


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central figure of a man on horseback, holding a staff, surrounded by various heraldic symbols including a crown, a lion, and a castle. The Latin motto "CETERAS RBIS CONSPICUA CAROLINA ACADIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.


**DISEÑO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA FEDERACIÓN  
NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO,  
FENACOAC - MICOOPE, DE GUATEMALA**

Arlen Fabiola Contreras Estrada

Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios

Guatemala, abril 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central figure of a man in a turban and robe, possibly a saint or scholar, surrounded by various heraldic symbols including a crown, a lion, and a castle. The Latin motto "CETERAS URBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DISEÑO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA FEDERACIÓN  
NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO,  
FENACOAC - MICOOPE, DE GUATEMALA**

**Trabajo de Graduación**

**Presentado por**

Arlen Fabiola Contreras Estrada

Para optar al grado de

Maestra en Artes

Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios

Guatemala, abril 2012

**JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

|  |            |
|--|------------|
| ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph.D         | DECANO     |
| LIC. PABLO ERNESTO OLIVA SOTO, M.A.    | SECRETARIO |
| LICDA. LILIANA VIDES DE URIZAR         | VOCAL I    |
| DR. SERGIO ALEJANDRO MELGAR VALLADARES | VOCAL II   |
| LIC. LUIS ANTONIO GÁLVEZ SANCHINELLI   | VOCAL III  |
| BR. FAUSTO RENE BEBER GARCÍA           | VOCAL IV   |
| BR. CARLOS FRANCISCO PORRAS LÓPEZ      | VOCAL V    |

**CONSEJO ACADEMICO  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph.D.  
LICDA. VIVIAN MATTA DE GARCÍA MSc.  
DR. ROBERTO FLORES ARZÙ  
DR. JORGE ERWIN LÓPEZ GUTIÉRREZ  
LIC. FÉLIX RICARDO VÉLIZ FUENTES, MSc.

## Índice

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | Introducción .....                               | 1  |
| 2.   | Planteamiento del problema.....                  | 3  |
| 3.   | Justificación .....                              | 4  |
| 4.   | Marco teórico .....                              | 5  |
| 4.1. | Ética .....                                      | 5  |
| 4.2. | Ética y valores .....                            | 6  |
| 4.3. | Ética empresarial .....                          | 7  |
| 4.4. | Código de Ética .....                            | 9  |
| 4.5. | Elaboración del Código de Ética o Conducta ..... | 11 |
| 4.6. | Contenidos de un Código de Ética.....            | 12 |
| 4.7. | Pasos para elaborar un Código de Ética.....      | 16 |
| 4.8. | Implementación del Código de Ética.....          | 17 |
| 4.9. | Aspectos Legales .....                           | 21 |
| 5.   | Marco histórico.....                             | 30 |
| 5.1. | Cooperativas de Ahorro y Crédito.....            | 30 |
| 5.2. | FENACOAC.....                                    | 34 |
| 6.   | Objetivos.....                                   | 35 |
| 7.   | Metodología y técnicas de investigación .....    | 36 |
| 8.   | Resultados.....                                  | 37 |
| 8.1. | Resultados de la Encuesta .....                  | 37 |
| 8.2. | Resultados cualitativos .....                    | 43 |
| 8.3. | Código de Ética .....                            | 44 |
| 9.   | Discusión de los resultados.....                 | 71 |
| 10.  | Conclusiones .....                               | 73 |
| 11.  | Recomendaciones .....                            | 74 |
| 12.  | Bibliografía .....                               | 75 |
| 13.  | Anexos.....                                      | 77 |

## Índice de Ilustraciones

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1. Denominaciones que recibe un Código de Ética.....             | 11 |
| Ilustración 2. Temas del Código de Ética.....                                | 13 |
| Ilustración 3. Etapas a cumplir en el desarrollo de un Código de Ética. .... | 20 |

## Índice de Gráficas

|  |    |
|--|----|
| Gráfica 1. Ética es algo que.....  | 37 |
| Gráfica 2. ¿Cómo se sentiría su familia si conoce los criterios que utiliza para tomar decisiones?.....                        | 38 |
| Gráfica 3. En un país donde gran parte de instituciones no paga correctamente sus impuestos, usted pensaría que ser ético..... | 38 |
| Gráfica 4. La postura ética de una institución.....  | 39 |
| Gráfica 5. Cursos sobre ética.....   | 39 |
| Gráfica 6. Fenacoac cuenta con políticas de.....   | 40 |
| Gráfica 7. Expectativas en relación a.....   | 40 |
| Gráfica 8. MICOOPE cumple con las legislaciones.....   | 41 |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Orden de prioridad de las relaciones de la Cooperativa para los Colaboradores    | 41 |
| Tabla 2. Orden de prioridad de las relaciones de la Cooperativa para los Directivos ..... | 42 |

