



# PUÉLLARO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO


*Generando Solidaridad y Confianza*

## **CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO**

**CODIGO**

**COD-D.1**

- **MACROPROCESO** : D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO
- **PROCESO** : D.1. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO
- **SUBPROCESO** : D.1.1 Código de Ética y Comportamiento
- **TIPO DE PROCESO** : Estratégico.
- **LINEA DE NEGOCIO** : Línea Minorista.  
Línea Microfinanzas.


	<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1			
			Fecha de Vigencia:	04/02/2022			
MACROPROCESO:			D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
Apoyo			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004


## CONTROL DEL DOCUMENTO

### a) Gestión

1.	<b>Dueño del Proceso:</b>	
	<b>AREA</b>	<b>CARGO</b>
	Área de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento




2.	<b>Elaborado por:</b>			
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
	Lcda. Kenia Armas	Oficial de Cumplimiento	20/Ene/2022	

3.	<b>Formateado y Diagramado por:</b>			
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
	Ing. Alejandro Valencia	Jefe de Operaciones	25/Ene/2022	

4.	<b>Revisado por:</b>			
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
	Ing. Sonia Quintero	Gerente General	26/Ene/2022	

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 2 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

	<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1			
			Fecha de Vigencia:	04/02/2022			
MACROPROCESO:			D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
Apoyo			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

<b>5.</b>	<b>Revisado por:</b>			
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
	Ab. Caty Cárdenas	Asesor Legal	27/Ene/2022	

<b>6.</b>	<b>Aprobado por:</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>No. ACTA</b>	<b>FIRMA</b>
	Ing. Mercí Tandazo	Presidenta del Consejo de Administración.	3/Feb./2022	033	




#### b) Control de cambios

DOCUMENTO APROBACIÓN	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA VIGENCIA
Código de Ética y Conducta	001	29/Ago./2015	29/Ago./2015
Código de Ética y Conducta	002	31/Dic./2019	02/Ene/2020
Código de Ética y Conducta	003	3/May./2021	04/May./2021
Código de Ética y Comportamiento	004	3/Feb./2022	04/Feb./2022

**ADVERTENCIA:** Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento mediante cualquier sistema o método, electrónico o físico, incluyendo el fotocopiado la grabación o cualquier sistema de almacenamiento o por recuperación de información, sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte del Consejo de Administración de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA”.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 3 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

## ÍNDICE

CAPITULO I .....	6
1.1. DE LAS GENERALIDADES .....	6
CAPITULO II .....	7
INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVO.....	8
2.2.1. Objetivos Específicos .....	8
ALCANCE .....	8
APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO .....	8
CAPITULO III .....	9
3.1 DE LOS FUNDAMENTOS.....	9
3.1.1 Bien Común. - .....	9
3.1.2 Misión Institucional. - .....	9
3.1.3 Visión Institucional. - .....	10
3.2 COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA SOCIEDAD Y LOS DERECHOS DE SUS INTEGRANTES .....	10
CAPITULO IV .....	11
4.1 DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS.....	11
4.1.1 De los valores.....	11
4.1.2 De los principios éticos .....	12
CAPITULO V .....	13
5.1 NORMAS DE CONDUCTA.....	13
5.1.1 Generales .....	13
5.1.2 De las obligaciones y deberes .....	15
CAPITULO VI .....	17
6.1. CONFLICTO DE INTERESES.....	17
6.3. PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	19
CAPITULO VII .....	20
7.1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS.....	20
CAPITULO VIII .....	21
8.1 DE LAS ACTUACIONES PROHIBIDAS .....	21
CAPITULO IX .....	24

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 4 de 43




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
	Apoyo		LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista		Publicado	
				Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

9.1	DEL AREA DE GESTION DEL CREDITO Y COBRANZA.....	24
9.2	INFORMACION PRIVILEGIADA .....	25
9.3	ESTABLECIMIENTO DE REGLAS APLICABLES AL PERSONAL PARA EL USO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD Y EL USO DE SU IMAGEN Y MARCA.....	26
	CAPITULO X.....	27
10.1	PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS.....	27
	CAPITULO XI.....	31
11.	1 COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	31
	CAPITULO XII.....	32
12.	1 AMBITO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	32
12.3	RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	35
	CAPITULO XIII.....	36
13.1	DE LAS MALAS PRÁCTICAS .....	36
13.1.1	Corrupción. – .....	36
13.1.2	Acoso. –.....	38
13.1.3	Acoso sexual. – .....	38
13.1.4	Hostigamiento y maltrato. – .....	38
13.1.5	Uso de activos y recursos. –.....	38
13.1.6	Ambiente Laboral. –.....	39
	CAPITULO XIV.....	40
14.1.1	INOBSERVANCIA Y SANCIONES.....	40
14.1.2	SUPERVISIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO .....	41
14.1.3	DEL SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO .....	42
	CAPITULO XV.....	42
15.1	CANALES DE DENUNCIAS.....	42
	CAPITULO XVI.....	43
16.1	COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO .....	43

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 5 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración. de  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Publicado	
					Versión:	004	

## CAPITULO I

### 1.1. DE LAS GENERALIDADES




El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PUÉLLARO Ltda., considerando:

- Que es filosofía de todos los directivos, funcionarios, empleados, socios y demás partícipes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PUÉLLARO Ltda., el fortalecimiento de las relaciones económicas y sociales entre sus integrantes en un ámbito de absoluta transparencia, competencia profesional, honestidad y lealtad;
- Que, el Código de Ética y Comportamiento, es la declaración interna de la Cooperativa que contiene reglas de conducta basados en la moral y en la ética, así como un marco de referencia en el que se enfatiza la ética como valor central de los directivos, funcionarios, empleados, socios y demás partícipes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PUÉLLARO Ltda., sobre todo que el ámbito ético constituye además una actuación necesaria en la valoración del ser humano y que es menester que la Cooperativa cuente con una normativa en dicho campo.
- Que para mantener la armonía interna e imagen institucional la Cooperativa debe estar regida por las facultades que la Ley concede, respetando el derecho de los demás, sujetando a todos sus miembros a las limitaciones que las normas señalan y a considerar una norma moral como parte del grupo social.
- Que es deber de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PUÉLLARO Ltda., establecer los principios éticos y las normas de conducta a los que deben sujetarse estrictamente los Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes, con la finalidad de procurar el respeto de las normas legales y buenas costumbres aceptadas en la comunidad.

Por las consideraciones expuestas, con fundamento en la necesidad de tener normas éticas que dicten pautas en la actuación de los directivos, funcionarios, empleados,

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 6 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

socios y demás partícipes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., el Consejo de Administración en uso de las facultades que le confiere la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento y Estatutos, expide el presente Código de Ética y Comportamiento.

## CAPITULO II

### INTRODUCCIÓN

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., en uso de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emanadas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, el Estatuto Social y en atención a las buenas prácticas de prudencia financiera, aprueba la actualización al Código de Ética y Comportamiento, en cumplimiento a las disposiciones emitidas por las entidades de control.




El Consejo de Administración aprobará el Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemple la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad. Este Código incorporará el manejo de potenciales casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

El propósito del Código de Ética y Comportamiento para los directivos, funcionarios, empleados, socios y demás partícipes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., es promover una cultura organizacional transparente, basada en valores y principios, en todas y cada una de las conductas y actividades que los colaboradores emprendan tanto dentro de la Cooperativa o fuera, cuando se está en representación de la misma.

