad de condiciones.
 - c. Pagos oportunos
 - d. Relaciones que perduren en el tiempo
 - e. Acceso al portafolio de productos y servicios
5. **Comunidad.** - Territorio o personas que hacen parte del entorno de la Cooperativa y que pueden verse impactados o impactar positiva y/o negativamente.
- Expectativas:
- a. Recreación y cultura
 - b. Desarrollo social y económico del territorio
 - c. Medio ambiente y desarrollo sostenible

Compromisos: Es compromiso institucional de la cooperativa el propender a que su gestión, políticas, proyectos y metas se cumplan dentro del respeto del derecho de los grupos de interés con responsabilidad social. Dentro de los compromisos con los grupos de interés tenemos:

1. **Compromiso con los socios:**
- a. En las políticas crediticias:
 - 1. Respeto a la normativa externa e interna;
 - 2. Establecimiento de productos financieros acordes al entorno socioeconómico del socio y usuario;
 - 3. Cuidar que las tasas de interés activas y pasivas, a más de que se encuentren dentro de los límites establecidos por el órgano de control sean competitivas en el mercado y estén encaminadas a satisfacer al socio.
 - 4. Los productos crediticios sus plazos, condiciones y formas de pago tendrán el propósito de que el socio pueda acceder al crédito y pagarlo,
 - 5. En todo proceso de crédito se propenderá al endeudamiento responsable.
 - 6. Acceso a los créditos sin discriminación económica y social:
 - b. En la administración general:
 - 1. Establecimiento de proyectos y metas de crecimiento sustentable y sostenido considerando el crecimiento socioeconómico, educativo y cultural de sus socios y familia;
 - 2. Estableciendo programas de educación cooperativista y financiera para sus socios, planificados en proyectos con cronogramas para su ejecución y evaluación, que involucren a todos los socios y su familia,
 - 3. Intervención social y económica en el desarrollo comunitario a través de la participación con otros actores sociales

4. Programar y ejecutar actividades y eventos que impulsen el dinamismo económico local y del área de influencia de la cooperativa.
5. Propender a la integración social de los socios, directivos y empleados

2. Compromiso con los empleados:

1. Cumplir con las políticas salariales de la entidad y su revisión permanente a fin de propender a que las remuneraciones sean dignas y estén acordes al costo de la canasta básica familiar actual.
2. Pago puntual de las remuneraciones y de los beneficios sociales;
3. Proveer ambientes laborables dignos que permitan el buen desempeño de los empleados;
4. Proveer mueblería ergonómica para mantener la salud ocupacional del empleado;
5. Gestar el desarrollo laboral en un ambiente de armonía, libre de acoso, fortaleciendo la unidad e identidad, eliminando toda clase de discriminación;
6. Garantizar igualdad de oportunidades a todos los Colaboradores, al establecer las decisiones de contratación y promoción interna, en la capacidad, experiencia profesional, valores y liderazgo de cada individuo.
7. Ofrecer a los Colaboradores un paquete dinámico y equilibrado de incentivos tangibles e intangibles en procura de mejorar la calidad de vida.

3. Compromiso con proveedores:

1. Igualdad de oportunidades en la admisión de propuestas de prestación de servicios; y de oferta de bien para su adquisición.
2. Cumplimiento de los procesos precontractuales; de acuerdo a lo establecido en el Manual de Adquisiciones.
3. Propender al trato directo con los proveedores, mantenimiento de una relación contractual armónica y amigable y búsqueda de soluciones a través del dialogo.
4. Establecimiento de contratos claros, transparentes y ejecutables en las que se garantice el pago sin dilaciones como retribución al servicio recibido o por el bien adquirido.
5. Consideración al proveedor local, siempre que el servicio, producto y bien sean de calidad y cumpla los requerimientos exigidos por la entidad.
6. Las relaciones con Proveedores se basarán en prácticas justas y legítimas, por lo tanto, los contratos se harán fuera de todo tipo de prácticas relacionadas a dádivas, pago de favores, soborno y/o corrupción.

4. Compromiso con la comunidad:

1. Establecer lazos de integración, de armonía y buen trato con terceros y usuarios de productos no financieros; cuidando y manteniendo el buen nombre y la reputación institucional en toda actividad y vinculación contractual y no contractual.
2. Como Cooperativa socialmente responsable, se compromete a crear acciones de valor y canalizar esfuerzos para fomentar el desarrollo de la comunidad en la cual se desenvuelve, así como generar programas y actividades que promuevan mejoras al entorno, educación y bienestar dentro de su alcance como Cooperativa.

3. Promover el uso racional de los recursos naturales que demanda y utiliza en el curso normal de sus actividades y procura el cuidado y correcto tratamiento de los mismos a través de los diferentes programas de preservación, reciclaje y conservación que se desarrollen desde la Cooperativa.

ARTÍCULO 6.1.- DEL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS: Gerencia general será el responsable del cumplimiento de los procesos, programas, planes, eventos y proyectos que correspondan a la gestión del compromiso con los grupos de interés. Velará para que de acuerdo a los excedentes anuales se pueda establecer y asignar recursos económicos suficientes para cumplirlos a cabalidad.

La coordinación de actividades y planificación de proyectos y actividades estará a cargo de la Comisión de Educación y Sociales, sin perjuicio que, para cada evento, se podrá integrar comisiones especiales con la participación de directivos y empleados.

Gerencia general podrá delegar a los responsables de áreas internas la ejecución de programas, eventos y actividades.

ARTÍCULO 6.2.- DE LA EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO: El cumplimiento del compromiso con los grupos de interés, estará reflejado en:

1. El cumplimiento de la normativa legal externa e interna;
2. El establecimiento de proyectos y programas en el POA anual con un cronograma de actividades y con el establecimiento de un presupuesto económico que permita su ejecución;
3. Los proyectos sociales serán evaluados por el proceso de ejecución, sus resultados e impacto;
4. El Gerente General o a quien corresponda debe remitir un informe que consolida las actividades realizadas y los resultados obtenidos en materia de relación con Grupos de interés una vez al año y ser presentada al Consejo de Administración y este a la Asamblea.

ARTÍCULO 6.3.- PERSONAS EXCLUIDAS ENTRE SUS GRUPOS DE INTERÉS. - De acuerdo con el reglamento interno de la Cooperativa se encuentran inmersa la política de GRUPOS DE INTERES, lo cual excluye a los interdictos, insolventes, quienes consten en las listas restrictivas de la Cooperativas y no presente su certificado de exclusión.

CAPITULO III EL COMITÉ DE ETICA

ARTÍCULO 7.- COMITÉ DE ÉTICA: La Cooperativa integrará un Comité de Ética, organismo interno que velará por el cumplimiento de las disposiciones del presente Código.

ARTÍCULO 8.- INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA. - El Comité de Ética estará conformado por cinco integrantes: presidente del Consejo de Administración, un Miembro del Consejo de Vigilancia, Gerente General, Responsable de Talento Humano y Auditor Interno.

De este grupo se designará un presidente y un secretario, todos los miembros tendrán derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple, en caso de empate dirimirá el presidente del comité de ética.

Las sesiones del comité de ética se efectuarán de manera ordinaria una vez cada semestre,

y de manera extraordinaria cuando la situación lo amerite a pedido del presidente o a pedido de dos de sus miembros, el Comité sesionará con la mitad más uno de sus integrantes. Al darse algún incumplimiento al Código de ética y conducta se reunirá inmediatamente. El o la secretaria del comité de ética realizará el levantamiento de las actas de las sesiones del comité, así como su respectivo archivo en físico y digital.

ARTÍCULO 9.- RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE ÉTICA. - Como parte de sus responsabilidades, será competencia del Comité de ética:

1. Interpretar las disposiciones del Código de ética y precisar el correcto sentido, alcance y aplicación, con excepción del capítulo X, artículo 45 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, que es competencia del Oficial de Cumplimiento y del Comité de Cumplimiento.
2. Conocer y resolver sobre todos los casos que este Código de Ética lo determine, y que les sean denunciados, descubiertos o detectados y que estén debidamente fundamentados en el Anexo 2.
3. Promover un comportamiento y actitud de ética en todos los ámbitos de desempeño de actividades de los empleados, representantes, vocales, administradores de la Cooperativa.
4. Mantener un registro de los conflictos de interés reportados en los formatos respectivos y emitirá un informe, al menos con periodicidad semestral, para conocimiento del Consejo de Vigilancia y Administración, en el que se detalle las relaciones de este tipo detectadas, las conclusiones y recomendaciones que se consideren necesarias para mejorar el ambiente de control respectivo.
5. Dar seguimiento a las resoluciones y a las denuncias identificadas.
6. Informar a Gerencia General las sanciones que se consideren de acuerdo al incumplimiento en cada caso presentado de los empleados y al Consejo de Administración y Vigilancia en caso de los Directivos.

En el momento en que los posibles casos de violación del presente Código llegaren a involucrar a uno o más de sus miembros, el Comité se conformará por aquellos miembros que no hicieren parte de las circunstancias objeto de estudio. Si no fuere posible conformar el Comité por falta de quorum, el presidente designará el (los) miembros sustitutos o un Comité Ad-hoc para analizar y determinar la existencia de los posibles casos de violación del presente Código.

Cuando los posibles casos de violación del presente Código llegaren a involucrar al presidente de la Cooperativa, el análisis de la situación y sus conclusiones deberán ser informados a la Asamblea de representantes.

CAPITULO IV DE LA TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

ARTÍCULO 10.- MANEJO DE INFORMACIÓN: El manejo de la información se realizará con confidencialidad, integridad y transparencia. Como colaboradores no se podrá utilizar indebidamente ni difundir información estratégica, contable y financiera. Por lo que no es permitido la divulgación, fuga o manipulación de la información; ni se podrá abusar, para fines particulares, de la información privilegiada que como empleados tenemos.

