



# CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Versión 3.0., Octubre 2025

## Contenido

<b>Capítulo 1: Finalidad y Alcance .....</b>	<b>4</b>
1.1 Finalidad.....	4
1.2 Objetivo.....	4
1.5 Definiciones.....	5
<b>Capítulo 2 Principios y Valores Éticos .....</b>	<b>5</b>
2.1 Principios Éticos.....	5
2.2 Valores Éticos .....	7
<b>Capítulo 3 : Deberes y prohibiciones .....</b>	<b>8</b>
3.1 Deberes generales.....	8
3.2 Prohibiciones.....	8
<b>Capítulo 4. Compromisos y Derechos.....</b>	<b>9</b>
4.1 La Responsabilidad social .....	9
4.2 Dimensiones de aplicación .....	9
4.3 Compromiso de la Cooperativa con sus Directivos y Colaboradores.....	9
4.4 Compromiso de los Directivos y Colaboradores con la Cooperativa .....	10
4.5 Compromiso de la Cooperativa con sus Socios .....	12
4.6 Compromiso de la Cooperativa con sus Proveedores .....	12
4.7 Compromiso de la Cooperativa con los Competidores.....	13
4.8 Compromiso de la Cooperativa con el Gobierno .....	14
4.9 Compromiso de la Cooperativa con la Comunidad.....	14
4.10 Compromiso de la Cooperativa con la Tecnología.....	15
<b>Capítulo 5: Cumplimiento de la ley y normativas vigentes .....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo 6: Lineamientos Éticos del Negocio.....</b>	<b>15</b>
6.1 Disponibilidad y Cortesía .....	15
6.2 Trato Equitativo.....	16
6.3 Asesoramiento Profesional .....	16
6.4 Diligencia, Eficacia y Responsabilidad.....	17
6.5 Lineamientos éticos aplicables para la captación de recursos económicos.....	17
6.6 Sostenibilidad y Medio Ambiente.....	17
6.7 Ética Empresarial en la Responsabilidad Social .....	18
<b>Capítulo 7: Compromiso con la igualdad de género, lucha contra la discriminación y violencia de género contra mujeres .....</b>	<b>18</b>
7.1 Igualdad de género.....	18
7.2 No Discriminación .....	18
7.3 Violencia de género contra las mujeres .....	18

<b>Capítulo 8: Política para prevenir la Corrupción y el Soborno.....</b>	<b>19</b>
8.1 Definiciones.....	19
8.2 Política Anticorrupción y Anti soborno.....	19
8.3 Política de Prevención de la Discriminación y la Violencia .....	20
<b>8.3.1 Principios de la Política.....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo 9: De las relaciones laborales.....</b>	<b>21</b>
9.1 Igualdad de Trato y Prácticas Laborales Justas .....	21
9.2 Cooperación e Información Fidedigna.....	21
9.3 Comunicación Interna .....	21
9.4 Intimidación y el Acoso Sexual .....	22
9.5 Del Consumo de Sustancias Alcohólicas, Estupefacientes y Psicotrópicas .....	22
9.6 Finanzas Personales de los colaboradores .....	22
9.7 Salud, Seguridad y Bienestar Laboral .....	23
9.8 Cumplimiento de Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	23
9.9 Prevención de Riesgos Psicosociales .....	23
9.10 Promoción de Estilos de Vida Saludables .....	23
9.11 Participación y Responsabilidad de los Colaboradores.....	23
9.12 Compromiso Institucional .....	24
<b>Capítulo 10: Uso de recursos internos.....</b>	<b>24</b>
10.1 Recursos internos.....	24
10.2 Cuidado y optimización de recursos internos.....	24
10.3 Uso adecuado del tiempo efectivo de trabajo.....	24
10.4 Compromiso de los colaboradores.....	24
10.5 Propiedad Intelectual y Marcas.....	25
10.6 Conducta en la vida privada. ....	25
10.7 Del buen uso de redes sociales.....	25
<b>Capítulo 11: Usos y manejo de la información .....</b>	<b>25</b>
11.1 Custodia e Integridad de la Información .....	25
11.2 Abuso de Información Privilegiada .....	26
11.3 Compromiso de confidencialidad adherida a sus funciones.....	26
11.4 Confidencialidad de la información de los socios y clientes .....	26
11.5 Confidencialidad de la información interna.....	26
11.6 Confidencialidad de información de colaboradores.....	27
11.7 Información de registros contables.....	27
<b>Capítulo 12: De los conflictos de intereses .....</b>	<b>27</b>
12.1 Administración de los conflictos de interés.....	27
12.2 Conflicto de Intereses.....	28
12.3 Prohibición del Condicionamiento de Transacciones .....	28
12.4 Regalos e Invitaciones .....	29
12.5 De los Proveedores.....	29

<b>Capítulo 13: Reglas Éticas y de Conducta para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos .....</b>	<b>30</b>
13.1 De la Prevención del Lavado de Activos y el financiamiento de delitos .....	30
13.2 Cumplimiento de Normativas.....	30
13.3 Colaboración con las autoridades de control y judiciales .....	30
13.4 Reserva y Confidencialidad.....	30
13.5 Del reporte de actividades inusuales no justificadas.....	31
13.6 Del informe del Oficial de Cumplimiento .....	31
<b>Capítulo 14: Infracciones y Sanciones.....</b>	<b>31</b>
14.1 Infracciones .....	31
14.2 Sanciones por incumplimientos.....	31
<b>Capítulo 15: Disposiciones Generales .....</b>	<b>31</b>
15.1 Disposiciones transitorias.....	32

## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ABDÓN CALDERÓN LTDA.”

### Capítulo 1: Finalidad y Alcance

#### 1.1 Finalidad.

Este Código de Ética y Conducta, se basa en valores, principios y reglas de conducta, con el objetivo de definir directrices generales que servirán de guía a los colaboradores y Miembros de los Consejos que prestan servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” Ltda., para decidir la mejor trayectoria de acción en su relación con los socios, proveedores, autoridades públicas, superiores, y compañeros de trabajo.

La Ética es aquello que nos hace reflexionar sobre la moral, responsabilidad y conducta del ser humano en la sociedad; se refiere a comprender que es el bien, y preocuparse por

¿qué debería yo hacer? En este sentido, Cooperativa “Abdón Calderón” desea estipular criterios propios que orienten las acciones de los colaboradores y los Miembros de los Consejos dentro de un marco de comportamiento adecuado.

El código de ética y comportamiento, nace a partir de las leyes, normas, procedimientos y reglamentos vigentes en la institución. Creer en la presente guía y aplicarla está ligada a nuestra razón de ser como organización, se lo debemos a los socios, no solo como profesionales, sino como personas que asumimos nuestro compromiso con la sociedad.

El presente documento busca ser una guía de conducta ética para el personal y directivos de la Cooperativa; es decir, no es un reglamento disciplinario, sino una herramienta que asesora al colaborador en su comportamiento institucional. Por lo cual es un conjunto de definiciones que van acorde a la realidad de la cooperativa; con el fin de ser proactivos, prevenir errores y sobre todo guiarnos frente a dilemas éticos que se presentan en el día a día. El conjunto de comportamientos y lineamientos que contiene la guía de conducta ética, son el pilar sobre el que se basa y desarrolla nuestra cultura cooperativista.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” es un negocio de confianza, donde la clave es gente honesta e íntegra que trabaja por el desarrollo de nuestros asociados, junto con el progreso de la provincia.

#### 1.2 Objetivo

Fomentar una cultura organizacional que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones como parte integral de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABDÓN CALDERÓN Ltda. Así como afiance las relaciones con los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control y la sociedad, en base a las normas y principios de Buen Gobierno y en concordancia con su Estatuto Social, Código

Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y demás disposiciones normativas vigentes.

El código de Ética y de comportamiento cooperativo busca orientar la forma correcta de actuar con prácticas éticas, siendo obligatorio para socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón Ltda.

