
	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

CÓDIGO DE ÉTICA



COOPTENA
AHORRO Y CRÉDITO

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

 COOPTENA <small>AHORRO Y CRÉDITO</small>	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26


BITÁCORA HISTÓRICA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta N° 003-2022 Fecha: 30-03-2022
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta N°008-2023 Fecha:29-08-2023
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta N°009-2023 Fecha:27-09-2023
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta No. AGR-EX-2026-003 Fecha: 30-05-2026

CONTROL DE CAMBIOS

Número	Descripción	Fecha
01	Creación: Versión 1.0 Objetivos y Ámbito.....4 Ámbito de Aplicación.....4 Prevención y lucha contra el Lavado de Activos.....5 Valores de los Directivos, Gerente y Empleados de la Cooperativa.....8 Compromiso de la entidad con la sociedad.....15 Responsabilidad en Prevención de Lavado de Activos.....17	30 de marzo del 2022
02	Modificación: Versión 2.0 Conflicto de Intereses.....10	29 de agosto del 2023
03	Modificación: Versión 3.0	27 de septiembre del 2023
04	Modificación: Versión 4.0 Misión.....3 Visión.....3 Capítulo I.....3 Art. 8 valores de los Directivos, Gerente y empleados.....7 Capítulo IV.....9 Capítulo V.....11 Capítulo VI.....12	30 de mayo del 2026


CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

NIVELES DE CONFIDENCIALIDAD

ETIQUETADO	CRITERIO DE CLASIFICACIÓN	INTERPRETACIÓN
Uso Interno	El acceso no autorizado a la información podría ocasionar daños y/o inconvenientes menores a la Cooperativa.	La información descrita en el presente documento es de uso interno y exclusivo de la COOPTENA. Está prohibida su reproducción sin previa autorización o su utilización en otros fines distintos para la cual fue entregada.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”

Considerando:

Que, es necesario redactar el Código de Ética como un documento que abarque la identidad institucional expresada en valores corporativos para el cumplimiento de su visión, misión y principios rectores de prevención de lavado, el mantenimiento del ordenamiento interno y las buenas relaciones de los miembros de la Cooperativa.

Que, en el Código de Ética se debe instituir principios éticos y normas de conducta que rijan el negocio a las que deben sujetarse estrictamente los Directivos, Gerente, Empleados, Representantes y demás partícipes; con la finalidad de procurar el respeto de las normas legales y buenas costumbres.

Que, la Cooperativa debe promover la práctica de buenas normas permitidas y adecuadas a la ética y la moral para evitar que la institución sea utilizada voluntaria o involuntariamente como instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intercambiar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas; o que siendo de origen lícito puedan utilizarse para financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Somos una cooperativa de ahorro y crédito sólida y confiable, que brinda productos y servicios financieros responsables, inclusivos e innovadores, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y comunidades, bajo los principios y valores del cooperativismo.

VISIÓN

Al 2029, ser una cooperativa de ahorro y crédito referente en la Amazonía por su solidez financiera, cercanía con sus socios, innovación responsable y compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad.


CAPITULO I

CONSIDERACIONES PREVIAS

Artículo 1. Definición de cooperativa

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas voluntariamente

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>
----------------------------------	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

por personas o entidades, que operan bajo los principios de la economía popular y solidaria. Su finalidad es realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios, y también con terceros si cuentan con autorización, cumpliendo la normativa vigente.

CAPITULO II

CONCEPTO, ALCANCE Y OBJETIVOS

Artículo 2. Concepto de Código de Ética

Es un conjunto de normas internas fundadas en políticas de comportamiento y son de cumplimiento obligatorio de las personas; contiene reglas basadas en la moral y la ética.

Artículo 3. Alcance

El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para todos los socios, clientes, directivos, representantes, gerente y empleados; quienes deben respetar las reglas de conducta contenidas en este documento y son de aplicación en todas las actuaciones de las personas vinculadas a la Cooperativa.

En caso de existir duda respecto a determinadas actuaciones que no se especifiquen en este Código, los empleados y directivos de la Cooperativa deberán remitirse a sus superiores o en caso de imposibilidad, aplicar su sano criterio o abstenerse de realizarla.

Las infracciones u omisión de sus normas originarán las responsabilidades correspondientes. Las denuncias de actos en contra de la ética, debidamente fundamentadas, serán analizadas y procesadas por el Comité de Cumplimiento y las instancias internas pertinentes, observando los principios de protección y reserva del denunciante; así como, los del debido proceso que incluye el derecho a la defensa del denunciado.


Artículo 4. Objetivos y ámbito

El presente “Código de Ética” tiene como objetivo general establecer lineamientos de conducta que deben cumplir todos los miembros de la organización ya sean: representantes, directivos, gerente, empleados y proveedores en el desarrollo de las funciones encargadas y que aporten al manejo de conflictos de interés, uso adecuado de recursos económicos, desarrollo de un trabajo eficaz y eficiente para de esta manera proteger los intereses de sus socios y clientes.

Artículo 5. Ámbito de aplicación

Todos/as los/as servidores/as y trabajadores/as, incluidas las máximas autoridades,

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
----------------------------------	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

los/as pertenecientes al jerárquico superior, aquellos/as con nombramiento temporal o permanente, aquellos/as con contratos ocasionales, honorarios profesionales, consultores y, en general, todas las personas que inciden en la formulación o ejecución de la política pública en una institución deberán cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.

Artículo 6. Objetivos Específicos

- Promover, fomentar y mantener la confianza de sus socios y clientes, a través de la prestación de un servicio ágil, respetuoso, cortés y eficiente;
- Definir normas, medidas elementales de cumplimiento obligatorio para que empleados, gerente y directivos de la cooperativa, desarrollen sus tareas con transparencia, calidad en el servicio y siempre buscando mejorar el ambiente de trabajo institucional, el mismo que se reflejará en la atención a sus socios y clientes;
- Orientar y prevenir con educación ética, las conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de actos fraudulentos o contrarios a las leyes, regulaciones, reglamentos y disposiciones internas.