No se podrá proporcionar información sobre las operaciones y transacciones realizadas por los socios, a cualquier persona distinta del mismo socio, sus beneficiarios o representantes, debiendo tener presentes las normas de sigilo y reserva bancarios. Solo

puede entregarse información bajo requerimiento de la autoridad competente.

ARTÍCULO 11.- MODELO DE TRASPARENCIA: La cooperativa se presenta abierta a brindar información bajo las siguientes circunstancias y actores:

- a. Contabilidad abierta a sus socios, mediante la presentación de estatutos, balances, estados de pérdidas y ganancias, índices financieros, información mensual, ranking, etc., mucha de esta información cargada en su página web y con frecuente actualización.
- b. Presentación de resultados en reuniones de la Administración como Asambleas de Representantes;
- c. Educación cooperativa y financiera a directivos, socios y funcionarios sobre administración en general, aspectos macroeconómicos y macrosociales que posibiliten discernir el rumbo de la Cooperativa y poder ser parte de un proyecto de sociedad;
- d. Controles preventivos, detección y correctivos mediante auditorías internas permanentes, auditoría externas anuales y calificadoras de riesgo;
- e. Presentación de información al ente de control con periodicidad diaria/mensual/trimestral;
- f. Presentación de información al organismo de integración de manera que permita realizar comparativos institucionales;
- g. Recepción de pasantías de organizaciones fraternas locales, nacionales o internacionales.

ARTÍCULO 12.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN: La información requerida por personal externo, funcionarios, socios y directivos de la Cooperativa que no se encuentre publicada, podrá ser solicitada en cualquier momento mediante una solicitud escrita, siendo obligación de la institución y sus administradores el entregar lo solicitado, siempre considerando el criterio de sigilo y reserva de la información conforme se detalla en la normativa vigente y el Reglamento Interno de la Cooperativa.

ARTÍCULO 13.- GENERACIÓN DE RESPALDOS: Todos los empleados de la Institución están obligados a crear respaldos, tanto de la información, documentos, como de los procesos que realizamos en nuestro trabajo. Esto es muy importante; así, cuando tengan que ausentarse de la organización, por motivo de vacaciones, permisos o algún tipo de diligencias, las labores diarias podrán ser cubierta por los demás compañeros de trabajo.

Se debe tener un amplio sentido de compañerismo y de reemplazar a otro empleado que no esté en su puesto de trabajo por motivos justificados y con la debida autorización de su jefe inmediato o la persona responsable del departamento de Talento Humano.

ARTÍCULO 14.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA: La Cooperativa ha puesto a disposición de sus colaboradores varias herramientas de comunicación interna, entre las que tenemos: Intranet, correo electrónico, teléfono, celular. Estas deben ser utilizadas correctamente, sin pasar del uso al abuso y siempre para fines de la Entidad.

La información no debe ser destinada, compartida o reenviada por ningún medio a personas ajenas a la Institución. Estas comunicaciones deben basarse en el respeto, cordialidad, cortesía, claridad, veracidad y profesionalismo, tanto en lo que escribimos, como en lo que respondemos.

ARTÍCULO 15.- INTERNET: Todos los empleados de la Cooperativa deberán utilizar

correctamente este medio para fines de trabajo, mas no para consultas o entretenimiento personal, o asuntos que distraigan de las responsabilidades laborales.

La utilización de Internet debe ser sólo en páginas habilitadas y seguras; si bien ésta es una herramienta de comunicación eficaz, también es un medio para la transmisión de virus informáticos dañinos para la Institución.

La Cooperativa se guarda el derecho de designar permisos de uso y también podrá monitorear, revisar, analizar y copiar los registros existentes sobre la actividad registrada en Internet por sus colaboradores y en caso de una incorrecta utilización será susceptible de sanciones de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 16.- SOFTWARE BASE DE LA COOPERATIVA: Todos los colaboradores de la Cooperativa tienen la obligación de utilizar los servicios de tecnología, equipos y las aplicaciones estándar y autorizadas por la Institución para las tareas propias de la función, por lo que es prohibido descargar en los computadores programas o sistemas ilegales o sin licencia.

ARTÍCULO 17.- CORREO ELECTRÓNICO: Todos los colaboradores de la Cooperativa deberán usar el correo electrónico bajo criterios de responsabilidad y buen juicio, evitando su uso para asuntos ajenos a las actividades realizadas en la Cooperativa.

CAPITULO V DE LA ÉTICA Y MORAL DE LA COOPERATIVA

ARTÍCULO 18.- REQUISITO: La cooperativa requiere que todos sus grupos de interés cumplan con las normas establecidas para el alcance de los objetivos y metas planteadas, actuando de acuerdo con las normas éticas, valores y principios establecidas por la institución.

ARTÍCULO 19.- DEL ÓRGANO DE CONTROL: La Cooperativa de ahorro y crédito al ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cumple y basa su constitución, organización, administración, control y funcionamiento en la normativa legal que establece este órgano de control, busca que sus empleados, directivos y socios desarrollen sus actividades de conformidad con la legislación vigente.

ARTÍCULO 20.- TOMA DE DECISIONES: La ética y la moral de la Cooperativa está basada en la toma de decisiones democráticas por los órganos administrativos de la institución correspondientes, las mismas que serán apegadas a lo que establece las normas vigentes, el Órgano de Control, las Resoluciones de la Asamblea General de Representantes y de sus Órganos directivos.

ARTÍCULO 21.- CONFLICTO DE INTERÉS: Si en el ejercicio de las funciones o labores en la Cooperativa, se contraponen los intereses personales con los propósitos, políticas y operaciones de la Cooperativa, siempre deberán actuar a favor de los intereses de la Cooperativa.

Son conflicto de intereses los siguientes:

- a. El interés económico de algún miembro de la cooperativa o de su familia, sea en forma individual o a través de alguna empresa, que tenga o busque tener relación de negocios con la entidad, para lo cual se considerará de acuerdo al Reglamento de Adquisiciones;

- b. Desempeñarse como directivo, funcionario o cualquier otra posición importante en alguna empresa que tenga o busque tener relación de negocios con la Cooperativa;
- c. Actuar como apoderado o intermediario para beneficio de un tercero en transacciones con la cooperativa.
- d. Cualquier otra circunstancia que pueda disuadir al decisor de actuar en consonancia con los mejores intereses de la Cooperativa.

Los empleados, administradores y directivos de la Cooperativa evitarán que sus intereses personales se encuentren en conflicto con el cumplimiento de los deberes que, en el ejercicio de sus funciones, les haya sido encomendados. En ese sentido, deberán adoptar las medidas necesarias para que en ninguna circunstancia sus intereses personales dificulten el normal ejercicio de sus obligaciones y responsabilidades, debiendo informar de la existencia de cualquier asociación ilícita o inmoral, vinculación o circunstancia que pueda afectar su buen juicio profesional a través de las instancias previstas para el efecto. Por la misma razón, se considerarán la regulación existente respecto a aprobación de créditos y demás prohibiciones de mantener negocios relacionados entre la cooperativa y los grupos de interés. Cuando existan relaciones de hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con los socios que solicitan créditos, el oficial de crédito deberá informarlo a su jefe inmediato y rehusará a participar en el proceso de otorgamiento, administración o recuperación de este.

Por otro lado, el personal, administradores y directivos de la Cooperativa se encuentran prohibidos de obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, influencia o apariencia de influencia.

Si un miembro de cualquiera de los cuerpos directivos tiene un conflicto de interés sobre algún asunto que se someta a consideración de su propio cuerpo directivo, debe abstenerse de participar y votar sobre ese asunto, informando en la sesión del cuerpo directivo correspondiente y dejándolo asentado en el acta.

Todo directivo deberá de abstenerse de proponer en el cuerpo directivo de que se trate, asuntos que sean de su interés personal para obtener un beneficio para sí mismo o que resulten en beneficio directo a sus familiares.

Los empleados de la Cooperativa se abstendrán en lo posible de patrocinar, asesorar, asistir o representar, directa o indirectamente, a cualquier persona en cualquier materia o asunto que éstos demanden o requieran ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales, en contra de los intereses de la cooperativa. Asimismo, los empleados de la cooperativa se abstendrán de intervenir en los procesos administrativos o judiciales de casos o asuntos específicos en los que el empleado haya tenido decisión, opinión o participación directa, hasta un año después de su renuncia, cese, resolución contractual, destitución o despido.

ARTÍCULO 21.1.- SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS: De los conflictos de interés que se pueden presentar entre las partes:

1. Socios – Empleados
 - a. Privilegio entre socios, determinados socios pueden recibir mejores servicios que otros en función de los beneficios que obtenga la Cooperativa.
 - b. Privilegios en la atención de socios por la relación de parentesco que puedan tener.