## 1.5 Definiciones

Para efectos de la aplicación e interpretación de este Código en la Cooperativa los siguientes términos se definen y se explican así:

- a) **Ética:** Conjunto de buenas costumbres o normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en la comunidad en este caso en la Cooperativa.
- b) **Principios:** Son reglas o normas de carácter general, de aceptación universales, que orientan la acción de un ser humano.
- c) **Valores morales:** son el conjunto de normas y costumbres que son transmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma correcta o buena de actuar, permiten diferenciar lo bueno de lo malo, lo justo de lo injusto.
- d) **Transparencia:** Obligación de revelar la forma como se administra la institución o la forma como se desarrolla una gestión, en todos los ámbitos.
- e) **Acción ilícita:** Aquella que expresamente contraviene a normas de la ley.
- f) **Discriminación:** Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivo de raza, sexo, ideas políticas, condición física, edad, u otros.
- g) **Acoso:** Imposición de algo o alguien aprovechando una posición de ventaja sea física, económica, psicológica u otros.
- h) **Acoso verbal:** Comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, para infundir miedo, terror, desprecio o desánimo.
- i) **Acoso físico:** Contacto físico no deseado o permitido, ofensivo contra la persona, por ejemplo, pellizcar, acariciar, rozar, tocar, besar o abrazar.
- j) **Acoso visual:** Difusión de imágenes privadas, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos sin su consentimiento o con desconocimiento de la persona.
- k) **Acoso sexual:** Intimidación o coacción sexual valiéndose del cargo o función que desempeña el acosador contra su víctima, insinuaciones o requerimiento de favores sexuales con amenazas a su estabilidad laboral o situación familiar.

## Capítulo 2 Principios y Valores Éticos

### 2.1 Principios Éticos

Hacemos de la responsabilidad financiera, social, y cultural, una forma de vida, actuando en base a valores y principios, como forma de ofrecer nuestros servicios, generando un efecto positivo.

A partir de esto definimos nuestros principios fundamentales:

- a) La Ética del capital humano, a través de una conducta profesional imparcial y honesta, dentro y fuera de la entidad, participando en el compromiso social que ésta tiene como miembro de la comunidad en la que se inserta.
- b) Profesionalidad de los colaboradores, a través de la prudencia y el cuidado debido, fundamentando sus opiniones y recomendaciones en datos suficientes, contrastados y confiables.
- c) Absoluta confidencialidad, respecto a todos los datos e informes de socios y de la organización, que no hayan sido publicados previamente por la entidad.
- d) Trabajar con transparencia y respeto por los acuerdos establecidos, con los diferentes públicos con los que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” se vincula.
- e) Buscar satisfacer a nuestros socios, a través de la mejor calidad en el servicio.
- f) Generar acciones innovadoras para el crecimiento, y desarrollo que agreguen valor a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón”, sociedad y a sus socios.
- g) Promover, una comunicación basada en la veracidad de las informaciones, y de los hechos.
- h) Contar con un ambiente de trabajo que estimule la iniciativa, la creatividad y el desarrollo continuo del capital humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón”.
- i) Contribuir al desarrollo integral de las comunidades en donde actuamos, y de la sociedad en general, respetando a su gente, sus culturas y costumbres.
- j) Desarrollar una gestión sostenible, buscando resultados en las tres dimensiones: calidad en servicio, económico y social.
- k) Respeto las leyes, respetuosos de las leyes que nos rigen integrando nuestra cadena de valor a este compromiso, y promoviendo un contexto financiero, sustentable y competitivo.
- l) Responsabilidad Social: Contraer responsabilidad social, contribuyendo un desarrollo sostenible, respetando los derechos humanos, el medio ambiente y principios de justicia social.
- m) Innovación y Resiliencia: fomentar la innovación creando nuevos productos o servicios mejorando las necesidades, teniendo resiliencia en la gestión de proponer cambios en el entorno económico y tecnológico.
- n) Igualdad y no Discriminación: Garantizar que todas las personas dispongan de los mismos derechos, oportunidades y responsabilidades, independientemente de su sexo, género, etnia, idioma o religión.
- o) Principios Generales de Conducta:
- p) Uso adecuado y responsable de los recursos y bienes de la empresa: Todos los colaboradores deben cuidar y utilizar correctamente los recursos materiales, financieros y tecnológicos de la empresa. Esto incluye vehículos, equipos, combustible, herramientas, información y tecnología digital. Se prohíbe el uso personal no autorizado de los bienes de la empresa y cualquier acción que implique desperdicio, maltrato o uso indebido.

- q) Prevención de conflictos de interés y protección de la reputación de la empresa: Los trabajadores deben evitar situaciones que puedan generar conflictos entre intereses personales y los de la empresa, tales como decisiones que beneficien a familiares o terceros en detrimento de la organización. Además, cada colaborador tiene la responsabilidad de proteger la reputación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Caderón., evitando comentarios o acciones que puedan difamar, desacreditar o comprometer la imagen de la empresa frente a terceros.
- r) Promoción de un entorno laboral ético y seguro: Todo colaborador debe actuar de manera que favorezca la colaboración, la confianza y la buena convivencia, reportando conductas inapropiadas o riesgos para la seguridad y bienestar del personal. Esto contribuye a mantener un ambiente de trabajo inclusivo, libre de acoso, violencia o discriminación.

## 2.2 Valores Éticos

Este Código se fundamenta en cinco valores éticos claves:

- a) **Humanidad:** respeto a la dignidad y a todos los derechos de las personas; a la igualdad y a su diversidad sea ésta: política, religiosa, origen étnico, orientación sexual, nacionalidad, edad, incapacidad, estado civil o condición social.
- b) **Respeto:** tenemos una actitud prudente, que nos orienta al crecimiento con espíritu de autocrítica y conciencia de nuestras virtudes y debilidades.
- c) **Confianza:** desarrollamos relaciones basadas en la consideración personal y profesional, brindando respaldo y seguridad a todos aquellos con quienes nos vinculamos.
- d) **Compromiso:** construimos una gestión basada en el compromiso mutuo entre Directivos y colaboradores de la institución, estimulando la interacción, el esfuerzo y la contribución de toda nuestra gente hacia el logro de resultados.
- e) **Integridad:** asumimos una conducta honesta, racional, transparente, coherente, austera y responsable en la gestión diaria.
- f) **Transparencia:** basándonos en los principios éticos que aseguren el funcionamiento adecuado de la gestión.
- g) **Sistema de Control Interno:** Es el conjunto de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente, diseñados para proveer la efectividad y eficiencia de las actividades de las entidades, la confiabilidad de la información, y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, para asegurar un razonable cumplimiento en el logro de los objetivos planteados.



## Capítulo 3 : Deberes y prohibiciones

### 3.1 Deberes generales

Serán deberes primordiales del Código de Ética y de Comportamiento a socios, representantes, directivos, administradores, clientes, proveedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón Ltda:

- 1) Guardar absoluta lealtad a la cooperativa.
- 2) Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- 3) Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable.
- 4) Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses y corrupción;
- 5) Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
- 6) Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes y políticas internas en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.

### 3.2 Prohibiciones.

Serán prohibiciones del Código de Ética y de Comportamiento a socios, representantes, directivos, administradores, clientes, proveedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón Ltda.

- 1) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o a los intereses de la Cooperativa, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo su reputación.
- 2) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- 3) Obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, socios/clientes o terceros.
- 4) Ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre a la Cooperativa, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.
- 5) Realizar cualquier acto de proselitismo político dentro de la Cooperativa o dentro de los horarios de trabajo. Asimismo, no se podrán utilizar para este fin, los recursos asignados por la Cooperativa para el desempeño de sus funciones.
- 6) Crear canales o procesos paralelos a los oficialmente establecidos por la Cooperativa entre Representantes, Directivos, Administradores y Colaboradores a fin de facilitar operaciones financieras y no financieras dentro de la Cooperativa.
- 7) Usar arbitrariamente información privilegiada.
- 8) Está prohibido no reportar la existencia de un conflicto de intereses de acuerdo con lo dispuesto por este Código; así como, seguir actuando como parte de un proceso en el que exista este tipo de conflictos.
- 9) No reportar la entrega u ofrecimiento de cualquier tipo de soborno a cambio de un beneficio al interior de la Cooperativa.