## Resumen ejecutivo

La ética institucional en las organizaciones es visualizada o estructurada en distintos rangos. El abordaje de Seitz es el que mejor se ajusta a nuestros propósitos pues abarca tres grandes áreas que son: colaboradores, ambiente laboral y consumidores. Esta concepción no únicamente toma en cuenta a la institución sino también a lo que la rodea, es decir, a la sociedad para la cual se trabaja. La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC–MICOOPE) debe considerar estos enfoques internos y externos, para demostrar su eficiencia y eficacia.

Este estudio se hace necesario debido a que la conducta de la institución debe basarse en la seriedad, honorabilidad y responsabilidad, atributos que aseguran respaldo y prestigio a la cooperativa, además le otorga solvencia moral para que pueda dirigirse apropiadamente.

Un Código de Ética no pretende abarcar todas las situaciones que al respecto se presenten con los colaboradores o en el trabajo diario, es sólo un medio de consulta para orientar el comportamiento ético. En caso existan dudas sobre alguna situación, es responsabilidad de los colaboradores consultar con su superior la forma de proceder.

El Código de Ética no sólo sirve de guía a la acción moral, sino que también mediante él, el personal declara su intención de cumplir con la sociedad y la institución, de servirla con lealtad y diligencia y de respetarse a sí misma. Por eso uno de los objetivos principales de su estructuración y observancia es que sea visto como un compromiso que la organización asume colectivamente y no sólo como un conjunto de obligaciones de los colaboradores ante la dirección.

Una vez que se tenga un Código de Ética aprobado por los Directivos de la Cooperativa, comenzará la etapa de difusión e implementación, en la que se tendrá que especificar un cronograma, para determinar quiénes participarán de la misma y qué recursos se van a utilizar.

Es de esperar que la existencia de un Código de Ética disminuya la incertidumbre, ya que se tiene claro cuál es el comportamiento a seguir por toda la organización. Además con su creación se crea la cultura organizacional en todos los niveles de la institución.

Para el diseño del Código de Ética se realizó el siguiente proceso: Se encuestó al azar a colaboradores y directivos sobre la opinión que poseen de Ética, dicha información fue complementada con entrevistas. En el diseño del documento se determinaron las normas, estándares de comportamiento, ética profesional y disposiciones de trabajo en la interrelación del personal con la Institución, asociados y comunidad de FENACOAC - MICOOPE. La validación se llevó a cabo con la colaboración de asesores legales de la institución y del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CentraRSE). Con los datos obtenidos, se planteó la mejora del diseño del Código de Ética que se aplica a todo el sistema MICOOPE.

El personal de MICOOPE muestra altas expectativas en relación a la creación e implementación del Código de Ética y manifestó diversas opiniones a considerar al momento de su diseño, esto es una ventaja para FENACOAC, debido a que se considera que su implementación será realizada con éxito.

# 1. Introducción

Para muchos filósofos un tema fundamental es cuestionarse ¿para qué vivo?, ¿qué voy a hacer con mi vida? Nos referimos al tema del fin del hombre, o del sentido de su vida. Este tema lo han tratado autores como Aristóteles, Tomás de Aquino y de manera distinta Víctor E. Frankl. A la ética le interesa ayudar a las personas a elaborar su plan de vida, sus objetivos, a encontrar sentido a su existencia para que sean felices.

La moral se inició en la época prehistórica, cuando los primeros grupos humanos empezaron a pelearse por un territorio, por la alimentación o por la posesión de cierto bien. Para que las personas no se mataran entre sí y para que no se acabaran las familias, se fueron estableciendo reglas de conducta entre los grupos. Como muchas personas no querían respetar las normas, se tuvieron que elaborar sanciones muy drásticas: "Ojo por ojo y diente por diente", dice el Antiguo Testamento, pero quizá el código más estricto sea el famoso Código de Hammurabi, que rigió en la antigua Mesopotamia. Algunas normas eran muy estrictas y llegaban a permitir quitar un ojo a quien le había sacado un ojo a su vecino, o matar a quien había matado. A menudo se le señala como el primer ejemplo del concepto jurídico de que algunas leyes son tan fundamentales que ni un rey tiene la capacidad de cambiarlas. Las leyes, escritas en piedra, eran inmutables. Este concepto pervive en la mayoría de los sistemas jurídicos modernos.