- c. Preferencias en el otorgamiento de créditos en las tasas de interés, incumpliendo la normativa interna.
 - d. Preferencias en la extensión de plazos en los créditos otorgados.
 - e. No cumplir con los requisitos mínimos para el otorgamiento de créditos.
 - f. Información incompleta o no adecuada, la entidad puede ser renuente a proporcionar información a sus socios cuando tiene un interés predominante sobre el socio.
 - g. Empleados aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prebenda o gratificación, para sí u otras personas, de los clientes, socios de la Cooperativa.
 - h. Tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos o mejores tasas de interés en los ahorros y pólizas sobre los rangos establecidos de negociación.
2. Proveedores- Empleados
- a. Recibir descuentos personales u otros beneficios de parte de proveedores, prestadores de servicios o clientes que no están disponibles para todos los empleados.
 - b. Aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prebenda o gratificación, para sí u otras personas, de los clientes, socios o proveedores de la Cooperativa.
 - c. Solicitar préstamos, aceptar descuentos u otorgar préstamos a título personal a Proveedores, socios y/o Colaboradores en general.
 - d. Realización de contratos con poderes de proveedores para realizar operaciones en nombre de éstos con la Cooperativa, salvo autorización previa del Responsable de Talento Humano y el Comité de ética.
3. Empleados-Directivos
- a. Tener un empleo donde el otro empleador es un competidor directo o indirecto en el caso de los directivos.
 - b. Tener un segundo un empleo donde el otro empleador es un competidor directo o indirecto en el caso de los empleados.
 - c. Cualquier asunto comercial, financiero o laboral de carácter personal, ajeno a la Cooperativa, en el que se tenga participación económica y pueda afectar los intereses de la Cooperativa debe ser reportado.
 - d. Los administradores y empleados que tienen incentivos financieros o de otro tipo para favorecer los intereses de un socio o grupo de socios frente a los intereses de otros socios, valiéndose incluso de un indebido manejo de la información confidencial proporcionada por dichos socios.
 - e. Solicitar préstamos, aceptar descuentos u otorgar préstamos a título personal a Proveedores, Clientes y/o Colaboradores en general.
 - f. Usar para beneficio personal, o de sus familiares o de personas relacionadas, información reservada, privilegiada o confidencial a que se tuviere acceso en razón de su función o cargo dentro de la Cooperativa.
 - g. Decidir la contratación, calificación y/o promoción de familiares y/o de personas relacionadas, al interior de la Cooperativa.
 - h. Participar en la decisión de alguna operación crediticia, en la que algún empleado o directivo que tenga vinculación con otros grupos de interés dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
 - i. Conocer de actos de sus jefes inmediatos, Gerente, Directivos que presuman fraudes.

El Consejo de Vigilancia será la instancia de supervisión general que vele por el cumplimiento de las políticas de conflicto de interés de los diferentes grupos de la Cooperativa. Dentro de las denuncias que les hagan conocer identificará aquellas en las que se ha violado alguna disposición del presente Código, en cuyo caso se aplicará el

procedimiento y sanciones que correspondan de acuerdo al Reglamento Interno y el presente Código, cuyo criterio principalmente deberá resguardar los intereses de la Cooperativa frente a terceros. El Comité de Ética presentará un informe semestral al Consejo de Vigilancia y Administración, sin perjuicio de que el Consejo de Vigilancia pueda revisar las actas del Comité de Ética.

Corresponde a jefes departamentales, velar por el cumplimiento y observancia del presente Código respecto de su personal a cargo.

Los Empleados de la Cooperativa que de acuerdo con las normas reglamentarias vigentes tengan la capacidad para decidir sobre las operaciones que puedan implicar la realización de actividades ilícitas, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitarlas.

Es responsabilidad de cada uno de los Empleados de la Cooperativa, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales e internas.

ARTÍCULO 21.2.- COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES: Todos los empleados, directivos, administradores de la Cooperativa, sin importar el puesto que ocupen ni el área a la que pertenezcan podrán comunicar a través de los mecanismos existentes los conflictos de intereses que tengan conocimiento, así como los hechos que constituyan prácticas ilegales o antiéticas, las mismas que serán consideradas de carácter "*confidencial*" ya que su identificación no será revelada, por lo que deberán firmar el Anexo N° 02. Al tener conocimiento de algún conflicto de interés este deberá darse a conocer de manera inmediata.

ARTÍCULO 21.3.- REGISTRO DE ACTIVIDADES QUE ORIGINAN CONFLICTOS DE INTERESES: Se llevará un registro actualizado de los empleados, administradores, directivos, socios que originaron los conflictos suscitados, las personas afectadas, dicho registro será de conocimiento del Comité de ética y puesto a conocimiento al Consejo de Vigilancia, la misma que tendrá calificación de "*confidencial*".

El registro contendrá la siguiente información:

- ✓ Identidad de los directivos, administradores, empleados, socios y de las personas afectadas que han estado expuestas al conflicto de intereses.
- ✓ Fecha en la que se ha originado el conflicto.
- ✓ Instrumentos o servicios a los que hace referencia el conflicto.
- ✓ Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
- ✓ Descripción del proceso de gestión, minimización o subsanación de la situación, de ser el caso.

ARTÍCULO 21.4.- El procedimiento para resolver los conflictos de intereses, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- 1- Identificación del grado de participación de los involucrados.
- 2- En caso de conflicto entre la Cooperativa y un socio, deberá salvaguardarse el interés de este último.
- 3- En caso de conflicto entre socios:
 - ✓ Se evitará favorecer a ninguno de ellos;
 - ✓ No se podrá, bajo ningún concepto, revelar a unos socios las operaciones realizadas por otros.
 - ✓ No se podrá estimular la realización de una operación por un socio con objeto de beneficiar a otro.

- 4- En caso de conflicto entre personal afectado y la Cooperativa, deberá primar el interés de esta última.

ARTÍCULO 21.5.- OBLIGACIÓN DEL ORGANO DE DIRECCIÓN DE ADMINISTRAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS QUE SURJAN EN SU INTERIOR: Cuando se produzcan conflictos de interés en su interior se procederá de la siguiente manera:

1. Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.
2. Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Administración serán resueltos por el Consejo de Vigilancia.
3. Los conflictos de la Gerencia con los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.
4. No existirá superposición de funciones entre el Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración, por cuanto las funciones y atribuciones del consejo de vigilancia se encuentran normados por la ley, Estatuto Reglamento Interno y en el reglamento o manual que se elaborará, en el que se determinará el alcance de sus atribuciones que son específicas de control interno; y por su parte, el Consejo de Administración, de ser pertinente aceptará y acatará las recomendaciones de las observaciones y velará por la administración integral en la que conste el mejoramiento de procesos en ejecución de las recomendaciones que técnicamente sea ejecutables, al producirse superposición de funciones entre los consejos de Administración y Vigilancia el Auditor interno realizara las consideraciones necesarias de consulta a la SEPS.
5. Los conflictos de los vocales del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Asamblea General.
Las resoluciones adoptadas por los Consejos podrán ser apelados ante la Asamblea General.
6. Los conflictos de interés serán conocidos, tratados y procesados de acuerdo con el reglamento del comité de resolución de conflictos donde se establecerá el debido proceso y el derecho a la defensa.

ARTÍCULO 22.- OBLIGACIÓN DEL ORGANO DE DIRECCION DE SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA: El Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración serán los encargados de supervisar el cumplimiento al Código de ética, lo harán de acuerdo a los informes que sea presentado por el comité de ética de manera semestral en base los reportes de incumplimientos al código de ética y conducta, conflictos de interés, misma que será dado a conocer al Comité de gobernanza y dejará constancia en acta de seguimiento.

ARTÍCULO 23.- DE LA OBLIGACIÓN DE LOS DIRECTIVOS, GERENTE, JEFE DE ÁREAS Y EMPLEADOS: Es obligación de los Directivos, Gerente, jefes de áreas y empleados de comunicar a la Cooperativa sobre las relaciones directas e indirectas que mantengan entre ellos o cualquier otro grupo de interés, esta comunicación lo realizaran mediante el llenado de un formato debidamente establecido que tendrá que ser presentado de manera anual al Responsable de Talento Humano.

ARTÍCULO 24 .- RESPONSABLE INDEPENDIENTE PARA RECIBIR Y GESTIONAR LAS DENUNCIAS: El responsable de recibir y gestionar las denuncias al incumplimiento del código de ética y conducta de la Cooperativa y conflictos de interés será el Comité de ética, un Miembro del Consejo de Vigilancia que formará parte del Comité de

Ética, quien al recibir las denuncias de incumplimientos y conflictos de interés será el responsable de recabar la información debidamente fundamentada de las partes involucradas y presentarlo al comité de ética para su respectivo análisis y decisión a tomar.

Verificando los procedimientos establecidos y preservando el anonimato de quien ha comunicado de un posible incumplimiento. El nombre del denunciante guardará en reserva y en todo caso protegerá y no permitirá represalias ni discriminación alguna contra colaboradores por el hecho de haber denunciado de buena fe infracciones reales o sospechosas o haber colaborado en el esclarecimiento de los hechos denunciados

Las denuncias serán investigadas y de encontrarse motivos suficientes, se convocará por separado a las partes acusadora y acusada, para que valore los hechos y las pruebas que se presentaren y emitan su pronunciamiento desechando la denuncia por falta de fundamento o emita su respectivo informe.

ARTÍCULO 25.- MECANISMO DE COMUNICACIÓN PARA DENUNCIAS:
Cualquier hecho que, a juicio de un empleado, representante, directivo, proveedor, socio, vulnere el Código de Ética y Conducta o que de algún modo pueda interpretarse como atentatorio a las normas éticas que rigen en la Cooperativa, incluso si éstos además tuvieran carácter fraudulento o ilegal, se deberá informar de inmediato y lo podrán realizar por los siguientes medios:

1. Al comité de ética, entregado por medio escrito, mediante el formato establecido en el Anexo 2.
2. Mediante correo electrónico a través del formato que constara en la página web de la Cooperativa, correo que tiene que ser creado exclusivamente para denuncias relacionadas al comportamiento ilegal o antiético, mismo que será manejado por la secretaria o secretario (Miembro del consejo de vigilancia) del comité de ética, con copia al Presidente del Consejo de Administración.

