COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA SOCIOS, REPRESENTANTES, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA

Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., en uso de las atribuciones que le confieren la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento, el Código orgánico monetario y financiero, la Codificación de Resoluciones del Organismo de Control y el Estatuto, dicta el presente: **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA SOCIOS, REPRESENTANTES, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA.**

Elaborado por.	**Revisado por.**	**Aprobado por.**
Firmado electrónicamente por: LUIS NAPOLEON MARCIAL LOPEZ Validar únicamente con FirmaEC	Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: KLEBER HUMBERTO GARZON AGUIRRE	Firmado electrónicamente por: MARCO ANTONIO CARRASCO ZURITA Validar únicamente con FirmaEC
Asesor Jurídico **Fecha.** 08/01/2026	Responsable de riesgos integrales **Fecha**. 06/03/2025	Consejo de Administración CAC San Francisco Ltda. **Fecha.** 21/03/2026

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Fecha Actual.	Versión	Detalle	Fecha aprob.	No Acta
15/03/2012	00	Creación	15/03/2012	N/A
10/06/2014	01	Actualización	10/06/2014	N/A
09/08/2016	02	**Actualización** - Responsabilidades - Pautas generales de consulta - Principios generales de conducta - Descripción de Actos incorrectos (abuso tecnológico) inciso adicional	16/08/2016	033-CA-2016
20/11/2018	03	**Actualización** - PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO (Políticas específicas)	27/11/2018	044-CA-2018
01/10/2021	04	**Actualización** - Reformas en el Capítulo IV. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO	02/02/2022	N/A
07/03/2022	05	**Actualización** - Reforma total	29/03/2022	031-CA-2022
08/01/2026	06	**Actualización** - Reforma total	21/03/2026	010-CA-2026

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Contenido

INTRODUCCIÓN 4
OBJETIVO 4
ALCANCE 4
DEFINICIONES 4
RESPONSABILIDADES 6
Comité de cumplimiento 6
Responsables de área/agencia 7
Responsable de Riesgos integrales ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Administrador de experiencia del cliente 7
Trabajadores / Gerente/ Pasantes de nivel superior / Directivos 7
CAPÍTULO I. DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES 7
CAPITULO II. VALORES ETICOS 14
CAPITULO III. DEBERES Y PROHIBICIONES 15
DEBERES 15
PROHIBICIONES 17
CAPITULO IV. LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR LA LEALTAD, DILIGENCIA Y CONFIDENCIALIDAD CON SOCIOS, CLIENTES, TRABAJADORES, GERENTE, PROVEEDORES Y LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, DE DIRECCIÓN Y DE CONTROL 18
CAPITULO V. COMPROMISO INSTITUCIONAL 19
CAPITULO VI. OBSERVANCIA NORMATIVA 21
CAPITULO VII. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO 24
CAPITULO VIII. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS SOBRE EQUIDAD, INCLUSIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA DISCRIMINACIÓN 24
CAPITULO IX. USO ADECUADO DE BIENES E IMAGEN INSTITUCIONAL 25
CAPITULO X. ÉTICA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS 25
CAPÍTULO XI. ANTICORRUPCIÓN Y ANTI-SOBORNO 27
CAPÍTULO XII. DE LA RELACIONES LABORALES 30
CAPÍTULO XIII. PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO ASOCIADO AL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE OTROS DELITOS 31
CAPITULO XIV. REGLAS SOBRE EL USO DE BIENES INSTITUCIONALES, IMAGEN Y MARCA DE LA ENTIDAD 34
CAPÍTULO XV. MANEJO DE LA INFORMACIÓN 35
CAPÍTULO XVI. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES 35
CAPITULO XVII. PREVENCION, IDENTIFICACION, EVALUACION Y RESOLUCION DE CONFLICTO DE INTERES 37
CAPITULO XVIII. DIFUSIÓN, CUMPLIMIENTO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 38
CAPÍTULO XIX. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERES 40
CAPÍTULO XX. PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES 41
REFERENCIAS 42
ANEXOS 42
Anexo 1. Acta de Compromiso Ético 42
Anexo 2: Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses para Empleados 43
Anexo 3. Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses para Proveedores 46

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

INTRODUCCIÓN

El presente código describe los principios y normas de conducta instauradas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., sobre la base de los valores institucionales en materia de ética profesional que rigen las actividades financieras desarrolladas en la cooperativa.

Atentamente

Ing. Estuardo Paredes López
Gerente

USO INTERNO

OBJETIVO

Establecer y promulgar la aplicación de los valores, principios éticos y normas de conducta que guíen el comportamiento ético que afiancen la convivencia entre socios, clientes, trabajadores, gerente, proveedores, y los órganos de gobierno, de dirección y de control en su relación con la sociedad y entre sí, promoviendo una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad.

ALCANCE

Este Código rige sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar por las acciones u omisiones de los socios, clientes, trabajadores, gerente, proveedores, y los órganos de gobierno, de dirección y de control los cuales en adelante se denominarán Sujeto del Código.

DEFINICIONES

Código de ética.- Está vinculado a la moral y establece que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o decisión. Fija normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de la cooperativa.

Comisión Especial de Resolución de Conflictos.- Recibe, investiga, prepara la información y resuelve todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos, que se generen en contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, trabajadores y los socios, así como los conflictos de

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de la cooperativa.

Antisoborno.- Es un conjunto de acciones que se implementan para prevenir, detectar y tratar casos de soborno.

Anticorrupción.- Comprende actividades que se oponen a la corrupción o la inhiben.

Cliente.- Persona natural o jurídica que utilizan los productos o servicios de la cooperativa.

Colaborador.- Son todas aquellas personas que tienen un vínculo laboral con la cooperativa.

Consejos de administración y Vigilancia.- Órganos de dirección y control de la cooperativa.

Directivos.- Órgano colegiado de dirección y control superior.

Corrupción.- Es la voluntad de actuar deshonestamente, de manera directa o indirecta, abusando del poder encomendado por la cooperativa a cambio de sobornos o beneficios personales, con el fin de obtener o retener negocios comprometiendo el juicio o integridad de quien lo recibe, o induciendo a esta persona a realizar un acto corrupto o incorrecto en el ejercicio de sus labores, en contra de los intereses de la Cooperativa.

ISO 37001.- Es la norma internacional diseñada para ayudar a las organizaciones a implementar un sistema de gestión contra el soborno. Especifica una serie de medidas que la cooperativa puede implementar para ayudar a prevenir, detectar y tratar el soborno.

Órganos de gobierno, dirección y control.- Son las instancias encargadas de la planificación, dirección, control y gestión de la entidad.

i. **Órgano de gobierno:** La Asamblea General de Representantes es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al reglamento o a su estatuto social.

ii. **Órgano de dirección:** El Consejo de Administración es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, en el marco de las atribuciones que establecen la ley y la normativa secundaria. A efectos de esta norma, se considera al Gerente como un órgano de dirección responsable de la gestión y dirección de la entidad.

iii. **Órgano de control interno:** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno de las actividades económicas y de gestión de la entidad que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Proveedor.- Son las personas naturales o jurídicas que vendan o presten servicios a la cooperativa.

Soborno.- Se define como el acto de dar, ofrecer, prometer, solicitar o recibir algo, independientemente de su valor, sea como contraprestación por un beneficio indebido, sea financiero o no financiero, o una ventaja inapropiada o como contraprestación para el desempeño de cualquier función pública o privada, independientemente de que dicha oferta, promesa o solicitud sea para sí mismo o un tercero, o bajo el nombre propio de esa persona o en representación de un tercero.

Sujetos del código.- Se consideran como sujetos de este código a los trabajadores / Gerente/ Pasantes / integrantes de los órganos de gobierno, órgano de dirección y órgano de control.

RESPONSABILIDADES

Asamblea General de Representantes

- Conocer y aprobar el Código de ética propuesto por el Consejo de Administración.

Comisión Especial de Resolución de Conflictos

- Receptar, investigar y resolver denuncias, reclamos y otros conflictos relacionados con el presente código.

Asesor Jurídico

- Elaborar y actualizar el presente código.

Consejo de Administración

- Proponer a la Asamblea General de Representantes, el Código de Ética, que incluya el acápite "Prevención, Detección y Gestión del Riesgo Asociado al Delito de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos", con las reglas conductuales de los miembros del directorio, administradores y trabajadores de las entidades.

Auditoría Interna

- Verificar el cumplimiento del presente código.

Comité de cumplimiento

- Organismo encargado de analizar actos de posible incumplimiento en este código de ética con relación a Prevención de lavado de activos y financiamiento de otros delitos.
- Conocer previo al envío al Consejo de Administración, la propuesta del acápite "Prevención, Detección y Gestión del Riesgo Asociado al Delito de Lavado de

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Activos y la Financiación de Otros Delitos", que incluya reglas conductuales de los miembros del Directorio, administradores y trabajadores.

Oficial de Cumplimiento

- Elaborar y actualizar el acápite "Prevención, Detección y Gestión del Riesgo Asociado al Delito de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos", incluyendo reglas conductuales de los miembros del Directorio, administradores y trabajadores.
- Enviar las alertas al Responsable de área/agencia para el seguimiento de las funciones.
- Determinar los cargos críticos para el riesgo de soborno.

Responsables de área/agencia

- Asegurar controles internos efectivos para detectar y prevenir actos antiéticos o sobornos.
- Emitir informes sobre el seguimiento realizado a los trabajadores que fueron sujetos a alertas enviadas por la Unidad de Cumplimiento para que sean analizadas en un Comité para el análisis y toma de decisiones en el caso de comprobar algún acto antiético o de soborno.

Administrador de experiencia del cliente

- Remitir el consolidado de denuncias a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, cuando aplique.

Trabajadores / Gerente/ Pasantes de nivel superior / Directivos

- Acatar lo estipulado en el presente código de Ética y en el caso de existir algún incumplimiento realizar la denuncia correspondiente.
- Reportar cualquier actividad sospechosa de actos antiéticos o de soborno mediante plataforma PQRS.

CAPÍTULO I. DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Artículo 1. Deberes Primordiales: Serán deberes primordiales de los directivos, y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada:

1.1. **Respeto a las personas:** Los directivos y trabajadores promoverán en todo momento y en todos los niveles profesionales, relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto, desconsideración o cualquier tipo de agresión física o verbal no son aceptables en las interacciones en los sujetos de este Código, debiendo todos y en particular aquellos con personal a su cargo promover y asegurarse que dichas situaciones no se presenten.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

1.2. **Inclusión y equidad:** Para la cooperativo es un principio esencial brindar igual de oportunidades en el derecho al trabajo y el desarrollo profesional de los trabajadores, asegurando la no discriminación en el ámbito laboral por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil, condición social o discapacidad, aquellos que participen en procesos de contratación, selección y/o desarrollo profesional, actuarán con objetividad en sus decisiones, para identificar aquellas personas que se ajustan con el perfil y necesidades de la vacante a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

1.3. **Equilibrio del trabajo y vida personal:** La cooperativa en general promoverá un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo de sus trabajadores, conciliando los requerimientos del trabajo con las necesidades y expectativas de su vida personal y familiar.

1.4. **Transparencia:** La cooperativa actuará de manera clara, abierta y accesible, permitiendo que la información relevante sea visible y comprensible para los demás.

1.5. **Integridad:** La cooperativa actuará con honestidad, coherencia y rectitud, manteniendo los valores y principios.

1.6. **Responsabilidad institucional:** La cooperativa velará el cumplimiento de todas las funciones, asumirá las consecuencias de la toma de decisiones y actuará en beneficio del interés público de manera ética y eficiente.

1.7. **Prevención de riesgos laborales:** Es deber de los sujetos respetar lo establecido en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, utilizando de manera adecuada los materiales y recursos otorgados para el desarrollo de sus funciones y vigilar que sus áreas de trabajo cumplan con estándares de seguridad establecidos.

