



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Propiedad del Documento: Cooperativa La Dolorosa Ltda.

Dirección: Durán, Loja 401 y Quito esquina

Email: www.ladolorosa.fin.ec

Tele-fax: (593)-2-153524

Versión del Documento: 11

Total de Páginas: 33

**© 2024 Cooperativa La Dolorosa Ltda.
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS**

Este documento contiene información de propiedad exclusiva de Cooperativa La Dolorosa Ltda. La misma que se mantendrá de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser divulgada a personal externo que no sean empleados autorizados de la Institución, en concordancia con las políticas mantenidas dentro de la Cooperativa.

FOTOCOPIAR ES DELITO.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., en cumplimiento con las disposiciones de nuestros Organismos de Control ha desarrollado una herramienta que nos facilite impulsar el comportamiento ético y el desempeño de cada acción desde el punto de vista de la integridad.

El Código de Ética y Conducta establece reglas claras con el propósito de guiar el comportamiento de todos los integrantes de nuestra Cooperativa, para el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

ALCANCE

El presente Código describe los principios y normas de conducta instauradas en la Coac. La Dolorosa Ltda. Y tiene como principal objetivo fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de los Directores, funcionarios y empleados.

El Código de Ética y Conducta de la Coac. La Dolorosa Ltda., será conocido, respetado y cumplido por los miembros de los órganos de dirección y control, administradores, delegados, empleados, asociados y demás vinculados con la Cooperativa. También buscará que sea aplicable, en lo pertinente, a todos los terceros con quien tenga relaciones comerciales de cualquier índole.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CAPITULO I: OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1. OBJETIVOS

El Código de Ética es el conjunto de normas y principios éticos que regulan el comportamiento y conducta de los socios, clientes, asamblea general de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, gerente, empleados y proveedores de la Cooperativa, a fin de promover altos estándares en las relaciones personales, institucionales, de intermediación financiera, productivas y comerciales; por lo que, es necesario cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Establecer los principios y normas éticas cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio.
- b) Guiar y promover la conducta de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, asamblea general de representantes, consejo de administración y consejo de vigilancia de la cooperativa
- c) Cumplir con las disposiciones legales vigentes aplicables al sector financiero popular y solidario
- d) Prevenir cualquier tipo de actos de corrupción, a través de los mecanismos tendientes a concientizar la conducta de los integrantes de la entidad.
- e) Establecer y aplicar sanciones ante incumplimientos a las normas contenidas en este Código.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito de aplicación Las disposiciones del presente Código de Ética son de cumplimiento obligatorio para los socios, clientes, asamblea general de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, gerente, empleados y proveedores de la Cooperativa. Además, el Código de Ética se extiende a los profesionales que prestan servicios bajo cualquier modalidad en la Cooperativa

1.3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Para la aplicación del presente Código los términos utilizados en el mismo deberán ser entendidos de la siguiente manera:

Contraparte.- Es el socio, cliente, proveedor, corresponsal, empleado, administrador y/o cualquier persona natural o jurídica que tenga relación comercial o contractual con la entidad.

Atribución: Facultades otorgadas por los directivos de la Cooperativa a los funcionarios y empleados para que comprometan, perfeccionen y/o cumplan operaciones propias de su cargo.

Reserva: Se entiende por el deber de abstenerse a revelar información y a la prudencia en el manejo de la misma.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Ética: Conjunto de condiciones que establecen la conducta moral, actuación responsable y honesta tanto en lo interno como externo, que debe asumir todo miembro de la cooperativa sin importar su condición económica o cargo que ocupa.

Normas Internas: Disposiciones, regulaciones, políticas, reglamentos que establecen procedimientos, requisitos, deberes y obligaciones para los miembros, funciones y limitaciones en los cargos y en la prestación de servicios.

Transparencia: Condición de actuación personal o de grupo que no deja duda en las acciones ejecutadas, decisiones tomadas y registros efectuados en las operaciones de la Cooperativa.

Acción deshonesto o ilícita: Lo no permitido por la ley y que contradice la actuación moral que se espera de una persona. Lo que se realiza violentando los procedimientos establecidos y que perjudica a la Cooperativa o terceras personas.

Discriminación: Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivo de raza, sexo, ideas políticas, condición física, edad, u otros.

Acoso: Imposición de algo o alguien aprovechando una posición de ventaja sea física, económica, psicológica u otros.

Principios: Son reglas o normas de carácter general, de aceptación universales, que orientan la acción de un ser humano.

CAPITULO II: MISION, VISION, VALORES, PRINCIPIOS COOPERATIVOS

2. MISIÓN Y VISIÓN DE LA COAC. LA DOLOROSA LTDA.

2.1 MISIÓN

“Brindar productos y servicios financieros integrales, ágiles, oportunos y de responsabilidad social para el bienestar y progreso de nuestros socios y público en general”.

2.2 VISIÓN

“Ser la mejor opción financiera dentro del sector cooperativo, a nivel nacional, mediante la provisión de servicios financieros con tecnología eficiente y eficaz, que promueva el desarrollo de nuestros socios y público en general, respetando los principios del cooperativismo”.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

2.3. VALORES ORGANIZACIONALES

- **Honestidad.-** o también llamado honradez es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo, honrado y honesto. Es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente.
- **Innovación.-** la Acción de innovar, es decir Alterar las cosas introduciendo novedades.
- **Compromiso.-** es el valor que permite que una persona de todo de sí misma para lograr un objetivo. Se compone de la promesa, el proceso y el cumplimiento.
- **Proactividad.-** es una actitud en la que asumimos el pleno control de nuestra conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras. La proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer.
- **Responsabilidad.-** es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.
- **Trabajo en Equipo.-** NO solo es coordinar e integrar esfuerzos para lograr un resultado; es preciso, además, que compartamos unos valores y principios éticos mínimos.
- **Pertenencia.-** es el valor de amor, agradecimiento y cuidado que se tiene hacia las cosas. La pertenencia es aquel sentimiento que nos lleva a ver algo como parte de nosotros, de nuestra vida, de nuestro interior; y sobre todo, algo que de alguna manera percibimos como importante.
- **Equidad.-** La equidad es el principio ético normativo asociado a la idea de justicia; bajo este concepto se trata de cubrir las necesidades e intereses de personas que son diferentes, especialmente de aquellas que están en desventaja.
- **Justicia.-** principio moral que lleva a dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece.

