

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TECULUTÁN, R. L.



CÓDIGO DE ÉTICA

Teculután, mayo 2023

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
TECULUTÁN, R.L.**

**CONSIDERANDO**

Que la Cooperativa procura mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, ofrecer servicios y beneficios a estos y a las comunidades donde opera.

**CONSIDERANDO**

Que tanto los directivos como colaboradores de la Cooperativa deben ser personas íntegras, honorables y responsables, atributos que aseguran un respaldo y prestigio a la cooperativa, y además les otorgan solvencia moral para que puedan dirigirla, fiscalizarla y administrarla apropiadamente.

**POR TANTO**

De conformidad con el artículo No. 36, inciso c) del estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután, R.L., el Consejo de Administración

**ACUERDA**

Aprobar el presente CODIGO DE ÉTICA para todos los directivos y colaboradores de la cooperativa, en los términos siguientes:

**Artículo 1. OBJETIVO DEL CODIGO DE ÉTICA.** Ser una guía elemental destinada a orientar la conducta ética y moral de directivos y colaboradores, de manera que todas las actividades de la cooperativa se desarrollen apegadas a la ética, a los principios y valores del cooperativismo, así como a las leyes y normativas vigentes, buscando en todo momento el cumplimiento de la visión, misión, objetivos y metas de la cooperativa.

**Artículo 2. DECLARACIÓN DE VALORES Y PRICIPIOS.** Además de los principios y valores del cooperativismo, declarados por la ACI y el WOCCU, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Teculután, R.L. (COOTECU, R.L.) también se adhiere a la declaración de valores del Sistema MICOOPE, comprometiéndose a impulsar su conocimiento y práctica dentro de todos sus directivos y colaboradores:

- a) **Cooperación (Equidad, Responsabilidad Social, Solidaridad).** El Cooperativismo es una alternativa sustentada en el apoyo mutuo, porque todos necesitamos de todos, logramos el bien común gestionando y compartiendo los recursos de manera justa y humana. La solidaridad marca el principio del cooperativismo y de la actitud del Sistema MICOOPE compuesta por entidades de desarrollo, que promueve la

asociación y la generación de economías de trabajo bajo el enfoque de economías solidarias.

- b) Integridad (Honestidad, Congruencia, Transparencia).** Hace relación a la ética, a la honradez, entendido como la lógica de lo racional, la actuación con la verdad, mostrarnos como somos, sin reservas, en cuyo fortalecimiento es importante a socialización de la información. Nos conducimos en congruencia con nuestros ideales de cooperación desarrollando nuestras actividades con total transparencia.
- c) Enfoque con el Asociado (Compromiso, Servicio, Lealtad, Excelencia).** El centro de atención de nuestros esfuerzos y nuestra lealtad son los asociados, a quienes entregamos siempre soluciones de calidad, se generan espacios de participación y expresión para que el asociado sea parte activa de MICOOPE.
- d) Responsabilidad (Conciencia Cooperativa, Rendición de Cuentas, Mayordomía).** Honramos la responsabilidad social asumida de administrar, patrocinar y cuidar los ahorros que nuestros asociados nos han confiado, la obligación moral de utilizar racionalmente los recursos y de rendir cuenta por ellos en todo momento. Cumplir oportunamente con nuestros deberes y derechos, aprender y vivir en función del “DEBER”, más que del “QUERER”.

**Artículo 3. COMPROMISOS DE DIRECTIVOS Y COLABORADORES.** Todos los directivos y colaboradores que forman parte de la cooperativa, conscientes de la importancia de realizar todas sus funciones dentro del marco ético, se comprometen a actuar conforme a las siguientes pautas:

- a) Los directivos y colaboradores de COOTECU, R.L., deberán mantener un comportamiento adecuado en todo momento, principalmente en lugares públicos, celebraciones o actos públicos, tomando en cuenta que ellos representan la imagen de la Cooperativa ante la comunidad.
- b) Aprovechar al máximo sus destrezas, conocimientos y habilidades en la ejecución de sus tareas, poniéndolas al servicio de los demás y esforzándose al máximo para la consecución de los objetivos institucionales.
- c) Hacer uso racional de los bienes y recursos de la institución, buscando la optimización y austeridad en su uso, congruentes en todo momento con las posibilidades financieras de la cooperativa, evitando utilizarlos para fines personales.
- d) Respetar la propiedad intelectual de la cooperativa y mantener total confidencialidad sobre la información sensible a la que tengan acceso.
- e) Evitar y no permitir calumnias, chismes, rumores, actos de discriminación, acoso sexual, laboral o psicológico, así como cualquier otra práctica que atente contra la dignidad de cualquier colaborador o asociado.
- f) Mantener una presentación personal decorosa y limpia, salvaguardando siempre la imagen de la institución.
- g) Evitar las relaciones sentimentales entre directivos y colaboradores y entre jefes y subalternos.
- h) No realizar actividades, funciones personales, comerciales o de asesoría, o desempeñar cargos en otras instituciones que puedan generar algún conflicto de

interés con la cooperativa, o que genere dudas sobre la transparencia en las operaciones de esta.