ARTÍCULO 25.1.- UTILIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE DENUNCIA:

1. Los mecanismos de denuncia de incidencias de ética y conducta solo podrán ser utilizados para reportar situaciones de incumplimiento del Código de Ética y Conducta, formular consultas o elevar inquietudes relacionadas con el cumplimiento del Código, o por los conflictos de interés que se pudieran suscitarse con los empleados, administradores, socios, directivos, proveedores, corresponsales.
2. En ningún caso podrán utilizarse los canales de denuncia en incidencias de ética para denunciar hechos, situaciones o acciones que no se consideren incumplimiento del Código de Ética y Conducta. Tampoco deberán utilizarse para, de manera mal intencionada, desprestigiar o causar daño a una persona o grupo de personas
3. El uso irresponsable de los canales alternativos de reporte de incidencias de ética será considerado como una falta grave y sujeto a sanción.
4. Al realizar su denuncia, deberá proporcionar su nombre, número cedula de empleado y una breve descripción del motivo de su reporte. La honestidad es un valor muy importante, por lo que su denuncia deberá ser objetiva, fundamentada y sustentada.
5. Una vez efectuado la denuncia deberá mantenerlo en absoluto secreto.

ARTÍCULO 26.- LINEAMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS. - Las quejas y reclamos podrán presentarse por presunto incumplimiento al Código de Ética y Conducta, conflictos de interés, podrán realizarlo tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el

trámite correspondiente. El responsable de receptor la queja y reclamo será el Miembro del Consejo de Vigilancia designado.

Para la solución de reclamos se considerará lo siguiente:

- a. La queja y reclamo no podrán ser anónimas; sin embargo, la Cooperativa garantizará el carácter confidencial de la misma. En la medida que suministre mayor información y detalles, más rápida y eficaz será la investigación que se realice.
- b. En primera instancia el responsable de receptor las denuncias verificará de acuerdo al formato establecido de quejas o denuncias en el Anexo 2.
- c. Una vez recibida la queja o denuncia, la registrará y le asignará un número de folio único y consecutivo.
- d. En un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se reciba la queja o denuncia, solicitará al denunciante que en un plazo de cinco días hábiles proporcione información adicional, a fin de obtener mayores elementos y estar en posibilidad de dar curso a la misma, de no recibirlos en el plazo previamente establecido, la queja o denuncia se tendrá como no presentada, y se archivará como concluida.
- e. Al cumplir con los requerimientos el denunciante, la persona responsable informará que la circunstancia de presentar una queja o denuncia no otorga al denunciante que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité de ética, además dará a conocer al denunciante la admisión de la queja y que el Comité determinará la resolución dentro de un plazo máximo de un mes contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.
- f. En caso de que la denuncia o queja no sea de incumplimientos al código de ética y conducta, procederá con el archivo y será canalizada al área correspondiente para su atención y seguimiento
- g. Cuando la queja o denuncia sea un incumplimiento al código de ética y conducta y conflictos de interés, el responsable recabará todas las pruebas necesarias y escuchará a las partes involucradas para su presentación al comité de ética.
- h. El responsable de recibir las quejas o denuncias elaborará un informe para presentar al Comité de ética en la respectiva sesión.
- i. El comité de ética podrá llevar a cabo entrevistas u otras técnicas de investigación con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que estime puedan aportar información útil para esclarecer los hechos. Esta investigación se efectuará dentro de un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la recepción de la denuncia, prorrogables por un período adicional de treinta (30) días hábiles de ser necesario.
- j. Todas las investigaciones se llevarán a cabo con el debido respeto, tanto al denunciante, a él/la presunto/a acusado/a: quienes en ningún caso deberán recibir un trato desfavorable por este motivo, y al denunciado/a, cuya inocencia se presumirá.
- k. Se protegerá la intimidad y dignidad de las personas afectadas y se procurará la protección de el/la presunto/a acusado/a en cuanto a su seguridad, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre, para lo que el Comité podrá recomendar a la Alta Gerencia la adopción de las medidas que se consideren oportunas en cada caso.
- l. Concluida la investigación, el Comité elaborará el informe correspondiente con sus conclusiones y medidas a ejecutarse, y lo remitirá al Gerente General en caso de colaboradores para que proceda con la ejecución de las acciones señaladas por el Comité. Se informará por escrito a las partes involucradas el resultado de la investigación. Para el caso de los directivos y los socios se remitirá al Consejo de Administración.

CAPÍTULO VI

DEBERES GENERALES DE LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y SOCIOS DE LA COOPERATIVA:

ARTÍCULO 27.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, Y EMPLEADOS DEBERÁN:

1. Brindar un trato cordial a clientes internos, externos y socios de la Cooperativa.
2. Abstenerse de realizar cualquier actividad que implique discriminación por razón de sexo, raza, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas, preferencias sexuales o nacionalidad.
3. Evitar cualquier tipo de acoso sexual, verbal, psicológico, que signifiquen intimidación, asedio, hostigamiento, insinuación constante o de cualquier conducta intimidante ya sea por motivos de: origen étnico, sexo, orientación sexual, religión, nacionalidad, ciudadanía, edad, incapacidad, estado civil, o situación económica así como aquellos actos que signifiquen intimidación o aquellos signos, gestos u otras manifestaciones indeseables, dirigidos a socios, clientes, empleados, vocales y representantes de la Cooperativa.
4. Difundir el Código de ética de forma tal que puedan conocer socios y clientes.

ARTÍCULO 28.- EN LAS RELACIONES CON SOCIOS Y CLIENTES LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, Y EMPLEADOS DEBERÁN:

1. Ajustarse a la verdad cuando se proporcione información, especialmente sobre las características de los productos y servicios que la Cooperativa ofrezca, sin ocultar, sus riesgos, comisiones y otros costos.
2. Proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y clientes, únicamente a éstos o a sus representantes.
3. Ofrecer los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades, en los términos de los manuales correspondientes.
4. Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos y políticas, elaborados por la Institución, en las funciones que cada uno maneje y ofrezca, con la debida oportunidad y cuando proceda.
5. Poner en conocimiento de sus superiores, a la brevedad posible, cualquier situación que pueda causar perjuicio a los socios y clientes o que represente un conflicto entre éstos y la Institución.
6. Abstenerse de intervenir en cualquier negocio con los clientes o socios en el que pueda primar los intereses personales sobre los de la Cooperativa.
7. Abstenerse de cualquier práctica de tráfico de influencias, actuando con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción.

ARTÍCULO 29.- EN SUS RELACIONES CON LA COOPERATIVA LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS DEBERÁN:

1. Velar por los intereses de ésta y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos.
2. Emplear el tiempo de sus labores para realizar únicamente actividades propias de sus funciones.
3. Informar a Gerencia General, Auditoría Interna o de ser el caso al Consejo de Administración, de cualquier acto doloso que signifique toma, sustracción u ocultamiento de valores, documentos, datos o información de la Cooperativa, para

- su uso personal o de terceros.
4. Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con las labores de la Cooperativa, así como hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de información privilegiada que obtengan como resultado de sus funciones.
 5. Guardar estricta confidencialidad de la información que en el ejercicio de sus funciones conozca o llegare a conocer y guarden relación directa o indirecta con la Cooperativa.
 6. Inhibirse de comunicar, divulgar rumores, información falsa o reservada que pueda dañar la imagen y/o el prestigio de la Cooperativa o entre ellos.
 7. Inhibirse de revelar información a socios sobre prácticas de sus competidores;
 8. No aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier prebenda o gratificación, para sí u otras personas, de los clientes, socios o proveedores de la Cooperativa.
 9. Se prohíbe utilizar los bienes de la Cooperativa, su nombre, marca e imagen, para beneficios personales, familiares o de terceros.
 10. Velar por la conservación de los bienes de la Institución e impedir que los medios e instalaciones de ésta sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno.
 11. Inhibirse de ejercer influencias o usar de ellas para obtener designaciones de índole profesional o situaciones de privilegio por el cumplimiento que le corresponde de su trabajo.
 12. No aceptar regalos por parte de socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos o mejores tasas de interés en los ahorros.
 13. Abstenerse de usar la información crediticia, o de cualquier otro tipo, preparados por la Cooperativa, para revelarla en otra institución o para beneficios personales, sea directa o indirectamente; o para ser entregada a medios de comunicación sin previa autorización de gerencia.
 14. Abstenerse de usar la base de datos de los socios para beneficio personal o de terceros.
 15. Abstenerse de cobrar honorarios o comisiones por tramites o por tratos preferenciales.
 16. No solicitar o recibir descuentos en la adquisición de bienes y servicios que vendan los socios.
 17. No solicitar empleo a socios.
 18. Abstenerse de encubrir a cualquier representante, directivo, administrador o empleado que hubiese incumplido las disposiciones del presente código, lo cual lo vuelve responsable del incumplimiento.
 19. Respetar la cadena de mando y el orden jerárquico a la hora de generar información concerniente a la Institución, sus reglamentos y manuales, así como desarrollo de las actividades directivas o laborales.
 20. Inhibirse de manejar de manera directa y personal relaciones de crédito con entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos.

ARTÍCULO 30.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES, EMPLEADOS, PROVEEDORES O PERSONAS CON CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES EN SUS MUTUAS RELACIONES DEBERÁN:

1. Abstenerse de difundir rumores, información falsa, maliciosa o no fundamentada que pudiera dañar el buen nombre, prestigio, intereses y reputación de la Institución o entre ellos, así como de cualquier otro vocal, representante o empleado de la Cooperativa.
2. Ceñirse a las normas y disposiciones de este código, de los reglamentos internos,

del Estatuto, y de las demás reglas establecidas y que llegaran a establecerse; caso contrario, previo el debido proceso interno, independientemente de las funciones que desempeñe, por su calidad de socio, se suspenderá sus derechos, hasta que exista resolución en firme.