2.4. PRINCIPIOS COOPERATIVOS:

- Constituyen lineamientos que permiten definir normas para alcanzar una adecuada conducta de parte de todos quienes conforman la entidad, poniendo en práctica sus valores:



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- **2.4.1.- Afiliación abierta y voluntaria:** La cooperativa se encuentra abierta a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de la afiliación, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa.
- **2.4.2.- Control democrático de los socios:** La cooperativa es una organización democrática controlada por sus socios, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y en la toma de decisiones; sus representantes elegidos son responsables ante los miembros.
- **2.4.3.- Participación económica de los socios:** Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.
- **2.4.4.- Autonomía e independencia:** La Cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus socios. Si entrara en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizará en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantenga la autonomía de la cooperativa.
- **2.4.5.- Educación, formación e información:** La Cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus socios, directivos, gerentes y empleados, a fin de que contribuyan eficazmente al desarrollo de la entidad. La Cooperativa informará al público en general, acerca de la naturaleza y los beneficios del cooperativismo.
- **2.4.6.- Cooperación entre cooperativas:** La cooperativa sirven a sus miembros eficazmente y fortalece el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- **2.4.7.- Compromiso con la comunidad:** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

2.5 VALORES ÉTICOS GENERALES DEL CÓDIGO DE ÉTICA.-

Los Valores y Principios generales, que establece el presente Código de Ética, se clasifican de la siguiente manera:



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- a.- Para los Directivos;
- b.- Cumplimiento de la ley y normativa vigente;
- c.- Respeto a las preferencias de los grupos de interés;
- d.- Transparencia;
- e.- Rendición de Cuentas; y
- f.- Las demás que establezca el presente Código en forma complementaria.
- g.- Para los Empleados;

a) PARA LOS DIRECTIVOS

Los directivos de la Coac. La Dolorosa Ltda. Deberán entre otras cosas:

- a. Promover al interior de la Cooperativa los valores éticos.
- b. Liderar permanentemente acciones que propicien una cultura organizacional acorde con los lineamientos del presente código.
- c. Fomentar una cultura de transparencia en los procesos de contratación.
- d. Observar constantemente el cumplimiento de este Código por parte de los funcionarios y miembros de la Cooperativa.

En general los directivos deben de abstenerse de realizar:

- a. Concentrar ilegalmente créditos en forma tal que el incumplimiento de un deudor o de un grupo de deudores relacionados entre sí, pongan en peligro la solvencia o liquidez de la Cooperativa.
- b. Invertir en otras empresas, en cuantías no autorizadas por la ley que faciliten el control de las operaciones.
- c. Abstenerse de negar información que a juicio de los organismos de control deba ser conocida por el público.
- d. Ningún directivo de la Coac. La Dolorosa Ltda., pedirá, ofrecerá o aceptará de terceros bajo ningún concepto, gratificaciones personales, comisiones, favores o regalos de ninguna índole o cualquier otra forma de beneficio.
- e. Los vocales del consejo de administración, los comités; los representantes a las asambleas generales de las cooperativas, no podrán establecer relaciones comerciales, profesionales o contractuales de ninguna naturaleza con la cooperativa, ni podrán percibir pagos por concepto de sueldos, salarios, servicios ocasionales, honorarios profesionales, bonos, arrendamientos o similares, durante el ejercicio de sus funciones. Igual prohibición se aplica a su cónyuge, conviviente en unión de hecho y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- f. El gerente general y los vocales del consejo de administración, en todo momento deberán evitar el conflicto de intereses en las decisiones que adopten para no favorecer su situación particular en la Cooperativa. De verificarse que sus decisiones los han favorecido, se aplicará las sanciones de acuerdo con la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar en razón de sus acciones u omisiones en el ejercicio de sus cargos.

b) CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVA VIGENTE

Los miembros de la asamblea general, directivos, gerencia, empleados y proveedores de la Cooperativa deberán Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, normativa interna, Resolución 637-2020-F y su reforma 655-2021-F de la Junta de Regulación Monetaria Financiera en la Sección XI de la Norma para la Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos en las entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria; demás leyes aplicables como el código orgánico del ambiente.

Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;

c) RESPETO A LAS PREFERENCIAS DE LOS GRUPOS DE INTERESES

- a. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
- b. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la Cooperativa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
- c. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- d. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
- e. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- f. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
- g. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
- h. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la Cooperativa;
- i. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
- j. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
- k. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
- l. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,
- m. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales;

d) TRANSPARENCIA

- a. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- b. Difundir información contable y financiera fidedigna;
- c. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
- d. Los directivos y funcionarios deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,
- e. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

e) RENDICIÓN DE CUENTAS

- a. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad;
- b. Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
- c. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,
- d. Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas o asamblea general de asociados y al público en general a través de su página web.

f) PARA LOS EMPLEADOS

Los empleados de la Cooperativa deberán:

- a. Realizar esfuerzos contundentes para el adecuado desarrollo del objeto social de la Cooperativa.
- b. Conocer y poner en práctica los principios, políticas y conductas asignadas en el presente código.
- c. Comunicar al jefe inmediato cualquier conducta en la que pueda observarse desvío de los lineamientos dados en este código.
- d. Solicitar ayuda y orientación de forma inmediata en caso de duda a su jefe inmediato, o al Departamento de Talento Humano, Departamento Legal, Gerencia y/o Unidad de Cumplimiento.
- e. Colaborar plenamente con las investigaciones internas cuando sea necesario.
- f. La inobservancia de las normas establecidas en el presente código, sean estas de tipo parcial o total, serán consideradas con "falta grave" y como tal serán sancionadas de acuerdo a lo que estipula en el **Reglamento Interno de Trabajo**.
- g. Los colaboradores quedan sujeto a las sanciones de tipo legal que correspondan por la violación de los principios del presente código.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- h. Velar por la veracidad de la información que reposa en los documentos de la Cooperativa ya sean estos públicos o privados.
- i. Prestar un servicio honesto, integro de acuerdo a los valores y principios de la Coac. La Dolorosa Ltda.
- j. Los funcionarios y empleados de la cooperativa en todo momento deberán evitar el conflicto de intereses en las decisiones que adopten para no favorecer su situación particular en la Cooperativa.

De verificarse que sus decisiones los han favorecido, se aplicará las sanciones de acuerdo con la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar en razón de sus acciones u omisiones en el ejercicio de sus cargos.

- k. Ningún Colaborador de la Coac. La Dolorosa Ltda., pedirá, ofrecerá o aceptará de terceros bajo ningún concepto, gratificaciones personales, comisiones o favores o regalos de ninguna índole o cualquier otra forma de beneficio.
- l. Deberán evitar participar en actividades conducentes a la formación u organización de las llamadas pirámides financieras, Telar de los sueños, Flor de la abundancia, El fractal y Octagonal, etc para así evitar que no caigan en posibles estafas.
- m. Que los colaboradores no deben constar en las bases de referencias negativas proporcionadas por los organismo de controles.
- n. Ejercer actividades similares al giro del negocio de la Cooperativa de realizar, participar u organizar en el interior o fuera de la institución recolección de dinero u otras actividades prohibidas por la Ley que atenten contra el prestigio de la institución.
- o. Observar buena conducta durante el trabajo.