CAPITULO III

PRINCIPIOS Y VALORES

Artículo 7. PRINCIPIOS Y VALORES

Los representantes, directivos, gerente, empleados, socios y clientes deberán observar y practicar los siguientes principios institucionales:

1. Prevención y lucha contra el Lavado de Activos

Es responsabilidad de los Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa Tena Ltda., velar porque la institución no sea utilizada como medio para lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.


Cumplir de manera estricta con las disposiciones, políticas y procedimientos contenidos en el Manual de prevención de lavado de activos, así como las disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. Legalidad

La Cooperativa, los directivos, gerente y empleados están obligados a conocer y respetar las leyes, reglamentos, y demás disposiciones que regulen su actividad en cualquier área o unidad en que se desempeñen.

Las operaciones, actos y contratos que se realicen en el ámbito del intercambio

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública		Uso Interno	X	Restringido		Confidencial	
----------------------------------	---------	--	-------------	---	-------------	--	--------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

financiero entre la cooperativa y sus socios; deben asegurar la correcta organización, integración, eficacia y transparencia del mismo.

3. La Buena Fe

En la conducción de los negocios; los directivos, gerente y empleados de la Cooperativa actuarán siempre con buena fe ante sus socios y clientes y ante la institución, basados en criterio de respeto e integridad.

4. Sigilo Bancario

Los representantes, directivos, gerente, empleados; y todas aquellas personas que por ejercicio de sus facultades de control y vigilancia y otras funciones tuvieren acceso a los datos de la Cooperativa, están obligados a guardar sigilo y reserva del manejo de información en el desempeño de su cargo, acerca de datos personales de los socios y clientes, movimientos y saldos de las cuentas de ahorros y demás productos que mantengan en la Cooperativa. Solo podrán ser dados a conocer al titular o quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente.

Podrá darse a conocer la información sometida a sigilo bancario en el siguiente caso: perderá la condición de reservada y será divulgada a terceros, cuando se haya iniciado un proceso coactivo por los jueces de instituciones públicas y sean requeridos por medio del ente de control.

5. Democracia

La Cooperativa es una organización democrática dirigida por sus socios, a través de la Asamblea General de Representantes y el Consejo de Administración, quienes participan activamente en la definición de políticas y en la toma de decisiones. Todos nuestros socios tienen igual derecho de voto, los hombres y mujeres elegidos para representar a la Cooperativa responden ante socios y Organismos de control.

Respetar las resoluciones que por mayoría de votos han sido tomadas por las máximas autoridades de la Cooperativa, ya sea dentro de la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités y cualquier otro organismo formado por disposiciones legales o institucionales.


6. Compromiso con la comunidad

La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad realizando negocios éticos, actuando con rectitud y honestidad de procedimientos y practicando una competencia leal.

7. Actitud de Servicio

Es la disposición de realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los socios o clientes, compañeros y proveedores; independientemente del esfuerzo requerido y de los obstáculos que se planteen, asumiendo los retos, más allá del nivel exigido para mejorar en calidad y resultados.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Uso Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	-------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

Artículo 8. VALORES DE LOS DIRECTIVOS, GERENTE Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

Los valores que regirán y orientarán la labor cotidiana como expresión de la mejor disposición para el servicio a nuestros socios son:

1. Empoderamiento

Gran sentido de identificación con los objetivos organizacionales, defendiendo y promulgando los intereses de la Cooperativa como propios.

2. Integridad

Actuar con coherencia, decir la verdad, defender el bien, demostrando rectitud en todas sus actuaciones en el desempeño de su cargo; ser auténticos, profesionales, coherentes entre lo que piensan, dicen y hacen; no se aprovecharán de los demás ni de sus recursos; no solicitarán a terceros prestaciones indebidas de ningún tipo en beneficio propio o de terceros.

Cumplirán el trabajo de modo honesto, completo y a tiempo. Es su obligación y responsabilidad desvincularse de cualquier conflicto de intereses y no aceptar la corrupción en ninguna de sus formas: soborno, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, coima, ocultación y obstrucción a la justicia, regalos a cambio de favores.

3. Transparencia

Poner a disposición y acceso oportuno de nuestros socios y clientes toda información posible considerada de naturaleza obligatoria, utilizando para este fin nuestra página web, medios de comunicación escritos y verbales, publicidad impresa, debiendo ser oportuna, veraz, completa y de satisfacción total.

4. Responsabilidad

Cumplir sus obligaciones sujetándose a los procesos institucionales y sociales; poner todo su empeño y afán en las tareas asignadas para bien propio, de la institución y de los socios y clientes.


5. Lealtad

Dar prioridad a los intereses y valores de la Cooperativa antes que a los propios, reconocer las virtudes de los compañeros de trabajo, hablar bien de ellos, la difusión de rumores y comentarios falsos constituye una práctica de competencia desleal y de mal actuar, no descalificarlos en las conversaciones. Esforzarse por crear un clima laboral beneficioso para todos y usar las instancias institucionales para resolver los conflictos en el ámbito laboral. Se presume la honestidad y buena fe de las personas sin prejuicio por diversidad étnica, ideología o clase social.

6. Honradez

Deberá anteponerse la honradez, eficiencia y los principios, al lucro personal, debiendo abstenerse por sí o introducir a terceros a la realización de cualquier acción u omisión que perturbe la eficiencia de la intermediación financiera de la Cooperativa, o que pueda perjudicar la confianza de los socios y clientes o público

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Uso Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	-------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

en general.

7. Confianza

Es transmitir a socios, clientes, representantes, directivos, gerente y empleados que quienes conformamos la cooperativa somos un grupo capaz y actuamos de manera transparente.

8. Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es la capacidad de colaborar con otras personas para alcanzar objetivos comunes, aprovechando las habilidades, conocimientos y experiencias de cada integrante.