El presente documento abarca, los lineamientos más relevantes para el ejercicio de las actividades que realiza la Cooperativa, en el marco de una actuación profesional y responsable de todos los cargos y niveles de la Cooperativa, contempla las reglas de conducta que describen las normas del comportamiento que deben observar los colaboradores de la Cooperativa.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 7 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

## OBJETIVO

Establecer normas que orienten el comportamiento de los integrantes de la Asamblea General de Representantes, directivos, funcionarios, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., con base en la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, corresponsales, órganos de gobierno, de dirección y de control con la sociedad.

### 2.2.1. Objetivos Específicos

- Definir los valores y principios éticos de la Cooperativa de aplicación y cumplimiento obligatorio.
- Generar una cultura de buena conducta y comportamiento de directivos, administradores, empleados, socios, clientes, corresponsales y proveedores de la Cooperativa.
- Establecer las sanciones respectivas frente a comportamientos contrarios a lo determinado en el presente código.
- Establecer los medios de comunicación y socialización del presente Código.

## ALCANCE




El Código de Ética y Comportamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., es de aplicación obligatoria para todos los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, corresponsales, órganos de gobierno, de dirección y de control los cuales deberán acatar los lineamientos basados en los valores y principios éticos y de conducta en el desarrollo de sus funciones.

## APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

El presente Código, constituye una guía de trabajo y de cumplimiento obligatorio para todos los administradores y empleados de la Cooperativa y sus normas constituirán las directrices de la política institucional, para que todos los colaboradores conozcan su contenido y el de aquellas disposiciones legales que resulten de aplicación a las actividades que desarrollan de conformidad a sus funciones rige desde su publicación, las faltas al presente Código consideradas como graves, tendrán el tratamiento que señala el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Buen Gobierno según

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 8 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

corresponda. Los administradores y empleados están comprometidos a cumplir y hacer cumplir lo establecido en este Código en sus relaciones inclusive con terceros y en todos los actos en los que su actuación pudiera afectar la buena Imagen Institucional.

### CAPITULO III

#### 3.1 DE LOS FUNDAMENTOS




##### 3.1.1 Bien Común. -

Se promoverá la oferta de productos y servicios oportunos en las comunidades y sectores donde incidimos, basados en:

- a) Redistribución de la riqueza generada de nuestro trabajo, llegando a más beneficiarios con productos y servicios financieros novedosos.
- b) Administración prudente del riesgo, mediante indicadores referentes aceptados por los organismos de control y el uso de una tecnología e información apropiada.
- c) Establecimiento de medios de enlace entre nuestros socios y el mercado financiero nacional.
- d) Luchar por posicionar el liderazgo de la Cooperativa en la generación de oportunidades de crecimiento para el microempresario e iniciativas de emprendimiento de grupos organizados, especialmente de los pueblos y nacionalidades.

##### 3.1.2 Misión Institucional. -

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito socialmente responsable, que genera confianza en nuestros socios al brindar servicios financieros honestos y transparentes para su bienestar y desarrollo”.

DOCUMENTO ORIGINAL				Página 9 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.	Ing. Sonia Quintero - Gerente.	Consejo Administración. de	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	
 f) 20/Ene./2022	 f) 26/Ene./2022	 f) 3/Feb./2022			

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

### 3.1.3 Visión Institucional. -




Al 2023, seremos una Cooperativa reconocida en el mercado por la calidad de nuestros servicios, que trabaja día a día por el bienestar de sus socios con personal capacitado y comprometido con su desarrollo socioeconómico.

### 3.2 COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA SOCIEDAD Y LOS DERECHOS DE SUS INTEGRANTES

- a) El fin de la cooperativa será servir a los diferentes sectores sociales con base en el cumplimiento de las obligaciones legales vigentes, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, del bienestar social, laboral, medio ambiental y de respeto a los derechos humanos de todos los grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que se derivan de su trabajo.
- b) La Cooperativa ofrecerá igualdad de oportunidades a sus colaboradores en función de su formación, aptitudes, y competencias; para ello, establecerá medidas justas de evaluación de desempeño, así como de remuneración.
- c) Administradores y trabajadores, son responsables y están comprometidos con el medio ambiente, mediante el uso eficiente de los recursos de la Cooperativa (energía, papel, agua, gasolina y demás recursos). Y promueve la protección ambiental: respeto y cuidado de la vida, de manera sostenible en beneficios de futuras generaciones.
- d) Administradores y trabajadores reducirán los riesgos ambientales en el accionar de la Cooperativa e incluso en el planeamiento de nuevos productos preservando el medio ambiente.
- e) Administradores y trabajadores, promueven un ambiente colaborativo sin discriminación de género, edad, raza, físico creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, considerando las relaciones entre pares en base al respeto mutuo.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 10 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

- f) Administradores y trabajadores se adhiere al código de la niñez, promoviendo la protección a niños, niñas y adolescente contra la explotación laboral y económica y cualquier forma de esclavitud, servidumbre, trabajo forzoso o nocivo para su salud, desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social que pueda entorpecer el derecho a la educación.

## CAPITULO IV

### 4.1 DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., los valores y principios, el buen gobierno cooperativo y la ética profesional de sus empleados, constituyen la base de todas las actuaciones de los administradores y empleados.

#### 4.1.1 De los valores

##### **Honestidad**

Las relaciones con los socios y las transacciones se realizarán con transparencia y honradez.

##### **Solidaridad**

El apoyo y el respaldo incondicional a los directivos, funcionarios, empleados, socios y demás partícipes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., para su desarrollo y progreso.

##### **Igualdad**




Todos los directivos, funcionarios, empleados, socios y demás, serán tratados con equidad en cuanto a sus derechos y obligaciones.

##### **Competitividad**

Creemos en la calidad y productividad para mejorar continuamente y ser competitivos.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 11 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Publicado	
					Versión:	004	

## Seguridad y Confianza

La Cooperativa dará el respaldo adecuado a la confianza depositada por los socios y retribuirá con seguridad a las operaciones y confianza al socio.

## Talento Humano

Creemos en la gente que hace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., es su profesionalización y aporte al crecimiento de la Institución.

### 4.1.2 De los principios éticos

Los miembros de la Asamblea General de Representantes, directivos, funcionarios y empleados, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., desarrollaremos las actividades diarias, sustentados en los siguientes principios éticos:

#### Lealtad

Todas las acciones de la Cooperativa se realizarán con rectitud, guardando confidencialidad y respeto a las actividades emprendidas.

#### Responsabilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., hace un compromiso de responder a las expectativas de los socios y colaboradores.

#### Respeto




En todo sentido hacia los directivos, funcionarios, empleados, socios y demás partícipes, en donde opera la Cooperativa.

#### Integridad

Generar confianza en los usuarios de los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, evitando que el interés personal influya en sus decisiones y cumplir con prudencia y confidencialidad respecto de la información administrada de la Cooperativa; así como, de sus socios y clientes.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 12 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración. de  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
						Publicado	
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

### Tolerancia

Tratar con respeto, aceptando las identidades culturales diversas de las personas, censurando toda acción que fomente exclusión y discriminación, fundadas en factores ideológicos, raciales, religiosos, sexo, orientación sexual, color, de género, edad, pueblos o nacionalidades indígenas, capacidades especiales o de cualquier razón.

### Diligencia

Los directivos, funcionarios y empleados aplicarán en forma leal y digna las técnicas y principios acordes a su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad y responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos asignados.