Dado que las sociedades humanas actuales son distintas y se han transformado con el paso del tiempo, la moral, como costumbre, también ha cambiado. Sin embargo, ciertas conductas han sido y son reprobadas por casi todos los grupos humanos; por ejemplo la traición, el robo, el asesinato y el fraude. También hay ciertas virtudes que se reconocen como importantes, a éstas se les ha llamado valores universales, precisamente porque hay coincidencia en considerarlas fundamentales. Entre estos valores están la justicia, la benevolencia, la piedad, la generosidad, la compasión, la paz, la tolerancia, la prudencia, entre otras. Estos valores forman parte de nuestro actuar, son un punto de referencia común para unificar criterios y orientar las acciones de todas las personas.

Este Código es la expresión del compromiso de todos los que laboran en el sistema por mantener los más altos niveles de desempeño y comportamiento orientando la forma de hacer negocios desde la honestidad, la ética, el profesionalismo y los valores de la institución. Además tiene el fin de conservar la eficiencia en el desarrollo de proyectos inmobiliarios que permitan el mejoramiento de los servicios. No pretende responder a todas las situaciones éticas que se presenten con los colaboradores o en el trabajo diario, es sólo un medio de consulta para orientar el comportamiento ético. En caso existan dudas sobre alguna situación, es responsabilidad de los colaboradores consultar con su superior la forma de proceder.

La conducta de la institución se basa en la seriedad, honorabilidad y responsabilidad, atributos que aseguran respaldo y prestigio, además otorga solvencia moral para dirigirla, fiscalizarla y administrarla apropiadamente.

Es fundamental que todos los colaboradores que conforman MICOOPE actúen siempre de forma ética, con los más altos principios y de acuerdo con las leyes, ya que el éxito de

la institución radica en el comportamiento y desempeño de cada uno de sus funcionarios. Por eso los códigos de ética son de suma importancia en las empresas guatemaltecas, sobre todo en el sector económico-financiero, debido a que se incrementa la confianza no únicamente de forma interna sino también hacia el exterior ya que los clientes, proveedores, inversionistas o asociados, al percibir que la institución cuenta con una cultura organizacional ética confían más en ella.



## **2. Planteamiento del problema**

En general nuestra sociedad acepta que la ética es un conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, ésta a su vez se ve influida por el contexto, situaciones coyunturales o bien por la propia subjetividad de la persona, estos factores la obligan a obrar de manera inapropiada.

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones de propiedad conjunta, democráticamente administradas; se constituyen de forma libre y voluntaria, por medio de la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras de sus miembros.

Sin embargo, el clima laboral se puede ver afectado por la falta de ética, es por eso que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, surge la necesidad de diseñar un Código de Ética para regular la conducta y comportamiento de sus colaboradores, debido a que actualmente no existe ese documento.

Es de suma importancia contar con un instrumento que determine, describa y sirva de guía moral al personal de MICOOPE para cumplir con quienes les rodean laboral y personalmente, tomando en cuenta los principios de honestidad, integridad y responsabilidad entre otros, para el engrandecimiento del sistema cooperativista.

### 3. Justificación

Un Código de Ética se hace necesario en esta época de pérdida de valores, y en las cooperativas de ahorro y crédito que se dedican a la intermediación financiera el impacto de esta guía es significativo debido a que su implementación establecerá estándares de ética, conducta y comportamiento con la finalidad de alinear a los colaboradores hacia el alcance de las metas y de esta forma transparentar las actividades diarias, logrando que los asociados se sientan apoyados contando con un respaldo que les garantiza seguridad de que sus activos están debidamente resguardados.

Es oportuno reconocer que la ética, en su concepto más puro, no debe ser objeto de una reglamentación. La necesidad de tener un Código, nace de la aplicación de las normas generales de conducta en la práctica diaria pues todos los actos humanos son regidos por ella, estas reglas escritas deben ser de aplicación general.

Para actuar éticamente no es necesario haber leído un código, pero la lectura del mismo es probable que ayude a ese propósito. Si alguien por carecer de la "actitud interna" transgrede el código, en algunos casos, puede que esto obedezca a factores fuera de su control.