La cooperativa mantiene un compromiso de velar por la seguridad y salud laboral de los trabajadores, fomentando un entorno de trabajo saludable siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

1.8. Actuar en las actividades a su cargo con absoluta lealtad, rectitud, independencia, imparcialidad, y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
1.9. Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable.
1.10. Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses.
1.11. Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
1.12. Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes y reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que fueren confiados.

1.13. Observar y cumplir con las normas de urbanidad, generalmente aceptadas como:

1.13.1. Saludar y contestar los saludos al ingresar a la cooperativa.
1.13.2. Despedirse al salir de la cooperativa.
1.13.3. Pedir permiso para abandonar una sesión a la que ha sido legalmente convocado.
1.13.4. Ceder el asiento a mayores, enfermos y mujeres embarazadas.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

1.13.5. No escupir al piso.
1.13.6. Hacer columna para ser atendido en los diferentes servicios de la cooperativa.
1.13.7. Actuar en estricto órgano regular para ser atendido o brindar atención, evitando buscar directivos o personal operativo que le eviten cumplir con las disposiciones institucionales.
1.13.8. Dirigirse con comedimiento y respeto ante las jerarquías institucionales de cada área.
1.13.9. Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar, humillar ni decir “malas palabras”.
1.13.10. Abstenerse de comer, fumar o mascar chicle en el interior de las instalaciones de la Cooperativa.
1.13.11. Botar la basura únicamente en los recipientes ubicados para ese fin en las instalaciones.
1.13.12. Abstenerse de realizar comentarios de pasillos que vayan en contra del clima laboral de la cooperativa.

1.14. Principios Relativos a la libertad del socio.

1.14.1. Respetar las creencias religiosas y políticas de los socios, por lo que la cooperativa no organizará cultos de religión alguna o actos políticos, ni prestará sus instalaciones para estos fines.
1.14.2. Observar estrictamente los principios democráticos.
1.14.3. Respetar las resoluciones que los organismos de la Cooperativa han tomado por mayoría de votos, tanto en elecciones, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, y los organismos formados por disposiciones legales o institucionales. En este punto, las discrepancias subsistirán mientras el asunto se encuentre en discusión, pero una vez tomada la resolución, se cumplirá obligatoriamente por todos, inclusive por las personas que estuvieron en desacuerdo.
1.14.4. Abstenerse de presentar denuncias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que no tengan fundamento legal o que tergiversen los hechos para provocar intervenciones injustificadas del organismo de control.
1.14.5. Cumplir con todas las obligaciones y resoluciones, que cómo socio tiene la Cooperativa.

Artículo 2. Observancia de la Constitución, leyes, reglamentos y políticas internas: Los directivos y trabajadores para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer y aplicar de manera estricta la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, las disposiciones legales, reglamentos y normativa establecidas por parte de las autoridades competentes, por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como también las políticas internas de cooperativa.

Además, La cooperativa deberá cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, sobre la transparencia de la información, defensa de los derechos del consumidor y; responsabilidad ambiental.

2.1. En cumplimiento con los deberes y obligaciones contractuales contraídas en su calidad con el colaborador o funcionario de la cooperativa, acatará las políticas y reglamentos internos establecidos y las disposiciones impartidas por los funcionarios competentes; siendo responsabilidad de nivel

USO INTERNO

“Derechos reservados de la Coac “San Francisco” Ltda., prohibida su reproducción total o parcial.”

jerárquico inmediato superior velar y asegurar que sus reportes ajusten y cumplan con todas las disposiciones establecidas en este Código.

2.2. Por ninguna circunstancia los trabajadores podrán asesorar al cliente sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza.

2.3. En general, todos los trabajadores estarán en la obligación de comunicar a su superior inmediato o a un representante interno (de acuerdo con los canales establecidos en este Código) cuando se identifique o se tenga conocimientos de que se están infringiendo alguna ley, reglamento o norma de la política interna.

Artículo 3. Buena gobernabilidad y transparencia: El directorio de la cooperativa, como máximo órgano responsable de la administración de la cooperativa, tiene como principal misión el gobierno, la representación, dirección y supervisión de este, para lo cual aprueba las políticas y reglamentos internos que rigen en la cooperativa.

En cumplimiento de los principios de buena gobernabilidad y transparencia, se observarán las siguientes normas de conducta de carácter obligatorio para todos los integrantes de la cooperativa:

3.1. Observar las normas de la ley economía popular y solidaria y su reglamento, código orgánico monetario y financiero, resoluciones de la junta de política y regulación monetaria y financiera, resoluciones de la superintendencia de economía popular y solidaria, estatuto de la cooperativa, sus reglamentos internos, la normativa legal interna y la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.2. No aconsejar o intervenir en situaciones que permitan, faciliten o amparen actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros u usar en forma contraria a los intereses legítimos de la cooperativa, tales como publicidad tendenciosa, espionaje, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.

3.3. Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro funcionario o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la cooperativa, de sus socios y clientes.

3.4. Los sujetos del código mantendrán una conducta profesional, imparcial, honesta y acorde a los principios enunciados en el mismo, se abstendrán de participar en actividades inmorales o ilegales.

3.5. Todo sujeto del código que resulte inculpado, imputado o acusado, en un procedimiento judicial deberá informar de inmediato al Responsable legal y Administrador de nómina, así como a su superior inmediato con el fin de transparentar su comportamiento externo.

3.6. Los señores Directivos, Gerente o trabajadores que mantengan una relación sentimental formal con otro colaborador deberán transparentar e informar al Responsable de área y/o agencia para tomar acciones tendientes a evitar un posible conflicto de intereses.

3.7. Los señores Directivos, Gerente o trabajadores que mantengan una relación sentimental formal con trabajadores o órganos de dirección, gobierno o control deberán transparentar oportunamente al Administrador de Formación y Permanencia del Personal, quien comunicara a la gerencia y a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, para tomar acciones tendientes a evitar un posible conflicto de intereses.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

3.8. Evaluar los procedimientos y controles que competen a las autoridades de supervisión, auditores externos y calificadoras de riesgo, en concordancia con las disposiciones de la ley y la normativa vigente.

3.9. Suministrar la información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica y posicionamiento de la cooperativa, en el sector Cooperativo, de los estados financieros preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, de manera que reflejen con precisión y exactitud los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la cooperativa.

3.10. Proporcionar a través de todos los canales de acceso al público, la información completa respecto de los términos, condiciones y costos inherentes a las operaciones, los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

3.11. Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que estén bajo la administración de la cooperativa.

Artículo 4. Principio de independencia: La cooperativa a través de cuantos lo integran, deberá mantener el principio de independencia en todas sus relaciones financieras y comerciales, sean de carácter interno o externo, igualmente deberá respaldar este principio de independencia y, en consecuencia, no podrá recabar ni aceptar instrucciones procedentes de otras organizaciones o personas ajenas a la cooperativa.

Artículo 5. Seguridad y Cuidado Ambiental: Todas las oficinas de la cooperativa, contarán con medios de seguridad adecuados y deberán ofrecer un ambiente saludable para los clientes, trabajadores y público en general, por lo tanto, se exigirá el cumplimiento estricto de las normas relativas a estos aspectos, así como también, la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin.

En la propuesta y ejecución de los negocios por parte de los integrantes de la Cooperativa, se deberá identificar y considerar los riesgos de carácter ambiental y cualquier otro que pueda afectar la imagen, la seguridad o el patrimonio de la cooperativa.

Artículo 6. Prohibición de manipular los mercados: Ningún integrante de la Cooperativa realizará acciones o intentos de manipulación de los mercados financieros, entendiéndose como tales, ejercer presión en los precios de compra o venta de los títulos, valores u otro tipo de instrumento monetario.

Artículo 7. Atribuciones y responsabilidades: Las atribuciones y deberes se regirán por lo determinado en la normativa aplicable.

Artículo 8. Otorgamiento de poderes y límites: El consejo de administración aprobara el otorgamiento de poderes y límites en el marco de sus atribuciones exclusivas y en los casos que considere necesario.

8.1. Ningún funcionario o colaborador está autorizado a delegar poderes y atribuciones otorgados y tampoco podrá revelar claves de seguridad que le hayan sido asignadas de manera particular para realizar dichas funciones.

Artículo 9. Sanción por incumplimiento: El incumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior será considerado como falta grave y se sancionará de acuerdo con lo

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

previsto en el Reglamento interno de Trabajo, independientemente de las acciones legales que pudieren iniciarse por los daños y perjuicios ocasionados.

Artículo 10. Distribución y cumplimiento del Código de Ética: La aplicación efectiva de los valores corporativos descritos en el presente código depende ante todo de la profesionalidad, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman la cooperativa. Además de mantener la actitud vigilante que se espera, los trabajadores que ocupen posiciones de autoridad deberán dar ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los principios y criterios expuestos en el presente código.

Artículo 11. Problemas éticos: El presente código intenta abarcar todas las normas que rigen el comportamiento profesional de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, sin embargo, al no poderse prever la totalidad de los problemas que pueden surgir en el futuro se deja constancia de los directores, trabajadores en general deberán ajustar su conducta a las normas de la más estricta ética y legalidad.

Artículo 12. Canales de atención: Si se presenta alguna duda o situación que requiera más información y orientación, los trabajadores deberán comunicarse lo antes posible, siguiendo la tabla 1. Coordinación de denuncias.

Tabla 1. Coordinación de denuncias

TIPO	DESCRIPCIÓN	COORDINACIÓN	RESPONSABILIDADES
Denuncias por Incumplimiento Normativo y Regulatorio	Incluye infracciones a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), normas de prevención de lavado de activos (UIAF), políticas internas, manuales y procedimientos.	- Unidad de Cumplimiento - Auditoría Interna - Gerencia - Área Legal	1. Reportar cualquier desviación normativa. 2. Colaborar con investigaciones internas. 3. Guardar confidencialidad del caso. 4. Facilitar documentación necesaria para la evaluación de riesgos.
Denuncias por Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Operaciones Inusuales	Incluye detección de transacciones sospechosas, falsificación documental, movimientos injustificados, comportamientos irregulares de socios o personal.	- Unidad de Cumplimiento - Auditoría Interna - Gerencia	1. Reportar de manera inmediata cualquier operación inusual. 2. Abstenerse de alertar al cliente (“prohibición de tipping-off”). 3. Participar en procesos de análisis y entrega de evidencia.
Denuncias por Fraude Interno y Externo	Incluye apropiación indebida, manipulación de información, alteración de datos, falsificación de firmas, desvío de fondos, colusión, abuso de sistemas.	- Gestión de Fraudes - Auditoría Interna - Unidad de Seguridad de la Información - Gerencia	1. Documentar indicios del fraude. 2. Evitar destrucción o alteración de evidencia. 3. Colaborar con peritajes financieros y tecnológicos.
Denuncias por Violación de	Incluye fuga de datos, accesos no autorizados,	- Unidad de Seguridad de la	1. Reportar incidentes en tiempo real.

USO INTERNO

“Derechos reservados de la Coac “San Francisco” Ltda., prohibida su reproducción total o parcial.”