Acatar las leyes, reglamentos y normatividad interna y externa, en el desarrollo y ejecución de las actividades, servicios y procesos que le fueren confiados. En el caso de los funcionarios y empleados cumplirán estrictamente lo prescrito en el Reglamento Interno de Trabajo.

### Reserva

Toda persona que preste sus servicios en la Cooperativa deberá mantener la reserva y confidencialidad respecto al manejo de la información, documentación que deben observar sobre la información al cual tienen acceso por sus funciones, así como los reportes que emitan estos. No alterar documentos o registros para ocultar acciones dolosas.




## CAPITULO V

### 5.1 NORMAS DE CONDUCTA

Todos quienes conforman el grupo de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., aplicarán y cumplirán el presente Código de Ética y Comportamiento.

#### 5.1.1 Generales

- a) Sus disposiciones contienen regulaciones de comportamiento conforme a las cuales deberá observarse al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., tanto para Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes.




DOCUMENTO ORIGINAL				Página 13 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.	Ing. Sonia Quintero - Gerente.	Consejo Administración. de	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	
 f) 20/Ene./2022	 f) 26/Ene./2022	 f) 3/Feb./2022			

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

- b) La ejecución del presente cuerpo legal es dar cuenta del buen proceder en torno al conjunto de valores inherentes a la dinámica de la condición humana evitando las prácticas nocivas encaminadas a las violaciones de las normas internas, ya que se pueden suscitar actos indebidos, conflictos de interés y acciones de deshonestidad en el manejo de los fondos que afecten la imagen de la Cooperativa, sean estas directas o en asociación ilícita con terceros.
- c) Se protegerá el patrimonio y bienes de la Cooperativa, mediante el desempeño honesto y transparente de su administración y la calidad moral de sus integrantes. Como el de contribuir a crear la conciencia ciudadana, basada en la ética y lucha permanente contra la corrupción a todos los niveles de la sociedad, contribuyendo por nuestra parte con una cuota de responsabilidad y respeto.
- d) Las normas establecidas en el presente Código, se aplicarán de forma supletoria al Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., y el Reglamento Interno de Trabajo.
- e) Comunicar oportunamente a su inmediato superior situaciones irregulares o conflicto de intereses, que afecten o lesionen los intereses de la Cooperativa.
- f) Rendir responsablemente cuentas a las instancias jerárquicas superiores y/o autoridades competentes del desempeño de sus actividades, acciones y decisiones. Las únicas personas autorizadas para formular declaraciones públicas serán el Presidente y Gerente General de la Cooperativa o sus delegados.
- g) Utilizar los medios electrónicos de comunicación únicamente para fines institucionales.
- h) Propiciar relaciones cordiales y un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 14 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

### 5.1.2 De las obligaciones y deberes

- a) La Cooperativa respetará, apoyará y colaborará con las autoridades e instituciones legalmente constituidas, a cumplir con todos sus intereses públicos a pagar correcta y cumplidamente sus obligaciones tributarias y demás cargas que establezca la Ley.
- b) Entendiendo que la primera responsabilidad de los Directivos, Funcionarios y Empleados es para con los socios se comprometen a:
1. Combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley o que atente contra la moral y las buenas costumbres.
  2. Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre las personas que están al frente de los destinos de la Cooperativa.
  3. Comprometerse con la innovación y la creatividad constante para el mejoramiento y el desarrollo humano y cooperativo.
  4. Abstenerse de realizar actos que generen conflicto de intereses y de autoridad.
  5. Comportarse de manera digna y respetuosa en sus relaciones personales, sociales y en todos los actos que organice la Cooperativa.
  6. Abstenerse de utilizar su posición dentro de la Cooperativa, para promover o apoyar Campañas Políticas Gubernamentales y las referidas a la Elección de Delegados, Directivos o de Control.
  7. Obrar con lealtad y buena fe en las relaciones con el grupo y abstenerse de realizar actos contrarios a la Ley, la moral y buenas costumbres. También mantendrán un sentido y espíritu colaborador con su grupo de trabajo, demostrando dignidad propia de una conciencia moral y de una buena comprensión de las relaciones humanas.
- c) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda. acorde con los principios incorporados en estas normas de comportamiento ético y con su interés en el cumplimiento de las leyes y normativa vigente; reafirma su compromiso de desplegar todas las acciones que estén a su alcance para evitar que los

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 15 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

servicios financieros que ofrece a los socios, se utilicen como medio para ocultar en cualquier forma, dinero o bienes que provengan de actividades ilícitas, por lo que la Institución no aceptará aquellas transacciones financieras de las que se presume o se conozca pueden provenir de actividades delictivas, que afecten notoriamente el medio ambiente, la misma comunidad o vayan contra la moral y las buenas costumbres.

- d) Toda persona que preste sus servicios en la Cooperativa, deberá proteger y conservar los bienes de la misma, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desperdicio. Tampoco puede emplearlos o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados. No se consideran fines particulares las actividades que, por razones protocolares, el Ejecutivo deba llevar a cabo fuera del lugar u horario en los cuales desarrolla sus funciones.
- e) Toda persona que labore en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., deberá usar el tiempo oficial en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. Debe desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz velando para que sus subordinados actúen de la misma manera. No debe fomentar, exigir o solicitar a sus subordinados que empleen el tiempo oficial para realizar actividades que no sean las que requieran para el desempeño de los deberes a su cargo.
- f) Toda persona que labore en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., deberá observar una conducta digna y honesta, actuando con sobriedad y moderación en su trato con los socios y con los demás empleados, debe conducirse en todo momento con respeto y corrección. Este decoro alcanzará su vestuario, el cual en todo momento debe revestir la sobriedad que su cargo le impone; no cometer acoso sexual o sostener relaciones amorosas entre Directivos y Empleados. La vinculación entre relaciones amorosas entre un directivo y un empleado o entre un jefe o un subalterno se considerará como abuso de autoridad.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 16 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
						Publicado	
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

- g) Los Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., deberán respetar y cumplir en su actuación profesional el presente reglamento; y así lo hará toda persona que acepte desempeñar su cargo en la Cooperativa por nombramiento o por contrato remunerado quedará sujeto inmediatamente al cumplimiento de las disposiciones y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

## CAPITULO VI




### 6.1. CONFLICTO DE INTERESES

Entiéndase por conflicto de intereses todo acto u omisión que implique beneficio indebido en favor propio o en el de un tercero, realizado en el ejercicio de una actividad institucional, directiva o administrativa.

- a) Directivos, funcionarios y empleados evitarán cualquier escenario que genere conflicto de intereses, es decir, cualquier situación en la que estén inmersos intereses personales o ventajas que pudieran derivarse en favor propio, de algún familiar, de amigos o conocidos.
- b) No utilizar la posición, autoridad, puesto o cualquier tipo de información para obtener beneficios o ventajas que puedan derivarse en favor propio, de familiares, de amigos o conocidos.
- c) Directivos, funcionarios y empleados deben abstenerse de establecer cualquier tipo de relación o actividad que interfiera en la capacidad, imparcialidad y objetividad con su desempeño laboral.
- d) Directivos, funcionarios y empleados no establecerán condiciones para adquirir o brindar un producto o servicio. Se deberán cumplir con todas las disposiciones legales, así como las políticas y procedimientos vigentes en la cooperativa.
- e) Cuando existan relaciones de consanguinidad y afinidad hasta cuarto grado con los socios que soliciten créditos, el directivo, funcionario y empleado debe informarlo a las instancias correspondientes y se rehusarán a participar en el proceso, de ser el caso, de otorgamiento, administración o recuperación del mismo.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 17 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
						Publicado	
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

- f) Directivos, funcionarios y empleados no deben solicitar o presionar de forma verbal o escrita se conceda productos y servicios propios de la Cooperativa en beneficio propio, de familiares, de amigos o conocidos.
- g) Regalos e Invitaciones: Estrictamente se prohíbe que directivos, funcionarios y empleados soliciten, reciban o acepten de socios y/o clientes o cualquier otra persona que mantenga alguna relación de negocios con la cooperativa, cualquier tipo de ventaja, recompensa, invitación, retribución o regalo en dinero o especies para el cumplimiento de sus funciones o para la toma de una decisión o abstención.