El Código de Ética no crea por si la regla profesional, lo mismo que la escritura no crea el pensamiento, pero es su expresión. Las reglas profesionales no han nacido del código pero deben ser respetadas.

Hay que resaltar que un código traduce y subraya los principios de acción que escritos o no, se imponen a los colaboradores en cualquier lugar y circunstancia. Hace públicas y expresa las normas y principios a que debe ajustarse la conducta moral de los miembros o agentes de la profesión. No únicamente sirve de guía a la acción moral sino que también mediante él, el personal declara su intención de cumplir con la sociedad y la institución, de servirla con lealtad y diligencia y de respetarse a sí mismo.

## 4. Marco teórico

### 4.1. Ética

La ética es visualizada como una de las ramas más importantes de la filosofía. Está ligada estrechamente con conceptos como la moral, la cual es considerada su sinónimo, los valores y la cultura principalmente. Se destaca al momento de tomar decisiones porque “tiene que ver con el proceder de los hombre en relación a su conciencia y responsabilidad” (Gurría, 1996), además de su comportamiento.

“Los términos de ética y moral (ethos y mos moris), provienen de los griegos y de los romanos, ambas culturas identificaron estas palabras con la costumbre, y forman parte de las ciencias deontológicas, las cuales estudian a los seres humanos como deben ser” (Ramos, 2003).

Se debe considerar como moral “al conjunto de reglas, valores, prohibiciones y tabúes inculcados ya sea por las costumbres sociales, la religión o cualquier ideología” (Cañas, 1998).

La ética se ha definido tradicionalmente como la doctrina de las costumbres. Para Aristóteles, las virtudes éticas son las que se desenvuelven en la práctica y van encaminadas a la consecución de un fin, en tanto que las dianoéticas, son las virtudes propiamente intelectuales. A las primeras pertenecían las que servían para la realización del orden en la vida del estado: justicia, valor, amistad, etc. Su origen lo encontramos en las costumbres y los hábitos, por lo cual pueden llamarse virtudes de hábitos o tendencias. A las segundas pertenecen las virtudes fundamentales que son como principios de la ética, las virtudes de la inteligencia o de la razón: la sabiduría y la prudencia. Con el transcurrir del tiempo, evolucionó el sentido del vocablo y lo ético se ha identificado cada vez más con lo moral y la ética ha llegado a significar la ciencia que se ocupa de los objetos morales en todas sus formas, también es entendida como filosofía moral.

La ética como disciplina filosófica busca un “debe ser” que se ajuste a la naturaleza del hombre y que responda a las exigencias de los valores teóricamente universales (Grazziosi, 1977).

La ética es percibida por muchos autores de diversas maneras, su finalidad es encontrar el bien, estudiando los fundamentos, causas y razones de lo bueno y lo malo de la conducta humana. “Esto implica una reflexión de los actos morales y una revisión crítica sobre la validez de dicha conducta” (Cañas, 1998).

La ética se fundamenta en el principio: has por los demás lo que quieres que los demás hagan por ti. La ética es el arte de elegir libremente lo que más conviene para vivir bien (requiere de práctica y voluntad). Actuar éticamente por convicción frente a los clientes, proveedores, accionistas, colaboradores, competidores, estado, nos trae beneficios a largo plazo, con mejores oportunidades de negocios (Barua, 2002).

Connock & Johns (1995) dividen la ética en tres áreas:

1. La ética social consta de reglas que ayudan a que las personas puedan vivir civilizadamente, pueden variar de un grupo social a otro.

2. La ética trascendental que explica el concepto del bien, del mal y de la justicia. Esto se aplica equitativamente sin tomar en cuenta el grupo social, la demografía y/o la cultura.
3. La ética táctica que se basa en obedecer reglas y leyes para evitar infracciones o castigos. Generalmente se practica por conveniencia e intereses propios y no por la esencia del bien y del mal.

Existen reglas impuestas por la sociedad que juzgan lo correcto, lo incorrecto y lo que parece más justo. Igualmente, implementan leyes con las cuales se logra mantener el orden. En este sistema, se ven involucrados los intereses propios de la misma sociedad y el fin común.