CAPITULO III: PAUTAS GENERALES DEBERES Y PROHIBICIONES

3.1. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA

- a. Procurar que los patrones de conducta de los funcionarios y miembros de la Coac. La Dolorosa Ltda., sean la honestidad, probidad, y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, con miras a conservar la confianza del público.
- b. Se deberá proteger y conservar los bienes de la Cooperativa y se los usarán de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- c. Documentar previamente todas las decisiones y operaciones conservando copia de los documentos que sirvan de soporte.
- d. Abstenerse de utilizar información privilegiada que repose en la entidad o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo este determinado por tal información.
- e. No servirse indebidamente de la Cooperativa en beneficio propio o de terceros.
- f. Ser veraz en los informes y documentos e información que se suministren en la Cooperativa.
- g. Adoptar una actitud de participación a los procesos de capacitación para el mejor desempeño de las funciones inherentes a su cargo, según lo determinan las normas que rigen el servicio o lo dispongan las autoridades competentes.
- h. Cumplir todas las obligaciones que se contraigan con la Cooperativa.
- i. Se deberá conocer las leyes, estatutos y los reglamentos de la Cooperativa que regulan su actividad y no puede invocar su desconocimiento para justificar el no cumplimiento de los mismos.
- j. Cumplir con las políticas de prevención de lavado de activos.
- k. Ser diligente en las funciones que se le asignen en la Cooperativa
- l. No tomar decisiones como empleado o directivo en función de sus intereses personales.
- m. No realizar acciones que expongan a la probidad de la Cooperativa.
- n. No ejercer presiones sobre los socios, clientes, de cualquier naturaleza, en el desarrollo de las operaciones o con miras de obtener depósitos o realizar cualquier tipo de operación con ellos.
- o. Ante la existencia de clientes que son competidores entre sí, los funcionarios y directivos guardarán especial sigilo para evitar que se filtre información confidencial entre ellos, o dar un trato especial a cualquiera de ellos.
- p. No influir entre miembros de la Cooperativa con miras de obtener trato favorable en la consecución de créditos o cualquier privilegio en los servicios.
- q. No recibir gratificaciones personales, regalos, atenciones o cualquier forma de remuneración o beneficio para sí mismo o para la entidad que ponga en duda la probidad de la Cooperativa.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- r. No adquirir compromisos a nombre de la Cooperativa sin la debida autorización previa competente.
- s. Guardar confidencialidad respecto a la información de socios, clientes, proveedores, y autoridades competentes.
- t. No otorgar créditos ni beneficios a los socios o clientes en forma directa o por fuera de lo establecido en el Manual de Crédito.
- u. No hacer uso indebido del internet de la Cooperativa, entendiéndose como el acceso a páginas pornográficas, bajar imágenes, música, instalar software libre o gratuito, envío no autorizado de información de la Cooperativa a través de correo electrónico y realizar copias por cualquier mecanismo, sin previa autorización.
- v. Informar oportunamente al superior y en todo caso a la gerencia general falencias en operaciones y control, que puedan poner en riesgo las operaciones.

3.2.-Deberes

Los socios, clientes, asamblea general de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, gerente, empleados y proveedores de la Cooperativa deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Efectuar el trabajo encomendado con absoluta probidad y transparencia, en apego a las disposiciones legales, precautelando los intereses de la entidad.
- b) Abstenerse Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a la Cooperativa y otras entidades financieras.
- c) Abstenerse de realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca la Cooperativa, con las otras del sistema, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y de los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos y servicios de la entidad para la cual trabajan superan a los de la competencia.
- d) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los directivos, gerencia y empleados de la Cooperativa.
- e) Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
- f) Tener presente que todas las expresiones agraviantes, ofensivas o injuriosas que pudieren ser proferidas por integrantes de la Cooperativa, ya sean orales y/o escritas, serán observadas y tratadas como incumplimiento del presente Código de Ética.
- g) Evitar la ejecución de todo acto de violencia dentro de las instalaciones de la Cooperativa.
- h) Descartar todo acoso verbal: comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones entre otros; físico: contacto innecesario u ofensivo; y, o sexual: insinuaciones o requerimientos de favores. Los cuales deben ser denunciados oportunamente.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- i) Abstenerse de incurrir en la falsedad de documentos que lleven su firma de responsabilidad.
- j) Abstenerse de laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, y fumar dentro de las instalaciones de la Cooperativa.
- k) Cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles que pertenezcan a la Cooperativa.

3.3 Prohibiciones:

Son actuaciones antiéticas y por tanto están prohibidos y podrán ser sancionadas conforme a las disposiciones de este Código de Ética, entre otras las siguientes:

- a) Ningún miembro de la asamblea general, directivo, gerente, empleado, socio, cliente y proveedor podrá a través del uso de redes sociales o cualquier otro medio, publicar, difundir o divulgar comentarios o noticias falsas en contra de la Cooperativa.
- b) En ninguna circunstancia los miembros de la asamblea general, directivos, gerente y empleados se aprovecharán de su cargo para crear relaciones comerciales o profesionales para ellos mismos o terceros, empresas u organizaciones en las que hayan tenido o tengan intereses y/o cuando estas puedan crear un conflicto de interés.
- c) Omitir, adulterar o falsear los documentos de cualquier naturaleza utilizados para el registro de operaciones o datos de los socios.
- d) Aceptar tratamientos preferenciales de los socios, pues el hacerlo puede inducir a pensar que tendrán derechos o consideraciones especiales.
- e) Realizar operaciones a título de la institución cuando tengan participación en una sociedad con la cual la Institución efectúe negocios.
- f) Recibir atenciones o regalos de parte de los socios o clientes, como agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la intermediación financiera.
- g) Establecer o mantener relaciones sentimentales entre los integrantes de la Cooperativa de áreas donde existan conflictos de intereses, y hubiere personal con vínculos matrimoniales existentes.
- h) Realizar acoso en contra de los integrantes de la Cooperativa, en cualquiera de sus formas, en especial el acoso sexual, laboral, físico u otras formas de intimidación o agresión
- i) Está prohibido consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa o promover actividades de juegos de azar, se debe mantener comportamiento libre de vicios.
- j) Usar las instalaciones de la Cooperativa, o de su logotipo, papel con membrete o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.
- k) El uso de la violencia verbal o física para imponer sus puntos de vista.
- l) Portar armas sin los permisos legales e institucionales.
- m) Congelar o retener arbitrariamente fondos o depósitos de los socios
- n) Adulterar o distorsionar documentos y datos que afecten la información de transacciones contables de la Cooperativa.
- o) No deben comercializar información, documentos ni base de datos de los y socios, o de cualquier naturaleza de propiedad de la Cooperativa.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- p) El personal del área de Caja (Recibidor Pagador) y del área de Seguridad no podrán llenar a nombre de socios o de terceros con su letra ningún tipo de papeletas de depósito y retiro de los socios.
- q) Las personas que integran la Cooperativa no podrán realizar actos que constituyan injerencia o desobediencia en el cumplimiento de las funciones y resoluciones de los organismos electorales encargados de los procesos de elección de dignidades, no podrán desconocer los resultados, sin perjuicio del derecho de impugnación.
- r) No podrán prorrogarse en sus funciones por encima de los períodos que determine la normativa vigente, ni podrán tomar resoluciones que retarden o interrumpan procesos electorales, ni podrán reelegirse por tiempos mayores a los establecidos,
- s) Contratar a cónyuge, conviviente o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de los, vocales del consejo de administración, consejo de vigilancia, gerencia de la cooperativa, cualquiera que sea el modo de contratación; tampoco se puede asumir la facultad de contratación que le compete a la Gerencia o al organismo correspondiente.
- t) Sustraer fondos del efectivo o intangibles para fines distintos a lo autorizado.
- u) Adquirir bienes de la Institución por compra directa o recibir comisiones o regalías, violentando las prohibiciones o regulaciones existentes.
- v) Ocultar información para no hacer los pagos o deducciones que correspondan en forma, ya sea personal o a pedido de otra persona.
- w) Usar información privilegiada para obtener beneficios personales ya sea directa o indirectamente.
- x) Usar la base de datos de socios para beneficio personal o de terceros.
- y) El uso de programas, bases de información y sistemas que no se encuentren debidamente legalizados o no cuenten con las respectivas licencias.
- z) Esta prohibido mantener relaciones comerciales entre colaboradores. Y las demás que consten en las disposiciones legales y normativa interna.