- 10) Evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual para adquirir un servicio de la Cooperativa.
- 11) Está terminantemente prohibido todo acto que incurra en cualquier forma de abuso, trato inhumano, violencia, degradante o discriminatorio
- 12) Está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas en las inmediaciones de la Cooperativa.

## Capítulo 4. Compromisos y Derechos

### 4.1 La Responsabilidad social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” ha decidido adoptar la Responsabilidad Social empresarial, como una herramienta que le permitan crear valor para todos los grupos de interés. Además, se incentivará la participación de los colaboradores en trabajos voluntarios, y de esa forma diseminar la cultura de responsabilidad social.

Se basa en el compromiso que tiene la organización con sus directivos, colaboradores, socios, y su entorno de realizar actividades con repercusiones positivas. Cooperativa Abdón Calderón contribuye al desarrollo de la comunidad; así, la responsabilidad social es la forma correcta de mejorar nuestra eficiencia, consiguiendo el objetivo de combatir la pobreza como un mecanismo de inclusión socio- económica.

### 4.2 Dimensiones de aplicación

Es compromiso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón”, actuar de forma íntegra y justa en sus diversas relaciones, tanto con su público interno como con el externo, valorizando sobre todo el capital humano. Además, se empeña en la diseminación de la cultura ética, en su esfera de actividad e influencia.

Nuestra organización es una manifestación de relaciones humanas, no solo de aquellos que trabajan en ella, sino también de los que proporcionan los recursos financieros o de capital adquiriendo nuestros productos y servicios (Socios); aquellos que colaboran con ella (Proveedores), y del más amplio público (Sociedad, Comunidad).

### 4.3 Compromiso de la Cooperativa con sus Directivos y Colaboradores

La responsabilidad de la organización en cuanto a sus colaboradores y directivos, está orientada a cumplir con las estrategias apropiadas para asegurar la continuidad en el tiempo. Para ello, la organización cuenta con un plan de desarrollo integral.

Buscamos la identificación plena de nuestros colaboradores con la MISIÓN, VISIÓN, VALORES y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN, y construir un ambiente confiable, armónico, propiciador del desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, creando un clima de participación en todos los procesos de negocios.

Se busca ayudar a los colaboradores, a través de la realización profesional, a lograr la armonía y equilibrio entre vida, familia y trabajo.

La Cooperativa en su ámbito interno y en relación con sus colaboradores, asume la responsabilidad de:

- a) Integrar a los trabajadores en un proyecto común constituido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” como una comunidad solidaria, respetando su desarrollo en áreas básicas tales como: familia, vida privada, social, religiosa, cultural, política, profesional y económica.
- b) Una remuneración justa, adecuada al aporte y al esfuerzo de cada uno, en relación con la rentabilidad de la propia empresa y cumpliendo las normas legales y las pactadas entre las partes.
- c) Dar a los colaboradores y Directivos un trato digno y respetuoso, anteponiendo la consideración de personas, ante todo.
- d) Evitar toda discriminación, una vez satisfechas las exigencias del puesto de trabajo.
- e) Potenciar la información, y fomentar la comunicación interna a todos los niveles.
- f) Propiciar la formación académica y técnica adecuada a cada colaborador, con la doble finalidad de perfeccionar su personalidad, y su carrera en la cooperativa.
- g) Valorar profesionalmente a los colaboradores en función de sus capacidades, y de su eficacia.
- h) Potenciar la participación integral de los Colaboradores y directores, en la consecución de los objetivos de la empresa, en la medida de sus responsabilidades y la preparación de cada uno, a través de canales y medios adecuados, para la participación mediante sistemas de iniciativa, reuniones, círculos de calidad y otros instrumentos.
- i) Buscar garantizar los puestos de trabajo, hasta donde lo permita la continuidad de la empresa

#### **4.4 Compromiso de los Directivos y Colaboradores con la Cooperativa**

El compromiso de cada colaborador, se basa en reglas fundamentales que engloban otras muchas, además de sus capacidades, para la misión que se le encomienda: SENTIDO DE RESPONSABILIDAD, ENTREGA AL TRABAJO Y ESPÍRITU SOLIDARIO.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” crea el clima adecuado, para que los directivos y colaboradores asuman el compromiso de:

- a) Actuar siempre en el trabajo, individual y colectivamente, bajo las normas de lealtad, confidencialidad, calidad y buena fe, exigibles en cualquier actividad.

- b) Mantener en público una conducta adecuada y decorosa, evitando exponer la imagen personal en situaciones que afecte a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón”.
- c) Guardar el debido secreto sobre los asuntos, que se conozcan por razón del trabajo, no pudiendo facilitarlos a terceros ajenos al normal desarrollo de sus funciones, ni usarlos para provecho, ventaja personal o de sus familiares.
- d) Evitar críticas negativas sobre la empresa: Los rumores hacen daño al ambiente laboral, se siembra intranquilidad y discordia entre los que hacemos la institución, lo cual perjudica al negocio. Por ello como colaboradores y Directivos nos regiremos bajo el principio de no divulgar chismes, rumores, apreciaciones o juicios de valor que puedan afectar la imagen e integridad de la cooperativa.
- e) Todos tenemos responsabilidad de tener pleno conocimiento de cumplir a cabalidad las políticas, normas, reglamentos, procesos, manuales e instrucciones que rigen la cooperativa.
- f) Realizar el trabajo con atención e interés debido, para obtener el mayor rendimiento posible.
- g) Practicar la solidaridad y el compañerismo, propiciando el trabajo en equipo.
- h) Evitar ausencias injustificadas, pérdida de tiempo, y la disminución voluntaria del rendimiento normal.
- i) Tratar a superiores, compañeros y subordinados con la debida cortesía y respeto.
- j) Evitar peleas, expresiones verbales, gráficas o de comportamiento que hieran la sensibilidad, moral o religiosa de los demás.
- k) Cuidar y proteger los bienes e intereses de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón”: edificio, instalaciones, maquinarias, herramientas de trabajo, y evitar anteponer los intereses personales.
- l) Utilizar la indumentaria de la Cooperativa (uniformes, logos, insignias, distintivos, etc.).
- m) Actuar con mentalidad de ahorro en la ejecución del trabajo, aprovechando debidamente los materiales evitando todo despilfarro o gastos superfluos.
- n) Como colaboradores no debemos encubrir un mal accionar de nuestros compañeros; ya que es igual de responsable quien comete la irregularidad, como el que no la comunica a su línea de supervisión convirtiéndose en cómplice de los hechos.
- o) Rechazar de proveedores y/o socios dinero.
- p) El abuso de poder en el lugar de trabajo es cualquier manifestación de una conducta abusiva, comportamientos, palabras, actos verbales y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física, que degenera el ambiente laboral de la cooperativa.
- q) En ocasiones ser miembros de una entidad financiera, genera conflictos de interés de allí que debemos contraponer los intereses personales con los propósitos, políticas y operaciones de la Cooperativa

#### 4.5 Compromiso de la Cooperativa con sus Socios

Consideramos a nuestros socios como la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón”. Por ello, estamos comprometidos a escuchar, atender, conocer y satisfacer a nuestros socios. Nuestro compromiso, respetar los derechos de nuestros socios.