9. Honestidad

La honestidad es un valor fundamental que consiste en actuar con transparencia, rectitud y sinceridad en todas nuestras acciones y palabras. Implica decir la verdad, cumplir compromisos y respetar principios éticos, incluso cuando nadie nos observa.

10. Responsabilidad

La responsabilidad es el compromiso de cumplir con las obligaciones asumidas y responder por las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Implica actuar con conciencia, disciplina y respeto hacia los demás, garantizando que nuestras conductas estén alineadas con principios éticos, sociales y ambientales.

11. Prudencia Financiera

La prudencia financiera es la capacidad de administrar los recursos económicos con responsabilidad, previsión y equilibrio, evitando riesgos innecesarios y asegurando la sostenibilidad a largo plazo. Implica tomar decisiones conscientes sobre ingresos, gastos, ahorros e inversiones, considerando tanto el presente como el futuro.

12. Mejora Continua

La mejora continua es el compromiso permanente de buscar formas de optimizar procesos, productos, servicios y comportamientos, con el objetivo de alcanzar mayores niveles de calidad, eficiencia y satisfacción. Implica aprender de la experiencia, corregir errores y aplicar innovaciones de manera constante.


13. Cordialidad

cordialidad es la actitud de trato amable, respetuoso y considerado hacia los demás, que favorece la convivencia y fortalece las relaciones interpersonales. Implica expresarse con cortesía, empatía y disposición positiva, generando un ambiente de confianza y armonía.

14. Puntualidad

La puntualidad es el hábito de cumplir con los tiempos establecidos para cada actividad, compromiso o responsabilidad. Representa respeto hacia los demás y hacia uno mismo, ya que demuestra organización, disciplina y seriedad en el cumplimiento de obligaciones.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
----------------------------------	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

15. Equidad

La equidad es el principio que garantiza un trato justo e imparcial, reconociendo las diferencias individuales y ofreciendo a cada persona lo que necesita para alcanzar igualdad de oportunidades. No significa dar lo mismo a todos, sino brindar lo necesario para que cada uno pueda desarrollarse plenamente.

CAPITULO IV

Artículo 9. DEBERES Y PROHIBICIONES

En lo referente a los deberes y prohibiciones previstos en este Código, estos son **aplicables a todos los órganos de gobierno, socios, dirección, control, gerencia, empleados de la Cooperativa y sus proveedores.**

En consecuencia, cada uno de los mencionados deberá observar y guardar, en la forma y alcances previstos en el presente cuerpo normativo, los principios de:

- **Lealtad:** actuar con fidelidad hacia la Cooperativa, sus objetivos y valores.
- **Diligencia:** cumplir con las funciones y responsabilidades de manera eficiente, responsable y oportuna.
- **Reserva:** mantener la confidencialidad de la información institucional y evitar su divulgación sin autorización.

CAPITULO V

COMPROMISO INSTITUCIONAL


Artículo 9. Compromiso de la entidad con la sociedad

Es el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético.

Es una ideología personal o grupal de la ética que se tiene hacia la sociedad. Dicho de otra manera, es la obligación de responder ante la sociedad en general y ante algunos grupos en lo específico.

La Responsabilidad Social tiene otros conceptos íntimamente ligados como la sustentabilidad y la sostenibilidad para asegurar nuestro futuro. Adicionalmente, tiene a la economía circular y el valor compartido para lograr impactar lo menos posible al medio ambiente.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Uso Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	-------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

En cuanto a iniciativas internacionales, la responsabilidad social se apoya en los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza)

Artículo 10. Derechos de los Integrantes

1. DERECHOS DE LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS

Los directivos deben llevar a cabo sus labores con los estándares éticos previstos en el presente reglamento, buena fe, diligencia, cuidado y reserva debidos, actuando siempre con lealtad y en interés de la Cooperativa. Los Vocales tienen derecho a solicitar a su Consejo el aporte de expertos, a participar en programas de inducción sobre sus atribuciones y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la Cooperativa. Los vocales tienen derecho a percibir las dietas fijadas por la Asamblea General, en el respectivo reglamento, siendo estas una retribución por sus labores prestadas. Al momento de definir el valor de dietas se empleará un criterio de racionalidad que combine el reconocimiento a la experiencia profesional y la dedicación hacia la Cooperativa

2. DERECHOS DE LA GERENCIA

Ejercer sus funciones de forma autónoma pero coordinada con el Consejo de Administración. Separando entre la administración o gobierno ejercido por el Consejo de Administración quien es el encargado de dictar políticas y metodología de trabajo y la gestión ordinaria a cargo de la Gerencia y el liderazgo del Gerente General, mediante políticas claras de delimitación de funciones.

Ejercer sus funciones con autonomía para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y lineamientos definidos por el Consejo de Administración, y bajo su control. La Gerencia actúa según los mismos principios de diligencia, lealtad y reserva que mantiene el Consejo de Administración.


3. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Son todos aquellos previstos en la Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo, decretos ejecutivos, acuerdos ministeriales y las resoluciones emitidas por los órganos reguladores en materia laboral vigente.

CAPITULO VI

OBSERVANCIA NORMATIVA

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
----------------------------------	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

Artículo 11. Compromiso de cumplimiento normativo

La Cooperativa dentro de la consecución de sus objetivos estratégicos, el desarrollo del giro ordinario del negocio, sus procesos operativos internos, sus actividades de responsabilidad social, adquiere el compromiso del cumplimiento de las leyes y normativas del ordenamiento jurídico ecuatoriano y en especial las que compone y regulan al sistema financiero popular y solidario.

En ningún caso para el cumplimiento de sus metas previstas en el presupuesto, plan operativo anual o planificación estratégica, dejará de observar la normativa jurídica vigente para su consecución.

En caso de duda en la aplicación de una norma, se preferirá siempre aplicar la norma de la forma más estricta aún en detrimento de los indicadores de la Cooperativa.

CAPITULO VII

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN


Artículo 12. Conflicto de Intereses

Deberá evitarse el conflicto de intereses en las relaciones de negocios, fundada en criterios de buena fe, respeto, integridad, transparencia, lealtad y trato igualitario que deben regir el negocio de la intermediación financiera.