Seguridad de la Información	manejo inadecuado de credenciales, vulneración de sistemas, uso indebido de dispositivos corporativos.	Información - Auditoría Interna - Gerencia	2. Cumplir con políticas de confidencialidad y ciberseguridad. 3. Permitir análisis digital forense cuando sea necesario.
Denuncias por Acoso Laboral, Discriminación o Vulneración de Derechos Humanos	Incluye cualquier forma de violencia psicológica, física, verbal, sexual, discriminación por género, orientación, etnia, edad, discapacidad, etc.	- Talento Humano - Bienestar del Personal - Gerencia	1. Garantizar un entorno laboral respetuoso. 2. Reportar cualquier maltrato o conducta violenta. 3. Apoyar en procesos de mediación y acompañamiento.
Denuncias por Incumplimiento Ético o Conductual	Incluye abuso de poder, conflictos de interés no declarados, favoritismo, actividades incompatibles, uso indebido de bienes institucionales.	- Auditoría Interna - Talento Humano - Gerencia	1. Declarar posibles conflictos de interés. 2. Mantener conducta alineada a principios cooperativistas. 3. Evitar represalias contra denunciantes.
Denuncias sobre Irregularidades en Procesos de Cobranza	Incluye mala práctica en cobranza, amenazas, acciones ilegales, coacción, trato indigno, manejo incorrecto de juicios.	- Cobranza Judicial - Auditoría Interna	1. Actuar conforme a la normativa de cobranza ética. 2. Garantizar seguimiento de los procesos judiciales. 3. Documentar y corregir malas prácticas.
Denuncias por Incumplimientos en Seguridad Física	Incluye amenazas, robos, ingreso de personas no autorizadas, falta de control en custodia de valores, fallas en infraestructura de seguridad.	- Seguridad Física - Gerencia - Auditoría Interna	1. Reportar incidentes para activar protocolos de emergencia. 2. Colaborar en investigaciones de seguridad física. 3. Cumplir con normas de acceso y control.
Denuncias por Trato Indebido a Socios o Servicio Deficiente Intencional	Incluye discriminación hacia socios, demoras deliberadas, negativa injustificada de atención, cobros indebidos, manipulación del servicio.	- Talento Humano - Auditoría Interna - Gerencia	1. Brindar atención digna y transparente. 2. Identificar y corregir prácticas abusivas. 3. Facilitar retroalimentación de socios.

12.1. Puede referir el tema con carácter confidencial o anónimo y no se someterá a los trabajadores a ningún procedimiento disciplinario por consultas o por emitir su sano criterio.

12.2. Si plantea algún problema de ética y considera que el asunto no se le ha dado la importancia debida; podrá someterlo al conocimiento de otro representante de la cooperativa según los canales asignados anteriormente.

12.3. La cooperativa garantiza la confidencialidad de los temas planteados por los trabajadores y prohíbe tomar medidas contra cualquier persona que ha expuesto situaciones o ha reportado incumplimientos relativos a los problemas de ética y valores doctrinarios establecidos por la cooperativa.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Artículo 13. Investigaciones internas: Los trabajadores de la cooperativa están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.

13.1. Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a auditores internos o representantes de la entidad, se las considera falta grave y es causa suficiente para el despido inmediato sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones legales que puedan resultar de tales acciones.

Todo colaborador o funcionario que tenga conocimiento de actividades sospechosas relacionadas con revelación de información privilegiada, fraudes o intentos de fraude, sustracción de dinero o títulos en general, tiene la obligación de reportarlo inmediatamente a su Responsable de área y/o agencia, talento humano o Gerencia. La cooperativa guardará absoluta confidencialidad del denunciante.

CAPITULO II. VALORES ETICOS

Artículo 14. Honestidad: Los miembros de la Cooperativa actuarán con absoluta honestidad en la gestión de recursos, información y decisiones, prohibiéndose cualquier forma de fraude, engaño, falsedad o aprovechamiento indebido.

Artículo 15. Transparencia: La Cooperativa garantizará la transparencia en la gestión financiera, administrativa y operativa, asegurando información clara, verificable, oportuna y conforme a la normativa vigente.

Artículo 16. Responsabilidad: Todos los actores institucionales serán responsables de sus actos y decisiones, especialmente en la administración de recursos de los socios y la gestión integral de riesgos.

Artículo 17. Integridad: Las actuaciones deberán reflejar coherencia entre los valores institucionales, la conducta personal y profesional, rechazando toda práctica que comprometa la credibilidad institucional.

Artículo 18. Respeto: Se garantizará un trato digno, justo y no discriminatorio, promoviendo un ambiente laboral seguro, inclusivo y libre de acoso o violencia.

Artículo 19. Confidencialidad y seguridad de la información: La información financiera, personal, estratégica y tecnológica será protegida y utilizada exclusivamente para fines institucionales autorizados.

Artículo 20. Equidad: La Cooperativa garantizará igualdad de trato en el acceso a productos, servicios y oportunidades, evitando favoritismos o decisiones discrecionales.

Artículo 21. Compromiso social: La Cooperativa orientará su gestión al desarrollo sostenible, la educación financiera y el bienestar de la comunidad.

Artículo 22. Legalidad y cumplimiento: Todas las actuaciones se ajustarán estrictamente al ordenamiento jurídico y a la normativa emitida por los organismos de control.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Artículo 23. Lealtad institucional: Las autoridades y trabajadores actuarán en defensa de los intereses legítimos de la Cooperativa, protegiendo su imagen, patrimonio y sostenibilidad.

Artículo 24. Rendición de cuentas: Los órganos de gobierno rendirán cuentas de forma periódica, clara y documentada, facilitando los procesos de auditoría y control.

Artículo 25. Prevención de conflictos de interés: Toda situación de conflicto de interés real, potencial o aparente deberá ser declarada y gestionada conforme a la normativa interna.

Artículo 26. Prevención de lavado de activos: La Cooperativa y sus trabajadores cumplirán estrictamente las políticas y procedimientos PLA/FT, aplicando debida diligencia reforzada.

Artículo 27. Responsabilidad ambiental: Se promoverán prácticas responsables que contribuyan a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible.

CAPITULO III. DEBERES Y PROHIBICIONES

Artículo 28. Compromiso: Todo colaborador que labore bajo dependencia de la entidad, se compromete y se obliga formalmente a guardar absoluta reserva, a no utilizar, divulgar o comunicar a terceros la información que con el carácter de confidencial, reservada o inédita que obtenga en cumplimiento de la representación de sus funciones, para el que fue contratado. Esta obligación subsistirá inclusive después de terminada la relación de trabajo con la cooperativa.

El colaborador se compromete, además, a guardar absoluta reserva y a no divulgar ni utilizar información confidencial de los socios o personal de la cooperativa, que llegue a su conocimiento u obtenga en razón de su trabajo.

Artículo 29. Exclusividad y No Competencia: La dedicación profesional y personal de los trabajadores de la entidad, en la realización de su labor constituyen presupuesto esencial del contrato de trabajo, por lo tanto, dicha dedicación deberá estar permanentemente en la conducta del colaborador. Mientras se halle vigente el contrato de trabajo, el colaborador se compromete a no desempeñar, por sí mismo o por interpuesta persona, actividades iguales o semejantes a las que constituyen su labor, para otra persona, cooperativa, sociedad o ente respecto de los cuales el señor empleador tenga intereses incompatibles.

El colaborador deberá abstenerse de participar en intereses personales o de terceros, por sí o por interpuesta persona, en actividades que impliquen competencia de aquellas que realiza la cooperativa o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa.

DEBERES

Artículo 30. Deber de Integridad:

30.1. Actuar con honestidad, transparencia y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

30.2. Mantener altos estándares éticos en toda actividad relacionada con la empresa.

Artículo 31. Deber de Legalidad:

31.1. Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables al sector y al país.
31.2. Mantenerse informado sobre actualizaciones legales que afecten la operación.

Artículo 32. Deber de Responsabilidad Profesional:

32.1. Realizar las funciones con diligencia, puntualidad y calidad.
32.2. Mantener la competencia profesional mediante capacitación continua.

Artículo 33. Deber de Respeto:

33.1. Tratar con dignidad, cortesía y consideración a colegas, clientes, proveedores y terceros.
33.2. Promover un ambiente laboral inclusivo, libre de discriminación y violencia.

Artículo 34. Deber de Lealtad:

34.1. Priorizar los intereses legítimos de la cooperativa sobre los intereses personales.
34.2. Proteger los bienes, recursos y reputación de la cooperativa.

Artículo 35. Deber de Cumplimiento Normativo:

35.1. Acatar políticas, procedimientos, manuales internos y decisiones institucionales.
35.2. Reportar cualquier incumplimiento observado de manera responsable.

Artículo 36. Deber de Transparencia en Conflictos de Interés:

36.1. Declarar cualquier relación o situación que pueda comprometer la imparcialidad de decisiones.
36.2. Abstenerse de participar en procesos donde exista conflicto potencial o real.

Artículo 37. Deber de Uso Adecuado de Recursos:

37.1. Utilizar los bienes materiales, financieros y tecnológicos exclusivamente para fines laborales.
37.2. Evitar el desperdicio y promover el cuidado responsable de los activos.

Artículo 38. Deber de Reporte y Colaboración:

38.1. Informar de inmediato situaciones irregulares, sospechosas o contrarias a este Código.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

38.2. Colaborar en auditorías, investigaciones internas o requerimientos administrativos.

PROHIBICIONES

Artículo 39. Prohibición de Actos de Corrupción:

39.1. No ofrecer, solicitar o aceptar sobornos, regalos indebidos, pagos facilitadores o beneficios ilícitos.
39.2. No participar en prácticas que alteren procesos de contratación o adjudicación.

Artículo 40. Prohibición de Uso Indebido de Información:

40.1. No divulgar, manipular o utilizar información confidencial para obtener ventajas personales.
40.2. No compartir datos corporativos sin autorización.

Artículo 41. Prohibición de Conductas Discriminatorias o Violentas:

41.1. No incurrir en acoso, discriminación, intimidación o maltrato de ningún tipo.
41.2. No fomentar ambientes hostiles o prácticas contrarias a la convivencia laboral.

Artículo 42. Prohibición de Conflictos de Interés No Declarados:

42.1. No intervenir en decisiones que involucren familiares, amigos o intereses económicos personales sin previa declaración.
42.2. No realizar negocios privados que interfieran con los de la empresa.

Artículo 43. Prohibición de Uso Indebido de Recursos:

43.1. No utilizar bienes, equipos, vehículos, fondos o herramientas de la empresa para fines privados.
43.2. No alterar, destruir o manipular documentos, archivos o sistemas de información.

Artículo 44. Prohibición de Fraude o Engaño:

44.1. No falsificar información, documentos, firmas o registros.
44.2. No ocultar datos relevantes que afecten decisiones empresariales.

Artículo 45. Prohibición de Competencia Desleal:

45.1. No desarrollar actividades que compitan de manera directa o indirecta con la empresa sin autorización previa.
45.2. No usar conocimientos internos para beneficiar a competidores.

Artículo 46. Prohibición de Consumo de Sustancias en el Trabajo:

46.1. No presentarse al trabajo bajo los efectos de alcohol o drogas.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

46.2. No consumir sustancias prohibidas dentro de las instalaciones o durante actividades laborales.

Artículo 47. Prohibición de Conducta Antiprofesional:

47.1. No incurrir en negligencia, abandono de funciones o incumplimiento deliberado de obligaciones.
47.2. No realizar actos que dañen la imagen, marca o reputación de la cooperativa.

Artículo 48. Prohibición de Represalias:

48.1. No ejercer represalias contra quienes reporten de buena fe infracciones al Código.
48.2. No obstaculizar investigaciones o auditorías internas.

CAPITULO IV. LINEAMIENTOS PARA GARANTIZAR LA LEALTAD, DILIGENCIA Y CONFIDENCIALIDAD CON SOCIOS, CLIENTES, TRABAJADORES, GERENTE, PROVEEDORES Y LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, DE DIRECCIÓN Y DE CONTROL

Principios	Socios / clientes	Trabajadores	Gerente	Proveedores	Órganos de gobierno, de dirección y de control
Principio de Lealtad	Actuar siempre en beneficio de la cooperativa evitando conflictos de interés y priorizando la sostenibilidad institucional	Cumplir con las funciones asignadas con compromiso hacia los objetivos comunes. Actuar siempre en beneficio de la cooperativa, evitando conflictos de interés y priorizando la sostenibilidad institucional	Tomar decisiones alineadas con la misión y visión, sin favorecer intereses personales.	Mantener relaciones basadas en transparencia, respeto y cumplimiento de acuerdos.	Actuar siempre en beneficio de la cooperativa, evitando conflictos de interés y priorizando la sostenibilidad institucional
Principio de Diligencia	Participar activamente en las decisiones, informándose adecuadamente antes de votar o aprobar iniciativas. Proporcionar información veraz y cumplir con compromisos contractuales.	Ejecutar tareas con calidad, puntualidad y profesionalismo.	Administrar recursos con eficiencia, responsabilidad y visión estratégica.	Entregar bienes y servicios conforme a estándares acordados, evitando prácticas negligentes.	Supervisar con rigor y objetividad, garantizando el cumplimiento normativo y ético.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Principio de Confidencialidad	Resguardar información estratégica y financiera, evitando su divulgación sin autorización Suscribir el acuerdo de confidencialidad Respetar la privacidad de datos compartidos en el marco de la relación comercial	No compartir información interna con personas ajenas a la empresa.	Proteger datos sensibles de la cooperativa y de terceros, aplicando protocolos de seguridad	Suscribir el acuerdo de confidencialidad por los servicios que brinda e incluir a sus trabajadores. Respetar la privacidad de datos compartidos en el marco de la relación comercial	Resguardar información estratégica y financiera, evitando su divulgación sin autorización Manejar con reserva los hallazgos y reportes, divulgándolos solo en instancias autorizadas.