Los socios, y usuarios son considerados como los destinatarios, que justifican la existencia y el crecimiento de la institución, ante ellos la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” asume las siguientes responsabilidades:

- a) Dar a los socios un trato digno y respetuoso, adecuado a su condición humana, anteponiendo la consideración de persona ante todo y evitar toda discriminación.
- b) Diseñar, producir e informar los productos y servicios que se ofrezcan, de tal manera que satisfagan sus necesidades, y garanticen la integridad, la seguridad de los socios, usuarios y consumidores.
- c) Garantizar la calidad de los productos y servicios, ofertando una justa relación calidad/precio. La calidad es la principal exigencia de los productos, y requiere un desarrollo científico y tecnológico. Todas las condiciones de los productos y servicios, estarán subordinadas a la calidad.
- d) Informar veraz y oportunamente sobre los productos y servicios que se ofrecen, a través de campañas publicitarias, que tendrán como soporte la calidad de los productos y servicios. Ninguna campaña publicitaria ofrecerá, argumentos equívocos o poco claros. No se utilizarán argumentos comerciales, que desfiguren ante los clientes y consumidores, los verdaderos usos de los productos, en relación con la seguridad y salubridad de los clientes.
- e) Entregar productos o servicios en precio, calidad, cantidad y plazos convenidos.
- f) Facilitar toda la información necesaria sobre la calidad de los productos.
- g) Redactar los contratos, garantizando la comprensión de todos los derechos, y obligaciones de su contenido. No utilizar fórmulas ni expresiones ambiguas, que obstaculicen la correcta interpretación de los contratos en todo su contenido.
- h) Proceder a subsanar inmediatamente cualquier error del servicio, que altere las condiciones ofrecidas.
- i) Garantizar mecanismos de consulta a los socios sobre los productos y servicios, y la atención recibida, buscando con esto su satisfacción.
- j) Brindar una adecuada rentabilidad sobre la inversión.
- k) Informar a los socios, sobre sus proyectos y planes futuros.

Procurar que las convocatorias o comunicaciones, de difusión obligatoria o de interés para los socios, se hagan de forma que resulten fácilmente entendibles

#### 4.6 Compromiso de la Cooperativa con sus Proveedores

Los proveedores aportan a la Cooperativa productos o servicios, que son necesarios para que la misma pueda cumplir con su objetivo financiero, comercial y social. Además, son parte fundamental de la cadena de valor de la Cooperativa, con derechos y obligaciones que serán respetados en sus relaciones.

Buscamos establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, siempre que sean responsables y previsibles, orientados al beneficio mutuo y al desarrollo sostenible.

En relación con los proveedores, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” asume las siguientes responsabilidades:

- a) Procurar que las relaciones con los proveedores, se inspiren en el respeto a las condiciones de cada parte, según los principios de libre mercado, compatible con el bien común.
- b) Evitar el abuso de poder económico, al tratar con empresas de menor capacidad de negociación, y cumplir en todos los casos las condiciones de pago pactadas.
- c) Utilizar informaciones de los proveedores, con lealtad y confidencialidad.
- d) Para la cooperativa es fundamental lograr que nuestros proveedores se conviertan en buenos aliados del negocio; así, creceremos en conjunto y crearemos buenas y estrechas relaciones con los mismo que sean sustentables en el tiempo, pero sin caer en la dependencia.
- e) Fomentar una libre y honesta competencia, por lo que se requiere de una amplia y suficiente oferta de los mismos, siempre buscando el beneficio de la cooperativa.
- f) Todos los colaboradores deben conocer la importancia que tienen en racionalizar el gasto, coordinar y lograr una mejor gestión en la contratación de productos y servicios.
- g) Es preciso que los colaboradores y directores no mantengan ninguna relación personal, o de parentesco con los proveedores; ya que esto afectaría al buen desenvolvimiento del negocio.

#### **4.7 Compromiso de la Cooperativa con los Competidores**

La lícita competencia contribuye a garantizar, la calidad de los productos o servicios y su justa relación con las tasas del mercado. El favorecer la actividad económica en lícita competencia, será garantía de mayor justicia en la comercialización de servicios o productos, y de mayor transparencia en la actividad económica general.

Una actitud favorable a la libre competencia, contribuye a lograr una sociedad más ética en su actividad económica. En relación a los competidores, con quienes la empresa concurre en el mercado, esta asume las siguientes obligaciones:

- a) Respetar siempre a los competidores, sus productos y servicios, su imagen, evitando la imposición de condiciones gravosas, fundadas únicamente en la posición dominante.
- b) Fomentar la competencia sana entre empresas afines, que busque mejorar el clima de negocios.
- c) Utilizar con lealtad, informaciones de la competencia, y evitar perjuicio para aquella.

- d) Comunicar adecuadamente los atributos de los productos o servicios, evitando mensajes publicitarios engañosos, ofertas que no se puedan cumplir, o comparaciones con la competencia que afecten negativamente el clima de negocios.

#### **4.8 Compromiso de la Cooperativa con el Gobierno**

A pesar de que es responsabilidad del Gobierno promulgar leyes; proyectar e implementar políticas y programas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” se compromete a:

- a) Proporcionar datos e informaciones útiles, que provengan del conocimiento de la actividad empresarial, y que complementen las disponibles, para facilitar el proceso de toma de decisiones en el ámbito público.
- b) Observar una conducta estrictamente ceñida a la ética, respecto al cumplimiento de las leyes y obligaciones fiscales, y demás legislaciones pertinentes.
- c) Registrar contablemente y en forma precisa, todas las operaciones que realice la Cooperativa, ajustadas a las normas vigentes.

#### **4.9 Compromiso de la Cooperativa con la Comunidad**

Nuestra Cooperativa opera dentro de una comunidad con la cual se siente comprometida, y nuestros colaboradores, proveedores, socios y competidores forman parte de esta sociedad. Dentro de este concepto de relación directa, nuestra organización entiende su compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad, de donde nos proveemos, la comunidad donde nos relacionamos, la comunidad a la cual servimos y la comunidad que nos regula.

Tenemos un firme compromiso, con las comunidades donde operamos, porque nos interesa su desarrollo sostenible. Queremos ser parte de las comunidades y nuestro éxito en las mismas, tiene directa relación con el bienestar de sus pobladores.

En el seno de la comunidad humana en que desarrolla su actividad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón” realiza una gran obra a favor del bien común, merecedora de la consideración y el respeto de todos, por abrir nuevos horizontes de trabajo y hacer posibles más empleos.

Las relaciones Cooperativa – Comunidad, son tanto más importantes cuanto mayor sea la situación de mutua relación, así la Cooperativa asume las siguientes responsabilidades:

- a) Evitar la promoción o potenciación de actividades políticas partidarias. No hacer aportes económicos a organizaciones políticas o sindicales.
- b) Facilitar y propiciar la participación de los trabajadores en actividades cívicas, de tipo cultural o recreativo en la comunidad a la que pertenecen.
- c) Difundir entre el personal el espíritu de colaboración, solidaridad y servicio a la comunidad.



- d) Contar con una cobertura de seguros, que permita subsanar los daños que la actividad empresarial pueda ocasionar a personas o bienes.
- e) Cooperar en la difusión de la ética, en la comunidad y en particular en el mundo empresario local, dando testimonio ejemplificado de los valores que rigen el actuar de la Cooperativa

#### **4.10 Compromiso de la Cooperativa con la Tecnología**

En la era digital, nuestras comunicaciones son mucho más rápidas y efectivas a través de canales electrónicos como el internet. Es muy importante que todos los colaboradores de la Cooperativa Abdón Calderón adquiramos el compromiso de:

- a) Utilizar correctamente este medio para fines acordes con el trabajo
- b) La utilización del Internet debe ser solo en páginas habilitadas y seguras, ya que, así como ésta es una herramienta de comunicación eficaz, también es un medio para la transmisión de virus informáticos dañinos para la cooperativa.
- c) El correo electrónico es una herramienta de comunicación positiva y debe usarse bajo criterios de responsabilidad y buen juicio

### **Capítulo 5: Cumplimiento de la ley y normativas vigentes**

Como principio fundamental del funcionamiento de todos los estamentos de la Cooperativa, está el cumplimiento irrestricto de la ley y la normativa vigente, cumpliendo y respetando los derechos y obligaciones establecidos entre otros en los siguientes cuerpos normativos:

- a) La Constitución de la República del Ecuador, la normativa que nos rige y la normativa expedida por los organismos de regulación y control respectivos;
- b) Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor, responsabilidad ambiental y demás aplicables.
- c) Cumplir con el Estatuto Social, Reglamentos y normativa interna de la Cooperativa.