Los socios, representantes, , directivos, gerente y empleados de la Cooperativa:

- Se abstendrán de discriminar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores privilegiados especiales remunerados o no.
- No se deberán realizar contrataciones de personal bajo ninguna modalidad que guarde parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuges o convivientes, con Representantes de la Asamblea, Directivos, Gerente y trabajadores de la Cooperativa;
- No podrán aceptar para sí o para los miembros de sus familias favores o beneficios bajo circunstancias que pudieran hacer pensar que influye en el desempeño de sus funciones.
- No se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros.
- Se abstendrán de realizar o inducir a terceros a la realización de actos que pueda derivar en conflicto de intereses.
- Participar sin la debida autorización en negocios con terceros, en los que se tenga algún interés económico.
- Realizar negocios en beneficio propio o de terceros, o a quienes buscan los servicios de la Institución pretendiendo efectuar sus operaciones fuera de la normativa.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública		Uso Interno	X	Restringido		Confidencial	
----------------------------------	---------	--	-------------	---	-------------	--	--------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- h) Recibir favores o beneficios por o con ocasión de la prestación de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.

Artículo 13. Abuso de Autoridad

Dentro del marco de respeto, no se deben aprovechar del cargo o función que ejerzan o representen en beneficio propio de cualquier índole infringiendo la ley, políticas, procedimientos y las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO VIII

ÉTICA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSO

Artículo 14. Comportamiento de sus Actividades Económicas o Financieras

El manejo de las finanzas personales debe sujetarse de manera permanente en una actitud de administración adecuada y prudente.

- Deben abstenerse de vincularse como socios, de hecho, o de derecho, a accionistas, garantes, codeudores o prestamistas con personas naturales o jurídicas, que se encontraren al momento de establecer las obligaciones, como sospechosos o imputados en indagaciones previas o instrucciones fiscales o como acusados en procesos penales, o que estuvieren incurso en situaciones de orden civil que generen dudas sobre su probidad o demuestren poca honorabilidad.
- Está prohibido que el personal emprenda o participe directa o indirectamente en actividades relacionadas con prestamistas ilegales.
- Sus niveles de endeudamiento deben estar acorde a los que su nivel de ingresos le permita satisfacer, debiendo administrar sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito u otros con la debida corrección y pulcritud.


La Cooperativa recomienda a las jefaturas el conocimiento sobre la situación económica de los colaboradores a su cargo con la finalidad de dar ayuda y solución a un manejo adecuado y prudente.

Artículo 15. Desarrollo de otras actividades profesionales, con conocimiento y autorización de la Cooperativa

La Cooperativa permite que sus colaboradores realicen otras actividades personales y profesionales lícitas en forma independiente, siempre y cuando, éstas sean distintas a la prestación de servicios de la Cooperativa, debido a que puedan suponer competencia o deslealtad.

La realización de las actividades se podrá llevar a cabo con conocimiento y

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Uso Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	-------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

autorización de la Cooperativa, mientras no signifiquen conflicto de interés y se produzca un deterioro en el desempeño de las funciones desarrolladas en la entidad o se contrapongan contra la moral y las buenas costumbres.

- a) Todo el personal de la Cooperativa responsable del proceso de captación de recursos deberá asegurarse que sus acciones no pongan en peligro a la Institución y la salvaguarda de los fondos bajo su gestión, deberán actuar siempre con la debida diligencia, profesionalidad y prudencia, sin importar el perfil de riesgo del socio
- b) No se podrá captar recursos económicos sin obtener la información suficiente que permita determinar la licitud y procedencia de los fondos
- c) No se debe establecer una relación de negocios con un proveedor sin tener en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para la captación de recursos, aun cuando se trate de personas recomendadas o negocios en apariencia recomendables o lucrativos.
- d) No insinuará a los proveedores o usuarios el fraccionamiento de operaciones en efectivo, con el fin de eludir los controles establecidos.
- e) No se debe permitir que las instalaciones de la Cooperativa y los servicios que presta a socios, proveedores y usuarios, sean utilizadas para encubrir actividades ilícitas o no reportarlas cuando sean detectadas.

CAPITULO IX

Artículo 16. ANTICORRUPCION Y ANTI SOBORNO

Prevenir, detectar y sancionar cualquier práctica de corrupción o soborno dentro de la organización, garantizando la transparencia, la integridad y el cumplimiento de la normativa legal vigente.


1. Principios fundamentales

- a) Transparencia: Todas las operaciones deben realizarse de manera clara y verificable.
- b) Integridad: Actuar con rectitud, sin aceptar ni ofrecer beneficios indebidos.
- c) Legalidad: Cumplir estrictamente con las leyes nacionales e internacionales en materia anticorrupción.
- d) Responsabilidad: Cada miembro de la organización es responsable de evitar y denunciar actos de corrupción.
- e) Tolerancia cero: No se permite ningún tipo de soborno, dádiva o ventaja indebida.

2. Prohibiciones

- a) Ofrecer, prometer o entregar dinero, regalos o favores para obtener beneficios indebidos.
- b) Solicitar o aceptar cualquier tipo de incentivo que comprometa la

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- imparcialidad en la toma de decisiones.
- c) Manipular información, documentos o procesos para favorecer intereses particulares.
 - d) Utilizar recursos institucionales para fines personales o ilícitos.
 - e) Encubrir o no denunciar actos de corrupción o soborno detectados.

CAPITULO X

Artículo 17. USO DE BIENES E IMAGEN INSTITUCIONAL

1. Conducta en la Vida Privada

- a) La Cooperativa requiere que sus colaboradores cuiden el manejo de sus relaciones personales privadas, de tal manera que sus acciones no afecten la imagen de la institución.
- b) La Cooperativa desaprueba la concurrencia de sus colaboradores a lugares donde se desarrollen actos contrarios a los buenos principios morales y éticos, cuidándose de concurrir a lugares que afecten la imagen de la Cooperativa.
- c) El uso de la credencial de identificación o el señalamiento del puesto que desempeña, deberá limitarse a las necesidades que se deriven del cumplimiento estricto de sus funciones.
- d) El personal deberá abstenerse de concurrir con el uniforme de la institución a lugares o espectáculos públicos excepto los autorizados por la Cooperativa.