CAPITULO IV: COMPROMISO DE LA ENTIDAD CON LA SOCIEDAD Y DERECHOS DE SUS INTEGRANTES

4.1 Compromiso de la entidad con la sociedad

La Cooperativa asume el compromiso de cumplir y promover el comportamiento ético en el desempeño de sus actividades, a través de la aplicación de los valores institucionales, brindando productos y servicios financieros ágiles y oportunos a los socios y clientes.

La Cooperativa no realizará ni mantendrá relaciones comerciales con empresas o individuos que se aparten de las normas éticas o las buenas costumbres ni con aquellas sociedades o personas de las cuales se conozca su participación en negocios ilícitos o que atenten contra el medio ambiente.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

4.2 Derechos de los miembros

Los derechos de los socios se encuentran definidos en el Estatuto de la entidad, además de los establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno; mientras que, los derechos de los trabajadores constan en el Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO V: COMPROMISO DE LA ENTIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVA APLICABLE AL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

5.1 Cumplimiento de leyes y normativa

Los miembros de la asamblea general, directivos, gerencia, empleados y proveedores de la Cooperativa deberán cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, normativa interna y demás disposiciones aplicable al sector financiero popular y solidario.

CAPITULO VI: LINEAMIENTOS ÉTICOS PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

6.1 Captación de recursos

La Cooperativa establecerá en sus productos de captación políticas que demuestren competencia sana y leal en el mercado y buenas prácticas en los negocios, ofertando los mismos acordes a los principios y valores definidos en este Código, que permitan obtener ventajas competitivas legales.

Es obligación de la Cooperativa comunicar a través de todos los canales de acceso al público, la información completa y veraz acerca de los términos, condiciones y beneficios de los productos de captaciones que ofrece.

CAPITULO VII: POLITICAS PARA EVITAR CASOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

7.1 Corrupción

Consiste en una práctica social que se radica en la violación de normas y/o abusos de posiciones de poder público o privado para satisfacer intereses particulares. Por lo que, los miembros de la asamblea general, directivos, gerencia y empleados deberán denunciar y combatir actos de corrupción dentro de la Cooperativa y abstenerse de:

- a) Solicitar o aceptar, de cualquier persona natural o jurídica, de forma directa o indirecta, regalos, favores, dinero o cualquier clase de beneficio o atención, por agradecimiento o la ejecución de sus funciones.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- b) Aprovechar la influencia de su cargo para intervenir ante el personal de la Cooperativa u otras entidades, con el objetivo de obtener una ventaja o beneficio para sí mismo, familiares, o para terceros.
- c) Realizar intencionalmente cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con agravante de obtener indebidamente beneficios para sí mismo o para un tercero.
- d) Se deberá evitar conflicto de interés, con apego al presente código de ética y conducta y a la norma legal y vigente especialmente en gestiones como: adquirir, aprobar, contratar personal, bienes, obras o servicios o suscribir autorizaciones según las operaciones, funciones y actividades institucionales”.

7.2 Sobornos

Las coimas son desembolsos ilegales que no se debe dar, pedir ni recibir en nuestras relaciones con socios, clientes, proveedores y autoridades. Por ello, la Cooperativa no aceptará, bajo ningún concepto, estas acciones indebidas por parte de los miembros de la asamblea. directivos, gerencia y empleados.

Si los miembros de la asamblea, directivos, gerencia y empleados conocieran de actos relacionados con corrupción y sobornos en la entidad, es su obligación denunciar al Comité de Ética de la Cooperativa. Estos actos estarán sujetos a las acciones administrativas que correspondan, sin perjuicio de las denuncias penales aplicables.

CAPITULO VIII: REGLAS QUE DEBE APLICAR EL PERSONAL PARA EL USO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD Y EL USO DE SU IMAGEN Y MARCA

8.1 Uso de los bienes

Los empleados deben proteger la propiedad y mantener especial cuidado en el uso de los bienes de la Cooperativa, que incluyen toda clase de activos, información, productos y servicios. El mal uso y/o retiro de activos, tales como mobiliario, equipo y suministros, fuera de las instalaciones de la entidad está prohibido, salvo autorización expresa de la Gerencia. Los Empleados son responsables de los activos que les sean asignados por la Cooperativa para el cumplimiento de sus funciones.

Dentro de esto se incluye a toda propiedad intelectual creada o adquirida por la Cooperativa para su uso exclusivo, como las bases de datos, archivos, informes, software, sistemas de procesamiento de datos, programas de computación, entre otros. Los programas y demás elementos informáticos de uso particular no pueden ser utilizados en los equipos de la entidad.

Los productos y servicios de la Cooperativa son de su propiedad, así como la contribución que un empleado presta para su desarrollo, implementación y optimización es también propiedad de la entidad.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

8.2 Uso de la imagen y marca

La Cooperativa se reserva para sí todos aquellos derechos sobre la propiedad intelectual o industrial de nombres comerciales, marcas de servicios, derechos de autor, logotipos etc., que hubiese sido obtenido por directivos, gerencia y empleados en ejercicio de sus funciones, su indebida utilización podrá dar lugar a las acciones legales que sean necesarias.

Los directivos, gerencia y empleados son la imagen de la Cooperativa; por lo tanto, deben cuidar de no atentar contra la Institución con actos que puedan manchar su prestigio, cumpliendo con lo siguiente:

- a) Abstenerse de difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de la Cooperativa.
- b) Abstenerse de comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a los competidores.
- c) Proyectar una imagen profesional en todas sus actividades laborales, especialmente cuando lleve el uniforme o distintivo de la Cooperativa y en todas las situaciones a las que acude en representación de la institución o como miembro de la misma.

El nombre y el logo de la Cooperativa no deberán ser utilizadas en actividades fuera de sus funciones asignadas o que causen cualquier tipo de perjuicio a la entidad.

Las credenciales de identificación y uniformes no serán utilizadas para fines contrarios a los intereses de la institución ni durante actividades no oficiales fuera de los horarios laborales (a excepción de actividades autorizadas).

8.3 Neutralidad política

Queda prohibido la utilización de bienes, propiedades, instalaciones u otros activos de la Cooperativa en actividades que directa o indirectamente puedan vincularse con proselitismo político.

Y que los empleados, directivos, asambleístas intervengan en actividades que directa o indirectamente puedan vincularse con proselitismo político, dentro de la institución.