### **Capítulo 6: Lineamientos Éticos del Negocio**

#### **6.1 Disponibilidad y Cortesía**

Los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas con las que tengan trato, en el ejercicio de sus funciones.



## 6.2 Trato Equitativo

Los Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, deberán adoptar como principio fundamental, que el negocio financiero es, principalmente, un negocio de personas para personas y por lo tanto, estarán comprometidos para con los socios, clientes, proveedores y competidores a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia.

Los Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, reconocen y garantizan los derechos de sus socios, clientes y grupos de interés, de conformidad a lo contemplado en el artículo 11 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador, de manera principal:

- a) Nadie podrá ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, casta, identidad étnica, cultural, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos;
- b) La Cooperativa garantizará que las personas con discapacidad gocen del pleno ejercicio de sus derechos; está terminantemente prohibido todo acto que incurra en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminatorio en razón de esta condición;
- c) La Cooperativa adoptará todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades entre hombres y mujeres, promoviendo la equidad y justicia en el trato dentro de todos los ámbitos;
- d) La Cooperativa generará las condiciones para que exista un trato igualitario y de absoluto respeto hacia todas las personas sin existir discriminación alguna por condición etaria, de salud, orientación sexual o religión.
- e) En ningún caso podrá existir discriminación por ideología, filiación o pensamiento político; sin embargo, se objetará cualquier acto de proselitismo político dentro de la institución o dentro de los horarios de trabajo.
- f) Asimismo, no se podrán utilizar para este fin, los recursos asignados por la institución para el desempeño de sus funciones.

En ningún caso podrá existir discriminación por ideología, filiación o pensamiento político; sin embargo, se objetará cualquier acto de proselitismo político dentro de la institución o dentro de los horarios de trabajo.

## 6.3 Asesoramiento Profesional

La satisfacción plena de los socios y clientes deberá ser la principal preocupación de todos los que conforman la Cooperativa. Por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios, sin distinción, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las operaciones solicitadas por los socios, clientes y público en general.

#### 6.4 Diligencia, Eficacia y Responsabilidad

Los funcionarios y empleados ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los socios, clientes y el público en general.

#### 6.5 Lineamientos éticos aplicables para la captación de recursos económicos

- 1) Los principales lineamientos éticos para la captación, se basan en:
- 2) Promover el desarrollo de las relaciones comerciales justas entre la cooperativa, sus socios y cliente, bajo estándares de cordialidad, buen trato, respeto y ética.
- 3) Transparentar la información de los productos o servicios de la cooperativa a los socios, clientes o usuarios de la misma, como tasas, montos, recargos, condiciones antes y durante la relación contractual.
- 4) Evitar desarrollar, promover, patrocinar, inducir, financiar, colaborar, o realizar cualquier otro acto para captar dinero ilícito.
- 5) Utilizar los medios de comunicación social u otros de divulgación colectiva para la oferta de productos de la cooperativa, bajo los principios de transparencia y ética institucional. Primar la captación y colocación de los recursos monetarios de la comunidad, con el objetivo de trabajar solidariamente para enfrentar las necesidades y auto gestionar las aspiraciones de los socios.
- 6) Definir la compensación por tasa de interés por captaciones, acorde a la estructura y posición financiera que posea la cooperativa, salvaguardo en todo momento la sostenibilidad de la misma
- 7) Incluir en los programas de captación de recursos la rentabilidad social.
- 8) Comprobar técnica, económica y financieramente los programas de captación de recursos, evitando entre otros la especulación, relajación de la aversión al riesgo, desequilibrios temporales.
- 9) El ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal; proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados, o negarse a colaborar con los proyectos internos presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de los mismos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos que cabe esperar de los funcionarios y empleados de la cooperativa.

#### 6.6 Sostenibilidad y Medio Ambiente

Implementar prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental de las operaciones, como uso eficiente de recursos, gestión de residuos y prevención de contaminantes.

Cumplir con la normativa ambiental vigente y las mejores prácticas del sector, asegurando que las actividades de la estación de servicios se desarrollen de manera sostenible y segura.

Fomentar la concienciación ambiental entre todos los colaboradores, incentivando la adopción de hábitos respetuosos con el medio ambiente.

## 6.7 Ética Empresarial en la Responsabilidad Social

Garantizar que todas las acciones de responsabilidad social se realicen con transparencia, integridad y respeto, evitando cualquier práctica que pueda comprometer los principios éticos de la empresa.

Involucrar a los colaboradores en programas y campañas de voluntariado, apoyo comunitario y cuidado ambiental, fortaleciendo la cultura de compromiso y solidaridad.

## Capítulo 7: Compromiso con la igualdad de género, lucha contra la discriminación y violencia de género contra mujeres

### 7.1 Igualdad de género

Motivar la igualdad de género e impulsar el reconocimiento de la importancia de la existencia de relaciones de género en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón, así como también, generando la incorporación económica de las mujeres en los servicios financieros de la Economía Popular y Solidaria en el marco de oportunidades, teniendo como objetivos primordiales:

- 1) Aumento las capacidades laborables.
- 2) Impulsar el liderazgo y empoderamiento de las mujeres en la Cooperativa.
- 3) Fortalecer las funciones laborables y relaciones de género.
- 4) Oportunidades de acceso a empleo y participación laboral.
- 5) Acceso experiencias laborales y crecimiento profesional.

### 7.2 No Discriminación

Se garantiza la igualdad y se prohíbe toda forma de discriminación. Ningún cliente, socio, usuario, directores y administradores, empleados, proveedores, autoridades y comunidad en general puede ser discriminado, ni sus derechos pueden ser menoscabados, es por eso que se prohíbe:

- 1) Desvalorización de habilidades, aptitudes y estereotipos negativos.
- 2) Limitación a la expresión cultural.
- 3) Prohibición de vestimentas propias referentes a su etnia o identidad de género

### 7.3 Violencia de género contra las mujeres

La violencia de género es cualquier acción o conducta basada en su género que cause daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, gineco-obstétrico a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, la Cooperativa de ahorro y Crédito Microempresarial Sucre tiene como herramientas principales para la atención de la violencia de género las siguientes:

- 1) Preservar la confidencialidad.

- 2) Atención y apoyo en casos de violencia de género dentro de la Cooperativa.
- 3) Brindar un buen trato, respetuoso y compresivo con la persona agredida.

## Capítulo 8: Política para prevenir la Corrupción y el Soborno

### 8.1 Definiciones

- **Corrupción:** Es la acción y efecto de corromper, es decir, es el proceso de quebrar deliberadamente el orden del sistema, tanto ética como funcionalmente, para beneficio personal. Además de que el corrupto comete una acción ilegal, también presiona u obliga a otros a cometer tales actos.
- **Extorsión económica:** Es todo acto de doblegar la voluntad de un funcionario acompañada de fuerza y/o intimidación con el fin de obtener un beneficio para la compañía para sí mismo o para un tercero.
- **Fraude:** Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza los cuales no requieren aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos u organizaciones para obtener dinero bienes y servicios para evitar pago o pérdidas de servicios o para asegurarse ventajas personales de negocio.
- **Línea ética:** Mecanismo de acceso para colaboradores, socios y clientes, proveedores, y en general cualquier persona para que de la forma más transparente e imparcial presenten sus denuncias o quejas sobre aquellos actos que puedan lesionar cualquier interés de orden legal o el Código de Ética Corporativo de la Cooperativa.
- **Soborno:** Consiste en ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar una contraprestación, económica o no, con el fin de obtener ventaja de índole comercial, contractual, reglamentaria o personal.

### 8.2 Política Anticorrupción y Anti soborno

El eje central de esta política son sus principios rectores que corresponden a las declaraciones que, acompañadas de los principios y valores del código de ética y conducta, y las prácticas de buen gobierno, expresan los lineamientos a aplicar en la organización.

La aplicación de estos principios no será discrecional por parte de los colaboradores o administradores, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar apariencia de legalidad a actos o situaciones sobre los que claramente existan dudas razonables sobre su pertenencia y legalidad.