Hunt & Vitell (1986) crean su propia división de la ética, la diferencia se encuentra en que no se toma en cuenta a la sociedad sino el beneficio individual (egoísmo ético) o el beneficio para un segmento específico (utilitarismo ético). Ambas divisiones de la ética son válidas ya que al combinarse forman un sistema completo en el que se desarrolla el comportamiento y la toma de decisiones, tanto individualmente como en sociedad.

Para englobar todo lo anterior, Orme & Ashton (2003) mencionan que la ética debe estar basada en estructuras, políticas y códigos o en un entendimiento general de las reglas. Aunque igualmente, es necesario contar con individuos que puedan diferenciar entre lo que está bien y mal, que sean capaces de tomar decisiones difíciles y suficientemente firmes para apegarse a ellas.

“La ética no solo no impide alcanzar el éxito en el mundo de la institución, sino que ayuda a desarrollar un verdadero liderazgo. Los conceptos que ofrece un enfoque humanista y ético de la institución permiten conocer mejor los anhelos y motivaciones de las personas que trabajan en ella, sus debilidades y virtudes, y esto a dirigirlas mejor” (Pérez López, 1998).

#### **4.2. Ética y valores**

“Los valores son convicciones básicas de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final opuesto”, debido a que “constituyen las bases para el entendimiento de las actitudes, motivaciones y porque influyen en nuestras percepciones” (Robbins, 1999).

Los valores se encuentran básicamente en la familia, en la institución y en la sociedad y no basta con tenerlos definidos sino que resulta indispensable verlos convertidos en hábitos operativos, arraigados en la gente (Vargas, 2003). Son la base donde la actitud y la conducta se crean jugando un rol muy importante en las acciones del comportamiento humano.

Aunque “los valores cambian en la geografía y en la historia; hubo un tiempo en el cual los valores estaban en relación directa con el pensamiento filosófico de la época” (Gurría, 1996), es así como en teoría, reflejan las características primordiales de adaptación en la sociedad.

Los valores igual que la ética, son reflejados principalmente al momento de tomar una decisión porque describen cómo debería comportarse una persona para poder

relacionarse con otras cuyos intereses son comunes. Cada persona va creando valores a lo largo de su vida y les da un orden dependiendo de la situación con la que se enfrente. Es decir, en una situación social donde los valores tienden a contradecirse, la persona debe ser capaz de decidir en ese momento a qué valor darle mayor prioridad. Cuando los valores se combinan, forman sistemas que se vuelven principios que guían a una persona en la evaluación de la toma de decisiones.

El orden de estos valores puede ser alterado de acuerdo con la variación de experiencias y prioridades de cada individuo; cuando estos valores despiertan sentimientos de culpa dependiendo de la decisión a tomar, estos pueden ser impuestos y no elegidos. Es aquí donde se crea un conflicto moral porque se violan las creencias, las actitudes y la conducta de cada persona.

Nuestros valores éticos no deben fundarse en mitos, rumores o imágenes, sino en conocimientos racionalmente cimentados. Muchas veces la persona considera que piensa por el solo hecho de seguir los dictados de la mayoría y no se percató que la sociedad, aún antes de que nazca, ya le ha escogido sus valores. Pero si es capaz de reexaminarlos para su eliminación, fortalecimiento o formación de nuevos, esto implica que también es capaz de pensar por sí mismo y de elaborar una ética o filosofía moral (Cañas, 1998).

Los valores tienen aspectos de conocimiento, afectivos y direccionales que cuando se integran crean juicios, preferencias y elecciones. Para originar una cultura basada en valores, se necesita elaborar estrategias que permitan el desarrollo humano y organizacional, punto clave en la resolución de dilemas éticos y factores esenciales al momento de tomar cualquier decisión.

Es innegable que los valores forman parte fundamental del desarrollo del ser humano ya que como se mencionó anteriormente, afectan su comportamiento en distintas situaciones y/o conflictos de la vida personal, en la sociedad, en el trabajo, etc., dando como resultado el fortalecimiento de sus creencias morales a partir de la experiencia.

### **4.3. Ética empresarial**

La ética en los negocios no se debe considerar como una opción para la organización sino como un requerimiento para alcanzar el éxito.

La ética empresarial es el conjunto de principios que guía las prácticas empresariales y que reflejan preocupación por la sociedad como un todo mientras se obtienen utilidades. Consiste en aplicar estándares de conducta moral que los miembros de una compañía deben seguir.