Se procurará que los proveedores con los que negocia la Cooperativa compartan los principios y valores y que además tengan una reputación sólida en el mercado, por lo tanto, durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses.




- h) Los órganos directivos, de control, gerente, jefes de área, empleados auditoría interna y externa, están obligados a comunicar a la Cooperativa, sobre las relaciones directas e indirectas que mantengan con proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que se encuentren dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

## 6.2 ALGUNAS SITUACIONES PARTICULARES DE CONFLICTOS DE INTERÉS

- a) El empleado(a) de un menor rango señalado en el organigrama administrativo, que por cualquier motivo detecte y confirme situaciones o actuaciones perjudiciales para la entidad por parte de un directivo o jefatura, debe cautelosamente comunicar a su superior inmediato y este a la Gerencia y al Oficial de Cumplimiento.
- b) Cuando algún empleado o directivo de la Cooperativa, busca un beneficio personal y no el de la sociedad.
- c) Cuando sin autorización, utiliza los recursos de la Cooperativa en beneficio de los negocios de terceros.
- e) Trabaja o ayuda a otras empresas de igual o similar actividad, sin el consentimiento de su superior o del Consejo de Administración.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 18 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

- f) Aprovecharse de la información que posee debido al cargo que desempeña, para obtener beneficios adicionales para sí o para terceros.
- g) Favorecer a un usuario en perjuicio de otro o de la Cooperativa.
- h) Influir en la administración con el ánimo de obtener beneficios personales o para terceras personas, en las decisiones de contrataciones, remuneraciones, continuidad o despido del personal que labora en la Cooperativa.
- i) No realizar o no disponer las investigaciones correspondientes aun cuando se evidencie la violación de las normativas, con ánimo de encubrir las.
- j) Ofrecer créditos, dinero, cargos o puestos de trabajo a cambio de favores personales.
- k) Intervenir en cualquier forma en los procesos que lleve a cabo la administración, como contrataciones, procesos judiciales, investigaciones, procesos electorales de la Cooperativa, incentivando la omisión de procedimientos determinados por el organismo de control.
- l) Cualquier acción que evidencie claramente conflicto de intereses, en donde intervengan alguna de las partes señaladas en el Art. 11 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 6.3. PROCEDIMIENTO PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS




El procedimiento para una resolución de conflictos se realizará manteniendo el respeto y conservando la buena relación, a través, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto y por consiguiente mediar en soluciones que respondan equitativamente, a las condiciones, necesidades e intereses de las partes en conflicto promoviendo la satisfacción y solución de manera oportuna.

El procedimiento para la resolución de conflictos de acuerdo al código de Ética y Comportamiento es el siguiente:

1. Detección del problema.
2. Círculo del Personal involucrado.
3. Causas del conflicto.
4. Lugar.
5. Resolución por parte del Comité de Ética y Comportamiento / Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 19 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

6. Análisis de posibles soluciones.
7. Acuerdo y puesta en marcha las soluciones acordadas.
8. Seguimiento de los procesos aplicados.
9. Reafirmación de las soluciones.




## CAPITULO VII

### 7.1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- a) Para evitar conflicto por desconocimiento del presente Código de Ética, se entregará un ejemplar a cada uno de los directivos, funcionarios y empleados, con la pertinente aceptación de su entrega en documento por separado, así mismo se dará a conocer a todos aquellos directivos, funcionarios y empleados que vayan ingresando.
- b) Los Directivos, funcionarios y empleados requieren tener conocimiento amplio de la realidad interna y normativa que rige a la Cooperativa por lo que deberán:
  1. Abstenerse de ejecutar instrucciones que sean contrarias a la regulación vigente o a las sanas prácticas de operación interna y en su caso, informar de ello a sus superiores.
  2. Supervisar que sus colaboradores realicen sus actividades conforme al cumplimiento de este cuerpo legal.
- c) Los Directivos, Funcionarios y Empleados deben reconocer por su propia voluntad, la responsabilidad que resultare de su negligencia, error inexcusable o dolo en su atención a los socios, comprometiéndose para con la cooperativa, a subsanar los daños y perjuicios derivados de tal acto a favor de los socios, sin perjuicio de aplicar la sanción pertinente a quien incurrió en el hecho, de conformidad con las sanciones establecidas en el Reglamento interno de Trabajo.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 20 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

- d) En todo momento, los colaboradores de la cooperativa deberán cumplir todas las obligaciones constantes en la LOEPS, así como en su reglamento y la demás normativa vigente aplicable.

## CAPITULO VIII

### 8.1 DE LAS ACTUACIONES PROHIBIDAS

- a) Anunciarse como Directivo, Funcionario o Empleado de la Cooperativa, con el fin de obtener un beneficio personal dentro o fuera de ella en aspectos relacionados con el quehacer de la entidad; igualmente cualquier colaborador o miembros de los Consejos o Representantes de la Asamblea General que estén involucrados en un proceso judicial o similar, será sancionado. La Cooperativa se reserva el derecho de tomar las acciones disciplinarias del caso; por lo que, por ética deberá ser separado de la Cooperativa.
- b) Difamar, criticar o hacer comentarios negativos de los Directivos, Funcionarios y Empleados; o faltar el respecto de palabra o de obra de una persona o a su vida privada.
- c) Realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales descritas en este Código.
- d) Irrespetar el orden jerárquico determinado a la hora de generar información concerniente a la Institución, sus reglamentos y manuales, así como desarrollo de las actividades directivas o laborales.
- e) Manejar de manera directa y personal relaciones de crédito con entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo, asociación o participación en negocios específicos. Estos actos serán considerados faltas graves.




DOCUMENTO ORIGINAL				Página 21 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1			
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022			
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022			
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto		
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X	
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		Publicado	

- f) Exponer sus puntos de vista ante terceros, fuera del ámbito de la Cooperativa.
- g) Realizar actividades que representen competencia directa o indirecta para la Cooperativa, así como también participar en actos políticos tanto externos como internos en cualquier puesto, mandato o comisión con entidades que tengan fines análogos a los de la Institución.
- h) Recibir de forma directa o por medio de terceras personas, pagos u otros beneficios por el cumplimiento de su trabajo, así como actuar o interferir en asuntos que denoten o podrían denotar la obtención de beneficios personales, para sí, o para terceros.
- i) El trabajo de los empleados los remunera la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Puéllaro Ltda.”, a través de los departamentos de Talento Humano y Contabilidad, por lo tanto, no está permitido aceptar retribuciones ajenas a ésta.
- j) 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; así como obrar valores a los socios por la concesión de créditos.
- k) Tramitar créditos, en base a documentos o información falsa y/o adulterada;
- l) Usar información privilegiada para obtener beneficios personales, sea directa o indirectamente.
- m) Usar la información generada por la Cooperativa, esto incluye la base de socios, para revelarla a otra persona o institución para beneficios personales, sea directa o indirectamente; o para ser entregada a medios de comunicación sin previa autorización de la Gerencia.