CAPITULO IX: LINEAMIENTOS PARA EL USO MANEJO DE LA INFORMACIÓN DENTRO Y FUERA DE LA ENTIDAD

9.1 Integridad y confidencialidad:

Los empleados son responsables de la información y documentación que se encuentre bajo su custodia. La información de datos, registros, operaciones, informes, contratos, etc., debe ser exacta y deberá encontrarse a disposición ante requerimientos de los socios y/o clientes, áreas internas, entes de control y judiciales.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Los directivos, gerencia y empleados deberán guardar absoluta reserva sobre la información a la que tenga acceso en el desempeño de sus funciones, así como utilizarla solo en beneficio de la Cooperativa, salvo que exista un requerimiento legal. Por lo que, es su obligación salvaguardar la integridad de la información que la entidad entregue para la gestión encomendada, a no revelar o distribuir la misma en forma parcial o total a terceros, o utilizar la información confidencial para otro propósito que no sea en el desempeño de sus funciones y garantizar la disponibilidad de la información que administre para los fines lícitos cuando la Cooperativa lo requiera.

Una vez terminada la relación laboral, el empleado no podrá llevarse consigo ningún tipo de información de la Cooperativa sea escrita, en medio magnético, ni la información que se encuentre archivada en el computador asignado a sus labores.

Los directivos, gerencia y empleados no deberán exponer información, documentos y/o activos de la Cooperativa en las redes sociales que puedan generar un riesgo o vulnerabilidad de la institución. Así como, la publicación de imágenes en situaciones que afecten la imagen o reputación de la entidad.

La violación de esta disposición será considerada como falta grave, ocasionando las penalidades correspondientes.

9.2 Sigilo y reserva

Conforme lo establecido en el artículo 9 del CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO, LIBRO I, en concordancia con los Arts. 352, 353, los depósitos y demás captaciones de cualquier naturaleza que reciba la Cooperativa están sujetos a sigilo, por lo cual no se podrá proporcionar información alguna relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente.

Las demás operaciones quedan sujetas a reserva y la Cooperativa solo podrán darlas a conocer a quien demuestre un interés legítimo y siempre que no sea previsible que el conocimiento de esta información pueda ocasionar perjuicio al cliente.

9.3 Convenio de confidencialidad

Los directivos, gerencia y empleados deberán mantener el compromiso de confidencialidad de la información que haya llegado a su conocimiento durante el ejercicio de sus funciones; por lo que, al momento de su designación o incorporación laboral a la institución deberán suscribir el convenio de confidencialidad.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

9.4 Seguridad informática:

9.4.1 Todos los sistemas de computación suministrados por la Cooperativa, incluso el hardware y los programas de software, así como la información relacionada con la propiedad exclusiva de la Entidad, o la información confidencial o privilegiada, son propiedad exclusiva de la Cooperativa y no de sus empleados.

9.4.2 El correo electrónico institucional (“e-mail”) e internet, sólo deben ser utilizados para actividades propias de la Cooperativa.

9.4.3 Se prohíbe el envío de correos electrónicos ofensivos con vocabulario inapropiado, así como el uso indebido del internet o la navegación en aquellos sitios que atenten contra la moral o las buenas costumbres.

CAPITULO X: POLITICAS PARA PREVENIR, DETECTAR, MANEJAR, EVALUAR Y RESOLVER LOS CONFLICTOS DE INTERES

10. 1 Conflicto de intereses:

El accionar de los miembros de la asamblea, directivos, gerencia, empleados, socios, clientes, proveedores, auditores internos y externo deberá estar orientado a la defensa de los intereses de la entidad, actuando siempre con honestidad y ética. La Cooperativa determina que existirá conflicto de intereses cuando surge una contraposición entre los intereses propios y los institucionales; por lo que, se deberá cumplir con lo siguiente:

- a) No darán trato, ni condiciones de trabajo especiales, basadas en relaciones personales o familiares.
- b) No podrán adquirir, ni directamente ni a través de personas vinculadas, activos o bienes pertenecientes a la Cooperativa, salvo transacciones que sean consecuencia de un proceso público de oferta.
- c) Eximirse de realizar a nombre propio o de terceros, operaciones habituales de la Cooperativa con, socios y proveedores, Tampoco podrán tomar dinero prestado de socios o de la Institución o en su defecto realizar préstamos a nombre personal.
- d) Se prohíbe realizar actividades laborales diferentes a las de la Cooperativa dentro del horario normal de trabajo, ni utilizar bienes de la institución o servicios comprometidos con ella para este fin.
- e) Se prohíbe el plagio para sí o para la Cooperativa, material impreso o programas de software amparados por derechos de autor o propiedad intelectual y/o por contratos de licencia.
- f) Eximirse de entablar una relación de negocios en nombre de la Cooperativa con ningún pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge y conviviente integrante de la sociedad de hecho legalmente reconocida, ni con una empresa en la que el miembro de la institución o parientes señalados anteriormente tenga interés económico y/o financiero sustancial.
- g) No proporcionar información relativa a la Entidad, datos personales y de familiares que se tengan en los archivos, por razones laborales, personales o de orden económico de sus, socios, directivos, empleados, trabajadores y proveedores, salvo sea requerida por orden judicial.
- h) Abstenerse de otorgar de favores privilegios especiales, remunerados o no.
- i) Abstenerse de realizar tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- j) Prohíbese negocios en beneficio propio o de terceros, o con quienes buscan los servicios de la Institución pretendiendo efectuar sus operaciones fuera de la normativa.
- k) Abstenerse de recibir favores o beneficios por la prestación de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.
- l) Evitar su vinculación como socios, de hecho, o de derecho, accionistas, garantes, codeudores o con personas, naturales o jurídicas, que se encontraren al momento de establecer las obligaciones, como sospechosos o imputados en indagaciones previas o instrucciones fiscales, o como acusados en procesos penales, o que estuvieren incurso en situaciones de orden civil que generen dudas sobre su probidad o demuestren poca honorabilidad.
- m) Está prohibido que el personal y directivos emprenda o participe directa o indirectamente en actividades relacionadas con prestamistas ilegales.

Al suscitarse conflictos de interés en la Cooperativa, estos deberán reportados de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

Esta información tendrá el carácter de confidencial dentro de la entidad, sin que ello involucre procedimientos disciplinarios para los empleados por consultas o por emitir su sano criterio, siempre y cuando éste se encuentre debidamente sustentado. Además, se prohíbe tomar medidas en contra de cualquier persona que ha presentado situaciones o ha reportado incumplimientos relativos a esta política.

El área de talento humano solicitará por lo menos una vez al año a los miembros del consejo de administración, consejo de vigilancia, gerencia, jefe de área, auditor interno, auditor externo proveedores o cualquier otro grupo de interés que comuniquen por escrito sobre relaciones directas o indirectas que mantengan entre ellos, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

CAPITULO XI: POLITICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO

11.1 Del lavado de Activos

El sistema de control interno de la Cooperativa deberá estar acorde a las disposiciones legales vigentes para evitar que los productos y servicios que ofrece la entidad sean utilizados para el lavado de activos y financiamiento de delitos.