“Una institución ética gana en rentabilidad económica porque consigue una mayor fidelidad de clientes, mejora su posicionamiento de imagen ante los consumidores y los medios de comunicación, se distingue de su competencia y la compañía se identifica con la comunidad en la que opera” (García, 2003).

La ética en los negocios ha evolucionado debido a que se basa en las personas, se originó cuando las instituciones empezaron a preguntarse qué era lo más importante para la sociedad en la que trabajan. Por ello la responsabilidad que tienen las instituciones con

la sociedad, en el ámbito de la ética, es inmensa. De ahí el término de responsabilidad social, que es el grado de obligaciones morales atribuidas a las organizaciones, las cuales no deben causar peligro o daño alguno a la sociedad.

La ética empresarial en las organizaciones ha sido dividida en distintos rangos. A continuación se muestran dos de las divisiones más importantes. La primera es la que realizaron (Steinmann y Löhr 1998) que consta de tres niveles que envuelven a la institución, a su sistema político y a sus colaboradores. Para Seitz (2001), abarca tres grandes áreas: colaboradores, ambiente laboral y consumidores. Es aquí donde se puede observar lo mencionado anteriormente, no sólo se toma en cuenta a la institución sino también lo que la rodea, es decir, tomar en cuenta a la sociedad para la cual se trabaja.

Cada organización para poder tener una cultura sobre ética empresarial, necesita identificar tanto las normas como los valores individuales y organizacionales, de esta forma determina si estos valores serán promovidos para un buen comportamiento ético. Ambos tipos de valores son puntos clave en la dirección de una institución pues contribuyen al logro de los objetivos estratégicos y a la realización, tanto personal como profesional. Para convertir los valores en una ventaja competitiva, se propone:

- Establecer una estrategia para propiciar el desarrollo de los individuos a través de su ejercicio personal, aprender a aplicarlos en el trabajo profesional, generar un sentido de compromiso y pertenencia basado en la participación y crear una cultura de calidad, servicio, compromiso, respeto, justicia y equidad.

Sin unos colaboradores leales es imposible mantener una base de clientes leales. Se deben impulsar las comunicaciones excelentes y mejorar el hábito de escuchar, basándose en que nada "magnifica el efecto lealtad como la confianza engendrada por un intercambio honesto, directo y abierto de información e ideas" (Reichheld y Teal, 1996).

Los valores organizacionales proveen una guía sobre la cual se toman decisiones y ejecutan acciones que motivan al personal a dar su mayor esfuerzo para el bienestar de la institución. Se consideran ocho valores organizacionales: amor al trabajo, solidaridad, confianza en el potencial del hombre, sentido del humor, conceptualizar el trabajo como un arte, tendencia a la autonomía, calidad en el trabajo y visualizar al hombre básicamente como ser humano (Vargas, 2003).

En la práctica, muchas organizaciones aplican estas normas y valores con la creación de códigos de ética, para prevenir y detectar malas conductas, aunque uno de sus más grandes problemas es que no están dirigidos a corregir la conducta no ética por parte de los colaboradores. Los códigos de ética son instrumentos que deben explicar detalladamente cuál es el comportamiento apropiado para la institución, contemplan lo que se debe lograr financieramente de manera responsable para beneficio de la misma. Así, los ejecutivos empresariales señalan que la mejor acción ética será aquella que maximice las ganancias (Jones, 2003).

Al implantar valores organizacionales dentro de un Código de Ética, y no tomar en cuenta los valores individuales, es decir, aquellos de los colaboradores, será menos probable obtener una pauta en el mejoramiento de la conducta de los trabajadores. Estudios realizados recientemente confirman que en las organizaciones que adoptan códigos de ética, los colaboradores tienen mayor conciencia de los actos no éticos o ilegales de las operaciones de la institución.

Igualmente, algunas han optado por crear programas de entrenamiento que aseguren que en la toma de decisiones, los colaboradores tengan los niveles de conocimiento necesarios para elegir la mejor opción en beneficio de las operaciones de la institución, aunque ello no siempre sea la mejor opción con respecto a la moral. Para que éstos puedan ejercer una conducta moral responsable, necesitan tener ciertas aptitudes y habilidades que ayuden a no tomar decisiones de una forma deliberada.

Entonces, cuando se contrata personal, los candidatos deben ser evaluados con respecto a sus valores personales porque se ha reconocido en modelos para la toma de decisiones para las organizaciones que, los valores personales afectan el juicio ético y la conducta profesional de cada individuo. Cabe mencionar que algunas veces los valores no pueden ser elegidos sino impuestos, dependiendo de la situación.