3. Colaborar entre sí para el buen desarrollo de sus actividades, labores y funciones.
4. Mantener en todo momento, una actitud transparente, de respeto, trato amable y cordial.
5. Solicitar única y exclusivamente la información que haya sido canalizada mediante el correspondiente órgano regular.
6. Abstenerse de utilizar su posición para ejercer cualquier tipo de tráfico de influencias.

ARTÍCULO 31.- EN SUS RELACIONES CON LA COMPETENCIA LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS DEBERÁN:

1. Evitar hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia y cuando resulte necesario, estos deben ser justos, objetivos y completos.
2. Ponderar de manera objetiva los elementos positivos de los servicios y productos ofrecidos por la Cooperativa, enfatizando los aspectos en los que éstos superan a los de la competencia, tales como intereses, calidad y comisiones, etc., siempre que sean verídicas y estén comprobadas objetivamente o basadas en información publicada por dicho competidor.
3. Abstenerse de difundir maliciosamente información tendiente a desprestigiar a sus competidores, representantes, vocales y empleados.
4. Basar la promoción de sus productos y servicios de la Cooperativa en sus cualidades y en lo beneficios que pueden reportarle al socio y no en las deficiencias de los productos y servicios equivalentes de la competencia.
5. No comentar sobre la reputación o sobre las prácticas comerciales de los competidores y evitar referirse a sus problemas o puntos débiles como, por ejemplo, dificultades financieras, juicios pendientes e investigaciones gubernamentales a que estuvieran sometidos.
6. Abstenerse de realizar tareas, trabajos o prestar servicios a favor o en beneficio de empresas competidoras de la Cooperativa, o que puedan llegar a serlo.

ARTÍCULO 32.- LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LAS NORMAS LABORALES:

1. Estarán, en el ámbito de la competencia laboral, amparados por las normas del Código del Trabajo, procurándoles prácticas laborales justas, sustentadas en el talento humano y desempeño; reconociéndoles iguales oportunidades y crecimiento personal.
2. Deberán, en todo tiempo, proporcionar información fidedigna a sus superiores o compañeros, evitando emitir informaciones falsas, inexactas o distorsionadas, o negándose a colaborar en la realización de proyectos internos.

ARTÍCULO 33.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DEBERÁN:

1. Los empleados proporcionarán información transparente, veraz y fidedigna a su jefe inmediato. De igual forma, la información que proporcionen los jefes de área,

- a la gerencia general será transparente, verás y fidedigna. Asimismo, la información que Gerencia General o Responsables de Unidades y Departamentos proporcionen al Consejo de Administración, reunirá las características enunciadas, las mismas que serán previamente convalidadas, de tal manera que los datos, registros y operaciones que se realicen en la Cooperativa, contengan exactitud y precisión, reflejando transparencia y veracidad, de tal forma que demuestre el cumplimiento de todas las políticas. Todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.
2. Mantener su compromiso de confidencialidad de la información que haya llegado a su conocimiento durante el ejercicio de sus funciones, independientemente de que al momento de cumplir sus funciones haya suscrito el acuerdo de confidencialidad. Toda persona que labore o tenga acceso a información de la Cooperativa, obligatoriamente suscribirá el convenio de confidencialidad.
 3. Se entiende por información privilegiada, aquella que no ha sido revelada o que por disposición de la Cooperativa debe quedar restringida al público, considerando entre esta, la información que resulte de las operaciones que los socios celebren con la Entidad.
 4. Todos los vocales, representantes, administradores y empleados deberán salvaguardar la confidencialidad de la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., como consecuencia de sus actividades y limitar su divulgación únicamente a las autoridades cuando éstas lo requieran y bajo autorización del Consejo de Administración.
 5. En ningún caso se justificará el difundir rumores o información alterada o privilegiada, que distorsione o afecte la opinión pública y/o pueda influir en el ánimo de los socios.
 6. Procurar que en las actividades que realice la Cooperativa se identifiquen y se mitiguen los riesgos de carácter financiero, que pueda afectar la seguridad, el patrimonio e imagen de la Institución.

ARTÍCULO 34.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS EN RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL, DEBERÁN:

Observar, en todo tiempo, las normas de seguridad y cuidado ambiental, utilizando de forma adecuada y eficientemente, los equipos, materiales, recursos e informaciones que para el efecto se hayan adecuado en la Cooperativa.

CAPÍTULO VII ÉTICA DEL PERSONAL

ARTÍCULO 35.- ADHESIÓN: La cooperativa requerirá a su personal, como condición para pertenecer a esta, adherirse a este código y cumplir con sus normas, reglas y principios.

ARTÍCULO 36.- LEALTAD: El personal de la cooperativa servirá con fidelidad a sus socios y clientes, siendo leal a las políticas y normativa interna que tiene por objetivo velar por los intereses de la cooperativa.

Los empleados, administradores y directivos que compartiesen y/o diesen me gusta en publicaciones de la competencia, asimismo que sean participes a programas o actos

realizados por estos, además solicitar créditos, excepto cuando se trate de créditos vinculados, u otros servicios financieros que sean semejantes a los que la Cooperativa brinda, se entenderán como actos desleales e incumplimiento a la normativa, disposiciones y políticas establecidas en la entidad, lo cual dará lugar a la imposición de sanciones de acuerdo a lo establecido en el Régimen disciplinario del Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 37.- DILIGENCIA: Cada miembro del personal de la Cooperativa aplicará en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados.

ARTÍCULO 38.- NO DISCRIMINACIÓN: La alta dirección y jefes inmediatos de la cooperativa deben considerar a los subalternos y las subalternas, en sus oportunidades y condiciones de trabajo, sin discriminación por razones de raza, condición social, ideología, género o religión.

Las personas responsables de la selección y contratación de los empleados, deben efectuarlas en base en las capacidades que muestran los candidatos para el desempeño de su trabajo, sin ejercer sobre ellos ninguna discriminación por razones de raza, religión, color, sexo, estado civil, o por cualquier impedimento que no guarde relación directa con la labor que vaya a realizarse y las competencias requeridas para tal fin. La selección y contratación deberá efectuarse sin que exista ninguna presión personal o política.

ARTÍCULO 39.- ASCENSOS: La posición y el cargo de cada miembro del personal de la cooperativa debe ser el resultado de su preparación profesional, la calidad de su rendimiento, su comportamiento ético y las evaluaciones; por consiguiente, no debe valerse de influencias para obtener ventajas, mejoras salariales, promociones, ascensos o reconocimientos.

En la Cooperativa se reconoce el mérito de cada uno de sus empleados y se fomenta la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades y contribuciones de cada empleado. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados basada en las relaciones personales.

CAPITULO VIII GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ARTÍCULO 40.- SELECCIÓN DE PERSONAL: La selección del personal es responsabilidad de la persona Responsable del departamento de Talento humano, siempre se basará en una estricta rigurosidad, transparencia, honestidad y ética. Así, la información recopilada sobre el candidato será guardada con reserva.

Frente a un cargo disponible, la primera opción será el personal interno. Si en esta fase de reclutamiento no se encuentra al candidato idóneo de acuerdo con el perfil de la vacante requerido para el cargo, se procederá con la búsqueda en personas externas.

Todas las personas que aspiren ingresar a la Cooperativa, sin excepción, deben pasar por un proceso de reclutamiento y selección. No se va a aplicar prácticas de discriminación, favoritismo o tráfico de influencias con ningún candidato.

La Cooperativa se reserva el derecho, dentro del proceso de selección, de verificar antecedentes personales, crediticios y laborales. Las decisiones tomadas serán basadas, tanto en el perfil del candidato, como en el cargo.

ARTÍCULO 41.- NEPOTISMO: Es importante evitar los conflictos de interés que los empleados, administradores y directivos podemos tener dentro de la Cooperativa, ya que estas relaciones familiares pueden generar presiones y desconfianza en el ambiente laboral, debido al comportamiento que tengan nuestros parientes.

Por lo que se evitará contratar a familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, respetando los que ya existen. Es indispensable que todos, tanto al ingresar en la Institución, como durante nuestro ejercicio laboral, comuniquemos cualquier relación de nepotismo existente. A continuación, se muestran grados de parentesco, según consanguinidad y afinidad.

| NIVEL | PARENTESCO | |
|---------------|----------------------------|--------------------------------|
| | CONSANGUINIDAD | AFINIDAD |
| Primer grado | Padres e Hijos | Padres e hijos del Cónyuge |
| Segundo grado | Abuelos, hermanos y nietos | Abuelos y hermanos del Cónyuge |
| Tercer grado | Tíos, sobrinos | |
| Cuarto grado | Primos | |

Será obligación de solicitar a los órganos directivos, de control, gerente, jefes de áreas, auditoría interna y externa, el comunicar a la entidad sobre relaciones directas o indirectas que mantengan entre ellos, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

CAPITULO IX

NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO EMPLEADOS, ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS

ARTÍCULO 42.- IMAGEN PERSONAL: Como empleados nos regiremos a las normas de conducta personal impuestas por la Cooperativa. Es necesario que nuestro comportamiento, tanto dentro como fuera de la Cooperativa, (eventos culturales, sociales, deportivos, etc.) sea el apropiado, siempre mostrando una conducta ética, adecuada e íntegra.