2. Objetivo


Garantizar que los bienes materiales, recursos tecnológicos y la imagen institucional de la Cooperativa sean utilizados de manera responsable, ética y conforme a los fines para los cuales fueron destinados.

Principios de uso adecuado

- a) Responsabilidad: Los bienes institucionales deben emplearse exclusivamente para actividades relacionadas con la misión y objetivos de la organización.
- b) Cuidado y conservación: Cada miembro es responsable de mantener en buen estado los recursos asignados.
- c) Transparencia: El uso de bienes debe ser registrado y controlado, evitando cualquier práctica indebida.
- d) Respeto a la imagen institucional: Toda comunicación, representación o difusión pública debe reflejar los valores y principios de la Cooperativa

Prohibiciones

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- a) Utilizar bienes institucionales para fines personales o ajenos a la organización.
- b) Dañar, perder o descuidar los recursos asignados.
- c) Alterar o manipular la imagen institucional con fines particulares.
- d) Usar logotipos, marcas o símbolos de la Cooperativa sin autorización.
- e) Difundir información o material que afecte la reputación de la organización


CAPITULO XI

Artículo 18. MANEJO DE INFORMACIÓN

1. Manipulación de Información, Documentación y Datos

- a) Todo intento de manipulación de información, documentación y datos de la Institución, realizada por una persona o grupo de personas (socios y/o clientes) de la Cooperativa, por cualquier tipo de medio; quebranta los principios fundamentales de este código. Se consideran medios no idóneos, tanto la difusión de información falsa, exagerada o tendenciosa, como el uso de cualquier otro método que tenga como fin la distorsión o simulación de las operaciones normales de la Cooperativa.
- b) Las personas, socios y clientes que tengan noticias de algún intento de manipulación, tienen la obligación de tomar medidas necesarias para evitarlas. También deben poner el hecho en conocimiento de las autoridades competentes y de las personas o entidades involucradas, estando el Comité de Cumplimiento obligado a llevar a conocimiento de los fiscales de la jurisdicción del cantón a fin de que se proceda a ejercer inmediatamente las acciones legales correspondientes para las investigaciones respectivas.
- c) La información interna debe ser protegida y no está autorizada la entrega de ningún tipo de reportes, bases de socios y clientes, planes estratégicos, software, etc., que no hayan sido requeridos por las autoridades judiciales, administrativas o de control, dentro de la esfera de su competencia y con el pleno cumplimiento de los procedimientos de ley y con las normativas internas de verificación de la autenticidad de las personas que la solicitan.
- d) No se debe suministrar información a persona alguna fuera de la cooperativa, exceptuando los requeridos por la ley.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- e) Tampoco está permitido comentar la información con funcionarios de otras entidades, exceptuando lo estrictamente necesario contemplado en las funciones laborales del empleado responsable, siempre y cuando éstas no originen conflicto de interés o mal uso de la información.

2. Reserva sobre información reportada e información reservada

La información que administra la Cooperativa es de carácter absolutamente reservado. Por consiguiente, su manejo se hará en forma confidencial, con honestidad e integridad, razón por la cual no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros dentro o fuera de la institución.


3. Reportes de operaciones sospechosa, inusual e injustificada

Directivos, gerente y empleados de la Cooperativa no podrán divulgar aspectos propios de las áreas de control y seguimiento, tales como los detalles de las operaciones reportadas como sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero

4. Prácticas prohibidas para Directivos y Empleados

- a) No deben omitir, adulterar o falsear los documentos de cualquier naturaleza utilizados para el registro de operaciones o datos de los clientes y socios.
- b) No deben aceptar tratamientos preferenciales de los socios y clientes, pues el hacerlos puede inducir a pensar que tendrán derechos o consideraciones especiales.
- c) No deben utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones.
- d) No deben recibir atenciones o regalos de parte de los socios o clientes, como agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la intermediación financiera
- e) Está prohibido acudir a trabajar en estado de ebriedad y menos consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa o promover actividades de juegos de azar, se debe mantener comportamiento libre de vicios.
- f) Por imagen de la institución está prohibido que el personal utilice dentro de la institución accesorios inadecuados.
- g) Abstenerse de hacer uso de las instalaciones de la Cooperativa o su logotipo, papel con membrete o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.
- h) Abstenerse de usar la violencia verbal o física para imponer sus puntos de vista.
- i) No deben ni pueden portar armas sin los permisos legales institucionales.
- j) Abstenerse de incurrir en la falsedad de documentos que lleven su firma de responsabilidad.
- k) Congelar o retener arbitrariamente fondos o depósitos de socios o clientes.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- l) Adulterar o distorsionar documentos y datos que afectan la información de transacciones contables de la Cooperativa.
- m) No deben comercializar información, documentos ni base de datos de los socios y clientes, o de cualquier naturaleza de propiedad de la Cooperativa.
- n) El personal del área de Cajas (Recibidor-Pagador) y del área de Seguridad (Guardias) no podrán llenar a nombre de socios o de terceros con su letra ningún tipo de papeletas de depósitos o retiros de los socios.
- o) El personal Recibidor Pagador, dentro de la ventanilla que tienen bajo su responsabilidad, no podrán realizar transacciones personales, tomando en consideración también, hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad; salvo el caso, con la debida autorización del Jefe Inmediato Superior.


5. Normas de Urbanidad

La urbanidad no se limita estrictamente a enseñarnos las consideraciones que debemos guardar con los demás en las situaciones y casos que nos plantea la vida en sociedad, sino que una vez adquiridos estos hábitos, harán que estemos más seguros de nosotros mismos y conformes con nuestra personalidad, al darnos cuenta de que nuestra actitud personal despierta en los demás confianza, simpatía y aprecio.