Todo lo anterior implica un esfuerzo de las organizaciones para proveer los recursos necesarios que faciliten la toma de decisiones y ayudar a que las personas actúen de manera responsable. Dichos recursos son catalogados en cuatro ramas: información, capital, equipo y tiempo. Por consiguiente, si no existen estos recursos, la habilidad para actuar responsablemente se verá seriamente afectada.

#### **4.4. Código de Ética**

La ambigüedad sobre lo que es y no es ético llega a ser un problema para los colaboradores. Un Código de Ética es una declaración formal de los principales valores y normas a los que la organización espera que se adhieran sus colaboradores, es una opción para reducir esta ambigüedad. Casi 95% de las 500 compañías de la revista Fortune, especialmente conocida por su publicación de rankings de riqueza, mejores compañías para trabajar y todo tipo de estudios relacionados con el mundo de las finanzas, tienen códigos de conducta.

¿Cómo debe ser un Código de Ética? Se ha propuesto que los códigos sean lo bastante específicos para mostrar a los colaboradores el espíritu en el que se supone deben trabajar, pero lo suficientemente amplios para dar lugar a la libertad de juicio. En una investigación de los códigos de ética empresariales se encontró que su contenido correspondía a tres categorías:

1. Ser un miembro confiable de la organización
2. No hacer nada ilegal o impropio que dañe a la organización
3. Conducirse bien con los clientes

Los códigos de ética no siempre fomentan el comportamiento moral en las organizaciones; para asegurar el correcto comportamiento, deben comunicarse periódicamente a los colaboradores, en todos los niveles de la organización es conveniente reafirmar la importancia y el compromiso por su cumplimiento; en ese sentido debe disciplinarse en forma congruente a quienes lo infringen (Robbins y Coulter, 2005).

Los códigos de ética permiten a las instituciones incorporar e implementar a través de declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de una organización.

Estos documentos deben surgir como una parte integral de la cultura organizacional. Esta determina los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas de la institución,

los cuales se ven reflejados en la forma en que sus directores, gerentes o administradores la conducen, y cómo los colaboradores se desempeñan en la misma. Ver *Ilustración 1*. Recogen todos los elementos anteriormente enunciados y permiten a la organización contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta a respetarse tanto por los directivos y/o dueños, como por los colaboradores de una institución en sus acciones diarias.

El contenido de los códigos de conducta de las instituciones es sumamente variado y depende en gran medida de la cultura de la institución y del país al que pertenece. En líneas generales puede decirse que los códigos de conducta están referidos a cuestiones anti-corrupción, laborales, ambientales y legales básicas, como el rechazo de la esclavitud, el trabajo infantil, el cumplimiento de las normas ambientales de cada país, y en general el respeto a las leyes nacionales.

### **Ventajas de un Código de Ética**

- Enmarca la actuación de los colaboradores y orienta a la institución a actuar con imparcialidad.
- Indica las pautas de conducta y los criterios por los cuales se regirán todos los colaboradores de la organización al realizar acciones o tomar decisiones en el contexto de los negocios.
- Crea lealtad y colaboración de los colaboradores hacia la institución.
- Motiva a los colaboradores.
- Mejora la rentabilidad y reduce los costos funcionales.
- Protección de los intereses económicos.
- Previene conflictos ya que los temas se tratan internamente, antes que éstos estén regulados por la ley.
- Mejora la confianza de los inversionistas.
- Atrae a personas altamente calificadas.
- Mejora la imagen corporativa ante la sociedad.
- Entrega un mensaje sincero a los públicos interesados fuera de la institución.
- Desincentiva la corrupción en las compañías competidoras.