- i) Evitar el aprovechamiento de su posición dentro de la cooperativa para obtener beneficios, favores, regalos, invitaciones o para influir en decisiones fuera de su competencia, así como cualquier acción que pueda ser considerada como abuso de poder.
- j) No tomar parte de manera activa, pasiva o por omisión, en tráfico de influencias, malversación de fondos y en general en cualquiera actividad que busque el enriquecimiento ilícito.
- k) Actuar con total imparcialidad política, religiosa, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones, demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones ajenas.
- l) Usar y promover los productos y servicios que ofrece la cooperativa, cuidando en todo momento el buen servicio a los asociados y la imagen de la institución.
- m) Procurar y promover en todo momento la vivencia del presente Código de Ética, así como no permitir y denunciar todos aquellos actos contrarios al mismo.

**Artículo 4. COMPROMISOS INSTITUCIONALES.** La cooperativa también reconoce la importancia de su rol en la sociedad, que le exige buscar el crecimiento, solvencia, solidez y actuar con total transparencia, con el fin de mantener e incrementar la confianza de sus asociados, para lo cual se compromete a seguir las siguientes prácticas:

- a) Cumplir fiel y oportunamente con todas sus obligaciones legales y fiscales, buscando respetar no solo la ley sino además el espíritu de la misma.
- b) Velar porque no se ofrezcan ni reciban sobornos o regalos a o de funcionarios públicos o instituciones privadas a cambio de contratos, dictámenes favorables, favores, privilegios o cualquier otro beneficio cuestionable.
- c) Procurar el desarrollo profesional y personal de sus directivos y colaboradores, respetar en todo la dignidad de la persona y buscar la transparencia, objetividad y equidad en todos sus procesos, evitando favoritismos o prácticas discriminatorias.
- d) Procurar un clima organizacional y estilos de liderazgo positivos que fomenten la comunicación, participación y productividad de los colaboradores, sin descuidar el adecuado balance vida-trabajo de los colaboradores.
- e) Fomentar una cultura que reconozca oportunamente y refuerce positivamente los logros o esfuerzos extraordinarios de directivos y colaboradores.
- f) Promover el conocimiento y práctica de la ética dentro de la cooperativa y apoyar a los colaboradores en la resolución de los dilemas éticos que puedan presentarse.

**Artículo 5. COMPROMISOS DE LA COOPERATIVA CON ASOCIADOS Y COMUNIDAD.** La cooperativa reconoce que sus asociados juegan un papel doble al ser propietarios y usuarios de sus servicios, lo que los constituye en la razón de ser de la institución, por lo cual, en sus interacciones con estos, se compromete a:

- a) Realizar todos los esfuerzos necesarios para ofrecerles una atención de calidad, ágil y eficiente, ofreciéndoles una gama de productos y servicios accesibles y diseñados acorde a sus necesidades, buscando con todo esto mejorar su calidad de vida.

- b) Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información proporcionada por sus asociados
- c) Atender oportunamente y con responsabilidad las quejas que los asociados presenten con respecto a la atención o servicios recibidos, procurando en todos los casos restaurar la confianza del asociado y mantener una buena imagen de la cooperativa.
- d) Informar oportunamente sobre la situación financiera y proyectos de la institución, siendo transparente en la comunicación con los asociados.
- e) Promover y/o apoyar actividades de desarrollo económico, cultural y social que tiendan a estimular el sentido cooperativista en la comunidad, conforme a la capacidad financiera de la cooperativa.
- f) Fomentar acciones en materia de educación cooperativa y financiera, de conformidad con al situación financiera de la cooperativa, demostrando siempre respeto por la diversidad y las culturas existentes.
- g) Apoyar o llevar a cabo iniciativas que permitan mejorar el entorno ambiental de la comunidad, siempre que la situación financiera de la cooperativa lo permita.