Directivos, gerente y empleados deben mostrar normas de urbanidad generalmente aceptadas como:

- a) Saludar al ingresar a la institución
- b) Despedirse al salir de la institución
- c) No tomar confianza de ninguna clase con quien se conoce de poco tiempo, por más que su trato afable y sencillo nos autorice para ello.
- d) El tiempo es el que nos dará a conocer el carácter y las costumbres de los demás y por lo tanto el grado de intimidad y compatibilidad que debemos tener con otras personas.
- e) No escupir en el piso.
- f) No hablar de los vicios o defectos naturales de los demás o nuestros, ya que se puede ofender con nuestra palabra.
- g) Hacer columna o tomar su turno respectivo para ser atendido en los diferentes servicios de la cooperativa.
- h) Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar ni decir malas palabras.
- i) No perder el tiempo en discutir cosas de cuyo resultado no se obtiene un beneficio moral, cultural o económico, discutir por discutir es de necios.
- j) Abstenerse de comer, fumar o mascar chicle en el interior de las instalaciones de la cooperativa, cuando se esté en horas de atención al público.
- k) Evitar reuniones de empleados en oficinas y en caso que de darse mantener compostura en el volumen de la voz de las conversaciones y risas.
- l) Botar basura únicamente en los recipientes ubicados para ese fin en las instalaciones de la cooperativa.
- m) A fin de no crear un ambiente desagradable, no realizar comentarios de personas con los que se hayan presentado conflictos.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- n) Atender al socio con agilidad y respeto, procurando: sonreír, demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar y juzgar el comportamiento ajeno cuando no sea de su competencia, mostrar respeto por la opinión de otras personas.
- o) En una conversación no elogiar a una persona en exceso delante de otra de su misma profesión.
- p) Actuar en estricto órgano regular para ser atendido o para brindar atención, evitando buscar a los directivos o personal operativo que le eviten cumplir con las disposiciones institucionales.
- q) Si por parentesco o amistad el trato con un superior jerárquico laboral fuera fluido o de tuteo, en presencia de otros superiores o inferiores el trato será de usted.
- r) La dignidad y la delicadeza deben estar presentes en todos nuestros actos, en todos los lugares y ocasiones, con mayor razón cuando hay personas que puedan juzgarlos.
- s) No se debe entrar en lugares en donde se esté trabajando, a distraer o interrumpir a los que trabajan, y cuando se vaya a realizar una gestión, no permanecer allí más tiempo del preciso.
- t) Para entrar en cualquier despacho, llamar con delicadeza a la puerta si estuviera cerrada y solicitar el correspondiente permiso de quien lo ocupa.
- u) Al subir o bajar por la escalera se debe ceder el lado de protección a las personas mayores, ancianos, señoras, si no existiera o habiendo de los dos lados se cederá la derecha.
- v) Toda imprudencia o inconveniencia que se cometa, es un arma que se volverá en nuestra contra.

CAPITULO XII

Artículo 19. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES


1. Conflicto de Intereses

Deberá evitarse el conflicto de intereses en las relaciones de negocios, fundada en criterios de buena fe, respeto, integridad, transparencia, lealtad y trato igualitario que deben regir el negocio de la intermediación financiera.

Los socios, clientes, directivos, gerente y empleados de la Cooperativa:

- a) Se abstendrán de discriminar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores privilegiados especiales remunerados o no.
- b) No se deberán realizar contrataciones de personal bajo ninguna modalidad que guarde parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuges o convivientes, con Representantes de la Asamblea, Directivos, Gerente y trabajadores de la Cooperativa;
- c) No podrán aceptar para sí o para los miembros de sus familias favores o beneficios bajo circunstancias que pudieran hacer pensar que influye en el

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Uso Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	-------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- desempeño de sus funciones.
- d) No se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros.
 - e) Se abstendrán de realizar o inducir a terceros a la realización de actos que pueda derivar en conflicto de intereses.
 - f) Participar sin la debida autorización en negocios con terceros, en los que se tenga algún interés económico.
 - g) Realizar negocios en beneficio propio o de terceros, o a quienes buscan los servicios de la Institución pretendiendo efectuar sus operaciones fuera de la normativa.
 - h) Recibir favores o beneficios por o con ocasión de la prestación de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.

2. Gestión del Código de Ética

- a) El Código de Ética debe ser acatado por todos los directivos, gerente y empleados, como un compromiso ético y moral y su estudio formará parte de la inducción a todo el personal de la entidad.
- b) El Código de Ética se publicará y entregará a todos los directivos, gerente y empleados de la Cooperativa, estar disponible para todo sujeto de control y socios o clientes en los canales institucionales de comunicación, esto es en la página web
- c) La administración de la cooperativa es la responsable de la comunicación, distribución y publicación de este documento.

CAPITULO XIII

Artículo 20. DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE ÉTICA


El Código de Ética será de cumplimiento obligatorio para todas las personas que integran la entidad, incluyendo a los socios, directivos, gerentes, trabajadores, proveedores y demás partes vinculadas, en el marco de sus respectivas funciones y responsabilidades.

El Consejo de Administración deberá garantizar su adecuada difusión y socialización, a través de medios físicos y digitales, jornadas de inducción y programas de formación continua, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.

Toda persona vinculada a la entidad deberá suscribir una declaración de compromiso ético, como condición para su incorporación o participación activa, y estará sujeta a las consecuencias previstas en la normativa interna en caso de incumplimiento del Código

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos será el órgano encargado de velar por su aplicación, conocer las denuncias relacionadas con su incumplimiento y

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública		Uso Interno	X	Restringido		Confidencial	
----------------------------------	---------	--	-------------	---	-------------	--	--------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

proponer las acciones correctivas o disciplinarias correspondientes.

CAPITULO XIV

Artículo 21. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética deberá ser revisado y, de ser necesario, actualizado cuando se produzcan cambios normativos, institucionales o del entorno que así lo requieran.