Mecanismos de cumplimiento

- **Capacitación periódica** en ética y buenas prácticas.
- **Cláusulas contractuales** que incluyan deberes de confidencialidad y lealtad, a través de acuerdo de confidencialidad.
- **Sanciones** en caso de violación de estos lineamientos.

CAPITULO V. COMPROMISO INSTITUCIONAL

Artículo 49. Respeto a las personas:

49.1. Todos los miembros de la cooperativa promoverán relaciones basadas en la dignidad humana, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral positivo.
49.2. No se tolerará ningún tipo de acoso, abuso, intimidación, discriminación, menosprecio, agresión física o verbal.

Artículo 50. Inclusión y equidad:

50.1. Se garantiza la igualdad de oportunidades laborales y de desarrollo profesional, asegurando la no discriminación por motivos de sexo u orientación sexual, raza, religión.
50.2. Quienes participen en procesos de selección o evaluación deberán actuar con objetividad e imparcialidad.

Artículo 51. Equilibrio del trabajo y vida personal: La cooperativa fomentará condiciones que permitan conciliar las responsabilidades laborales con las necesidades personales y familiares, promoviendo el bienestar integral de sus trabajadores.

Artículo 52. Transparencia: Las actuaciones institucionales se regirán por la claridad, accesibilidad y visibilidad de la información, asegurando que los procesos y decisiones sean comprensibles y observables.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Artículo 53. Integridad: La conducta de toda la cooperativa deberá regirse por la honestidad, la coherencia y la rectitud, cumpliendo principios éticos y actuando correctamente incluso cuando no exista supervisión directa.

Artículo 54. Lealtad y cordialidad: Toda la cooperativa deberá mantener principios de cooperación, lealtad y compromiso institucional, cumplir con sus obligaciones y actuar con transparencia y dedicación en la gestión, identificándose con la cooperativa y promoviendo un servicio responsable hacia la colectividad y compañeros de trabajo.

Artículo 55. Imagen y conducta institucional: Todos deben mantener un comportamiento profesional que proyecte positivamente la imagen institucional, tanto dentro como fuera del entorno laboral.

Esto incluye el uso adecuado del lenguaje, la presentación personal, el manejo responsable de redes sociales, la prudencia en espacios públicos y la abstención de conductas que puedan afectar la reputación y credibilidad de la cooperativa.

Artículo 56. Interacción respetuosa:

56.1. Todas las comunicaciones deberán realizarse con lenguaje profesional y respetuoso.
56.2. Quedan prohibidas las bromas ofensivas o comentarios que afecten la dignidad de las personas.
56.3. Se promoverá la escucha activa, la resolución pacífica de conflictos y el diálogo respetuoso.
56.4. En las reuniones intra o extralaborales, el trato entre compañeros será de mucho respeto y consideración evitando los tratos de exceso de confianza y uso de lenguaje inapropiado.

Artículo 57. Saludo y Trato:

57.1. Todos deberán mantener un saludo cordial y dirigirse a las demás personas utilizando su nombre. No se permite el uso de apodos, diminutivos o términos informales para referirse a ningún compañero.
57.2. No está permitido llamar o saludar con el término “capis” a los guardias de seguridad ni “jefes” a los Responsables de área o agencia.

Artículo 58. Comunicación interna:

58.1. Toda comunicación institucional deberá seguir canales formales, deberá respetar los niveles jerárquicos correspondientes y remitirse también a quienes tengan relación directa con el asunto tratado.
58.2. Se priorizará la claridad, oportunidad y precisión en la información compartida entre áreas.
58.3. Se deberá evitar la difusión de rumores, comentarios malintencionados o información no verificada.

Artículo 59. Cooperación e información fidedigna: Los trabajadores deberán cumplir con el trabajo encomendado con profesionalismo, manteniendo informados a quienes corresponda y permitiendo su contribución. Queda prohibido ocultar información, proporcionar datos falsos o distorsionados, falsificar documentos o negarse injustificadamente a colaborar en proyectos institucionales.

USO INTERNO

“Derechos reservados de la Coac “San Francisco” Ltda., prohibida su reproducción total o parcial.”

Artículo 60. Comportamiento dentro de la cooperativa:

60.1. Mantener orden, respeto y cuidado de las instalaciones.
60.2. Evitar discusiones, actitudes agresivas o uso de lenguaje inapropiado.
60.3. Evitar distraer a compañeros con actividades ajenas a sus funciones.
60.4. Se prohíbe en todo momento el consumo, venta, fabricación, posesión o distribución de drogas ilegales, así como alcohol y/o presentarse bajo su influencia.
60.5. También se prohíbe fumar dentro de las instalaciones. La verificación de estas conductas podrá implicar pruebas de laboratorio y constituye causal de terminación laboral.

Artículo 61. Comportamiento fuera de la cooperativa:

61.1. En coherencia con el principio de Imagen y Conducta Institucional, los trabajadores deberán:
61.2. Mantener un comportamiento acorde a su rol, evitando conductas que afecten la reputación institucional.
61.3. Evitar la participación en actividades públicas que comprometan o dañen la imagen de la cooperativa.
61.4. Abstenerse de utilizar símbolos institucionales en espacios o actos que no cuenten con autorización.

Artículo 62. Autocuidado y bienestar:

62.1. Fomentar hábitos saludables y el cuidado de la salud física y mental.
62.2. Solicitar apoyo o informar a la jefatura, psicólogo/a o trabajo social cuando existan situaciones personales que puedan afectar el desempeño.
62.3. Evitar la sobrecarga laboral y promover el equilibrio vida–trabajo.

CAPITULO VI. OBSERVANCIA NORMATIVA

Artículo 63. Cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador:

63.1. Respetar los principios constitucionales de legalidad, igualdad, transparencia, responsabilidad, ética pública y derechos humanos.
63.2. Garantizar que las actuaciones de la empresa no vulneren derechos fundamentales de clientes, proveedores, trabajadores o la sociedad.

Artículo 64. Observancia del Código de Trabajo:

64.1. Cumplir las normas sobre contratación, jornada laboral, remuneraciones, beneficios de ley, seguridad y salud en el trabajo.
64.2. Actuar conforme a los principios de dignidad, igualdad de oportunidades y no discriminación.

Artículo 65. Respetar las disposiciones sobre prevención del acoso laboral y violencia en el entorno de trabajo.

Artículo 66. Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

66.1. Proteger los datos personales de clientes, trabajadores, proveedores y terceros.
66.2. Aplicar principios de consentimiento, finalidad, proporcionalidad y seguridad.
66.3. Mantener medidas técnicas y organizativas para evitar filtraciones o mal uso de datos.
66.4. Atender los derechos ARCO (acceso, rectificación, eliminación, oposición).

Artículo 67. Observancia del Código Orgánico Integral Penal: Evitar conductas tipificadas como delitos, especialmente relacionadas con:

67.1. Corrupción privada y pública
67.2. Administración fraudulenta
67.3. Abuso de confianza
67.4. Lavado de activos
67.5. Estafa, fraude y falsificación de documentos
67.6. Uso indebido de información privilegiada
67.7. Reportar cualquier actividad sospechosa o contraria a la ley.

Artículo 68. Cumplimiento de la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos

68.1. Aplicar políticas KYC (Conozca a su Cliente) y debida diligencia.
68.2. Reportar operaciones inusuales o sospechosas de acuerdo con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).
68.3. Mantener registros, controles y sistemas de monitoreo interno.

Artículo 69. Observancia de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: Garantizar un trato justo, transparente y no engañoso a los clientes.

69.1. Proporcionar información clara sobre bienes y servicios.
69.2. Cumplir las obligaciones de garantía, seguridad y calidad.
69.3. Evitar prácticas abusivas o engañosas.

Artículo 70. Cumplimiento de la normativa tributaria: Acatar el Código Tributario y las disposiciones del Servicio de Rentas Internas (SRI).

70.1. Declarar y registrar ingresos, egresos, impuestos y retenciones conforme a ley.
70.2. Mantener documentación verificable y transparente.

Artículo 71. Cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: Cumplir los manuales, resoluciones, circulares y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:

71.1. Mantener controles internos adecuados de riesgo operativo, crédito, mercado, liquidez, concentración y reputacional.
71.2. Garantizar la veracidad, integridad y oportunidad de la información reportada.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

71.3. Acatar auditorías in situ y requerimientos documentales de la Superintendencia.
71.4. Implementar medidas de seguridad tecnológica y ciberseguridad conforme a normativa sectorial.
71.5. Observar las normas relativas a solvencia, provisiones, gestión de riesgo, auditoría, crédito y patrimonio.
71.6. Garantizar la protección de los usuarios del sector financiero popular y solidario.
71.7. Cumplir los estándares de Buen Gobierno, Buenas Prácticas y transparencia cooperativa.

Artículo 72. Cumplimiento de la normativa del Banco Central del Ecuador (BCE)

72.1. Observar las regulaciones del BCE sobre políticas monetarias, tasas, sistemas de pagos y compensación.
72.2. Cumplir los estándares para operaciones electrónicas, transferencias, sistemas de tarjetas y coexistencia entre instituciones financieras.
72.3. Mantener registros y reportes adecuados a las plataformas oficiales del BCE.
72.4. Asegurar que las transacciones se realicen de manera segura, verificable y trazable.

Artículo 73. Cumplimiento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

73.1. Observar las normas relativas a solvencia, provisiones, gestión de riesgo, auditoría, crédito y patrimonio.
73.2. Garantizar la protección de los usuarios del sector financiero popular y solidario.
73.3. Cumplir los estándares de Buen Gobierno, Buenas Prácticas y transparencia cooperativa.

Artículo 74. Obligación reforzada de Prevención de Lavado de Activos (UAFE): Observar la *Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos*.

Artículo 75. Cumplir los reportes obligatorios a la UAFE:

- Reporte de Operaciones Inusuales (ROUI)
- Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS)
- Reporte de Transacciones Económicas (cuando corresponda)

Artículo 76. Aplicar procedimientos de Debida Diligencia y KYC (Conozca a su Cliente), KYE (Conozca a su Empleado / directivo) y KYP (Conozca a su Proveedor).

Artículo 77. Mantener registros por el tiempo exigido en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 78. Reportar de inmediato indicios de financiamiento al terrorismo, evasión fiscal, corrupción o actividades inusuales.

Artículo 79. Cumplimiento Normativo en Protección al Usuario Financiero

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

79.1. Proveer información veraz, transparente y comprensible sobre productos financieros.
79.2. Garantizar la protección de derechos del usuario financiero: reclamos, tiempos de respuesta, protección de datos, canales adecuados de atención.
79.3. Evitar prácticas abusivas, engañosas o que afecten la seguridad financiera de los clientes.
79.4. Asegurar que las tasas, comisiones y cargos cumplan la normativa vigente del BCE.