DOCUMENTO ORIGINAL

Página 22 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
						Publicado	
LÍNEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

- n) En cubrir a cualquier directivo, administrador, empleado, socio, cliente, proveedor o corresponsal que hubiese incumplido las disposiciones del presente Código, lo cual lo vuelve responsable del incumplimiento.
- o) Los socios no deben propiciar actos de deshonestidad para la obtención de créditos u otras prebendas en detrimento de los intereses de la Cooperativa, mediante soborno, regalías o cualquier forma de compra de conciencia a Directivos, funcionarios o empleados. Para que no sea utilizado o engañado en una acción fraudulenta, por lo tanto, los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, deben abstenerse de recibir regalos o atenciones especiales por parte de los socios.
- p) Los empleados no deben ofrecer regalos o atenciones a los directivos y funcionarios. Para ello, los empleados deben contar con autorización expresa, y los mismos no se deben realizar con el fin de motivar conductas a favor personal.
- q) Realizar contratos con aquellos proveedores que ofrezcan regalos o ventajas con el fin de lograr adjudicación alguna a su favor o aquellos proveedores que representen un conflicto de interés.
- r) En cuanto a la captación de recursos, estos deberán tener un origen lícito, por lo que el personal encargado de captaciones deberá mantener un comportamiento diligente, por lo tanto, en ningún momento omitirá los controles establecidos para la prevención de lavado de activos, así como lo determinado en el Manual de Captaciones.
- s) El personal encargado de captaciones en ningún momento utilizará su cargo para beneficiarse directa o indirectamente de las operaciones realizadas por la contraparte, por lo tanto, se prohíbe realizar transacciones en cuentas personales y familiares, así como registrar operaciones que no tengan el debido sustento.

DOCUMENTO ORIGINAL				Página 23 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
	Apoyo					Publicado	
LÍNEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

- t) La práctica de que Miembros del Consejo de Administración una vez finalizado su periodo pase a ocupar los cargos en el Consejo de Vigilancia o viceversa, no es adecuada realizarla en forma inmediata, sino transcurrido el periodo de tiempo determinado en la normativa aplicable.

## CAPITULO IX




### 9.1 DEL AREA DE GESTION DEL CREDITO Y COBRANZA

Ésta área, además de observar las obligaciones establecidas para los empleados, deberá:

- a) Hacer de la política de conocimiento de todas las contrapartes, una práctica institucional.
- b) Validar las solicitudes de crédito y apertura de cuentas cumplan con los requisitos, verificando que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en la normatividad y políticas internas de la Cooperativa.
- c) Observar que el personal use el uniforme y distintivos al momento de las gestiones de cobranzas, para tener una presentación personal acorde con la práctica profesional e imagen corporativa.
- d) Utilizar documentos identificativos de la Cooperativa en todas las actividades oficiales de la Cooperativa.
- e) Guardar absoluta reserva respecto de toda la información a la cual tuviese acceso sea esta: de operaciones y transacciones económicas, crediticias, técnicas, procedimientos de cartera y datos de los deudores, y codeudores, clientes y empleados de la Cooperativa.
- f) Recibir la capacitación que se le otorga de acuerdo a la normatividad aplicable.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 24 de 43




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

- g) Verificar y controlar los expedientes de cada una de las solicitudes de crédito, con el fin de evitar la entrega de valores no autorizados ni créditos vinculados.
- h) Sugerir la revisión del Manual de Crédito y Reglamento de Cobranzas, para adecuar con los requisitos y nuevas de línea de crédito que implemente la Cooperativa.

## 9.2 INFORMACION PRIVILEGIADA

- a) Las políticas de información, uso y prohibiciones, estarán definidas en el Reglamento de Buen Gobierno.
- b) La información reservada la referente a las transacciones personales que los socios y clientes realizan en la Cooperativa, los cuales solo pueden ser entregados a su titular o autoridad competente, conforme lo que establece el artículo 353 relacionado a protección de la información vigente en el Código orgánico Monetario y Financiero.
- c) 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 ésta, la información que resulte de las operaciones que los socios celebren con la Cooperativa.
- d) Todos los directivos, funcionarios o empleados deberán salvaguardar la confidencialidad de la información perteneciente a la Cooperativa, como consecuencia de sus actividades y limitar su entrega únicamente a las autoridades competentes cuando éstas lo requieran y bajo la autorización pertinente del Representante Legal.
- e) 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.
- f) El manejo de la información dentro de la misma entidad está prohibido, como en los casos que a continuación se detallan:

DOCUMENTO ORIGINAL				Página 25 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Versión:	004	

1. Dar a otros colaboradores deliberadamente información errónea.
2. Calumniar o descalificar a un directivo, funcionario, empleado o colaborador en la actividad que desarrolle.
3. Hurtar información y manejarla como si fuera propia.
4. Entregar información clasificada como confidencial a colaboradores y directivos, sin autorización expresa.




### 9.3 ESTABLECIMIENTO DE REGLAS APLICABLES AL PERSONAL PARA EL USO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD Y EL USO DE SU IMAGEN Y MARCA

#### 9.3.1 USO DE BIENES

- a) Se consideran bienes y recursos internos: el dinero en efectivo, los títulos, el plan estratégico, plan operativo y demás planes comerciales, la información sobre socios o clientes, proveedores y distribuidores, la propiedad intelectual, los servicios y la propiedad material. La apropiación indebida de bienes de la Cooperativa constituye una violación de las obligaciones para con la Cooperativa y un acto de fraude en perjuicio de la Cooperativa.
- b) Los funcionarios y empleados están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la Cooperativa y a impedir que los medios e instalaciones de éste sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. El material y las instalaciones, del tipo que sean, se ponen a disposición de los empleados para uso y fines exclusivos de las operaciones de la Cooperativa.
- c) Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y de computación son herramientas utilizadas únicamente para fines de las operaciones de la Cooperativa. Ningún empleado estará autorizado a hacer uso de estos canales para beneficio personal de forma tal que pueda resultar perjudicial para la Cooperativa.
- d) Las comunicaciones personales a través de los sistemas de la Cooperativa deberán mantenerse al mínimo.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 26 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

- e) En caso de terminación contractual, los derechos de propiedad y de información que se hayan generado u obtenido como parte de la relación contractual seguirán perteneciendo a la Cooperativa.

### 9.3.2 USO DE IMAGEN Y MARCA

Todo el personal y directivos acatarán el manual de identidad Corporativa para el uso de imagen y marca institucional.

No podrán hacer uso de la imagen corporativa, logotipo, papel membretado, vallas, trípticos, dípticos, hojas volantes, campañas publicitarias realizadas en cualquier medio de comunicación o cualquier símbolo de la Cooperativa o utilizar el color para fines ajenos a los institucionales o en beneficio propio.

No podrá utilizarse su imagen corporativa.

## CAPITULO X




### 10.1 PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

Con el objetivo de administrar de una manera adecuada el Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y poder disminuir el riesgo de que los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., sean utilizados con fines ilícitos, la Cooperativa supeditada por la Comisión Especial de Resoluciones de conflictos, cuenta con un Programa de Cumplimiento basado en el riesgo que comprende lo siguiente:

- a) Una Unidad de Cumplimiento a cargo del Oficial de Cumplimiento, tendrá como objetivo principal proteger a la Cooperativa, proponer medidas para mitigar el riesgo de lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo al Consejo de Administración para fortalecer el control interno en la prevención; ejecutar controles y realizar un monitoreo periódico de perfiles de los clientes/socios y ejecutar controles de las operaciones y transacciones; verificar previamente si los potenciales clientes / socios o proveedores se encuentren

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 27 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

incluidos en las listas de control, con el fin de evitar que se introduzcan dineros, derechos y activos provenientes de actividades ilícitas, así como de coordinar, vigilar la observancia por parte de todos y cada uno de las contrapartes y de las transacciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, políticas internas, prácticas, procedimientos y controles.