Las reformas propuestas serán presentadas a la Asamblea General para su análisis y aprobación, y deberán ser posteriormente difundidas a todas las personas involucradas, asegurando su comprensión y aplicación efectiva.

CAPITULO XV

Artículo 22. INFRACCIONES Y SANCIONES

Los incumplimientos de las disposiciones contenidas en el presente Código serán conocidas y sancionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, considerándose los siguientes lineamientos:

Las infracciones cometidas por empleados, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos aplicará las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, tomando las siguientes consideraciones:

- a) Se observará las regulaciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
- b) Se tomarán en cuenta los documentos que servirán de sustento a las decisiones que se tomen para resolver las situaciones atentatorias a las normas y principios de actuación para su evaluación y tratamiento.


Las infracciones cometidas por los órganos de gobierno, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos aplicará el procedimiento previsto en el Reglamento Interno, el mismo que garantizará el derecho a la defensa y el debido proceso.

Las deliberaciones que tengan lugar y las resoluciones que adopte la Comisión serán siempre carácter estrictamente confidencial, quedando prohibida su divulgación por parte de sus miembros, así como de cualquier participante que eventualmente tenga acceso a la información generada por este organismo.

Las decisiones que se tomen en la Comisión que, atendida su naturaleza, pueden servir para fijar criterios de aplicación general en la Cooperativa. serán difundidas mediante la forma de comunicados por la Secretaría del Comisión.

En lo que respecta al acápite Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, el Oficial de Cumplimiento verificará su aplicación y de ser el caso denunciará los incumplimientos ante la entidad de control.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

Constituyen infracciones sancionables, los actos que cometan órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia y empleados según se indica a continuación:

1. Faltas leves:

- a) Inasistencia injustificada a las capacitaciones programadas en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.
- b) Cumplir con algún compromiso con los socios (citas, desembolso de créditos).
- c) No hacer uso racional del material y equipo que se le asigne para su función.
- d) Proferir insultos, agravios, gritos Trato irrespetuoso a sus compañeros y superiores.
- e) Los demás establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código del Trabajo


2. Faltas Graves:

- a) Revelar la identidad del Oficial de Cumplimiento.
- b) Incumplir y/o trasgredir los procedimientos, guías y/o directrices internas establecidos por el sujeto obligado para la identificación del cliente.
- c) No elaborar los informes, reportes o registros que sean de su responsabilidad, de acuerdo a sus funciones y/o al cargo que se desempeña.
- d) Procedimiento administrativo sancionador

3. Faltas Muy Graves:

- a) No comunicar al Oficial de Cumplimiento sobre alguna operación o transacción inusual detectado por el funcionario responsable, respecto de algún socio/cliente.
- b) Incumplir las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y Código de Ética y Comportamiento sobre la materia.
- c) Obstaculizar o pretender impedir la labor del órgano supervisor en las visitas de inspección.
- d) Transgredir el deber de reserva, poniendo en conocimiento de cualquier persona, entidad u organismo, bajo cualquier medio o modalidad, el hecho de que alguna información ha sido solicitada por los órganos de control u autoridad competente.
- e) No revelar los conflictos de intereses de acuerdo a lo previsto en el presente Código
- f) No observar las reglas de anticorrupción y soborno previstas en el presente Código
- g) Incumplimiento de las obligaciones éticas previstas en el presente Código
- h) Excluir a algún socio/cliente del registro de operaciones.
- i) Recibir sentencia condenatoria en delitos precedentes o relacionados al lavado de activos.
- j) Atentar a la Reputación y buen nombre de la entidad.
- k) Incumplimiento del Acuerdo de Confidencialidad.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
---	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- l) Complicidad en infracciones graves y muy graves.
- m) Divulgación de noticias falsas que causen pánico financiero.
- n) Los demás establecidos en el Código Orgánico Integral Penal, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código del Trabajo y
- o) otras conexas.

Artículo 22. IMPOSICIÓN DE SANCIONES


1. Las infracciones leves se impondrá una multa del 15% del salario básico unificado. La acumulación de tres faltas leves durante un año será considerará como una muy grave.
En caso de la infracción haya sido cometida por proveedores y colaboradores bajo prestación de servicios profesionales: Terminación del contrato celebrado con la Cooperativa.
2. Las infracciones graves se impondrá una multa del 50% de un salario básico unificado, la acumulación de dos faltas graves durante un año será considerará como una falta muy grave; esta multa se aplicará para representantes, directivos, gerente y empleados.
3. Para la imposición de sanciones se considerará.
Las infracciones muy graves serán causales de:
 - a) Remoción de los vocales de los consejos y representantes
 - b) Exclusión de los socios
 - c) Terminación de las relaciones laborales previo el visto bueno otorgado por la autoridad de trabajo.

Estos procedimientos establecidos en el Reglamento Interno, garantizará el debido proceso y el derecho a la defensa.

Artículo 22. DE LAS SANCIONES

1. La cooperativa sancionará observando el siguiente procedimiento:
 - a) Identificación de la infracción.
 - b) Notificación de la infracción en el término de hasta tres días desde su identificación, con lo cual se da inicio al procedimiento administrativo sancionador.
 - c) Una vez notificado, el presunto infractor, en el término de tres días podrá presentar todas las pruebas de descargo. En término máximo de 15 días para emitir su resolución, una vez receptada la denuncia, reclamo u otros conflictos.
 - d) Dado el procedimiento administrativo de ser el caso, se atenderá al aspecto legal pertinente.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Usado Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	---------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

- e) En caso de que la comisión no emita su resolución en el plazo previsto, se deberá aplicar la normativa emitida por el ente de control para tal efecto.

2. Procedimiento para expulsión de socios o clientes,

Este procedimiento, se aplica de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda.

3. Sanciones al Personal

El incumplimiento del Código de Ética por faltas cometidas por el trabajador, será sancionado dependiendo de la gravedad y/o al perjuicio que hubiere ocasionado a la Cooperativa en caso de haberlo hecho: empieza con la amonestación verbal, amonestación escrita, multa de hasta el 10% de la remuneración mensual que percibe el trabajador, hasta la terminación del contrato de trabajo previo Visto Bueno, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa.