Artículo 80. Cumplimiento en Gestión de Riesgos Financieros

80.1. Sistemas de Administración Integral de Riesgos (SAR) obligatorios en el sector financiero.
80.2. Modelos de control interno según estándares regulatorios y mejores prácticas internacionales.
80.3. Protocolos de continuidad del negocio, seguridad de información y mitigación de riesgos tecnológicos y cibernéticos.

Artículo 81. Cumplimiento del Marco Normativo de Gobierno Corporativo: Los directivos, administradores y socios deben adherirse a:

- Principios de transparencia, equidad, responsabilidad y rendición de cuentas.
- Políticas internas de ética, incompatibilidades, independencia y conflictos de interés.
- Declaración obligatoria de intereses o vínculos familiares, financieros o comerciales que puedan comprometer decisiones institucionales.

CAPITULO VII. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO

Referencia. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO PR-SSO-005

CAPITULO VIII. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS SOBRE EQUIDAD, INCLUSIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA DISCRIMINACIÓN

Artículo 82. Compromiso con la Equidad

82.1. Reconocemos la dignidad y el valor de todas las personas, garantizando igualdad de oportunidades sin distinción de género, edad, etnia, orientación sexual, religión, condición socioeconómica o capacidades.
82.2. Promovemos políticas y prácticas que aseguren un trato justo y respetuoso en todos los ámbitos de la cooperativa.

Artículo 83. Inclusión como Valor Fundamental

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

83.1. Fomentamos un ambiente diverso, plural y participativo, donde cada voz sea escuchada y respetada.
83.2. Impulsamos la participación activa de grupos históricamente marginados, asegurando que sus perspectivas enriquezcan la toma de decisiones.
83.3. Garantizamos accesibilidad en nuestras instalaciones, procesos y comunicaciones.

Artículo 84. Erradicación de la Violencia de Género y la Discriminación

84.1. Adoptamos una política de tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia, acoso o discriminación.
84.2. Establecemos mecanismos claros de prevención, denuncia y sanción para proteger a las víctimas y asegurar justicia.
84.3. Promovemos la sensibilización y capacitación continua en temas de género, respeto y convivencia pacífica.

Artículo 85. Responsabilidad Compartida

85.1. Todos los miembros de la cooperativa socios, directivos, trabajadores, clientes y proveedores son responsables de cumplir y promover estos principios.
85.2. Los órganos de gobierno y control velarán por la aplicación efectiva de estas directrices, garantizando transparencia y rendición de cuentas.

Artículo 86. Cultura de Respeto y Solidaridad

86.1. Impulsamos relaciones basadas en la empatía, la cooperación y el reconocimiento mutuo.
86.2. Rechazamos cualquier práctica que perpetúe estereotipos, desigualdades o exclusiones.
86.3. Promovemos el diálogo abierto y constructivo como herramienta para resolver conflictos.

CAPITULO IX. USO ADECUADO DE BIENES E IMAGEN INSTITUCIONAL

Referencia.

REGLAMENTO DE USO DE INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA.	RE-ADM-001
MANUAL DE MARCA	MAN-MKT-002

CAPITULO X. ÉTICA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS

Artículo 87. Disponibilidad y Cortesía: Todos los integrantes de la Cooperativa deberán mantener una conducta de disponibilidad y observarán los 5 valores institucionales con todas las personas nacionales o extranjeras que soliciten información de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

87.1. **Excelencia:** Es el compromiso permanente de realizar cada tarea con el más alto nivel de calidad, precisión y responsabilidad; reflejando una cultura donde cada colaborador asume la responsabilidad de aportar soluciones innovadoras, trabajar con disciplina y entregar resultados que generen confianza, sostenibilidad y prestigio institucional.

87.2. **Integridad:** Nuestras acciones, decisiones y resultados están siempre enmarcados en la legalidad, oportunidad y ética.

87.3. **Disciplina:** La Disciplina nos impulsa a hacer lo correcto incluso cuando nadie nos ve. Es la fuerza que mantiene nuestro enfoque, guía nuestras decisiones y garantiza que cada acción contribuya a los resultados y al crecimiento sostenible de la cooperativa.

87.4. **Pasión:** Es el motor que nos mueve a ir más allá. Es sentir orgullo por lo que hacemos y transformar cada reto en una oportunidad para servir con excelencia, innovar y dejar huella en la vida de las personas que confían en nosotros.

87.5. **Lealtad:** Es creer en nuestra misión y demostrarlo con acciones. Es apoyar a nuestros equipos, proteger la confianza de los socios y trabajar con convicción por el crecimiento y la reputación de la cooperativa. Ser leales es avanzar juntos, incluso en los momentos más complejos.

Artículo 88. Trato Equitativo: Deberán, así mismo, adoptar como principio fundamental que el negocio financiero es principalmente, un negocio de personas para personas valores y, por lo tanto, estarán comprometidos para con los clientes, proveedores y competidores a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia. Consecuentemente, se exigirá de los trabajadores que cumplan con los procedimientos internos establecidos aplicando la misma confidencialidad, prudencia y agilidad que los clientes demandan.

Artículo 89. Asesoramiento Profesional: La satisfacción plena de los 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 ni condición el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las inversiones y negocios.

Artículo 90. Diligencia, Eficacia, Responsabilidad: Los trabajadores ejercerán sus cargos realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de acrecentar y mantener la confianza demostrada por los clientes y el público en general.

Artículo 91. Actividades de Negocios no Autorizados: La Cooperativa, directivos, trabajadores no deberán realizar negocios de ninguna clase con personas naturales o jurídicas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este código.

Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus trabajadores se encuentran impedidos de asesorar negocios o empresas competidoras.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

CAPÍTULO XI. ANTICORRUPCIÓN Y ANTI-SOBORNO

Artículo 92. Control interno y prevención de actos de soborno: La cooperativa tiene el firme propósito de optimizar sus utilidades mediante la administración eficiente de todos los tipos de riesgos a que está expuesto. Por lo tanto, trabajadores y directivos deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos antiéticos y/o de soborno en los procesos a su cargo.

Deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas antisoborno.

Los sujetos del código deben comprender la legislación, la regulación concordante y en general la normativa externa e interna que están obligados a cumplir en sus áreas de trabajo.

92.1. **Apropiación Indebida de Recursos:** Incluida la propiedad intelectual y la información, como el hurto en sus distintas clasificaciones, el abuso de confianza, la desviación o uso indebido de información privilegiada y la malversación y destinación diferente de recursos.

92.2. **Malversación de Activos:** Los actos intencionales o culposos de disponer de los activos de la cooperativa o aquellos por los cuáles ésta sea responsable en beneficio propio o de terceros, de tal manera que cause distorsión de los estados financieros, como la apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares así sea de manera temporal y la realización de gastos no autorizados en beneficio de propio o terceros**.**

92.3. **Corrupción:** Aceptación, ofrecimiento y otorgamiento a cualquier miembro del directorio, Gerencia y trabajadores de cualquier objeto de valor u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo.

92.3.1. Los trabajadores y directivos tienen la obligación de informar y/o reportar cualquier actuación, conducta, información o evidencia que sea susceptible o sospechosa de vulnerar lo dictaminado en este capítulo.

92.3.2. Los trabajadores y directivos deberán realizar las actividades laborales y personales con alto nivel de ética y honestidad, con el objetivo de prevenir actuaciones irregulares, promoviendo la integridad basada en valores, desarrollando una cultura consciente y responsable capaz de rechazar actos de soborno.

92.3.3. Se han dispuesto mecanismos y procesos internos seguros para garantizar la confidencialidad de las denuncias y comunicaciones recibidas, ya que es importante, la comunicación de cualquier indicio o sospecha de actos por parte de un servidor o partes interesadas, que atenten contra el presente Código de Ética y Conducta.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

92.3.4. Se sancionará al colaborador que se encuentre inmerso en actos que atenten contra este capítulo antisoborno de acuerdo con la normativa legal vigente. La aplicación de los sistemas disciplinarios se sujetará a las normas del debido proceso.

92.4. **Falsos reportes:** Aquellos que tienden a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros, incluido la supresión de información material y otros casos como el suministro de información falsa para encubrir el desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones, los falsos reportes para engañar a inversionistas, entidades financieras o terceros en general y la manipulación de estados financieros,

92.5. **Abuso tecnológico:** Acceso no autorizado a sistemas de cómputo, violación de licencias de software, implantación de virus y otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje como el acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos, el uso indebido de la red, la destrucción o distorsión de información clave de la cooperativa o el fraude por computador en todas sus manifestaciones.

92.5.1. Los sujetos del código prestarán protección a los sistemas informáticos respetando las medidas de seguridad de dichos sistemas y las normas específicas reguladoras del uso correcto de sistemas como: correo electrónico, internet u otros medios semejantes que se han puesto a disposición. La creación y participación de los sujetos de este código en redes sociales, foros, blogs, etc. Y las opiniones que se realicen en los mismos se llevarán a cabo de modo que siempre quede claro su carácter personal, absteniéndose de usar la imagen, nombre o marca de la cooperativa para utilizar en asuntos personales estos medios electrónicos.

Todos los trabajadores y directivos de la cooperativa deberán cooperar con las investigaciones, asegurar y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas.

Toda denuncia será tratada bajo los principios de **confidencialidad, imparcialidad, presunción de inocencia y protección al denunciante**.

Artículo 93. Lineamientos para prevenir

93.1. Capacitación continua en ética, cumplimiento y normativa anticorrupción para todos los miembros de la cooperativa.
93.2. Políticas claras que prohíban regalos, favores o beneficios que puedan influir en decisiones de negocio.
93.3. Evaluación de proveedores y clientes mediante procesos de debida diligencia para identificar riesgos de corrupción.
93.4. Controles internos que aseguren la trazabilidad y transparencia de las operaciones financieras y contractuales.

Artículo 94. Lineamientos para detectar

94.1. Canales de denuncia confidenciales y seguros, accesibles a todos los miembros y partes interesadas.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

94.2. Auditorías periódicas internas y externas para identificar irregularidades.
94.3. Monitoreo de riesgos mediante indicadores de alerta temprana en procesos críticos.
94.4. Protección al denunciante, garantizando que no existan represalias contra quienes reporten actos indebidos.

Artículo 95. Lineamientos para sancionar

95.1. **Cuando el Denunciado sea un Proveedor o Contratista:** Se considerarán actos sancionables, entre otros:

- Ofrecimiento, entrega o promesa de dádivas, comisiones, regalos o beneficios indebidos.
- Manipulación de procesos de contratación.
- Colusión con trabajadores o directivos.
- Presentación de información falsa o engañosa.

Sanciones aplicables:

- Suspensión temporal de relaciones comerciales.
- Terminación unilateral del contrato.
- Inclusión en listas internas de proveedores no elegibles.
- Acciones legales y notificación a autoridades competentes, según corresponda.

95.2. **Cuando el Denunciado sea un Empleado:** Se considerarán actos sancionables, entre otros:

- Solicitar, aceptar u ofrecer sobornos.
- Favorecer indebidamente a proveedores, colaboradores, socios o terceros.
- Uso indebido de información privilegiada.
- Ocultamiento de actos irregulares.
- No declarar conflictos de intereses.

Sanciones aplicables:

- Inicio de presentación de visto bueno conforme reglamento interno de trabajo.
- Inicio de acciones civiles, administrativas o penales.

95.3. **Cuando el Denunciado sea un Directivo**

Se considerarán actos sancionables, entre otros:

- Abuso de poder o autoridad.
- Influencia indebida en decisiones institucionales.
- Beneficio personal o para terceros.
- Encubrimiento de actos de corrupción.
- Incumplimiento del deber fiduciario y de lealtad.

Sanciones aplicables:

- Notificación a la Asamblea General y a los organismos de control.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

- Acciones legales correspondientes.