Los directivos, gerencia, empleados y proveedores tienen la obligación de cumplir con las disposiciones legales, políticas internas, procedimientos, prácticas y controles para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos dentro de la Cooperativa.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Comité de Cumplimiento prestará un eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento e impondrá sanciones por el incumplimiento de normas, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos en la entidad.

Es obligación de los empleados y la gerencia reportar al oficial de Cumplimiento cualquier acto sospechoso o inusual e injustificado oportunamente, para su respectivo análisis; manteniendo una restricta reserva y confidencialidad de la información.

El Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas y presentará un informe detallado de aquellas al Comité de Cumplimiento, a fin de que, previo análisis, se efectúe el reporte a las autoridades competentes de las transacciones inusuales no justificadas; al respecto, el Oficial de Cumplimiento y Comité de Cumplimiento guardarán absoluta reserva sobre la información reportada.

Los directivos, gerencia y empleados deben anteponer el cumplimiento de la normativa de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, ante el logro de las metas comerciales o estratégicas.

11.2 Plan de capacitación

El Oficial de Cumplimiento deberá realizar capacitaciones dirigidas a los miembros de los consejos, gerente, empleados y demás miembros de la Cooperativa, en control y prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, por lo menos una vez al año, con el objetivo de concientizar y crear una cultura de prevención y autocontrol.

Además, realizará evaluaciones escritas referentes a las políticas y procedimientos definidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos, para medir el grado de conocimiento de los directivos, gerencia y empleados.

El Oficial de Cumplimiento en coordinación con el Comité de Cumplimiento desarrollará programas de capacitación a nivel interno y promoverán la asistencia a cursos externos

11.3 Incumplimiento

El incumplimiento al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos será reportado al Comité de Cumplimiento, que a través de los canales pertinentes, impondrá las sanciones por incumplimiento de las medidas de prevención, aplicando y respetando el proceso administrativo correspondiente.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CAPITULO XII: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

12.1 Transparencia

La Cooperativa conforme al principio de transparencia deberá observar entre otros los siguientes:

- a) Informar de manera completa y veraz a los socios y usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- b) Difundir información contable y financiera fidedigna conforme a los parámetros establecidos por la normativa vigente mediante las pagina web institucional, tablas de información, así como por el boletín informativo semestral “La Voz Cooperativista.
- c) Resguardar la información personal de sus socios con la reserva y sigilo que establece la normativa vigente;
- d) La publicidad que emita la Cooperativa deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, veraz, apolítica, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocio, exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la Institución; Para ello se utilizara los canales de comunicación que establezca la organización;
- e) Se remitirán a los entes de control, los informes económicos financieros, entrada y salida de socios, aportes económicos, impuestos, auditorías, etc.

12.2 Rendición de cuentas

Dentro de sus competencias los directivos, gerencia y empleados deberán:

- a) Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgadas a las diferentes instancias definidas al interior de la Cooperativa detallados en el plan estratégico y plan operativo anual; así como de la Cooperativa hacia la sociedad.
- b) Explicar sobre las acciones desarrolladas por la asamblea general de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, comisiones especiales y los impactos causados por su cumplimiento o incumplimiento.
- c) Demostrar en los informes de gestión que las transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético de exigencia para la institución.
- d) elaborar semestralmente boletines informativos que recojan toda la gestión desarrollada y el cumplimiento de la práctica de buen gobierno cooperativo y del código de ética, que serán conocidos y aprobados por la asamblea general de representantes.

CAPITULO XIII: DE LAS RELACIONES

13.1 Relaciones con, socios y trabajadores

Conforme a los preceptos indicados en el ámbito y objeto del presente Código, la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolora Ltda. dentro de sus relaciones con socios y trabajadores fomentara los siguientes preceptos:



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- a) Actuar responsablemente, sin buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, guardando total imparcialidad en transacciones con directivos, empleados y trabajadores, cónyuge, conviviente, y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad conforme lo descrito en los incisos anteriores del presente documento.
- b) Respetar la diversidad étnica y cultural, los derechos humanos y libertades públicas de socios y trabajadores sin discriminación de etnia, género, religión o credo político; otorgar un trato digno a las personas guardando la correspondiente privacidad.
- c) El ambiente de trabajo estará exento de violencia, maltrato, discriminación, hostigamiento, hostilidad, intimidación o restricción de la libertad individual, acoso verbal, escrito, físico, sexual o de ciertas actitudes para obtener favores o conceder promociones, ascensos o mejores evaluaciones. Toda falta a este principio deberá ser reportado a sus superiores a fin de tomar las medidas disciplinarias correspondientes luego del cumplimiento del debido proceso.
- d) La responsabilidad social es nuestro compromiso y será cumplida con un apego fiel a la Ley, con respeto a los principios y valores éticos, a las personas, a la comunidad y al medio ambiente, tratando de alcanzar una sociedad más justa, honesta y equilibrada aportando de acuerdo a nuestras capacidades y posibilidades, con nuestras actividades y operaciones.

13.2 Relaciones con proveedores y organismos de control:

- a) Las interacciones con proveedores de bienes y servicios y con autoridades de organismos de control, deben realizarse de manera transparente, honesta y que sea coherente con leyes y reglamentos aplicables al segmento en el cual se encuentra incluida la Cooperativa así como el presente documento Únicamente podrán realizarse atenciones especiales cuando fueren autorizadas por el Consejo de Administración.
- b) El gerente y empleados de la Cooperativa no pueden aceptar ni directa ni indirectamente, coimas de ningún tipo de parte de un socio, proveedor o posible proveedor, cualquier individuo o entidad que busque hacer negocios con la Cooperativa. La Comprobación de este hecho será considerada como una falta grave y será sancionada conforme el presente documento.
- c) La Cooperativa espera de todas sus contrapartes un comportamiento ético. Por ello no tolerará prácticas ajenas al presente Código de Ética.
- d) La Cooperativa priorizará la contratación de productos y servicios amigables con el medio ambiente, y provenientes de proveedores locales, dando preferencia a que formen parte de nuestros y socios.

CAPITULO XIV: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

14.1 Normas referentes a la responsabilidad social

La Cooperativa conforme a sus principios éticos y en concordancia con la disposición segunda emitida en la Ley de economía Popular y Solidaria, así como lo referido en el Código Orgánico Monetario y financiero deberá:



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- a) Definir actividades que promueven la educación financiera a sus socios prestatarios.
- b) Abstenerse en la medida de lo posible de otorgar operaciones de crédito que atenten a la sostenibilidad del medio ambiente y afecte a la comunidad.
- c) Establecer líneas de comunicación éticas y transparentes con cada uno de los grupos de interés vinculados a la Cooperativa para conocer sus necesidades y expectativas.

14.2 Responsabilidad ambiental

Observar, en todo tiempo, y en todas las actividades de la institución el cumplimiento de las normas de cuidado ambiental, utilizando de forma racional y eficiente, recursos no renovables y otros recursos que por su uso pueden impactar de forma negativa en el medio ambiente.