En relación con la imagen física, es de carácter obligatorio usar diariamente la vestimenta que ha dispuesto la Institución, en caso de inobservancia se aplicará las medidas disciplinarias de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 43.- ACTITUD DE APRENDIZAJE: Es responsabilidad de los empleados poner dedicación, voluntad y energía para aprovechar las oportunidades de capacitación que la Cooperativa brinda, por lo que obligatoriamente deberán asistir a las capacitaciones planificadas por la Institución, sean estas impartidas por capacitadores externos u otros empleados de la Cooperativa. En caso de inasistencia se sancionará de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 44.- USO DE LA CUENTA DE AHORROS DEL EMPLEADO: Al ingresar a trabajar en la Cooperativa se abre una cuenta de ahorros al empleado, con el objetivo principal de depositar el salario mensual. Sin embargo, pueden hacer uso de esta

para otros fines, siempre y cuando sean lícitos. Ante cualquier eventualidad con las áreas internas de control o los organismos nacionales de control, deberán justificar al departamento de Talento Humano y la Unidad de Cumplimiento el manejo financiero de la misma.

ARTÍCULO 45.- PERMISOS Y LICENCIAS: La Cooperativa entiende que se pueden presentar emergencias o situaciones en las cuales es necesario que salgamos de la organización para atenderlas personalmente, entre ellas tenemos: calamidad doméstica, enfermedad, trámites, nacimiento de hijos, entre otros. La solicitud de permiso para ausentarse de la Institución se deberá hacer en el departamento de Talento Humano y al jefe inmediato, expresando los motivos para la licencia con los respectivos justificativos de ser el caso.

ARTÍCULO 46- AUSENTISMO LABORAL: Como colaboradores de la Cooperativa no se permitirá el ausentismo, es decir, no acudir a trabajar cuando deberían estar ahí, así como estar en el puesto sin realizar actividad alguna. Todo ello, denota irresponsabilidad, falta de honradez y ética en la actividad profesional ya que afecta al buen desenvolvimiento de la Institución. Se considerará como una falta grave, pues se está engañando a la Cooperativa al cobrar un sueldo por un trabajo que no se está haciendo.

De acuerdo con el artículo 36 del Reglamento Interno de Trabajo, se concederá al empleado para que atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor hasta por tres horas máximas durante la jornada de trabajo en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo se descontará el tiempo no laborado, previa autorización de gerencia y el/la responsable del departamento Talento Humano con las justificaciones correspondientes.

ARTÍCULO 47.- ABUSO DE PODER: No se tolerará el abuso de poder en el lugar de trabajo, considerando el abuso de poder a cualquier manifestación de una conducta abusiva, comportamientos, palabras, actos verbales y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física. Bajo ningún motivo, se aceptará abusar del cargo que se tiene en la Cooperativa para obtener beneficios personales, dentro y fuera de la Institución; y tampoco pasar por encima de empleados, socios, clientes o proveedores. Al detectar este tipo de conductas por parte de algún jefe o compañero de trabajo, se debe reportar a jefes inmediatos o a Talento Humano para la imposición de las respectivas sanciones.

ARTÍCULO 48.- RELACIONES SENTIMENTALES: La Cooperativa respeta las interrelaciones basadas en el compañerismo debido a vinculaciones laborales, manteniendo los límites necesarios que permitan una interacción amigable, cordial, respetuosa que permita denotar la consideración y estima creando un ambiente propicio para fortalecer el dinamismo y profesionalismo encaminando el trabajo conjunto o en equipo.

Al generarse relaciones sentimentales dentro del grupo de trabajo, ésta atenta al trabajo dinámico y armónico, con posibilidades de crear un conflicto de intereses personales que podría ser un riesgo potencial para el desempeño profesional de un empleado, Adicionalmente las rupturas sentimentales afectan la concentración, eficacia y productividad que generan problemas en el clima laboral, Por esta razón, y a pesar de que estas situaciones pueden ocurrir, la Cooperativa no tolerará el establecimiento de relaciones de tipo amoroso entre compañeros y propenderá a evitarlas.

La cooperativa establece una política de no tolerancia de aceptar las relaciones sentimentales o amorosas entre empleados, administradores y directivos, por lo que de darse esta situación las personas involucradas, con su decisión de renunciar, deberán informar a los jefes inmediatos quienes, con la responsable del Departamento de Talento Humano, analizarán el impacto y decidirá la posibilidad de aceptar la decisión de separación o renuncia de uno de los dos o de los dos.

Sin embargo, si la relación de orden sentimental o amorosa fuese descubierta por la entidad o por denuncia, los involucrados deberán renunciar o serán separados los dos por violar esta política de no tolerancia al establecimiento de relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo, o con administradores y directivos.

ARTÍCULO 49.- QUEJAS: No es ético estar quejándose constantemente, ni pronosticando males sobre el accionar de compañeros o de la Entidad. Se deberá evitar tener contacto con aquellos empleados que pasan quejándose, por bien personal y el de la Cooperativa.

Es compromiso de todos los empleados, administradores y directivos con la Cooperativa el de retroalimentar, direccionar bien las quejas y hacer críticas constructivas en los procesos de trabajo, pero en ninguna circunstancia, convertirse en empleados “profetas del desastre”. Si no se está conforme con el accionar de la Cooperativa, se deberá explorar la posibilidad de buscar otra opción laboral, para así evitar el estar quejándose todo el tiempo.

La Cooperativa acepta comentarios y sugerencias constructivas de los empleados, a través de canales como los jefes inmediatos o Talento Humano, siempre con el fin de mejorar.

ARTÍCULO 50.- DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA: No se aceptará la divulgación de la información interna entre empleados, administradores o directivos, en caso de darse esta situación se indagará hasta las últimas instancias y se sancionará a todos los implicados.

De esta manera todos los integrantes de la Cooperativa tienen el compromiso de cortar esta práctica no prestándose a escuchar, opinar o difundir información que afecte negativamente el clima laboral.

ARTÍCULO 51.- DELITOS: El delito es una “conducta, acción u omisión tipificada y penada por la ley”. No se consiente que empleados, administradores o directivos puedan facilitar o cometer ningún tipo de delitos; si esto sucediera, la Cooperativa tiene la obligación de sancionar de acuerdo con la normativa interna y poner a disposición de la justicia.

Ante la denuncia de un delito, la Cooperativa iniciará la correspondiente investigación, y no se emitirán pronunciamientos oficiales sin la justa comprobación de lo que se esté imputando. La Cooperativa nunca juzgará sin pruebas; siempre se tendrá el derecho a la defensa y escuchará al presunto infractor frente a la acusación de un delito cometido.

Será considerado como falta grave aquellos actos de promoción, inducción e incitación realizada por directivos, administradores y empleados a los demás compañeros y subalternos para que realicen inversiones, gastos, compras de bienes y servicios que no estén enmarcados como legales o que se presuma son ilegales.

Asimismo toda acción u omisión que tenga por objeto colaborar en actividades relacionadas al delito de lavado de activos y que su actuación sea dolosa, los directivos, administradores y empleados que hayan colaborado de forma consiente en procesos de ocultamiento de información y control de prevención de lavado de activos a más de las sanciones en el Reglamento Interno de la Cooperativa y en el Reglamento Interno de trabajo, que son de carácter internos, estas acciones u omisiones serán remitidos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico y denunciados a la fiscalía para que las autoridades competentes establezcan los procesos de investigación y sanción conforme a la ley.

ARTÍCULO 52.- CONSUMO DE SUSTANCIAS ALCOHÓLICAS, ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICAS: Se debe tener presente que el abuso de licor es una amenaza tanto para la seguridad, salud y productividad de todos los colaboradores, como para la Institución, debido a que interfiere con la capacidad de cumplir con las obligaciones.

Dentro de las instalaciones de la Cooperativa es prohibido el consumo de cigarrillos, sustancias alcohólicas, estupefacientes, tampoco se puede acudir al trabajo bajo los efectos de estas, en caso de incurrir en esta prohibición se aplicarán las sanciones de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo.

CAPÍTULO X

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO.

ARTÍCULO 53.- LOS REPRESENTANTES, VOCALES, ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS PARA PREVENIR EL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO DEBERÁN:

1. Conocer, comprender y cumplir de manera estricta con todas políticas, Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo, ley y su reglamento, así como con las disposiciones, resoluciones y circulares emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, La Unidad de Análisis Financiero y Económico, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás autoridades competentes, para lo cual la Cooperativa implementará la correspondiente capacitación e inducción a sus Vocales de los Consejos, administradores y empleados.
2. Mantener estricta reserva respecto a la información requerida por la autoridad competente, así como de los reportes, o los que se refiere a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y el Manual de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo.
3. En el cumplimiento de sus actividades, aplicar las políticas y procedimientos de “conozca a su cliente”, “conozca a su empleado”, “conozca a su proveedor”, “conozca a su corresponsal”, y “conozca a su mercado”. Determinados en el Manual de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo, y abstenerse de mantener relaciones comerciales con personas o empresas sindicadas o encausadas en delitos relacionadas con actividades de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, considerando para esto listas restrictivas como: CONSEP, OFAC,

- ONU y otras que se consideren necesarias.
4. Todas las personas que trabajen en la Cooperativa deberán comunicar oportunamente al Oficial de Cumplimiento, todo hecho o irregularidad por parte de otro empleado o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Cooperativa, con respecto a la política de prevención de lavado de activos, así también están obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas operaciones, transacciones y señales de alerta de los socios y clientes que, por su monto, frecuencia, destinatario, se aparten del perfil levantado en la Cooperativa y no presenten una justificación razonable, manteniendo la debida confidencialidad del caso, incluso después de haber cesado nuestras funciones dentro de la Institución. El Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones que correspondan y presentará un informe detallado al Comité de Cumplimiento, a fin de que pueda determinar, previo análisis, si es procedente reportar a las autoridades competentes las transacciones inusuales e injustificadas.
 5. Los Representantes, Vocales, administradores y empleados de la Cooperativa tienen la obligación de comprometerse a un manejo ético de las transacciones a su cargo y al sometimiento estricto a la política de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, con el fin de garantizar la seguridad institucional.
 6. El Oficial de Cumplimiento deberá contar en forma permanente con el apoyo de las áreas comerciales y de negocios, así como de la administrativa, para el desarrollo de programas de capacitación respecto a temas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
 7. Los empleados que sirvan de vínculo en la relación comercial entre la Cooperativa y sus socios cumplirán su función con responsabilidad, conociendo sus obligaciones y las sanciones a las que estarían sujetos por la inobservancia en la aplicación de los controles desarrollados.
 8. Todos los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa, serán conscientes del riesgo que asumen y en el que pueden involucrar a la entidad, si no aplican adecuadamente los mecanismos de control establecidos, tanto por la entidad, por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y como por la Unidad de Análisis Financiero.
 9. Asistir a los programas de instrucción y capacitación que la Cooperativa imparta, a fin de que estén en condiciones de cumplir cabalmente las disposiciones referidas en el artículo anterior.
 10. No se justificará el incumplimiento de normas y controles respecto a la prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, por alcanzar metas comerciales. Se considerará una falta grave y será materia de sanción.