- b) Un Comité de Cumplimiento que dentro de sus funciones está la de prestar un eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento, recomendar al Consejo de Administración las políticas para el inicio y continuidad de la relación contractual con las distintas contrapartes; Informar al Consejo de Administración los incumplimientos de las políticas y procedimientos para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo;
- c) Un Manual de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, que incluyen políticas relativas al conocimiento del socio, cliente, empleado, corresponsal, mercado, proveedor y todas aquellas que la norma legal establece con el afán de permitir un adecuado proceso de debida diligencia apoyado en la identificación del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, en base a una metodología basada en la conjugación y ponderación de factores de riesgo definidos por la Institución. El establecimiento de sanciones al oficial de cumplimiento, así como a los colaboradores que no cumplan con las políticas y procedimientos aprobados por la Cooperativa.
- d) Un conjunto de controles y sistemas de monitoreo de señales de alertas encaminados a detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas. El establecimiento de lineamientos para identificar, evaluar, monitorear y controlar con eficacia los riesgos inherentes a los que está expuesta la Cooperativa, así como la definición de factores de riesgo a considerar para el análisis de las transacciones.
- e) Un Programa de Capacitación permanente que tiene como objetivo especial concientizar y crear una cultura de prevención y autocontrol de todos los Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes de la Cooperativa. Así también se realizarán evaluaciones a los funcionarios y

DOCUMENTO ORIGINAL




Página 28 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
	Apoyo					Publicado	
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

empleados de la Cooperativa, respecto a las políticas y procedimientos contenidos en nuestro manual interno para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, con el objetivo de medir el grado de conocimiento en materia de prevención de lavado.

- f) Una auditoría independiente, para identificar las deficiencias que pudieren existir en el programa de cumplimiento, y recomendar mejoras que permitan fortalecer y mejorar los programas en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.
- g) Los Directivos, funcionarios, empleados, socios y demás partícipes de la Cooperativa, están obligados a:
1. Cumplir con la ley y demás disposiciones y requerimientos emanados de los órganos de Control, así como las normativas internas de la Institución; en especial aquellas leyes o normas relacionadas con la prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento de Delitos.
  2. Reportar a la Unidad de Cumplimiento sobre la existencia de transacciones económicas inusuales y sospechosas que detectaren o conocieren, manteniendo para el efecto una estricta reserva y confidencialidad.
  3. Los Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes de la Cooperativa en el cumplimiento y desarrollo de sus actividades y planes de negocios, deben tener presente no anteponer el logro de metas comerciales o estratégicas, al cumplimiento de las normas orientadas a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.
  4. Todos los Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes de la Cooperativa deben actuar de manera diligente a efecto de evitar que los productos y servicios sean utilizados por personas cuyas fuentes de fondos puedan involucrar actividades ilícitas, para dar apariencia de legalidad a dichas actividades.
  5. La inobservancia o incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones darán lugar a la imposición de las sanciones por incurrir en falta grave.




DOCUMENTO ORIGINAL				Página 29 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	

- h) La Cooperativa para reprimir el Lavado de Activos y el Financiamiento de Delitos, mantendrá al menos durante diez años posteriores a la fecha de la finalización de la última transacción o relación contractual, los documentos e información legal de sus clientes, así como los registros de operaciones y transacciones nacionales e internacionales realizadas por sus clientes, de acuerdo a lo dispuesto en el Literal a), del Art. 3 y 11 de la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- i) Los Directivos, Funcionarios, Empleados, Socios y demás partícipes de la Cooperativa, deberán dar estricto seguimiento y cumplimiento a las órdenes y requerimientos realizados por las autoridades de control y de supervisión, así como también de las solicitudes emanadas por los jueces y autoridades que conocen de asuntos relacionados con actividades ilícitas, de conformidad con la Ley.
- j) La preparación de la información requerida por las autoridades competentes, debe obtenerse observando los estándares de control y confidencialidad exigidos. La entrega de ésta, a los organismos de control solicitantes, estará a cargo del Representante Legal.
- k) El Código de Ética y Comportamiento contempla la 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 e 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.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 30 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

## CAPITULO XI




### 11.1 COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De la Conformación, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos conforme su reglamento aprobado por el Consejo de Administración, estará integrada por tres miembros principales, conforme a lo previsto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, designados por el Consejo de Administración, de entre sus miembros, en los que necesariamente existirá un Presidente quien dirigirá las reuniones y dos vocales principales.

- a) Durarán en sus funciones un año, pudiendo volver a ser designados por una sola vez por otro período igual, luego de transcurrido un período podrán volver a ser designados nuevamente. Los miembros suplentes serán principalizados en caso de ausencia temporal o definitiva, en el orden de su designación.
- b) Los Miembros del Consejo de Administración y/o Vigilancia, no podrán ser Miembros de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos o simultáneamente, sino transcurrido un año de terminar sus funciones.
- c) No podrán conformar la Comisión Especial de Resoluciones de conflictos los miembros de los consejos que se encuentren incursos en el artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
- d) Cumplir con la acreditación de 20 horas de Capacitación en temas de Buen Gobierno Cooperativo, Lavado de Activos y de Administración Integral de Riesgos.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 31 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

## CAPITULO XII




### 12.1 AMBITO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Cooperativa creará una Comisión Especial de Resoluciones de conflictos, organismo interno que velará por el cumplimiento de las disposiciones del presente Código de Ética y Comportamiento, 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.

- a) La Comisión Especial de Resoluciones de conflictos, tendrá la obligación de dirigir un procedimiento relacionado con denuncias y reclamos, respetando las garantías del debido proceso para las partes involucradas y resolverá la existencia de un derecho vulnerado para restituir lo denunciado o reclamado; o a su vez declarará la responsabilidad o no de las personas implicadas que puede incluir la aplicación de la sanción en función de la normativa interna y del reglamento interno.
- b) El procedimiento de atención de denuncias, reclamos y otros conflictos contendrá procedimientos mínimos que brinden a las personas la capacidad de presentar sus denuncias y reclamos resguardando la confidencialidad en caso de que el reclamante o denunciante lo requiera y establecerá el término de cinco días para la presentación de la impugnación.
- c) Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de Resoluciones de conflictos serán apelables ante la Asamblea de Representantes; y si luego de resuelta persiste el conflicto, el denunciante o reclamante se obliga a acudir a un Centro de Mediación, como mecanismo de alternativo de solución de conflictos.
- d) Cuando alguno de los miembros de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos se encuentre sometido a juzgamiento por el mismo

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 32 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

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 subrogue en las funciones en la institución en caso de haberlos.