Estos principios rectores son los siguientes:

- Todos los empleados, independientemente del rango o posición jerárquica en la Cooperativa, son referentes de un actuar conforme a los principios y prácticas organizacionales y darán ejemplo con su comportamiento.

- Ningún empleado podrá, directa o indirectamente, participar, ocultar, patrocinar actos de corrupción o soborno bien sea a personas naturales, entidades públicas, o entes privados, tanto locales como extranjeras.
- Todos los empleados están comprometidos con la prevención, implica una dinámica de seguimiento y control de los riesgos de fraude, corrupción y soborno.
- Las actividades han de desarrollarse bajo principios de gestión de riesgos con énfasis en medidas y mecanismos preventivos más que en esquemas detectivos o correctivos.
- Todo hecho reportado o detectado que tenga algún tipo de relación con prácticas corruptas o soborno bien sea con personas naturales, entes públicos o entes privados, será investigado, documentado y analizado cuidadosamente por los órganos competentes.
- Aquellas situaciones que correspondan efectivamente a actos de corrupción posición de los responsables, siempre guardando la proporcionalidad con los hechos y garantizando el debido proceso.
- La respuesta de la dirección a este tipo implicará sanciones tanto administrativas, como comerciales, civiles y penales si ello llegare a requerirse, acciones que implicarán no solo poner en conocimiento de las autoridades respectivas los hechos de corrupción, sino el acompañamiento a los respectivos procesos por parte de los responsables jurídicos de la cooperativa.
- Todos los empleados, así como los grupos de interés externos con las que se tengan establecidas relaciones comerciales o contractuales, están en la obligación de poner en conocimiento de la Cooperativa los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de fraude, corrupción o soborno.
- Se podrán utilizar los diferentes canales dispuestos por la organización como es el Jefe inmediato, el Oficial de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento, el Consejo de Vigilancia, el Auditor Interno, el Gerente General, o el Consejo de Administración.
- Todos los hechos o circunstancias que sean detectados y comprobados serán informados conforme a los protocolos establecidos con los diferentes grupos de interés; y siempre respetando los voceros oficiales de la cooperativa para estos asuntos, garantizando la transparencia, la legalidad y el equilibrio informativo.

### 8.3 Política de Prevención de la Discriminación y la Violencia

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón, la prevención de la discriminación, acoso laboral, acoso sexual y toda forma de violencia es un compromiso central de la empresa, en cumplimiento con el Acuerdo Ministerial 102 (2025), el Código de Trabajo del Ecuador y demás normativa vigente. Esta política se articula con el Protocolo Interno de Prevención y Erradicación de la Discriminación, Violencia y Acoso Laboral, que establece procedimientos claros para la prevención, detección, atención y seguimiento de casos.

### 8.3.1 Principios de la Política

**Cero tolerancias:** Se rechaza de manera absoluta cualquier acto de discriminación, violencia o acoso, sin importar la fuente o la modalidad. Todas las conductas de esta naturaleza serán investigadas y sancionadas conforme a la normativa interna y la ley.

**Prevención proactiva:** La Cooperativa implementa capacitaciones, talleres, campañas informativas y programas de sensibilización, dirigidos a todos los colaboradores, con especial atención a la igualdad de género, inclusión y respeto a la diversidad.

**Protección de los trabajadores:** Todo colaborador que sea víctima de violencia, acoso o discriminación recibirá atención confidencial, apoyo psicológico y legal, así como medidas de protección inmediatas que garanticen su bienestar y seguridad.

**Acceso a la denuncia:** Los trabajadores pueden presentar denuncias de manera interna, a través del Comité de Convivencia y del área de Talento Humano, o externa, ante la autoridad laboral según lo establece la normativa. Se garantiza confidencialidad y protección frente a represalias.

**Gestión transparente y seguimiento:** Todas las denuncias serán investigadas de manera imparcial, con seguimiento sistemático de casos, registro de incidentes y medidas correctivas orientadas a evitar la repetición de conductas indebidas.

## Capítulo 9: De las relaciones laborales

### 9.1 Igualdad de Trato y Prácticas Laborales Justas

En cumplimiento de los deberes patronales y con fundamento en la normativa laboral vigente, se aplicará a los empleados de la COOPERATIVA, prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los colaboradores, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional.

### 9.2 Cooperación e Información Fidedigna

Los colaboradores deberán mantener informados del trabajo en curso a quienes tengan relación con el mismo y permitir su contribución. Actitudes como, ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal; proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados, o negarse a colaborar con los proyectos internos presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de los mismos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos que cabe esperar de los funcionarios y empleados de la Cooperativa.

### 9.3 Comunicación Interna

Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los colaboradores que tengan relación con el objeto de los mismos.

Las instrucciones verbales o escritas que impartan los funcionarios a los colaboradores, deberán ser claras y comprensibles.

#### **9.4 Intimidación y el Acoso Sexual**

Se reprueba el acoso sexual, esto es cualquier acción persecutoria o de apremio, tales como solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual, prevaleciendo de superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de la mujer o del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, signos, gestos u otras manifestaciones indeseables.

No se tolerará el acoso sexual, psicológico o la intimidación de ningún tipo. Estas acciones serán sancionadas de conformidad con lo que se establece en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queda expuesto el infractor;

Ningún empleado, funcionario o directivo de la Cooperativa podrá sufrir algún tipo de perjuicio por impedir o denunciar actos de acoso o intimidación.

#### **9.5 Del Consumo de Sustancias Alcohólicas, Estupefacientes y Psicotrópicas**

Está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. En caso de verificarse tal situación, o hallarse en los lugares de trabajo bajo efecto de bebidas alcohólicas, se realizarán las pruebas necesarias y será causal suficiente para terminar la relación laboral sin perjuicio de las sanciones legales respectivas. En el caso de Socios, Representantes, Vocales, Directivos y Administradores, será causal para iniciar el proceso de remoción según corresponda, o para terminar el contrato de mandato, respectivamente.

#### **9.6 Finanzas Personales de los colaboradores**

Los colaboradores de la Cooperativa deben tener un comportamiento responsable en sus finanzas personales, manteniendo una conducta apropiada en sus relaciones comerciales y financieras, el oportuno cumplimiento de sus obligaciones, y prudentes niveles de endeudamiento acorde a lo que su nivel de ingresos le permita cubrir.

Los colaboradores que laboran en la Cooperativa deben abstenerse de realizar actividades que atenten contra la moral y buenas costumbres, que se relacionen con los juegos de azar, ya sean habituales o adictivas, o se relacionen con actividades de usura.

Los colaboradores conocen y aceptan que la Cooperativa podrá monitorear la situación económica de cada uno de ellos, estableciendo límites y recomendaciones que le permitan mantener un adecuado manejo de sus finanzas.



## 9.7 Salud, Seguridad y Bienestar Laboral

En la Cooperativa la salud, seguridad y bienestar de todos los colaboradores es una prioridad estratégica que garantiza un entorno laboral seguro, saludable e inclusivo, en el que se promueve la prevención de riesgos, la protección de los derechos laborales y la mejora continua del clima organizacional.

## 9.8 Cumplimiento de Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Todos los colaboradores deben cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad y salud ocupacional, incluyendo el uso adecuado de equipos de protección personal (EPP) y la observancia de procedimientos de seguridad.

La empresa asegura la capacitación periódica en seguridad laboral, manejo de emergencias, prevención de accidentes y riesgos específicos asociados a la operación de la estación de servicios.

## 9.9 Prevención de Riesgos Psicosociales

La Cooperativa implementa el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, en cumplimiento del Acuerdo Ministerial 102 (2025) y la normativa laboral vigente.

Se desarrollan actividades de sensibilización, talleres y encuestas para identificar, prevenir y controlar factores de riesgo psicosocial, promoviendo un ambiente laboral libre de discriminación, acoso y violencia.

Todos los colaboradores tienen derecho a recibir apoyo psicológico y orientación profesional en caso de presentarse situaciones de estrés, ansiedad, acoso o conflictos interpersonales.