La aplicación de las sanciones señaladas en el párrafo anterior siempre que se verifiquen, transgresiones de cualquiera de las disposiciones del reglamento interno de trabajo, otorgando para el efecto el legítimo derecho a la defensa, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la Cooperativa.

4. Sanciones para Gerente, Directivos y Representantes.


Este procedimiento, se aplica de acuerdo a lo establecido en el Estatuto y reglamento administrativo interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda.

5. Sanciones en Prevención de Lavado de Activos

La inobservancia de las funciones señaladas en la Normativa y el Manual de Lavado de Activos y otros instructivos, de las cuales forman parte integral el presente Código de Ética, por acción o por omisión de alguno de sus destinatarios, constituye su incumplimiento y es considerada como una falta grave, para todos los efectos laborales y su correspondiente sanción sin perjuicio de la responsabilidad penal, civil o administrativa que quepa al funcionario o empleados por conducta o irregularidades que faciliten, permitan o coadyuven la utilización de que la Cooperativa sirva como instrumento para el lavado de Activos.

De comprobarse, por parte del Comité de Cumplimiento, la divulgación de información, que esté sometida a sigilo, por parte de cualquiera de los integrantes de la Cooperativa, se procederá a la sanción respectiva, sin que esto excluya de las responsabilidades civiles y penales.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
----------------------------------	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

6. Responsabilidad en Prevención de Lavado de Activos

La Cooperativa deberá aplicar medidas conducentes cuando tengan conocimiento de la perpetración de una acción relacionado con las actividades provenientes de lavado de activos y financiamiento de delitos, estarán obligados a denunciar de éstos hechos a la Unidad de Análisis Financiera para los fines consiguientes.

El ejercicio de la acción penal será independiente de las sanciones civiles y administrativas.

Los integrantes de la Cooperativa deben evitar en forma directa o indirecta; los siguientes comportamientos inadecuados, sin perjuicio que se generen acciones administrativas, civiles o penales.

- a) Adquirir, transferir, poseer, administrar, utilizar, mantener, resguardar, entregar, transportar, convertir o beneficiarse de cualquier manera, de activos de origen ilícito.
- b) Ocultar, disimular o impedir la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito.
- c) Prestar su nombre o el de la Institución, para cometer los delitos tipificados en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- d) Organizar, gestionar, asesorar, participar o financiar el cometimiento de delitos tipificados en la Ley.
- e) Realizar, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos.
- f) Ingresar dinero de procedencia ilícita a la Cooperativa


7. Del conocimiento de la contraparte.

Los integrantes de la Cooperativa y cualquier otra persona que la represente en forma directa o indirecta, están comprometidos a aplicar todas las Políticas relacionadas a la prevención del Lavado de Activos determinadas en el “Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo”, relativas a las Políticas: “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Empleado”, “Conozca su Proveedor” “Conozca su Mercado” y “Conozca a su Corresponsal”, y se abstendrán de mantener relaciones comerciales con personas o empresas sindicadas, sentenciadas o encausadas por delitos tipificados en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

8. De las infracciones y sanciones

El Código de Ética y Comportamiento incluirá las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la COMISION ESPECIAL DE RESOLUCIONES DE CONFLICTOS.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública	Usado Interno	X	Restringido	Confidencial
----------------------------------	---------	---------------	---	-------------	--------------

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

CAPITULO XVI

ADHESIÓN Y CUMPLIMIENTO

Previo al ingreso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda. Toda persona que se incorpore debe cumplir con lo dispuesto en el Código de Ética.


Los directivos, gerente y empleados suscribirán una carta de compromiso en el formato entregado por la Gerencia en el cual expresarán su adhesión y promesa de cumplir fielmente y firmemente con lo acordado en el presente Código de Ética.

CAPITULO XVII

Glosario de Términos

- **Principios.** - Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta.
- **Valores.** - Son aprendizajes de conducta, aspectos subjetivos u opciones que definen las acciones de los individuos. Los valores son personales, pero pueden compartirse colectivamente a través de la identificación de los valores institucionales.
- **Verdad.** - Lo que se ajusta a la realidad.
- **Convivencia.** - Condición para el trabajo en equipo.
- **Equidad.** - disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece; justicia e imparcialidad en un trato o reparto.
- **Compromiso.** - obligación contraída o palabra dada
- **Eficacia.** - capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera
- **Eficiencia.** - Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Transparencia.** - lo que puede ser visto por todos
- **Respeto.** - Apreciar lo diferente.
- **Responsabilidad.** - Capacidad existente en todo sujeto activo para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	X	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>	
----------------------------------	----------------	--	--------------------	---	--------------------	--	---------------------	--

	TIPO DE PROCESO: Habilitante	CÓDIGO: GH.PR.MT.001
	MACROPROCESO: Planificación, Procesos y Calidad	FECHA: 30/05/2026
	PROCESO: Levantamiento/Actualización de procesos	VERSIÓN: 4.0
	CUSTODIO: Responsable de Planificación	PÁGINAS: 26

APROBACIÓN

El presente Código de Ética fue aprobada por la Asamblea General de Representantes, en Sesión Extraordinaria del 30 de mayo 2026, según Acta No. AGR-EX-2026-003.

<p>Dr. Juan Lenin Grefa Aguinda PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.</p>	<p>Lcda. Sara Vega SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.</p>
---	--

En calidad de secretaria de la Asamblea General de Representantes, certifico que, en Sesión Extraordinaria realizada el 30 de mayo del 2026, se aprueba el Código de Ética, según Acta No. AGR-EX-2026-003.

Lcda. Sara Vega
SECRETARIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	<i>Pública</i>		<i>Uso Interno</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Restringido</i>		<i>Confidencial</i>
---	----------------	--	--------------------	-------------------------------------	--------------------	--	---------------------