CAPÍTULO XV: RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

15.1 Sobre el personal y su reclutamiento

En los procesos de selección reclutamiento y formación de trabajadores se establece:

- a) La Cooperativa para el cumplimiento de su objeto social, respetará la Constitución y demás leyes laborales, en lo relacionado al reclutamiento y manejo del personal necesario para su funcionamiento.
- b) Es compromiso de la Cooperativa que en todos sus estamentos se presten condiciones laborales idóneas y seguras y que todos sus colaboradores reciban los beneficios que amparan dichas leyes.
- c) Se contratará al personal previa selección de los aspirantes a los cargos vacantes y aplicando el reglamento existente para el efecto; sin considerar edad, raza, sexo, religión, estado civil, capacidad especial o cualquier otra característica protegida por la Ley.
- d) Se proporcionará oportunidades igualitarias de ascenso a sus integrantes, se mantendrá una fuerza de trabajo diversa, libre de discriminación, acoso, hostigamiento, intimidación y represalias. La Cooperativa exhorta a sus integrantes a informar estos casos al Comité de Cumplimiento.
- e) Se prohíbe contratar personal por cuenta de un área de trabajo o de directivo alguno.
Para ello se seguirán los procedimientos establecidos en el reglamento de contratación de personal.
- f) En apego a la Constitución, la Cooperativa cumplirá con la obligatoriedad de realizar a todos los empleados el chequeo médico de ingreso, periódico (anual) y de salida.
- g) Durante el proceso de inducción de un nuevo colaborador se deberá poner en su conocimiento, el contenido del presente código de ética y Conducta

CAPÍTULO XVI DEL COMITÉ DE ETICA Y SU FUNCIONAMIENTO



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

16.1 Del comité de ética

La Cooperativa integrará un Comité de Ética, organismo interno que velará por el cumplimiento de las disposiciones del presente Código de Ética, quien tendrá la potestad de iniciar procesos de investigación y aplicación de sanciones a los transgresores, cuidando que en todo momento se respete el derecho a la defensa y al debido proceso.

16.2 Integración del Comité de Ética

Estará conformado por cuatro integrantes nombrados por el Consejo de Administración: Un representante del Consejo de Administración electo dentro de sus miembros siendo designado presidente del Comité, el Gerente o su delegado, un representante de los trabajadores y el Oficial de Cumplimiento quien actuará como secretario del Comité.

Cuando alguno de los miembros del Comité de Ética se encuentre sometido a juzgamiento por el mismo organismo, no podrá integrar dicho Comité y será llamado, en caso de los vocales del Consejo a su respectivo suplente, y en caso de los funcionarios a quien le subroga en las funciones en la institución en caso de haberlos.

16.3 De las reuniones del Comité

Las reuniones del Comité serán: ordinarias, cada semestre y extraordinarias las veces que se requieran.

El Comité presentará hasta el 31 de enero de cada año, al Consejo de Administración el informe sobre el cumplimiento de las disposiciones del presente Código, señalando: los casos analizados, las resoluciones adoptadas y las sugerencias para nuevas disposiciones, derivadas de las experiencias si las hubiera.

16.4 Del funcionamiento del Comité

Estará válidamente constituido con la presencia de al menos la mitad más uno de sus integrantes, las resoluciones se tomarán por mayoría simple de sus integrantes, debiendo hacerse constar en actas los nombres de los participantes, las mociones presentadas y sus votos.

El miembro que discrepe de la resolución de la mayoría del Comité podrá emitir su voto salvado, expresando la causa de su oposición.

16.5 De las excusas de los miembros del Comité

Deberán excusarse de participar en las reuniones cuando se traten casos en los que hubiere motivo o relación que pudieren producir conflicto de intereses. No podrán participar cuando dentro de los involucrados se hallen parientes del miembro del Comité, dentro del cuarto grado de consanguinidad y/o segundo de afinidad.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

16.6 Del procedimiento de las causas que deban ser analizadas por el Comité

El conocimiento de los casos, se lo podrá hacer por informes presentados por cualquiera de los integrantes del Comité o cuando la Asamblea General, el Consejo de Administración o de Vigilancia o cualquier persona, pongan en su conocimiento hechos que ameriten ser investigados.

Con el hecho a investigar, el Comité dispondrá a Auditoría Interna presente un informe especial sobre el mismo, en caso de que quien sea investigado sea el propio Auditor Interno, el informe lo presentará la Gerencia General.

El informe que se presente al Comité deberá contener los fundamentos del hecho, de derecho y los principios éticos vulnerados, la identificación de las personas que estarían involucrados en el mismo, el grado de participación de cada una de ellas y la posible sanción a la que dichos actos ocasionarían.

Una vez presentado el informe, el Comité en reunión, procederá a analizar el mismo; en caso que concluya que existen pruebas que se han violentado los principios del Código de Ética, procederá a notificar a los involucrados, a través de la Secretaría del Comité, con el informe que sirvió de sustento, otorgándoles el plazo de 15 días, para que presenten pruebas de descargo.

La notificación se lo deberá hacer en su lugar de trabajo, cuando sea funcionario de la Cooperativa, o en el domicilio que tengan registrados en la Institución cuando se trate de socios, representantes o directivos.

En la notificación a los involucrados se les hará conocer que tienen derecho a presentar pruebas de descargo dentro del plazo de 15 días y simultáneamente si lo desearan podrán solicitar ser recibidos en Comisión General por el Comité de Ética para exponer su defensa.

Terminado el plazo para la presentación de pruebas, el Comité analizará si los involucrados presentaron descargos, los que se incorporarán al expediente y si los mismos han solicitado ser recibidos en Comisión General, les señalará día y hora para ser recibidos dentro de los 15 días posteriores a la terminación del plazo para la presentación de pruebas. En la Comisión General, los involucrados podrán hacer una presentación personal o a través de un abogado defensor, con duración máxima de treinta minutos; deberán presentar documentos de respaldo de sus afirmaciones y terminada la misma, responderán a las inquietudes que le podrán hacer los integrantes del Comité; las intervenciones serán parte del expediente.

Finalizada la Comisión General, en caso haya sido solicitada, o con los documentos probatorios que se hayan presentado, o en rebeldía, si los involucrados no hicieron uso de su derecho a la defensa, el Comité se reunirá dentro de los ocho días siguientes, para resolver el caso.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

El Comité de Ética, en la reunión convocada para el efecto procederá a analizar todo el expediente y resolverá el caso, dictando una Resolución, en la que detallará los hechos comprobados en el expediente, enunciará los fundamentos de hecho y de derecho que sirven de sustento para su resolución y emitirá la Resolución, la misma que deberá ser comunicada a los involucrados y al Consejo de Administración para que luego del proceso ratifique o niegue las resoluciones emitidas por el Comité.

Los involucrados podrán apelar de la Resolución tomada por el Comité de Ética y ratificada por el Consejo de Administración, ante los organismos competentes, para lo cual deberán presentar una carta al presidente del Consejo de Administración, dentro de los ocho días siguientes a la fecha en que fueron notificados con la Resolución del Comité de Ética; de no ejercer dicho derecho, la Resolución quedará en firme.