CAPÍTULO XII. DE LA RELACIONES LABORALES

Artículo 96. Igualdad de trato y prácticas laborales justas: En cumplimiento de los deberes patronales y con fundamento en las normas establecidas en el Código de Trabajo, sin el ánimo de causar daño o promover el desorden, la desorganización, el conflicto con los compañeros y, lo que es, más frente a niveles jerárquicos superiores siempre que sea sin fundamentos valederos y respaldados, lo que llevará como consecuencia de su inobservancia sanciones a quienes incumplan, se mantendrá la mayor independencia, objetividad y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley.

Se aplicará a los integrantes de la Cooperativa prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los trabajadores, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional.

Artículo 97. Lealtad y cordialidad: Todos quienes son parte de la Cooperativa deberán mantener principios de cooperación y lealtad en circunstancias cambiantes, cumplir y corresponder con las obligaciones que se tiene con los demás, guardar fidelidad a la cooperativa e identificarse con ella, actuar con dedicación y transparencia en la gestión buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de buen servicio a la colectividad y con sus compañeros de trabajo.

Artículo 98. Cooperación e información fidedigna: Los trabajadores cumplirán con el trabajo encomendado con profesionalismo y responsabilidad, además deberán mantener informados del trabajo en cursos a quienes tengan relación con el mismo y permitir su contribución. Actitudes como ocultar la información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal, proporcionar datos inexactos, distorsionados, o falsos, incluso la falsedad de documentos que lleven su firma de responsabilidad o negarse a colaborar con los proyectos internos presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de estos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos que se espera de los trabajadores de la cooperativa.

Artículo 99. Comunicación interna: Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los trabajadores que tengan relación con el objeto de estos.

Artículo 100. Del consumo de sustancias alcohólicas, psicotrópicas y estupefacientes: Se debe mantener un comportamiento libre de vicios, está prohibido a todos y en todo momento el consumo, venta, fabricación distribución, posesión o utilización de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevar consigo o encontrarse bajo el efecto de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

En caso de verificarse tal situación, o hallarse en los lugares de trabajo bajo efecto de bebidas alcohólicas, se realizarán las pruebas de laboratorio necesarias y será razón suficiente para terminar la relación laboral sin perjuicio de las sanciones legales respectivas. De igual manera se prohíbe fumar dentro de las instalaciones de la cooperativa.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Artículo 101. Forma de impartir las instrucciones: Estas pueden ser verbales, escritas, que pueden ser difundidas por cualquier medio electrónico autorizado impartidas a los trabajadores y deberán ser claras y comprensibles.

CAPÍTULO XIII. PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO ASOCIADO AL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE OTROS DELITOS

Artículo 102. Políticas de prevención:

102.1. La cooperativa., desarrollará e implementará políticas, procesos, y procedimientos, mecanismos y metodologías para la prevención de lavado de activos y financiamiento de otros delitos incluido el terrorismo, dando estricto cumplimiento a las leyes y regulaciones dictadas por la Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás autoridades competentes, velando por la imagen, integridad y reputación de la cooperativa.

102.2. La entidad debe mantener reserva sobre la identidad de los oficiales de cumplimiento y sus datos personales.

102.3. Garantizar la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, como parte del cumplimiento del presente título y conforme lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos;

102.4. Se prohíbe estrictamente cualquier participación, complicidad o tolerancia en actividades que puedan estar vinculadas directa o indirectamente con el Lavado de Activos o la Financiación de Otros Delitos.

102.5. Impulsar a nivel institucional el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos;

Artículo 103. Reglas Conductuales para Miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente.

103.1. **Compromiso Institucional:** Aprobar y respaldar activamente para el desarrollo, implementación y cumplimiento del SPARLAFD, SIRLAFD de la Cooperativa, asegurando que cuenten con los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios.

103.2. **Supervisión y Vigilancia:** Ejercer la supervisión efectiva sobre la Alta Gerencia y el Oficial de Cumplimiento, monitoreando el desempeño del SPARLAFD, SIRLAFD y las acciones tomadas para mitigar los riesgos identificados en PLA/FT.

103.3. **Independencia del Oficial de Cumplimiento:** Garantizar la autonomía e independencia de los Oficiales de Cumplimiento y del personal que conforme la Unidad de Cumplimiento para que ejerzan sus funciones sin presiones indebidas, y asegurar que sus reportes sean atendidos oportunamente.

103.4. Los Directivos, Gerente, comunicarán oportunamente al Oficial de Cumplimiento, todo hecho o irregularidad por parte de otro Administrador,

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

empleado, o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la cooperativa, con respecto a las políticas de prevención de lavado de activos. De igual forma están obligados moral y legalmente a reportar aquellas transacciones de los clientes o socios que su transaccionalidad por su valor, características, situación financiera – económica no sean razonables con la actividad económica que desarrolla, a fin de que el Oficial de Cumplimiento realice las investigaciones que corresponda y presente un informe detallado al Comité de Cumplimiento para los análisis y resoluciones respectivas.

103.5. En lo referente a la reserva y confidencialidad, los Directivos, Gerente, trabajadores de la cooperativa, no podrán dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas o que han sido comunicadas a las autoridades competentes, deberán guardar absoluta reserva al respecto.

103.6. Está totalmente prohibido poner en conocimiento de persona alguna el hecho de una información que haya sido solicitada por la autoridad competente o proporcionada a la misma.

103.7. La violación de estas prohibiciones analizará Consejo de Administración para las sanciones respectivas, pudiendo notificar a la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE para los trámites pertinentes.

103.8. Los señores directivos, gerente, trabajadores que tengan decisión en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios deberán cumplir con los procedimientos establecidos en prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, así también no deberán obtener beneficios a título personal.

Artículo 104. **Reglas Conductuales para la Alta Gerencia**

104.1. **Liderazgo con el Ejemplo:** Demostrar un **liderazgo ético** al adherirse y promover las políticas y procedimientos de prevención de LA/FT en sus respectivas áreas.

104.1.1. **Cultura de Cumplimiento:** Fomentar una cultura de cumplimiento mediante la capacitación continua del personal y la aplicación rigurosa de las medidas de control interno.

104.1.2. **Reporte y Colaboración:** Colaborar plenamente con el Oficial de Cumplimiento, proporcionándole acceso a la información y recursos que requiera para su labor.

104.1.3. **Gestión de Riesgos:** Implementar los controles necesarios para mitigar los riesgos de LA/FT identificados en sus áreas de gestión y reportar oportunamente cualquier deficiencia al Oficial de Cumplimiento.

104.1.4. **Prohibición de Interferencias:** Abstenerse de interferir o intentar influir en el proceso de análisis, investigación o reporte de Operaciones Inusuales o Sospechosas.

104.1.5. Los responsables de agencia y áreas deben asegurar de que el personal que se encuentran bajo su cargo tenga un alto nivel de integridad, honestidad y honorabilidad, que su nivel de vida sea compatible con los ingresos, caso contrario deberá informar al Oficial de

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Cumplimiento para los respectivos análisis, de no hacerlo también serán responsables por la omisión de no reportar oportunamente.

Artículo 105. **Reglas Conductuales para trabajadores**

105.1. Los trabajadores son la primera línea de defensa en la prevención del LA/FT.

105.2. **Conocimiento y Capacitación:** Conocer, entender y aplicar estrictamente las políticas, procesos, procedimientos, mecanismos y controles internos de prevención de LA/FT, así como participar activamente en las capacitaciones obligatorias.

105.3. **Debida Diligencia de las contrapartes:** Cumplir estrictamente con los procedimientos de las debidas diligencias al inicio y durante la relación comercial, detallados en el manual de PLA/FT.

105.4. **Reporte de Transacciones:** Reportar de forma inmediata al Oficial de Cumplimiento cualquier Operación sospechosa, Inusual o Injustificada, sin importar el monto.

105.5. **Reserva y Confidencialidad:** Mantener estricta confidencialidad y reserva sobre la información de los clientes, las operaciones reportadas y las investigaciones que se encuentre realizando el Oficial de Cumplimiento.

105.6. Se exige que los trabajadores antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos al logro de las metas comerciales.

105.7. Los trabajadores responsables de ejecutar funciones con clientes o socios no podrán abrir cuentas o mantener cuentas o inversiones cifradas, de carácter anónimo, ni autorizar o realizar transacciones u operaciones que no tengan carácter normativo.

105.8. Mantener la información, registros y documentación de PLA/FT debidamente archivada, garantizando la integridad de la información, debiendo estar disponible para cualquier requerimiento de los organismos de control internos o externos de la cooperativa.

105.9. Revisar la normativa de PLA/FT que se encuentra publicado en la intranet de la cooperativa, el desconocimiento no exime de responsabilidades.

105.10. No se iniciará relaciones comerciales con cuentas de partidos o agrupaciones políticos, debido al riesgo que representa en materia de lavado de activos.

105.11. La participación de los trabajadores en procesos políticos y electorales serán enteramente de carácter personal y no podrán incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero o recursos de la cooperativa

105.12. Cuando un colaborador o funcionario elija participar en política o aportar, lo hará a título personal y, en tal caso, sin dar la apariencia de actuar en nombre o representación de la cooperativa

Artículo 106. Reglas para la Comunicación:

106.1. En prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, la persona autorizada para emitir cualquier información a la ciudadanía será la Gerencia.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

106.2. La alerta de cualquier transacción sospechosa, los trabajadores darán a conocer al Oficial de Cumplimiento mediante mail, memo u oficio.
106.3. Está prohibido dar a conocer a los socios o clientes que están siendo investigados, o que han sido investigados y reportados por la Unidad de Cumplimiento a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Artículo 107. Incumplimiento y Sanciones: La inobservancia a las políticas, procesos, procedimientos y demás reglamentación en PLA/FT se aplicará las medidas disciplinarias internas, incluyendo la **terminación de la relación laboral o contractual conforme lo determina el Reglamento Interno de Trabajo.**

CAPITULO XIV. REGLAS SOBRE EL USO DE BIENES INSTITUCIONALES, IMAGEN Y MARCA DE LA ENTIDAD

Artículo 108. Uso de Bienes Institucionales

108.1. Los bienes materiales, tecnológicos y financieros de la entidad deberán utilizarse exclusivamente para fines relacionados con las actividades institucionales.
108.2. Se prohíbe el uso personal, indebido o que genere beneficio privado a costa de los recursos de la cooperativa.
108.3. Todo bien institucional debe ser cuidado, mantenido y devuelto en las condiciones adecuadas, evitando daños, pérdidas o desperdicios.
108.4. El préstamo o cesión de bienes a terceros requiere autorización expresa de la gerencia o del órgano competente.

Artículo 109. Uso de la Imagen Institucional

109.1. La imagen de la entidad (logotipos, símbolos, colores corporativos, eslóganes) constituye un activo estratégico y debe emplearse únicamente en actividades oficiales.
109.2. Está prohibido modificar, alterar o utilizar la imagen institucional sin autorización previa.
109.3. El uso de la imagen en medios de comunicación, redes sociales o eventos externos debe reflejar los valores de la cooperativa y preservar su reputación.
109.4. Cualquier comunicación pública que involucre la imagen institucional debe ser aprobada por el área de comunicación o dirección.

Artículo 110. Uso de la Marca

110.1. La marca de la entidad es propiedad exclusiva de la cooperativa y está protegida por la normativa vigente.
110.2. Su utilización en productos, servicios, publicaciones o eventos requiere autorización expresa y documentada.
110.3. Se prohíbe el uso de la marca en actividades que puedan afectar la credibilidad, prestigio o neutralidad de la entidad.
110.4. Los convenios con terceros que incluyan el uso de la marca deberán establecer cláusulas claras sobre su alcance, duración y condiciones.

Artículo 111. Responsabilidad y Cumplimiento

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

111.1. Todos los miembros de la cooperativa (socios, directivos, trabajadores, clientes y proveedores) son responsables de respetar estas reglas.
111.2. El incumplimiento será objeto de sanciones disciplinarias, contractuales o legales, según la gravedad de la falta.
111.3. Los órganos de control velarán por la correcta aplicación de estas disposiciones y promoverán auditorías periódicas.