CAPITULO XI

ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

ARTÍCULO 54.- MATERIAL PUBLICITARIO: La literatura promocional y la publicidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Isabel" Ltda. deberá ser clara, precisa, concreta, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofrecidos por la institución. Asimismo, no deberá contener la descripción de productos, afirmaciones o ilustraciones que sean confusas o inciertas, destacando cualidades que el producto no tiene u ocultando condiciones que el socio no hubiese aceptado.

ARTÍCULO 55.- MARCAS Y LOGOTIPOS: La cooperativa no utilizará de manera

desleal ni tomar ventajas de las marcas, símbolos y logotipos de otras entidades, nacionales o extranjeras, que puedan inducir al error o la confusión del público, con el propósito de obtener un beneficio indebido sobre el esfuerzo desarrollado por otros en el mercado.

ARTÍCULO 56.- MEDIOS DE OBTENER INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA: La cooperativa debe mantenerse al tanto de lo que ocurre en los mercados en que opera y tiene el derecho de revisar toda la información pública de sus competidores y de sus productos y servicios que ofrecen como, por ejemplo, estados financieros publicados, cotizaciones publicadas en los diarios, artículos y boletines comerciales con las características de sus productos y servicios, etc.

No obstante, no intentará obtener secretos comerciales o cualquier otra información de un competidor, por medios impropios tales como:

- Convencer al personal actual o ex empleados de un competidor a revelar información confidencial.
- Contratar asesores para obtener información confidencial de un competidor.
- Cualquier otro medio que no sea abierto y honrado.

CAPITULO XII DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 57.- SANCIONES: Los empleados, administradores o directivos de la Cooperativa que incumplan la normativa interna, serán sancionados de acuerdo con la Ley, la normativa interna y este Código.

ARTÍCULO 58.- CAPACIDAD SANCIONADORA: La competencia para la aplicación de sanciones, previo a un proceso de juzgamiento en el que se garantice el derecho a la defensa del presunto infractor, estará determinado por el Estatuto, Reglamento Interno de la Cooperativa, el Reglamento interno de trabajo, el Código de trabajo.

La competencia para juzgar estará dada de acuerdo con el estamento que pertenezca al presunto infractor

Una vez que el comité de ética informe de incumplimientos al código de ética y conflictos de interés con sus respectivas sanciones, en caso de los empleados dará inicio al proceso de juzgamiento el Gerente General, en caso de Consejo de Vigilancia y Gerencia, socios será el Consejo de Administración y en caso de incumplimientos del Consejo de Administración será el Consejo de Vigilancia.

ARTÍCULO 59.- PROCEDIMIENTO INSTRUCTOR: El comité de ética será el órgano encargado de determinar los incumplimientos al código de ética y conducta, conflictos de interés de acuerdo a los procedimientos establecidos.

El procedimiento se iniciará por decisión y/o sugerencia del Consejo de Vigilancia o bien a solicitud de cualquier integrante de los grupos de interés de la Cooperativa o sus socios que haga la denuncia y que presente con argumentos justificados los hechos, las faltas o conductas inapropiadas, siempre que no estén contempladas en el Estatuto y que refieran a actos u omisiones de directivos, socios y administrador. El gerente podrá pedir al órgano interno se establezca procesos de juzgamientos para imposición de sanciones a los

empleados bajo relación de dependencia y decidirá sobre la separación de proveedores y asesores y prestadores de servicios profesionales.

El procedimiento para analizar las denuncias y emitir las respectivas sanciones de empleados que laboren bajo relación de dependencia se las efectuará conforme los procedimientos detallados en el Reglamento Interno de Trabajo. Si la gravedad de la infracción del empleado, a criterio del Administrador amerita la desvinculación laboral, esta será enviada a consulta al Consejo de Administración para su conocimiento y autorización de pago de indemnizaciones laborales para que se proceda a su despido o para afrontar el riesgo económico en trámites de visto bueno fallido.

Si los actos violatorios a principios éticos contemplados en este Código, son realizados por proveedores, asesores externos, prestadores de servicios profesionales, la administración buscará la forma de terminar los contratos y toda forma de desvinculación con las personas o empresas en las que laboran los presuntos infractores y no se volverá a contratarlos aún si sus propuestas sean ventajosas económicamente.

En todo caso al efectuarse una denuncia bien sea a Representantes, Vocales de los consejos, administrador o empleados, estos deberán manejarse con la debida discreción.

ARTÍCULO 60.- CLASES DE INFRACCIONES: Las infracciones al Código de Ética están clasificadas en tres grupos: Leves, Graves y Muy Graves.
Infracciones Leves:

- Trato poco amable al socio
- Incumplir con algún compromiso con los socios (citas, desembolso de créditos).
- No guardar la pulcritud mínima en su persona.
- No hacer uso racional del material y equipo que se le asigne para su función.
- Trato irrespetuoso a sus compañeros y superiores.

Son infracciones graves y muy graves aquellas que afecten la estabilidad o solvencia de la entidad y pongan en riesgo los intereses de los usuarios de sus servicios. La distinción entre infracciones graves y muy graves estará representada por el impacto que la infracción haya tenido en la entidad.

Las que serán gestionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

ARTÍCULO 61.- RÉGIMEN SANCIONADOR: Dependiendo de la naturaleza de la falta, las sanciones por el incumplimiento de las normas y procedimiento que se aplicará para los empleados serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo; para administradores podrá llegar hasta la remoción del cargo, para los prestadores de servicios profesionales y proveedores la terminación del contrato y descalificarlo para futuras contrataciones, para los directivos podrá llegar hasta su destitución y para los socios hasta la exclusión o expulsión, según lo establece la LOEPS y su Reglamento Interno, el Estatuto de la Cooperativa.

Sanciones que se establecerán, sin perjuicio de que se sigan los procesos legales que correspondan, si sus actuaciones correspondieron a acciones dolosas y deliberadas con la intención de causar perjuicios a la entidad.

ARTÍCULO 62.- CERO TOLERANCIA A FRAUDES E ILÍCITOS: El Fraude es un tipo de delito que atenta contra la propiedad de un individuo o Institución, es el acto "de

intentar estafar, engañar, robar, defraudar, mentir o retener información” Se basa en el engaño; es decir, hacer creer a otro algo que no existe, convirtiéndose así, en una actividad deshonesta y muchas veces criminal, tales como, entre otras las siguientes: Presentar reporte de gastos falsos, falsificar, alterar, esconder o tergiversar información nuestra y de la entidad.

Es responsabilidad de representantes, directivos, Administrador y empleados, prevenir el fraude, quienes, en ninguna circunstancia permitirán el engaño fraudulento y doloso a la organización, ni que la entidad participe directa o indirectamente en actividades fraudulentas. Es deber y obligación de adecuar el comportamiento individual a los procesos, reglas y normas que la Cooperativa ha determinado a través de sus órganos directrices para desarrollar sus actividades de una forma lícita y legal.

Todo fraude e ilícito que cometan empleados, socios y proveedores, unidos entre sí o por cuenta propia y que dañe o pretenda dañar los legítimos derechos de la Cooperativa, deben ser perseguidos hasta sus últimas consecuencias, debiendo colaborar con la autoridad judicial en forma expedita para facilitar la total aplicación de la Ley. Nadie está autorizado en la Cooperativa a perdonar un castigo a cambio de que el presunto infractor devuelva el objeto del delito. La Ley persigue de oficio los robos y los fraudes, ante lo cual la Cooperativa se manifiesta respetuosa de la Ley; por lo que, los directivos, administradores y empleados estarán prestos a colaborar en procesos de investigaciones con propósitos de esclarecer la verdad y propenderán a que se sancione las irregularidades cometidas de una forma dolosa con la aplicación de penas a los presuntos infractores.

No se tolerará la participación de empleados, administradores y directivos en delitos de peculado financiero, lavado de activos y otros delitos financieros, los que deberán ser investigados y se buscará la sanción conforme a la ley.

CAPITULO XIII

DE LA DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

ARTÍCULO 63.- SOCIALIZACIÓN: Este código es de cumplimiento obligatorio para empleados, administradores, representantes, miembros del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, comités, comisiones, así como para los demás grupos de interés identificados. Es obligación de directivos, administradores y empleados comunicar a los socios de la existencia de este código, del cumplimiento obligatorio para ellos y darles a conocer de la posibilidad de sufrir medidas disciplinarias por su incumplimiento.

ARTÍCULO 64.- CAPACITACIÓN: La Cooperativa proporcionará a vocales del Consejo de Administración, vocales del Consejo de Vigilancia, administrador y empleados de la Cooperativa un ejemplar y dictará la correspondiente inducción sobre las normas contenidas en este Código.