- e) El Consejo de Administración designará a los integrantes Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, en la primera reunión que realice dicho organismo, una vez que sus miembros hayan sido calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- f) La Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, sesionará de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando el Presidente la convoque por iniciativa o por pedido de por lo menos dos de sus miembros.
- g) En la convocatoria constará el orden del día y se la realizará por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación.
- h) El quórum para las sesiones se establecerá por lo menos con la mitad más uno de los miembros de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos.
- i) Las resoluciones de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, se tomarán con mayoría simple, en caso de empate, tendrá voto dirimente el Presidente.
- j) Cuando alguno de los miembros de la Comisión Especial de Resoluciones de conflictos se encuentre involucrado y sometido a juzgamiento, no podrá integrar dicha Comisión y será llamada la persona que le prosigue en jerarquía en su respectiva designación u organismo.
- k) La Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, se considerará válidamente constituido con la presencia de dos de sus tres miembros, las cuales deberán ser firmadas por todos los que votaron favorablemente. El Miembro que discrepare de la resolución de la mayoría de la Comisión, podrá emitir su voto salvado, expresando la causa de su disenso.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 33 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		




- l) Las Actas de la Comisión serán elaboradas por el secretario y llevará numerado de forma secuencial de todas las sesiones debidamente firmadas por el Presidente y Secretario, será de su responsabilidad la custodia de las mismas, bajo el principio de la administración de la información previstos en la norma.

## 12.2 FUNCIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- a) Velar por el cumplimiento del presente código, así como de la demás normativa interna de la Cooperativa.
- b) Recibir, investigar y preparar el expediente y resolver lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos, que se generen en contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, empleados y los socios; así como los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de la Cooperativa.
- c) Tiene la potestad como primera instancia de receptor, investigar, y resolver denuncias, reclamos y otros conflictos, para lo cual, las personas que se consideren afectadas deberán presentar obligatoriamente sus denuncias o reclamos a la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos.
- d) Establecerá políticas y procedimientos para la recepción de denuncias, procesos de denuncias y sanciones en los casos que vayan contra lo establecido en el presente código.
- e) Iniciar procesos de investigación cuando se presenten eventos que vayan contra lo establecido en el presente código, respetando el derecho a la defensa de los involucrados, así como la confidencialidad y reserva pertinente.
- f) La resolución interna como el acta de imposibilidad de acuerdo, serán requisitos para la presentación de denuncias ante el organismo de control.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 34 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico




		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Publicado	
					Versión:	004	

- g) Las sanciones de exclusión que no se solucionen vía mediación serán susceptibles de apelación ante la Superintendencia, para lo cual el plazo para apelar transcurrirá a partir de la fecha de suscripción del Acta de falta de acuerdo de mediación.
- h) Emitir recomendaciones o sanciones según corresponda, de acuerdo a la normativa interna de la Cooperativa.

### 12.3 RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Imponer sanciones a Directivos, Funcionarios, Empleados y Socios de la Institución, luego del proceso administrativo correspondiente, que hayan cumplido las políticas, normativas y más disposiciones vigentes en la entidad o dispuestas por los Organismos de Control.

- a) Impulsar el cumplimiento de los programas de capacitación emanados por el Jefe de Talento Humano.
- b) Además de las funciones respectivas, la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, vigilara el cumplimiento de las obligaciones obtenidas por los Directivos, Funcionarios, Empleados que tengan la calidad de créditos vinculados y especialmente en el sentido de que cuenten con la debida autorización de aprobación del Consejo de Administración, que éstos se encuentren al día en el pago de sus cuotas, caso contrario serán estos responsables por el pago de las mismas.

DOCUMENTO ORIGINAL				Página 35 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.   f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.   f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.   f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004

## CAPITULO XIII

### 13.1 DE LAS MALAS PRÁCTICAS




#### 13.1.1 Corrupción. –

Los actos de corrupción son considerados como falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., la rechazamos con el ánimo de seguir manteniendo firme la confianza de todos nuestros socios o clientes, no basta la transparencia en nuestras relaciones, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas y manifestaciones, por lo tanto, está prohibido para los directivos, funcionarios y empleados:

- a) Distorsionar, alterar, falsificar o manipular los registros y/o la información financiera – contable.
- b) Falsear las transacciones de depósitos, retiros, depósitos a plazo fijo, solicitudes de crédito propio de los socios. Se entiende por falsear las transacciones, el reporte de operaciones y transacciones económicas ficticias, sobre préstamos, compras y gastos, así como el cobro de cheques, falsificando endosos o comprobantes.
- c) Realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a los auditores, directivos o empleados que se encuentren en el desempeño de sus funciones.
- d) Sobornar o dejarse sobornar con presentes para alterar o aparentar una verdad.
- e) Manipular la información Financiera y Contable de la Cooperativa con transacciones para beneficiarse económicamente.
- f) Tratar de legitimar la documentación oficial de la Cooperativa con firmas falsas que corresponda a los directivos y/o ejecutivos.
- g) Alterar los controles o registros de asistencia del personal.
- h) Entregar créditos aun conociendo que su uso no será para el destino que solicita en la solicitud de crédito.
- i) Realizar movimientos inusuales con el otorgamiento de los créditos de consumo por montos superiores a los solicitados por personas no calificadas como sujeto de crédito.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 36 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:			Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004	




- j) Quienes tengan acceso de información relacionada con la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, están prohibidos de dar a conocer a personas no autorizadas, cualquier información relacionada con transacciones económicas inusuales e injustificadas.
- k) Quienes realicen, por sí mismo o por terceros, operaciones y transacciones financieras o económica, con el objetivo de dar apariencia de licitud de actividades de lavado de activos.
- l) Quienes evadan los controles en el cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre las pre-cancelaciones de depósitos a plazo a personas que no eran beneficiadas sin autorización expresa del socio y cliente, realicen, por sí mismo o por terceros, operaciones y transacciones.
- m) Quienes realicen depósitos en cuentas personales.

### 13.2.2 Soborno. -

- a) La Cooperativa está comprometida en combatir el soborno mediante el establecimiento de principios que guíen el comportamiento de todos los socios, y grupos de interés tanto internos como externos.
- b) En la Cooperativa está prohibido expresamente cualquier acto de soborno, ya sea de forma directa o indirecta por intermedio de un tercero y con relación y cualquier tipo de comportamiento o actuación que pueda suponer una violación de la norma legal vigente.
- c) Tanto personal como directivos de la Cooperativa se comprometen al fiel cumplimiento de las leyes anti soborno de carácter nacional o internacional que sean aplicables a la Cooperativa.
- d) Directivos, personal, proveedores, socios y demás grupos de interés, tiene la obligación ética y moral de informar cualquier actuación o conducta sospechosa de vulnerar esta política anti soborno de la Cooperativa. La Cooperativa se compromete a tomar todas las acciones necesarias, dentro del ámbito de sus competencias, para evitar cualquier tipo de represalias administrativas en contra del denunciante o informante.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 37 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Publicado	
					Versión:	004	

### 13.1.2 Acoso. –

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., procura un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier índole, en el cual, cada directivo, ejecutivo o empleado sea tratado con dignidad y respeto. Se tomarán las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas.

### 13.1.3 Acoso sexual. –

Es aquella conducta en que una persona, sin importar su sexo solicita favores de tipo sexual a cambio de mejores posiciones laborales o recompensas de distinta clase.

En la Cooperativa se reprimirá el acoso sexual por el daño moral que se causa a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación de la Cooperativa.

### 13.1.4 Hostigamiento y maltrato. –

Se rechaza el hecho de que un directivo o empleado sea molestado por otros directivos o empleado debido a su condición: social, religión, cultural o de cualquier otra índole. Por lo tanto, se deberá abstenerse de la crítica y la burla hacia otro directivo o empleado, ya que puede afectar negativamente su dignidad y desempeño en el trabajo.