CAPÍTULO XV. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Referencia. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN MA-UNR-005

CAPÍTULO XVI. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Artículo 112. Conflicto de intereses: Todos los directivos, Presidente, Gerente, Responsables de agencia/área, y demás trabajadores de la cooperativa deben evitar cualquier situación que pueda generar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, que puedan influir en la capacidad, imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones.

Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse en favor o utilidad de los propios trabajadores, sus familiares, su círculo de amigos y conocidos.

De igual manera, no actuarán indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participarán en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo, administrador, cónyuge o conviviente y pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.

Para esta política se observarán las situaciones que pudieran generarse respecto a lo establecido en el artículo 113 (Prohibición del condicionamiento de transacciones) artículo 114 (Regalos e invitaciones) y artículo 115 (Las Inversiones personales) de este código.

Artículo 113. Prohibición del condicionamiento de transacciones: Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro. Los trabajadores deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.

Artículo 114. Regalos e invitaciones: Los directivos, trabajadores de la cooperativa, no podrán dar, ofrecer o aceptar en forma directa o indirecta favores, regalos, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la Cooperativa, que pudiesen influir en sus decisiones para facilitar negocios y operaciones en beneficio propio o de terceros generando conflicto de intereses.

114.1. Regalos en dinero en efectivo: Ningún colaborador aceptará en calidad de regalo por parte de los clientes, proveedores actuales o potenciales de la

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

cooperativa o de terceros dineros en efectivo, artículos de valor o invitaciones para realizar actividades recreativas.

114.2. Regalos a funcionarios públicos: Por ningún concepto o circunstancia se deberá ofrecer algún objeto o cosa de valor, ni reglaos a funcionarios públicos, los mismos que puedan 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.

114.3. Regalos a los familiares de los trabajadores: No se aceptará que algún familiar cercano a un colaborador nuestro se beneficie con regalos o reciba un trato preferencial en el otorgamiento de préstamos, productos o servicios a cambio de favorecer las relaciones comerciales con la Cooperativa.

114.4. Invitaciones a los trabajadores: Los trabajadores podrán aceptar invitaciones a comidas para tratar asuntos de negocios de la cooperativa, siempre y cuando la persona que invite esté presente. De manera ocasional, se podrá participar en actividades recreativas tales como eventos deportivos.

114.5. Invitaciones o eventos que realicen los trabajadores: Prohíbase que los trabajadores de la cooperativa ofrezcan comidas o actividades recreativas, otorguen cualquier tipo de facilidad de transporte, hospedaje y en general, efectúen la entrega en forma directa o indirecta, de cualquier artículo de valor en calidad de regalo que puede ser calificada como soborno a favor de funcionarios o autoridades para conseguir favores de índole oficial o de negocios.

114.6. Autorizaciones requeridas para realizar eventos y registro de gastos: Los responsables de área/agencia deberá analizar si es pertinente autorizar para que los trabajadores realicen invitaciones o actividades recreativas ocasionales y permitidas en este código. El reembolso del gasto incurrido deberá registrarse en el respectivo centro de costos.

114.7. En el caso de que se presenten dudas por parte de los trabajadores, acerca del valor del regalo o sobre la decisión de aceptar el regalo o la invitación, deberán somete la situación a consideración del superior inmediato o remitir al departamento de Talento Humano.

Artículo 115. Las inversiones personales: Se prohíbe realizar transacciones personales con valores de la cooperativa o de cualquier otra compañía, cuando se esté en posesión de información privilegiada que no tenga un carácter público.

115.1. Se establecerá restricciones específicas a título personal para los trabajadores de la cooperativa responsables de manejar transacciones financieras con información privilegiada, de manera especial en las áreas de: inversiones, tesorería, negociación a través de bolsa, crédito, finanzas y otras.

115.2. El funcionario o colaborador no podrá realizar inversiones personales en valores en las empresas que le han sido asignadas para llevar relación de negocios, sean ésta pública o privada, proveedoras o competidoras de la cooperativa.

115.3. Si la restricción se refiere a una inversión personal realizada antes de establecer la relación de dependencia para con la Cooperativa o si su cargo dentro de la cooperativa cambiare en forma tal que se pudiera genera un conflicto de interés, el funcionario o colaborador estará en la obligación de notificar la situación al departamento de talento humano.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

CAPITULO XVII. PREVENCION, IDENTIFICACION, EVALUACION Y RESOLUCION DE CONFLICTO DE INTERES

Artículo 116. POLÍTICAS GENERALES

116.1. Todos los integrantes de la cooperativa deberán actuar con independencia e imparcialidad.
116.2. Es obligatorio informar de manera inmediata cualquier situación que pueda constituir conflicto de interés.
116.3. Ninguna persona podrá participar, influir o decidir en procesos donde exista conflicto de interés.
116.4. La omisión en la declaración será considerada falta grave.

Artículo 117. MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

117.1. **Declaración de intereses**

- Presentación obligatoria de Declaración de Intereses constará en el MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN LAVADO ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO y se suscribirá de la siguiente manera:

    - Trabajadores (postulación, anualmente y cuando exista modificación relevante).
    - Directivo (inicio de las funciones y cuando exista modificación relevante).
    - Proveedores (inicio relación contractual y cuando exista modificación relevante).

117.2. **Capacitación**

- Capacitación anual:

    - Código de ética
    - Buen gobierno
    - Conflictos de interés

117.3. **Segregación de funciones**

- Separación de funciones en procesos críticos:

    - Crédito
    - Inversiones
    - Contrataciones
    - Compras

Artículo 118. IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

118.1. Autoidentificación y comunicación inmediata del conflicto.
118.2. Canales confidenciales de reporte.
118.3. Revisión periódica de operaciones con partes relacionadas.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

118.4. Cruce de información interna en procesos sensibles.

Artículo 119. EVALUACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

119.1. La evaluación estará a cargo del Comité de Ética.

- Se considerará:

  - Tipo de conflicto
  - Nivel de influencia
  - Riesgo legal, financiero y reputacional

Artículo 120. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS: Según la gravedad del caso, se aplicarán las siguientes medidas:

120.1. Abstención obligatoria en la toma de decisiones.
120.2. Reasignación temporal o definitiva de funciones.
120.3. Renuncia al interés que genera el conflicto.
120.4. Aplicación de sanciones conforme al Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO XVIII. DIFUSIÓN, CUMPLIMIENTO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Artículo 121. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO: La cooperativa garantizará la difusión integral, permanente y oportuna del presente Código de Ética y Conducta, a fin de asegurar su conocimiento, comprensión y aplicación obligatoria por parte de toda la cooperativa.

Para tal efecto, se adoptarán las siguientes medidas:

121.1. Sociabilización formal del Código a socios, representantes, directivos y trabajadores, al inicio de su relación con la Cooperativa.
121.2. Publicación del Código en los medios institucionales digitales disponibles (Financial)
121.3. Campaña específica de las obligaciones éticas, conflictos de interés, régimen disciplinario y canales de denuncia.

Artículo 122. COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO. Toda la cooperativa deberá:

122.1. Conocer, aceptar y cumplir el presente Código de Ética y Conducta.
122.2. Actuar conforme a los principios, valores y normas de conducta establecidas.
122.3. Informar de manera inmediata cualquier incumplimiento o situación contraria al Código.

Artículo 123. RESPONSABILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO

123.1. **Consejo de Administración**

- Velar por la aplicación y cumplimiento del Código.
- Disponer las medidas necesarias para su difusión y actualización.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

123.2. **Consejo de Vigilancia**

- Supervisar el cumplimiento del Código.
- Verificar la aplicación de medidas correctivas cuando corresponda.

123.3. **Gerencia**

- Implementar los mecanismos de difusión, control y seguimiento.
- Garantizar que todos los sujetos obligados conozcan y cumplan el Código.
- Informar a los órganos competentes sobre incumplimientos relevantes.

123.4. **Cooperativa**

- Cumplir estrictamente el Código.
- Denunciar de buena fe conductas contrarias a este.
- Cooperar en los procesos de investigación y control.

Artículo 124. MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO: El Administrador de Formación y Permanencia del Personal establecerá mecanismos de control que permitan verificar el cumplimiento efectivo del Código, entre ellos:

124.1. Evaluaciones periódicas de cumplimiento ético.
124.2. Revisión de denuncias recibidas a través de los canales establecidos.

Artículo 125. MEDIDAS CORRECTIVAS Y DISCIPLINARIAS: El incumplimiento del presente Código dará lugar a la aplicación de medidas correctivas y disciplinarias, de conformidad con:

125.1. El Reglamento Interno de Trabajo.
125.2. La normativa vigente emitida por la SEPS.

Las sanciones se aplicarán respetando el **debido proceso**, la proporcionalidad y la gravedad de la falta, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles o penales que correspondan.

Artículo 126. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE: La Cooperativa garantizará:

126.1. La confidencialidad de la identidad del denunciante.
126.2. La prohibición de represalias contra quien denuncie de buena fe.
126.3. El tratamiento objetivo, imparcial y oportuno de las denuncias.

Artículo 127. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN: El presente capítulo y el Código de Ética y Conducta en su conjunto serán revisados periódicamente y actualizados cuando:

127.1. Existan cambios en la normativa emitida por la SEPS.
127.2. Se identifiquen oportunidades de mejora en su aplicación.
127.3. Lo disponga el Consejo de Administración.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

CAPÍTULO XIX. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERES

No.	Actividad del Diagrama de Procedimiento	Responsable de la Actividad	Descripción de la Actividad	Formato asociado a la Actividad
D1	Decisión 1	Denunciante	D1. ¿La denuncia compromete al Responsable de área/agencia? **SI.** Actividad 1 **NO.** Actividad 2	
1	Presentar denuncia a TTHH	Denunciante	Presentar el documento escrito de la denuncia al Administrador de formación y permanencia. Actividad 3	
2	Presentar denuncia a Responsable de área/agencia	Denunciante	Presentar documento escrito de la denuncia al Responsable de agencia/área según corresponda.	
3	Analizar el tipo de denuncia conforme tabla	Responsable de área/agencia / Administrador de formación y permanencia	Analizar el tipo de la denuncia conforme la tabla de coordinación de denuncias.	Tabla de Coordinación de denuncias
4	Ingresar a plataforma PQRS	Responsable de área/agencia / Administrador de formación y permanencia	Ingresar a la plataforma PQRS con usuario y contraseña, dar clic en Tickets - Nuevo - Seleccionar "Tipo de documento", ingresar número de CI, clic en "Buscar"	
D2	Decisión 2	Responsable de área/agencia / Administrador de formación y permanencia	D2. ¿Existen datos del socio? **Si.** Actividad 5 **No.** Ingresar datos del socio que presenta la denuncia. Actividad 5	
5	Ingresar información de la denuncia	Responsable de área/agencia / Administrador de formación y permanencia	Seleccionar producto (denuncia), tipo de incidencia (denuncia), subincidencia según corresponda, canal y agencia, ingresar el comentario detallando el caso; cargar la denuncia y demás documentos sustento, clic en "Guardar", automáticamente se generará el formulario.	*Mail automático a orquestador asignado*
6	Analizar la denuncia receptada	Orquestador asignado	Ingresar a la plataforma PQRS con usuario y contraseña, dar clic en Tickets - Buscar, seleccionar el ticket, clic en "acciones sobre ticket", seleccionar la opción correspondiente "Ver comentarios", "Ver capturas subidas", realizar revisión y análisis de la denuncia.	
D3	Decisión 3	Orquestador asignado	D3. ¿Se requiere documentación adicional? **SI.** Actividad 7 **NO.** Actividad 8	

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

7	Solicitar documentos sustento para análisis	Oficial de cumplimiento/Analista legal de Talento humano	Solicitar mediante mail al socio/cliente/ empleado documentos sustento para realizar un análisis más profundo.	
D4	Decisión 4	Oficial de cumplimiento/Analista legal de Talento humano	D4. ¿Se remitió la documentación en un lapso de 10 días laborables? **SI.** Actividad 9 **NO.** Actividad 8	
8	Generar informe para la Comisión especial de resolución de conflictos	Oficial de cumplimiento	Generar un informe para la comisión especial de resolución de conflictos solicitando dar de baja la denuncia a falta de sustentos. Proceso 1	
9	Consolidar toda la información para resolución de la comisión especial de resolución de conflictos	Analista legal de Talento Humano y Responsable Legal	Revisar la documentación remitida y consolidar toda la información correspondiente para análisis y resolución de la comisión especial de resolución de conflictos.	
P1	Proceso 1	PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		

CAPÍTULO XX. PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES

Artículo 128. Proceso de investigación: La denuncia sobre un acto u omisión que signifique violación a este código por parte de los sujetos del Código será presentada a la Comisión Especial de Resolución de conflictos, Administrador de formación y permanencia en el caso de los miembros del directorio, Representantes y trabajadores; en el caso de socios deberá remitirlo a Administrador de experiencia del cliente y Responsable de Desarrollo Sostenible, para emitir a la Comisión Especial de Resolución de conflictos, para su investigación y resolución.