Una vez que el Presidente reciba la carta con la apelación, comunicará a los involucrados la posible fecha en que se realice la siguiente Asamblea General y les señalará que tendrán derecho a ser recibidos en Comisión General para presentar una exposición de hasta veinte minutos ante la Asamblea General, para lo cual previamente con al menos quince días de anticipación a la fecha de realización de dicha Asamblea General, deberán presentar el documento sustentatorios de su exposición, de no presentar el documento o de hacerlo pasado el plazo establecido, habrá perdido la posibilidad de ser recibidos en Comisión General.

El presidente del Consejo de Administración deberá incluir en el orden del día de la siguiente Asamblea General, el conocimiento y resolución de la apelación, para lo cual se incorporará en el expediente de la Asamblea General, el proceso seguido ante el Comité de Ética, el informe del presidente del Comité de Ética y de los involucrados en caso hayan ejercido su derecho a ser recibidos en Comisión General.

Cuando la Asamblea General trate de la apelación de la Resolución del Comité de Ética, escuchará en primer lugar el informe que le presente el presidente de dicho Comité y en caso lo hayan solicitado, recibirá en Comisión General a los involucrados; terminadas las intervenciones, los involucrados deberán abandonar la sala de reunión, y posteriormente la Asamblea General tomará la decisión que tendrá el carácter de última instancia en la Cooperativa.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

CAPÍTULO XVII: DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

17.1 -Infracciones y sanciones

Las infracciones o incumplimiento de las políticas constantes en este Código, o el cometimiento de una de las faltas señaladas en el mismo, serán consideradas faltas leves y/o graves y darán derecho a la Cooperativa a imponer las sanciones, que sean del caso, según los procedimientos establecidos en el presente código así como en el Estatuto, reglamentos internos, el Código del Trabajo, independientemente de las acciones penales o civiles que permita la Ley. Para el efecto mientras se ventile el correspondiente proceso, los derechos, servicios y beneficios a los que tengan acceso, por su calidad los vocales, representantes, socios y trabajadores, serán suspendidos hasta que exista la respectiva resolución emitida por la autoridad u organismo que corresponda.

17.2 De las sanciones por transgresiones al Código de Ética

Dependiendo de la gravedad de los hechos, el Comité de Ética podrá imponer sanciones que pueden ser leves o graves, clasificándolos en sanciones de aplicación a los empleados, socios o directivos.

17.3 De las sanciones a los empleados

Las sanciones a los empleados, incluida la Gerencia General podrán ser:

SANCIONES LEVES:

a) Amonestación escrita, verbal, pecuniaria.

SANCIONES GRAVES:

a) Separación del empleado, quedando la Gerencia General facultada a determinar el mecanismo a aplicarse para dicha separación y en caso el sancionado sea el Gerente General, el Consejo de Administración tomara la decisión de su separación.

b) Prohibición a que pueda participar en procesos electorales en la Cooperativa, por hasta cinco años de terminada su relación de dependencia con la Institución.

c) Pérdida de la calidad de socio de la Cooperativa aplicándole el proceso de exclusión.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

17.3 De las sanciones a los socios

Las sanciones a los socios podrán ser:

SANCIONES LEVES:

a) Amonestación escrita.

SANCIONES GRAVES:

- a) Prohibición a que pueda participar en procesos electorales en la Cooperativa, por hastacinco años contados desde la fecha de la sanción.
- b) Pérdida de la calidad de socio de la Cooperativa aplicándole el proceso de exclusión.
- c) Solicitud de imposición de multa por el organismo de control por difusión de información reservada o restringida de la Cooperativa.

17.4 De las sanciones a los directivos

Las sanciones a los directivos podrán ser:

SANCIONES LEVES:

a) Amonestación escrita.

SANCIONES GRAVES:

- a) Prohibición a que pueda participar en procesos electorales para elección inmediata.
- b) Prohibición a que pueda participar en procesos electorales en la Cooperativa, por hasta cinco años contados desde la fecha de la sanción.
- c) Pérdida de la calidad de directivo aplicándole el proceso de remoción.
- d) Pérdida de la calidad de socio aplicándole el proceso de exclusión.
- e) Solicitud de imposición de multa por el organismo de control por difusión de información reservada o restringida de la Cooperativa.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

La aplicación de las sanciones anteriores se realizará independientemente a cualquier otra acción administrativa, civil o penal a que diere lugar la conducta de la persona involucrada, de ser procedente.

17.5 Procedimiento administrativo sancionador

La Cooperativa, sancionará observando el siguiente procedimiento.

- a) Identificación de la infracción conforme a lo descrito en el capítulo prohibiciones del presente manual por parte del comité de ética.
- b) Notificación de la infracción en el término de hasta tres días desde su identificación, con lo cual se da inicio al procedimiento administrativo sancionador.
- c) Una vez notificado, el presunto infractor en el término de quince días podrá presentar todas las pruebas de descargo. Este término podrá prorrogarse por una sola vez y a pedido de parte, por el término de tres días adicionales.
- d) Dado el procedimiento administrativo de ser el caso se atenderá al aspecto legal pertinente.

17.6 Procedimiento para expulsión de socios:

Este procedimiento para expulsar a una socia o socio de la Cooperativa se aplica de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Social y el Reglamento General Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dolorosa Ltda.

DISPOSICIONES OPERATIVAS:

- 1.- La Cooperativa hará circular un ejemplar del presente Código a cada uno de sus, socios, directivos, empleados y trabajadores, el mismo que será estudiado y analizado por éstos, pudiendo solicitar aclaraciones en relación a su alcance o contenido, al respectivo Comité de Cumplimiento.
- 2.- El Código de Ética debe ser acatado por todos los directivos, gerente, funcionarios, empleados, y socios como un compromiso ético y moral, y su estudio formará parte de la inducción a todo el personal de la entidad.
- 3.- El Código de Ética se publicará y entregará a todos los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la Cooperativa, estará disponible para todo sujeto de control, y socios en los canales institucionales de comunicación.
- 4.- El Código de Ética se publicará en un lugar preferente de la página web institucional, de libre acceso para todos sus y socios.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- 5.- La Unidad Administrativa de la Cooperativa es la responsable de la comunicación, distribución y publicación del Código de Ética.
- 6.- La Gerencia y funcionarios de la Cooperativa motivarán y estimularán la conducta ética ejemplar de sus subalternos.
- 7.- El presente Código de Ética estará sujeto a cambios y revisiones pertinentes de acuerdo con las sugerencias presentadas por los diferentes organismos e integrantes de la Cooperativa.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Que el presente Código de Ética y Conducta Institucional, fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., en la sesión extraordinaria celebrada el 27 de Mayo de 2024, bajo Acta 030-2024-SE.

Atentamente,

Ing. Jorge Ortiz
PRESIDENTE
Cooperativa de Ahorro y Crédito
"La Dolorosa" Ltda.

Abog. Ericka Pinela
SECRETARIA
Cooperativa de Ahorro y Crédito
"La Dolorosa" Ltda.