## 9.10 Promoción de Estilos de Vida Saludables

La empresa fomenta programas y actividades que contribuyan al bienestar físico y mental, tales como hábitos saludables, actividad física, alimentación equilibrada y manejo del estrés.

Se promueve la participación voluntaria de los colaboradores en iniciativas de salud preventiva y bienestar integral, integrando la sostenibilidad del estilo de vida saludable con el desempeño laboral.

## 9.11 Participación y Responsabilidad de los Colaboradores

Todos los colaboradores deben participar activamente en las actividades de prevención, capacitación y promoción del bienestar laboral.

Reportar cualquier situación de riesgo, accidente o comportamiento que pueda afectar la salud y seguridad en el trabajo al área de Talento Humano o responsable de seguridad.

Colaborar en la implementación de medidas preventivas y correctivas propuestas por la empresa o el Comité de Convivencia.



## 9.12 Compromiso Institucional

La Cooperativa se compromete a garantizar un entorno laboral seguro y saludable, integrando la prevención de riesgos físicos y psicosociales con la promoción de hábitos de vida saludables, asegurando la protección integral de la salud y el bienestar de todos los colaboradores.

## Capítulo 10: Uso de recursos internos

### 10.1 Recursos internos

Son todos los recursos tangibles e intangibles, de propiedad o bajo el control del Cooperativa, con un valor económico de intercambio, valor de uso, valor de conocimiento o valor reputacional.

Bienes tangibles: Efectivo, Títulos y valores, bienes muebles, bienes inmuebles, etc. Generalmente tendrá un valor económico de intercambio o valor de uso.

Bienes intangibles: Bases de datos de Información, Estrategias de negocios, metodologías de trabajo, etc. Generalmente tienen un valor de conocimiento y reputacional, que podrían tener un valor económico en transacciones no autorizadas e ilegales.

### 10.2 Cuidado y optimización de recursos internos

Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles, los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa, deberán, en la medida de lo posible, en el ámbito a su cargo, adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos. En tal sentido, el descuido o despilfarro en relación con los bienes de la Cooperativa constituye una violación de las obligaciones de los empleados con respecto a la misma.

### 10.3 Uso adecuado del tiempo efectivo de trabajo

Los funcionarios y empleados deberán utilizar su horario oficial completo de trabajo en un esfuerzo razonable para cumplir con sus deberes y desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz.

### 10.4 Compromiso de los colaboradores

Los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Trabajadores de la Cooperativa se comprometen con:

- a) Cuidar los bienes de la cooperativa que estén a su cargo, así como las pertenencias de los socios y clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.

- b) Cuidar del mantenimiento de los equipos, suministros y herramientas con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato al superior.
- c) No emplear, sin autorización de la cooperativa, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma: o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales, ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la cooperativa, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiere ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la cooperativa.

### 10.5 Propiedad Intelectual y Marcas

La Cooperativa se reserva para sí todos aquellos derechos sobre la propiedad intelectual o industrial de nombres comerciales, marcas de servicios, derechos de autor, logotipos etc., que hubiese sido obtenido por los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, funcionarios y Empleados llegaren a poseer en ejercicio de sus funciones y su indebida utilización podrá dar lugar a las acciones legales que sean necesarias.

### 10.6 Conducta en la vida privada.

La Cooperativa requiere que sus colaboradores cuiden el manejo de sus relaciones personales y privadas de tal manera que sus acciones no afecten la imagen institucional.

La Cooperativa desaprueba la concurrencia de sus colaboradores a lugares donde se desarrollen actos contrarios a los buenos principios morales y éticos, cuidándose de concurrir a lugares que afecten a la imagen de la entidad.

El uso de la credencial de identificación, tarjetas de presentación institucional o el señalamiento del puesto que desempeña, deberá limitarse a las necesidades que se deriven del cumplimiento estricto de sus funciones.

El personal deberá abstenerse de concurrir con el uniforme de la institución a lugares o espectáculos públicos excepto los autorizados por la Cooperativa.

### 10.7 Del buen uso de redes sociales

Las redes sociales de Internet como formas de interacción social, de intercambio abierto y dinámico entre personas grupos e instituciones, no deben ser utilizadas para mensajes que guarden contenidos impúdicos, inmorales, obscenos, indecentes, corruptos, indignos, sexuales y lascivos a las personas e instituciones. El uso de las redes sociales de ninguna manera debe interferir en la gestión normal de los directivos, gerentes, empleados y trabajadores de la Cooperativa

## Capítulo 11: Usos y manejo de la información

### 11.1 Custodia e Integridad de la Información

La información, datos, registros y operaciones que realizan los socios y clientes de la Cooperativa, deberán contener la mayor precisión posible, que permita reflejar con

transparencia los negocios realizados con la institución. En general, todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

El uso y manejo de la información dentro y fuera de la Cooperativa, con especial énfasis en la información personal y la sujeta a reserva o sigilo se le ejecutara de acorde a lo establecido en la ley.

### **11.2 Abuso de Información Privilegiada**

Será considerado como falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los Representantes, Vocales de los Consejos y Administradores podrán ser sancionados con la apertura de un expediente para remoción de su dignidad, conforme lo establece el Reglamento Interno de la Cooperativa. En el caso de los funcionarios y empleados se atenderán a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo.

En ambos casos, adicional a esta sanción, se podrán entablar acciones de carácter civil y penal contempladas en la ley.

### **11.3 Compromiso de confidencialidad adherida a sus funciones**

Los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores Funcionarios y empleados, desde la calificación como tales, o desde el inicio del cumplimiento de sus funciones, respectivamente, deberán guardar estricta confidencialidad sobre la información que llegue a su conocimiento por el desempeño de su cargo.

La Cooperativa podrá exigir en la contratación del funcionario o empleado que corresponda, el compromiso de confidencialidad en las cláusulas y condiciones del contrato, durante el ejercicio laboral, y cuando se termine su relación laboral o contractual con la institución.

### **11.4 Confidencialidad de la información de los socios y clientes**

De conformidad con las normas de sigilo establecidas en la normativa jurídica vigente, no se podrá revelar información de los clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los colaboradores estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios y clientes con fines ilegítimos, para transmitirlos a personas no autorizadas o para fines comerciales ajenos a los de la Cooperativa.

### **11.5 Confidencialidad de la información interna**

Los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, funcionarios y empleados de la Cooperativa no podrán divulgar información interna acerca de los empleados, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades de la institución;

### 11.6 Confidencialidad de información de colaboradores

La Cooperativa garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de sus colaboradores vigentes y ex colaboradores. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, salvo cuando sea dispuesto por autoridad competente.

La obligación de cumplir con las normas de sigilo y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio del acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

### 11.7 Información de registros contables

Todos los funcionarios y empleados que generen o brinden información para generar construir la información contable y financiera de la Cooperativa son responsable por la integridad y exactitud de la misma.

En caso de que un colaborador llegare a conocer de posibles omisiones, falsificaciones o inexactitudes intencionales en los asientos o información contable financiera, o en la información que soportan tales asientos o registros, deberá informar al Oficial de cumplimiento o al Consejo de Vigilancia.

De llegarse a comprobar que uno o varios colaboradores, intencionalmente, violentaron la integridad de los registros contables financieros y/o su información soporte, será considerada una falta grave en el ejercicio de sus funciones, motivando la aplicación de sanciones que establezca la normativa interna.

## Capítulo 12: De los conflictos de intereses

### 12.1 Administración de los conflictos de interés

La Administración de los Conflictos de Interés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Cooperativa estará a cargo en primera instancia de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, cuya conformación, responsabilidades y funcionamiento se encuentran plasmados en el Reglamento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

En tal sentido, se contará con un procedimiento de atención de denuncias, reclamos y otros conflictos de interés, el cual estará detallado en el Reglamento Interno de la Cooperativa lo cual permita a todos los empleados y a personas o instituciones externas interponer denuncias ante el cometimiento de actos fraudulentos, identificando claramente la manera de poner la denuncia, los requisitos que debe cumplir, los casos en que se podrán realizar denuncias anónimas, los canales para interponer las denuncias, las acciones de protección a denunciantes que se deban aplicar, los plazos y los responsables de su atención.