**Artículo 6. PRÁCTICAS EMPRESARIALES.** Con el fin de cumplir con sus objetivos y metas empresariales, la cooperativa desarrollará sus actividades en un ambiente de competitividad, productividad y búsqueda de la excelencia, y sin perder de vista su visión social, para lo cual se compromete a llevar a cabo sus prácticas empresariales de conformidad con los siguientes lineamientos:

- a) Establecer con los proveedores relaciones de negocios equitativas, justas, honestas y perdurables.
- b) La selección y contratación de proveedores se debe realizar en base a criterios técnicos y profesionales, salvaguardando principalmente los intereses de la cooperativa y buscando proveedores que tengan una reputación sólida en el manejo de sus negocios.
- c) Se reconoce como competencia cualquier institución que ofrezca productos y/o servicios financieros, de conformidad con las leyes del país, excepto las cooperativas afiliadas al Sistema MICOOPE, con quienes se fomentarán relaciones respetuosas, de cooperación y ayuda mutua.
- d) Ofrecer un servicio ágil y de calidad a los asociados de otras cooperativas del sistema MICOOPE que realicen operaciones inter-sistema, respetando los mercados asignados a cada cooperativa.
- e) Realizar labores de promoción y publicidad en forma responsable, transmitiendo información en forma oportuna, veraz y exacta, evitando publicidad engañosa o campañas de desprestigio dirigidas hacia la competencia o sus productos.
- f) Manejar en forma transparente y legal todas las promociones o sorteos que realice sin favorecer, perjudicar o influir de ninguna manera en el proceso de selección de los ganadores.
- g) Abstenerse de realizar prácticas tendientes a obtener información privilegiada o confidencial de entidades financieras con el fin de obtener ventajas competitivas

- h) Respetar los derechos de autor, propiedad intelectual y/o propiedad de marcas, patentes o licencias de programas, documentos o cualquier otro instrumento que utilice.

**Artículo 7. GOBERNABILIDAD DE LA COOPERATIVA.** Debido a su estructura organizacional, una gobernabilidad equilibrada y efectiva constituye uno de los principales factores para el éxito y estabilidad de la cooperativa, por lo que en las relaciones entre la Gerencia General y los órganos directivos (Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y comisiones específicas), estos se comprometen a lo siguiente:

- a) Los miembros de los órganos directivos realizarán sus funciones de manera coordinada y enfocados en asuntos estratégicos, en apego a lo establecido en la legislación y normativa aplicable, trantando con respeto a los colaboradores en todo momento y absteniéndose de participar o influir en procesos administrativos que no les corresponden.
- b) La Gerencia General actuará con transparencia, proveyendo a los órganos directivos información veraz, suficiente y oportuna para que estén enterados de la realidad administrativa y financiera de la cooperativa; así mismo, demostrará eficiencia y esmero en el cumplimiento de las directrices o recomendaciones emanadas de los órganos directivos.
- c) Tanto la Gerencia General como los órganos directivos fomentarán entre sí relaciones armoniosas y de mutua confianza, que les permita mantenerse enfocados en las estrategias y aspectos más relevantes para el bienestar de la cooperativa.
- d) La Gerencia General y los directivos deben conocer, aplicar y respetar las políticas, normas y procedimientos de la cooperativa, tanto internos como externos, incluyendo el presente Código de Ética, con el fin de dar un buen ejemplo al resto de la organización.

**Artículo 8. USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN.** Debido a la naturaleza de sus operaciones, el uso y manejo de información constituye una de las áreas relevantes de la cooperativa, pues de esto depende en buena parte la confianza que genere con sus asociados y el público en general, por lo que en este aspecto la cooperativa y/o sus colaboradores y directivos se comprometen:

- a) Proveer a sus asociados y público en general la información suficiente para que estos puedan tomar decisiones apropiadas en relación a los productos y servicios de la cooperativa.
- b) Guardar confidencialidad sobre los datos particulares de los asociados y sus operaciones en la cooperativa, proporcionándosela únicamente al titular de dicha información, a menos que exista una orden judicial que lo exija.
- c) Los directivos y colaboradores respetarán el secreto profesional y se abstendrán de utilizar o divulgar cualquier información privilegiada o confidencial de la cooperativa, a la cual tengan acceso en la realización de sus funciones; esto incluye, pero no limita: estrategias, indicadores, informes, reportes, metodologías, procedimientos, formatos, bases de datos, etc.

- d) Únicamente el representante legal de la cooperativa o los directivos o colaboradores expresamente autorizados, podrán expresar opiniones o emitir pronunciamientos en nombre de la cooperativa ante terceros y/o ante medios de comunicación.
- e) Presentar ante la Asamblea General de Asociados información completa y veraz sobre la situación financiera de la cooperativa, pero al mismo tiempo lo suficientemente clara para que puedan comprenderla.