Está prohibido el maltrato físico o verbal a otra persona por cualquier razón.

### 13.1.5 Uso de activos y recursos. –

Las herramientas de trabajo, equipos, vehículos, bienes y servicios proporcionados por la Cooperativa son para el desempeño exclusivo de sus funciones, debiendo ser utilizados sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios. De la misma forma, se debe cuidar de los implementos de trabajo de los otros empleados, evitando tomarlos o usarlos sin el consentimiento de ellos.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 38 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
						Publicado	
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

### Está prohibido:

- a) El uso de los equipos de trabajo proporcionado por la Institución, para la producción o distribución de material pornográfico, los que pueden atentar contra la moral y las buenas costumbres.
- b) Utilizar los vehículos que la Cooperativa para acudir a lugares inapropiados o utilizarlos en situaciones que puedan afectar o poner en entredicho el buen nombre de la Cooperativa.
- c) Utilizar los medios de comunicación, para fines personales, por ejemplo, el teléfono o el internet, para acceder a páginas y redes sociales que no tengan relación a las actividades de la Cooperativa.
- d) Portar el uniforme fuera de la jornada laboral o para actividades distintas al desempeño de sus funciones.
- e) Utilizar las fotocopiadoras y suministros para fines no propios de la Cooperativa.




### 13.1.6 Ambiente Laboral. –

En La Cooperativa nos esforzamos por crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de los empleados en su trabajo, por lo que está prohibido:

- a) Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo cigarrillos, droga o sustancia prohibida para la salud, en las oficinas de la Cooperativa.
- b) Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, o encontrándose en eventos y reuniones en representación de la Cooperativa.
- c) Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un empleado se someta a actividades que violen las políticas operativas de la Cooperativa.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 39 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Publicado	
					Versión:	004	

- d) Conceder promociones y aumentos, asignando tareas preferentes, permitiendo conductas o ventajas especiales a determinados empleados.
- e) Dirigirse a los empleados que están a su cargo con palabras altisonantes, ofensivas o de forma agresiva. No se aceptará ninguna justificación para hacerlo.
- f) Dedicarse a expresar críticas o comentarios en contra de otros empleados o directivos, así como de conformar grupos en el equipo directivo o de empleados en la Cooperativa.

## CAPITULO XIV




### 14.1.1 INOBSERVANCIA Y SANCIONES

En la observancia y aplicación de este Código de Ética, se atenderá el Espíritu de elevada moral, de honestidad, integridad, imparcialidad, probidad y buena fe que lo inspira, en caso de incumplimiento se tomará las medidas disciplinarias en base al Reglamento Interno y demás normativa vigente, estableciendo niveles de afectación y sanción.

- a) El Código de Ética y Comportamiento incluirá las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.
- b) El incumplimiento de una o más disposiciones del presente Código dará lugar a las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Código Orgánico Integral Penal, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y su Reglamento General, Código de Trabajo, Estatuto Social y el Reglamento Interno de Trabajo.

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 40 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
			LÍNEA DE NEGOCIO:	Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Publicado	
					Versión:	004	

- c) El presente Código de Ética y Comportamiento, no es limitante para las acciones legales que cada uno de los integrantes de la Cooperativa tomen en caso de denuncias infundadas.
- d) Los socios, Representantes, Miembros del Consejo de Administración y Comités, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., están obligados a observar todas las disposiciones previstas en el presente código.
- e) Sin perjuicio de las sanciones contempladas en la Ley y los Reglamentos correspondientes, la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, está facultado para imponer, de acuerdo con la gravedad de la falta, las siguientes sanciones:
1. **Amonestación Verbal**, por parte de un Integrante de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos mayor jerarquía.
  2. **Amonestación escrita**, por parte de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, en pleno.
  3. **Falta grave a Empleados**, aplicar el Reglamento Interno de Trabajo por parte de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, en pleno.
  4. **Pérdida de la calidad de socio**, mas no de sus obligaciones, una vez que se haya comprobado la gravedad de la falta cometida, por los miembros de la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos; y una vez que el Consejo de Administración, también tenga conocimiento de este particular y se haya pronunciado.




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.

#### 14.1.2 SUPERVISIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

La supervisión del Código de Ética y Comportamiento estará a cargo del Oficial de Cumplimiento en coordinación con el área de Talento Humano de la Cooperativa cuya función principal será la de velar por la observancia del presente código y generar

DOCUMENTO ORIGINAL

Página 41 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
					Publicado		
LINEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

reportes de seguimiento con periodicidad mensual que serán presentados ante Gerencia y el Consejo de Administración.

### 14.1.3 DEL SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO

La elaboración y actualización y poner a conocimiento del Comité de Cumplimiento, el Código de Ética y Comportamiento y el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, es de responsabilidad del Oficial de Cumplimiento.




Para verificar la correcta aplicación de los principios enunciados en este Código, se aplicarán procedimientos de cumplimiento, como encuestas anuales internas de clima laboral en la Cooperativa; y de ser posible hacer extensivo con los socios, clientes y proveedores, mismas que ayudarán a detectar problemas que puedan afectar el buen desarrollo de las actividades en la Cooperativa y servirán para implementar mecanismos que garanticen la correcta interpretación y observancia de los principios.

Los resultados obtenidos en las encuestas deberán ser informados oportunamente a la Gerencia General y Consejo de Administración, Jefe de Talento Humano deberá asegurar que la difusión del Código de Ética y Comportamiento, se realice íntegramente para toda persona que presta sus servicios en la Cooperativa.

## CAPITULO XV

### 15.1 CANALES DE DENUNCIAS

La Cooperativa cuenta con un mecanismo de denuncias disponible para directivos, funcionarios y empleados que será administrado por un responsable interno de la Cooperativa, quien recibirá y gestionará las denuncias bajo criterios de confidencialidad, reserva e imparcialidad y las comunicará a la Comisión Especial de Resoluciones de Conflictos, para los fines pertinentes. La Cooperativa contará con un formulario para denuncias.

DOCUMENTO ORIGINAL				Página 42 de 43	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO	
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.	Ing. Sonia Quintero - Gerente.	Consejo Administración. de	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico	
 f) 20/Ene./2022	 f) 26/Ene./2022	 f) 3/Feb./2022			

		<b>CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO</b>		CÓDIGO:	MAN-D.1		
				Fecha de Vigencia:	04/02/2022		
		MACROPROCESO:	D. CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Fecha de Actualización:	3/02/2022		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	X	PROCESO:	D.1 CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO	Estado del documento:	Propuesto	
	Productivo		SUBPROCESO:	D.1.1 GESTIÓN DE ETICA Y COMPORTAMIENTO		Aprobado	X
	Apoyo					Publicado	
LÍNEA DE NEGOCIO:		Línea Minorista	Línea de Microfinanzas	Versión:	004		

## CAPITULO XVI




### 16.1 COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Es obligación del departamento de Talento Humano difundir y hacer conocer el presente código a todos los colaboradores de la Cooperativa: Directivos de Administración y Vigilancia, Administradores, Empleados y Socios existentes y a los que se vayan incorporando a la Cooperativa.



DOCUMENTO ORIGINAL

Página 43 de 43

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	ALMACENAMIENTO	TIPO DE ARCHIVO
Lcda. Kenia Armas – Oficial de Cumplimiento.  f) 20/Ene./2022	Ing. Sonia Quintero - Gerente.  f) 26/Ene./2022	Consejo de Administración.  f) 3/Feb./2022	Servidor Intranet Biblioteca Institucional	Digital Word Digital PDF Físico