El procedimiento antes detallado, adicionalmente considerará aspectos como: el derecho a la defensa, la confidencialidad durante la investigación, los mecanismos y la participación de terceros, la responsabilidad, los plazos, las resoluciones, las impugnaciones, entre otros.

Todas las autoridades y empleados de la Cooperativa tienen la obligación de denunciar cualquier acto de conflicto de interés del que tengan conocimiento, ya sea interno o que involucre a otras instituciones públicas o privadas, autoridades o ciudadanos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito implementará los canales adecuados para receptar las denuncias internas y externas. La Comisión Especial de Resolución de Conflictos tiene la obligación de investigar todas las denuncias recibidas y de resolverlas en cuanto la investigación haya finalizado; así como de disponer las acciones de protección a los denunciantes ante posibles represalias que se originen a causa de la denuncia.

Si el conflicto no se soluciona al interno de la Cooperativa, se podrá recurrir al uso de métodos alternativos de solución de controversias.

Tanto la resolución interna como el acta de imposibilidad de acuerdo, serán susceptibles de apelación ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para lo cual, se contará con el término de cinco (5) días para la presentación de impugnaciones, el cual transcurrirá a partir de la fecha de suscripción del acta de falta de acuerdo de mediación.

Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos serán apelables ante la Asamblea. Si luego de resuelta la apelación en la Asamblea, persiste el conflicto, el denunciante o reclamante se obliga a acudir a un Centro de Mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos

Todas las instancias referidas anteriormente deben ser agotadas obligatoriamente y justificadas de manera documentada, previo a la presentación de reclamos o denuncias ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## 12.2 Conflicto de Intereses

Los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.

## 12.3 Prohibición del Condicionamiento de Transacciones

Será prohibido establecer condiciones para comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro.

Los colaboradores deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

## 12.4 Regalos e Invitaciones

Estará estrictamente prohibido que los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa soliciten, reciban o acepten de socios y clientes o cualquier otra persona que mantenga alguna relación de negocios con la entidad, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o regalo en dinero para el cumplimiento de sus funciones o para la toma de una decisión o abstención. Se precisan las siguientes prohibiciones:

- Regalos en dinero en efectivo: Ningún Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa aceptará en calidad de regalo por parte de terceros en dinero en efectivo que puedan comprometer su criterio o decisión;
- Regalos a funcionarios públicos: Por ningún concepto o circunstancia se deberá ofrecer algún objeto o cosa de valor o regalo a funcionarios públicos o privados, con el propósito de influir en dicha persona para que tome o deje de tomar alguna medida oficial o para inducirla a realizar transacciones de negocios con alguno de los integrantes de la Cooperativa;
- Regalos a los familiares de los empleados: No se aceptará que algún familiar cercano a los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores, Funcionarios y Empleados se beneficie con regalos o reciba un trato preferencial en el otorgamiento de préstamos, productos o servicios a cambio de favorecer las relaciones con la Cooperativa;

## 12.5 De los Proveedores

Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar la normativa interna vigente, siempre tomando en consideración el principio de invertir con prudencia, pagando el justo precio para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios, clientes y de la Cooperativa.

- Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios o empleados ejercerán algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios;
- Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses. En el caso de encontrarse ante tal situación se deberá reportar inmediatamente al jefe del Departamento respectivo, sin perjuicio de cesar las negociaciones con el proveedor.

## Capítulo 13: Reglas Éticas y de Conducta para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos

### 13.1 De la Prevención del Lavado de Activos y el financiamiento de delitos

Es responsabilidad de los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores y Empleados de la Cooperativa velar porque la institución no sea utilizada como medio o instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas.

### 13.2 Cumplimiento de Normativas

Los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores y Empleados de la Cooperativa, deben cumplir con lo previsto en las Leyes para prevenir el Lavado de Activos y el financiamiento de delitos, su Reglamento General, las resoluciones y circulares emitidas por los organismos de control y los instructivos emitidos por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y demás disposiciones contenidas en el Manual de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo, el cual contempla la adecuada aplicación del procedimiento de “Debida diligencia” que enmarca las políticas: “Conozca a su cliente”, “Conozca a su empleado”, “Conozca su mercado” y “Conozca a su Proveedor”.

### 13.3 Colaboración con las autoridades de control y judiciales

Es deber de la Cooperativa, prestar la más absoluta colaboración a las autoridades, específicamente con la obligación legal de suministrar la información disponible, para facilitar las indagaciones e investigaciones que éstas adelanten.

Cuando se tenga conocimiento de hechos que permitan presumir que el dinero depositado deriva de actividades ilícitas o que las operaciones efectuadas tienen la misma finalidad ilícita, deberán ser tratadas de acuerdo a las disposiciones adecuadas, compatibles con la ley.

Se debe mantener organizada la documentación de soporte de las transacciones financieras y el preservar la información computarizada de los socios/clientes almacenada en la base de datos, se constituye en mecanismo básico de control, seguimiento y prevención de la Cooperativa y en la forma más efectiva y oportuna de colaborar con las autoridades.

### 13.4 Reserva y Confidencialidad

No podrán los Representantes, Vocales de los Consejos, Administradores y Empleados de la Cooperativa dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, sobre las irregularidades detectadas y su correspondiente comunicación a las autoridades competentes, por tanto, toda la información sobre las mismas guardará absoluta reserva. Queda prohibido poner en conocimiento de persona alguna el hecho de que una información haya sido solicitada por la autoridad competente o proporcionada a la misma.



### 13.5 Del reporte de actividades inusuales no justificadas

Los funcionarios y empleados de la Cooperativa estarán obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones efectuadas por los socios y clientes que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero del socio o cliente y no presentan una justificación financiera o económica razonable, de conformidad a la normativa vigente.

### 13.6 Del informe del Oficial de Cumplimiento

De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas y presentará un informe detallado de aquellas, a fin de que se pueda determinar, previo análisis y en un acto de buena fe, si es procedente reportar a las autoridades competentes las transacciones inusuales no justificadas.

## Capítulo 14: Infracciones y Sanciones

### 14.1 Infracciones

Los incumplimientos a una o varias disposiciones del presente Código de Ética y Comportamiento se consideran infracciones y estará sujeta a sanciones previstas en el presente capítulo.

### 14.2 Sanciones por incumplimientos

Los incumplimientos a las disposiciones del presente Código de Ética y Comportamiento darán derecho a la Cooperativa a imponer sanciones, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa, sin perjuicio de las demás acciones legales a que tenga lugar:

- Cuando el infractor sea un socio, será causal para la exclusión.
- Cuando el infractor sea un representante, un vocal de uno de los Consejos, o el Gerente, será causal de remoción y/o exclusión según corresponda.
- Cuando sean trabajadores, será considerada una falta grave y se aplicarán las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

La Cooperativa, dependiendo de la gravedad de la falta y el perjuicio ocasionado, podrá plantear las acciones judiciales que crea convenientes en contra de quien o quienes lo hayan causado.

## Capítulo 15: Disposiciones Generales

- De las actualizaciones y reformas del código de ética



La Gerencia General en coordinación con el Oficial de Cumplimiento revisará al menos una vez al año las normas del Código de Ética y presentará al Consejo de Administración sugerencias de reformas que permitan a la Institución una mejor aplicación de las medidas preventivas y sancionadoras

- **De la difusión del código de ética**

El Consejo de Administración establecerá los mecanismos para la correcta difusión y aplicación del presente Código.

- **Facultad del Consejo de Administración**

Los casos no previstos en este Código de Ética serán resueltos por el Consejo de Administración, quien tiene la facultad para interpretar, estudiar y modificar parcial o totalmente este documento

#### **15.1 Disposiciones transitorias**

- **PRIMERA: Integración de la comisión especial de resolución de conflictos**

En virtud de sus competencias, el Consejo de Administración designará a los integrantes de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, de conformidad con la normativa vigente.

- **SEGUNDA: Derogatoria**

El presente Reglamento deroga al Código de Ética anterior.