**Artículo 9. FALTAS A LA ÉTICA Y DENUNCIAS.** La defensa de la ética en la cooperativa es responsabilidad de todos sus miembros; por lo tanto, cualquier directivo, colaborador o asociado que tenga conocimiento o sospecha fundamentada de actos contrarios al presente código de ética, tiene el deber de comunicarlo mediante los canales respectivos. La cooperativa velará porque no se tome ningún tipo de represalia contra las personas que presenten denuncias sobre violaciones al presente código.

Se consideran actos contrarios al presente Código de Ética todos aquellos expresamente señalados por el mismo, o bien los que riñan con el espíritu del documento, así como con los valores proclamados y las buenas prácticas y costumbres aceptadas por la sociedad.

Si algún directivo o colaborador tiene duda o no está seguro que una práctica observada constituye una violación al presente código, podrá consultarlo en primera instancia a su jefe inmediato o en su defecto al Comité de Ética constituido en la cooperativa.

Toda denuncia presentada debe ser objetiva y de buena fe, buscando el bienestar de la cooperativa y en la medida de lo posible contener motivos, hechos, pruebas, documentos, datos o dudas razonables sobre una posible violación al presente Código de Ética. Así mismo, debe ser presentada en la forma y por los canales formales explicados en el siguiente artículo.

**Artículo 10. COMITÉ DE ÉTICA.** El Consejo de Administración autoriza la formación del Comité de Ética de la cooperativa, de carácter consultivo, designando también a los miembros del mismo, el cual queda conformado por las personas que ocupan los siguientes cargos:

1. Presidente del Consejo de Administración
2. Presidente de la Comisión de Vigilancia
3. Gerente General
4. Responsable de la Unidad de Talento Humano
5. Auditor Interno

Cada vez que haya cambio o rotación de cargos en los órganos directivos, la nueva persona que ocupe dicho cargo pasará a formar parte del Comité de Ética. Los miembros ejercerán sus funciones ad honorem y se reunirán cada vez que se les requiera, mediante una

convocatoria de cualquiera de sus miembros.

Las principales funciones de este comité serán:

- a) Recibir las denuncias sobre posibles actos contrarios al Código de Ética y conocerlas.
- b) Recibir y resolver consultas sobre dilemas éticos y/o potenciales violaciones al Código de Ética que les sean presentadas.
- c) Realizar un análisis preliminar de las denuncias recibidas, para establecer si pueden ser consideradas como posibles violaciones al Código de Ética o no, en cuyo caso serán admitidas para su conocimiento por parte del comité.
- d) En caso de ser necesario, realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de las denuncias admitidas, pudiendo para tal efecto solicitar informes, grabaciones, reportes, entrevistas o cualquier otro mecanismo que consideren necesario, para lo cual recibirán el apoyo de todo el personal de la cooperativa.
- e) Dejar constancia de sus resoluciones a las denuncias conocidas y admitidas, en un libro de actas habilitado para tal fin.
- f) Revisar al menos una vez al año el contenido del presente código y recomendar los cambios y/o mejoras que sean considerados convenientes, basados en la experiencia de las denuncias recibidas y las prácticas observadas en la cooperativa. Cualquier modificación al Código de Ética debe ser aprobada por el Consejo de Administración de la cooperativa.

**Artículo 11. PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS.** Cualquier denuncia sobre posibles violaciones al Código de Ética, debe seguir los siguientes pasos:

1. El directivo, colaborador o asociado que tenga suficientes elementos de juicio para presentar alguna denuncia, debe elaborar una carta dirigida al Comité de Ética de la cooperativa, la cual deberá contener como mínimo:
  - Fecha de presentación de la denuncia
  - Descripción detallada del hecho enunciado, aportando en lo posible: datos, fechas, nombres, posibles testigos, etc.
  - Nombre completo del denunciante
  - Identificación del denunciante (Número de DPI)
  - Firma del denunciante
  - De ser posible adjuntar evidencias o pruebas del hecho denunciado (documentos, fotos, grabaciones, videos, etc.)
2. La carta elaborada debe ser entregada a cualquiera de los miembros del Comité de Ética, en cualquier momento. La carta también puede ser depositada en un buzón

para denuncias que está instalado en la cooperativa. Uno de los miembros del Comité de Ética, designado por este organismo, es el responsable de custodiar la llave del buzón y tiene la función de abrirlo y recoger las denuncias al menos una vez al mes.