Artículo 129. Funciones: La cooperativa cuenta con una Comisión Especial de Resolución de conflictos, el mismo que tiene como objetivo establecer lineamientos adecuados para el cumplimiento del Código de Ética de la cooperativa, analizar los casos de incumplimiento y determinar sanciones a aplicarse cuando corresponda.

Artículo 130. Atribuciones y funciones de la Comisión Especial de Resolución de conflictos; Son atribuciones y funciones:

130.1. Diseñar y aprobar los canales de comunicación interna que difundan y fomenten el conocimiento del Código de Ética por parte de todos los miembros de la cooperativa.
130.2. La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es quien resolverá sobre situaciones que vayan en contra de los valores y principios éticos comprometiendo las relaciones con los accionistas, con los clientes, con los trabajadores, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad en general.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

130.3. Informar oportunamente al directorio respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento por parte del personal de la cooperativa del Código de Ética.

Artículo 131. Procedimiento de investigación: El procedimiento de investigación y sanción se regirá por lo determinado en el Reglamento de la Comisión de Resolución de Conflictos.

Artículo 132. De las sanciones en general: En general, el incumplimiento de las disposiciones y políticas establecidas en el presente Código de Ética serán sancionadas de acuerdo con la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes nacionales.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.97.2. Reglamento interno de trabajo
- Código de trabajo
- Manual de Funciones
- Demás reglamentos institucionales.

ANEXOS

Anexo 1. Acta de Compromiso Ético

Acta de Compromiso Ético

Fecha: FECHA DE VINCULACION DEL TRABAJADOR

Por medio de la presente y con el objetivo del cumplimiento con mis responsabilidades laborales, Yo, XXXXXXXXXXXXXXX, con C.I. XXXXXXXXX me comprometo a cumplir con los siguientes compromisos:

a. **Actuar con integridad** en todas las decisiones y actividades realizadas dentro y fuera de la cooperativa.
b. **Cumplir con responsabilidad** las funciones asignadas, garantizando eficiencia y calidad en el trabajo.
c. **Promover la transparencia**, asegurando el acceso a la información pública y evitando cualquier práctica que la obstaculice.
d. **Respetar la normativa vigente**, incluyendo leyes, reglamentos internos y políticas institucionales.
e. **Prevenir, rechazar y denunciar actos de corrupción**, sobornos, favoritismos o conflictos de interés.
f. **Utilizar adecuadamente los recursos institucionales**, protegiéndolos y destinándolos exclusivamente a fines oficiales.
g. **Mantener la confidencialidad** de la información sensible o reservada, salvo que la ley exija lo contrario.
h. **Tratar con respeto, equidad y dignidad** a colegas, usuarios y ciudadanía en general, evitando cualquier forma de discriminación.
i. **Fomentar un ambiente laboral sano**, basado en la colaboración, la comunicación y la resolución pacífica de conflictos.
j. **Rendir cuentas de las acciones realizadas**, aceptando la supervisión y evaluación de los procesos.

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

k. **Actualizar conocimientos y competencias profesionales** para ofrecer un servicio de calidad.
l. **Tomar decisiones objetivas**, evitando influencias externas o intereses personales.
m. **Proteger la información y los datos personales**, de acuerdo con principios de privacidad y seguridad.
n. **Promover la participación ciudadana**, facilitando mecanismos de escucha y atención respetuosa.
o. **Contribuir al bienestar social**, orientando el trabajo institucional al interés público y al bien común.

En caso de incumplimiento de estos compromisos, estoy dispuesto a someterme a las sanciones conforme lo tipificado en el reglamento interno de trabajo.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXX
C.I. XXXXXXXXXX

Anexo 2: Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses para Empleados

Los conflictos de interés son aquellos en la cual una persona que participa en los órganos de gobierno, dirección, control, socio/cliente o empleado de la cooperativa puede ver comprometida su imparcialidad o lealtad institucional por intereses personales, familiares, económicos o de otra índole. Se entenderá que existe conflicto de interés en los casos en que se genere o se pueda generar una relación jurídica voluntaria entre la cooperativa y personas con vínculo filial hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad frente a personas que participen en órganos de gobierno, dirección, control y gestión de la cooperativa.

¿Qué se debe declarar posible conflicto de intereses?
Se describen las diferentes situaciones que podrían ocasionar un posible conflicto de intereses en las y los trabajadores o postulantes y que deberían ser reportadas en el presente formulario:
Interés económico. - Mantiene alguna actividad económica en conjunto, con uno de los trabajadores, asambleísta, vocal de consejo de administración, vigilancia, o el gerente.
Interés personal. – Mantiene algún tipo de relación familiar con algún trabajador, asambleísta, vocal de consejo de administración, vigilancia, o el gerente.
Interés familiar. - Familiares hasta 4to grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, tíos, sobrinos y primos) y 2do grado de afinidad (padres, hijos, abuelos y hermanos del cónyuge), que mantienen relación familiar o actividad económica con la Cooperativa.

Indicaciones Generales: Deberá marcar cualquiera de las opciones con una X y completar la información de así requerirlo. Lea con detenimiento cada una de las preguntas:

DECLARACIÓN:

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

En la ciudad de ……, el día ..... del mes de ..... de 2026, yo, ... con cédula de identidad Nro.....…, de estado civil ....., de nacionalidad ……, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de …… en calidad de propietario/ representante legal de ……, con Ruc Nro. ……; legalmente capaz para poder obligarme, en forma libre y voluntaria declaro:

1. Mantengo participaciones societarias con trabajadores, asambleístas, vocal de consejo de administración/ vigilancia, o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene. Indique ruc de la sociedad.

2. Mantengo actividad económica en conjunto, con trabajadores, asambleístas, vocal de consejo de administración/ vigilancia o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene.

3. Mantengo algún tipo de relación familiar con algún trabajador, asambleísta, vocal de consejo de administración/ vigilancia o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene.

4. Mantengo familiares hasta 4to grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, tíos, sobrinos y primos) y 2do grado de afinidad (padres, hijos, abuelos y hermanos del cónyuge), con trabajadores, asambleístas, vocal de consejo de administración/vigilancia, o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene indicando el grado de consanguinidad o afinidad.

5. Existe algún otro tipo de conflicto de interés

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y tipo de conflicto de interés.

6. ¿Actualmente soy parte de algún gremio, partido, movimiento político u organización de la sociedad civil?

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, indique el nombre del gremio, partido, movimiento político u organización de la sociedad civil a la que pertenece y mencione el rol o cargo que desempeña.

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Declaro que he respondido las preguntas de manera completa; que la información proporcionada es verídica y que no he omitido ningún tipo de información, por la tanto la misma puede ser verificada o impugnada por la Cooperativa.

Firma
Nombre: ……
Cargo: ……
Empresa: ……
Fecha: ……

Anexo 3. Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses para Proveedores

Los conflictos de interés son aquellos en la cual una persona que participa en los órganos de gobierno, dirección, control, socio/cliente o empleado de la cooperativa puede ver comprometida su imparcialidad o lealtad institucional por intereses personales, familiares, económicos o de otra índole. Se entenderá que existe conflicto de interés en los casos en que se genere o se pueda generar una relación jurídica voluntaria entre la cooperativa y personas con vínculo filial hasta cuatro grado de consanguinidad o segundo de afinidad frente a personas que participen en órganos de gobierno, dirección, control y gestión de la cooperativa.

¿Qué se debe declarar posible conflicto de intereses?
Se describen las diferentes situaciones que podrían ocasionar un posible conflicto de intereses en las y los postulantes y que deberían ser reportadas en el presente formulario:
Interés económico. - Mantiene alguna actividad económica en conjunto, con uno de los trabajadores, asambleísta, vocal de consejo de administración, vigilancia, o el gerente.
Interés personal. – Mantiene algún tipo de relación familiar con algún trabajador, asambleísta, vocal de consejo de administración, vigilancia, o el gerente.
Interés familiar. - Familiares hasta 4to grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, tíos, sobrinos y primos) y 2do grado de afinidad (padres, hijos, abuelos y hermanos del cónyuge), que mantienen relación familiar o actividad económica con la Cooperativa.

Indicaciones Generales: Deberá marcar cualquiera de las opciones con una X y completar la información de así requerirlo. Lea con detenimiento cada una de las preguntas:

DECLARACIÓN:

En la ciudad de ……, el día …… del mes de …… de 2026, yo, …… con cédula de identidad Nro.……, de estado civil ……, de nacionalidad ……, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de …… en calidad de propietario/ representante legal de ……, con Ruc Nro. ……; legalmente capaz para poder obligarme, en forma libre y voluntaria declaro:

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

7. Mantengo participaciones societarias con trabajadores, asambleístas, vocal de consejo de administración/ vigilancia, o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene. Indique ruc de la sociedad.

8. Mantengo actividad económica en conjunto, con uno de los trabajadores, asambleístas, vocal de consejo de administración/vigilancia o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene.

9. Mantengo algún tipo de relación familiar con algún trabajador, asambleísta, vocal de consejo de administración/vigilancia o el gerente.

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene.

10. Mantengo familiares hasta 4to grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, tíos, sobrinos y primos) y 2do grado de afinidad (padres, hijos, abuelos y hermanos del cónyuge), con trabajadores, asambleístas, vocal de consejo de administración/vigilancia, o el gerente.

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y la relación que mantiene.

11. Existe algún otro tipo de conflicto de interés

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, por favor detalle los nombres y tipo de conflicto de interés.

12. ¿Actualmente soy parte de algún gremio, partido, movimiento político u organización de la sociedad civil?

SI ☐ **NO** ☐

Si su respuesta es SI, indique el nombre del gremio, partido, movimiento político u organización de la sociedad civil a la que pertenece y mencione el rol o cargo que d

Declaro que he respondido las preguntas de manera completa; que la información proporcionada es verídica y que no he omitido ningún tipo de información, por la tanto la misma puede ser verificada o impugnada por la Cooperativa.

Firma
Nombre: ……

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."

Cargo: .....
Empresa: .....
Fecha: .....

Las reformas al presente Código de Ética fueron conocidas en sesión extraordinaria de consejo de Administración llevada a cabo el 08 de marzo del 2026, conocido, analizado y aprobado en Asamblea General Ordinaria de Representantes del 21 de marzo del 2026, entrará en vigor una vez registrado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

Ambato, 21 de marzo del 2026

Firmado electrónicamente por:
MARCO ANTONIO CARRASCO ZURITA
Validar únicamente con FirmaEC

Dr. Marco Carrasco
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
MARCO MESIAS UNIBERSIT PAZ VILLARROEL
Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Marco Paz
SECRETARIO

USO INTERNO

"Derechos reservados de la Coac "San Francisco" Ltda., prohibida su reproducción total o parcial."