La Cooperativa contará con un programa anual de capacitación en temas al código de ética, temas de ética y conflictos de interés, mismo que contará con la aprobación del Consejo de Administración. El responsable que se dé cumplimiento al programa de capacitación será el Oficial de Cumplimiento con el Responsable de Talento Humano, de acuerdo a los plazos establecidos en el programa, mismo que presentara un informe después de cada capacitación que contendrá el resultado de los conocimientos adquiridos mediante una evaluación. Cumplir con el programa de capacitación anual sobre el Código de Ética y Conducta es obligatorio para todos los empleados y directivos.

CAPITULO XIV DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 65.- SUPREMACÍA: Los aspectos que constan en el presente documento derogan aquellos que contradigan y prevalece sobre los temas ya tratados en otros documentos de reglamentación interna, aplicables a la normativa de la Cooperativa.

ARTÍCULO 66.- Todo lo que no esté contemplado en este Código deberá sujetarse a lo dispuesto en el Código Orgánico Integral Penal, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, al Código Orgánico Monetario y Financiero y a todas las normas relacionadas con la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, al Estatuto y al Reglamento Interno de la Cooperativa. En el caso de empleados se sujetará también al Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo y otras disposiciones de Gerencia y del departamento de Talento Humano. En funcionarios que no tengan relación de dependencia se sujetarán también a las normas de ética de la profesión a la que corresponda.

CAPITULO XV DISPOSICION FINAL

ARTÍCULO 67.- El desconocimiento de las disposiciones contenidas en el presente documento, no exonerará al implicado del obligatorio cumplimiento, y en caso de su incumplimiento, la Cooperativa se encuentra facultada para imponer las sanciones pertinentes, todo esto sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar.

ARTÍCULO 68.- El presente documento entrará a regir 8 días posterior a la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa.

CERTIFICACIÓN

*Que, el Código de Ética y Conducta que antecede fue aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Isabel” Ltda., de fecha tres de abril del año dos mil dieciséis, según consta en acta #357, el mismo que contiene 59 artículos, una disposición final y está redactado en 9 fojas útiles. Documento y acta original a los que me remitiré en caso de ser necesario. Hasta aquí la certificación de la secretaria Srta. Paola Estefanía Goodman Pérez. El presente Código de Ética y Conducta ha sido REFORMADO en sesión ordinaria del Consejo de Administración de fecha 16/10/2016 constante en acta Nro. 370 conteniendo trece fojas hábiles incluido anexo. Vigente en la Cooperativa desde su respectiva aprobación, lo que certifico en calidad de secretaria Ad-Hoc, según oficio N°00172 COCASI-INT de fecha 13 septiembre 2016. Hasta aquí la certificación de la Señora María Campos. **Reforma: Octubre 06-2018**)- El presente Código de Ética y Conducta fue reformado por resolución del Consejo de Administración en sesión ordinaria del 06 de octubre de 2018, mediante acta Nro. 422 y estará en vigencia 8 días después de la fecha de aprobación de conformidad con los dispuesto en el literal d) del art. 81 del Reglamento Interno. **Reforma. -** El presente Código de Ética y Conducta y su recodificación, que consta de 36 fojas hábiles incluidos anexos fue reformado por resolución del Consejo de Administración en sesión ordinaria del 18 de enero de 2020 mediante acta Nro. 450., y entran en vigencia 8 días después de la fecha de aprobación. Lo certifico.*

Reforma. - El presente Código de Ética y Conducta y su recodificación, que consta de 39 fojas hábiles incluidos anexos fue reformado por resolución del Consejo de



Administración en sesión ordinaria del 24 de marzo de 2022 mediante acta Nro. 550., y entran en vigencia 8 días después de la fecha de aprobación. Lo certifico.

Santa Isabel, 24 de marzo de 2022.

Abg. Sofia Pérez C.
**SECRETARIA DE LA
COOPSI LTDA.**

ANEXO 1 CARTA SOLEMNE

MI COMPROMISO. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Yo, _____,
confirmando que he recibido, leído y comprendido el Código de Ética y Conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Ltda., por lo cual me comprometo a cumplir y seguir los principios de este, en todas mis actividades laborales y en aquellas que pueden impactar en la imagen de la Institución.

En caso de tener alguna duda sobre su aplicación o utilización, tengo la responsabilidad de comunicarme de inmediato con el Departamento de Talento Humano.

En mi calidad de:
(Marque con una X)

| | |
|----------------|--|
| Empleado (a): | |
| Administrador: | |
| Directivo: | |

Acepto el contenido de esta guía de comportamiento interno y de modo voluntario me sujeto a ella.

Entiendo así mismo que cualquier inobservancia dará lugar a que se tomen las medidas disciplinarias de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Cooperativa y el Reglamento Interno de Trabajo.

| | |
|---------------------------|--|
| Firma: | |
| Apellidos y Nombres: | |
| Nro. Cedula de Identidad: | |

ANEXO 2

FORMATO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Este formato es un mecanismo para denunciar a empleados, directivos, proveedores, socios, cuya actuación la considere Usted como incongruente respecto al comportamiento ético a observar en el cumplimiento de sus labores cotidianas o que pudiese conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética y Conducta.

La queja o denuncia que Usted presente por este medio será canalizada al Comité de Ética para su análisis y determinación de procedencia o improcedencia.

Fecha de presentación:

TRAMITE A REALIZAR:

Indique si se trata de una queja o denuncia.

Queja Denuncia

DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE:

Nombres y Apellidos:.....
 C.I.:.....
 Teléfono:
 Celular:
 Correo electrónico:

DATOS DE LA PERSONA A SER DENUNCIADA:

Nombre de la persona a ser denunciada:.....
 Puesto en el que labora:.....
 Departamento:.....

MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA:

| | |
|--|-----------------------|
| Abuso de autoridad. | <input type="radio"/> |
| Tráfico de influencias. | <input type="radio"/> |
| Enriquecimiento inexplicable. | <input type="radio"/> |
| Trato prepotente u hostil en la prestación de un trámite o servicio. | <input type="radio"/> |
| Solicitud de dinero o alguna dádiva (regalos o gratificaciones) para realizar un trámite o servicio. | <input type="radio"/> |
| Retraso indebido de un trámite o de la prestación de un servicio. | <input type="radio"/> |
| Uso inadecuado de la información (alteración de datos, carencia de confidencialidad) | <input type="radio"/> |
| Falta de respeto. | <input type="radio"/> |
| Uso de lenguaje inapropiado hacia sus compañeros y personas que solicitan algún trámite o servicio. | <input type="radio"/> |
| Trato discriminatorio | <input type="radio"/> |
| Hostigamiento y/o Acoso (laboral, sexual, psicológico, físico) | <input type="radio"/> |
| Preferencia hacia determinadas personas u organizaciones en la realización de trámites. | <input type="radio"/> |

Otro, especifique:.....



.....
.....

DESCRIPCION DE LOS ACONTECIMIENTOS

Fecha en que ocurrió:.....

Lugar donde ocurrió:

Hora aproximada que ocurrió el acontecimiento:.....

Descripción como ocurrieron los acontecimientos:

.....
.....
.....
.....
.....

TESTIGOS

Testigo 1:.....

Testigo 2:

OTROS ELEMENTOS DE SUSTENTO A LA QUEJA O DENUNCIA

¿Cuenta con documentos que sustenten su queja o denuncia?

SI NO

En caso afirmativo, favor de adjuntarlos.





FORMATO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Este formato es un mecanismo para denunciar a empleados, directivos, proveedores, socios, cuya actuación la considere Usted como incongruente respecto al comportamiento ético a observar en el cumplimiento de sus labores cotidianas o que pudiese conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética y Conducta.

La queja o denuncia que Usted presente por este medio será canalizada al Comité de Ética para su análisis y determinación de procedencia o improcedencia.

Fecha de presentación:

TRAMITE A REALIZAR:

Indique si se trata de una queja o denuncia.

Queja

Denuncia

DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE:

Nombres y Apellidos:

C.I.:

Teléfono:

Celular:

Correo electrónico:

DATOS DE LA PERSONA A SER DENUNCIADA:

Nombre de la persona a ser denunciada:

Puesto en el que labora:

Departamento:

MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA:

| | |
|--|-----------------------|
| Abuso de autoridad. | <input type="radio"/> |
| Tráfico de influencias. | <input type="radio"/> |
| Enriquecimiento inexplicable. | <input type="radio"/> |
| Trato prepotente u hostil en la prestación de un trámite o servicio. | <input type="radio"/> |
| Solicitud de dinero o alguna dádiva (regalos o gratificaciones) para realizar un trámite o servicio. | <input type="radio"/> |
| Retraso indebido de un trámite o de la prestación de un servicio. | <input type="radio"/> |
| Uso inadecuado de la información (alteración de datos, carencia de confidencialidad) | <input type="radio"/> |
| Falta de respeto. | <input type="radio"/> |
| Uso de lenguaje inapropiado hacia sus compañeros y personas que solicitan algún trámite o servicio. | <input type="radio"/> |
| Trato discriminatorio | <input type="radio"/> |
| Hostigamiento y/o Acoso (laboral, sexual, psicológico, físico) | <input type="radio"/> |
| Preferencia hacia determinadas personas u organizaciones en la realización de trámites. | <input type="radio"/> |

Otro, especifique:

.....
.....

DESCRIPCION DE LOS ACONTECIMIENTOS

Fecha en que ocurrió:

Lugar donde ocurrió:

Hora aproximada que ocurrió el acontecimiento:

Descripción como ocurrieron los acontecimientos:

.....
.....
.....
.....