Cualquier persona que presente una denuncia tiene el derecho a solicitar que su identidad se mantenga en reserva, lo cual el Comité de Ética debe respetar; este comité debe mantener la confidencialidad del caso y tener el cuidado que en su investigación no se revele la identidad del denunciante. Sin embargo, en el libro de actas del comité sí quedará registro de todo lo actuado y copia de la denuncia presentada.

Únicamente cuando el hecho denunciado involucre a dos o más miembros del Comité de Ética, la denuncia puede ser presentada al director ejecutivo del Fondo de Garantía MICOOPE, quien procederá según sus propios mecanismos de verificación. En caso la denuncia presentada involucre a uno de los miembros del Comité de Ética, este no podrá conocer el caso. En ambos casos, la carta debe cumplir con los mismos requisitos.

3. El miembro del Comité de Ética que reciba la denuncia debe convocar por escrito a una reunión del pleno, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
4. El Comité de Ética sostendrá una primera reunión en la que conocerá y realizará un análisis preliminar de la denuncia presentada, resolviendo en primera instancia si procede darle seguimiento a la denuncia o no, basándose principalmente en si el hecho denunciado puede constituir una falta al Código de Ética y por lo tanto es competencia de dicho comité.

En caso de que el comité resuelva que la denuncia no es de su competencia, debe notificarlo por escrito al denunciante, pudiendo únicamente recomendar el traslado de la denuncia a donde considere conveniente. Dicha resolución también debe ser registrada en el libro de actas del comité.

5. Si el comité decide dar trámite a la denuncia presentada, puede solicitar a quien corresponda, los informes, reportes, grabaciones, testimonios o cualquier otro medio de prueba que considere conveniente para el análisis del hecho denunciado; así mismo, citar a los testigos o personas involucradas en el hecho para escuchar sus declaraciones.
6. En base a la información recolectada y analizada, el Comité de Ética debe emitir en un plazo no mayor a 30 días hábiles, una resolución justificada en la que dictamine si hubo o no violación al Código de Ética, señalando los aspectos violados y emitiendo una condena moral al hecho y/o a los involucrados en el mismo. Esta resolución debe contener, además, recomendaciones sobre las acciones necesarias para revertir la violación cometida, aplicar las sanciones correspondientes, resarcir algún daño ocasionado y/o prevenir violaciones del mismo tipo en el futuro. Así mismo, puede recomendar el traslado de la denuncia a las instalaciones civiles, laborales o penales correspondientes.

El Comité de Ética dejará constancia de todas sus actuaciones, investigaciones y/o resoluciones en el libro de actas habilitado para tal fin, archivando también el original de la denuncia presentada y toda la documentación o evidencia que

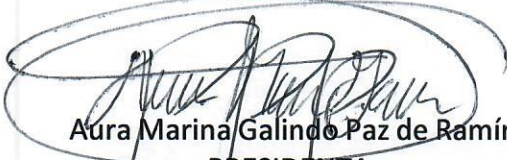
fundamentan su resolución.

7. El Consejo de Administración de la cooperativa conocerá las recomendaciones de la Comisión de Vigilancia y ordenará las acciones que considere convenientes para resolver las violaciones cometidas al Código de Ética y evitar que sucedan de nuevo en el futuro.

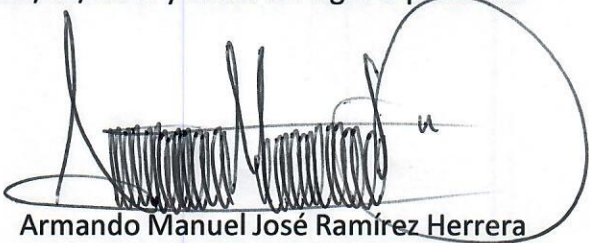
**Artículo 12. DIVULGACIÓN.** Es responsabilidad del Comité de Ética de la cooperativa, con el apoyo de la Unidad de Talento Humano, establecer los mecanismos necesarios y llevar a cabo la divulgación del Código de Ética, procurando la comprensión del mismo por parte de todos los directivos y colaboradores, tanto actuales como futuros.

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

La aprobación del presente Código de Ética consta en el punto QUINTO del Acta No. 16-2023 del Consejo de Administración, de fecha 19/05/2023 y entra en vigor a partir del 20/05/2023.



Aura Marina Galindo Paz de Ramírez  
PRESIDENTA



Armando Manuel José Ramírez Herrera  
VICE PRESIDENTE



Luis Fernando Salguero Vargas  
SECRETARIO



Rubén Darío Canahuí De Paz  
VOCAL I



Gissela Antonieta Jeronimo de Paz  
VOCAL II