### **Desventajas**

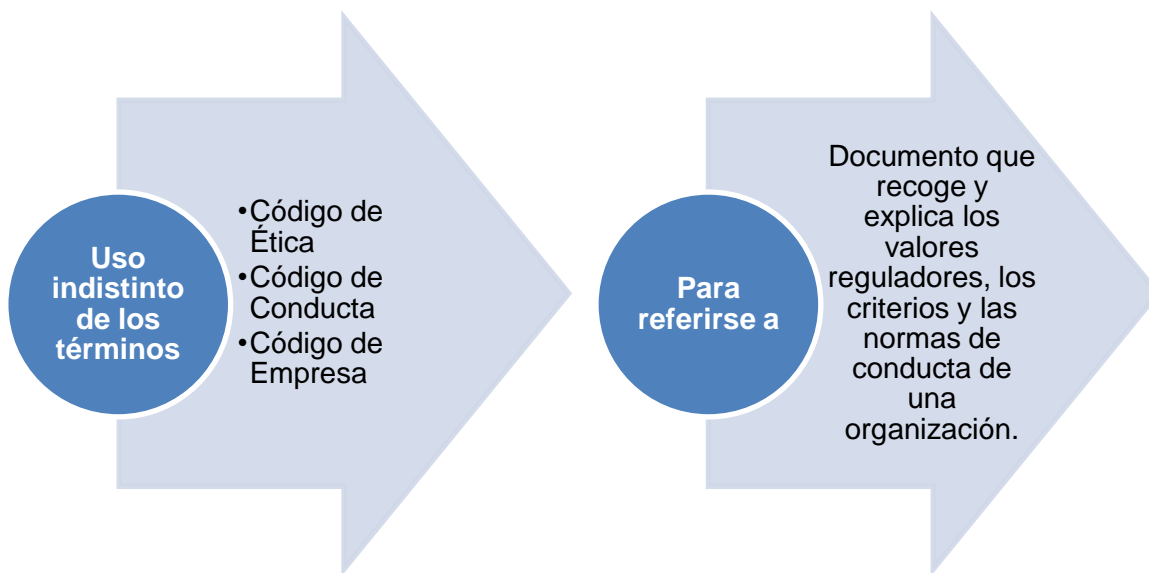
- Si no existe una adecuada forma para su difusión, genera conflictos con el personal.
- Si no está claramente definido existe la posibilidad de interpretar equivocadamente su significado, e incluso exceptuar las situaciones más obvias, que son a las que hacen referencia estos códigos. Una adecuada comprensión dependerán de la redacción y terminología apropiada.
- Muchos códigos son el fruto del pensamiento tecnológico de los países desarrollados que no tienen en cuenta diferencias en valores sociales y culturales.
- Pudieran no atender a los grandes temas éticos de justicia a los que nos enfrentamos en nuestro tiempo: desigualdad económica, desempleo, pobreza, racismo, opresión del tercer mundo (Calderón, Zaragoza, Espinoza, Zazueta y Valenzuela, 2009).

Evidentemente, el Código de Ética no debe constituirse en una repetición de disposiciones legales tampoco debe exagerarse la nota construyendo una especie de barrera que no deje espacio para la acción; sin ser restrictivo en exceso, tiene que ser una fuente permanente de consulta y auto-adiestramiento, tanto para los ejecutivos como para



el personal ubicado en otros niveles de la organización, ser conocido y respetado desde el momento en que el empleado ingrese a la institución (Barquero, 2001).

#### Ilustración 1. Denominaciones que recibe un Código de Ética



Fuente: Elaboración propia

#### 4.5. Elaboración del Código de Ética o Conducta

La elaboración del código deberá seguir los lineamientos provenientes de la casa matriz, de la Junta Directiva o de los propietarios de la institución. Este proceso deberá verse como una etapa que culmina con el compromiso de todos los miembros de la organización por su cumplimiento, y que al final reflejará la cultura organizacional de la misma.

Para la elaboración del Código de Ética empresarial se sugieren los siguientes seis pasos:

1. Integración del equipo líder del proceso para su elaboración.
2. Inducción para el equipo líder.
3. Estrategia de comunicación.
4. Redacción.
5. Mecanismos de funcionamiento y seguimiento.
6. Actualización periódica.

#### Método para establecer un Código de Ética

Sea cual fuere la naturaleza, tamaño o pretensión de la institución que desee crear y promover un código, el procedimiento es similar:

- **Liderazgo:** El factor más significativo al establecer una cultura ética en la institución es el ejemplo tenaz desde la alta dirección. Sin un apoyo decidido y sostenido de parte de los directivos, cualquier intento resultaría vano.

- **Selección, contratación y promoción de personal:** Todos los programas de esta área deben alinearse al esfuerzo por actuar éticamente.
- **Redacción y promulgación de un Código de Ética adecuado:** El primer paso en este proceso es que todos los actores participen en la redacción de los borradores del documento a promulgar.
- Debe ser claro y entendible para una persona promedio; comprensivo al indicar la amplitud de sus supuestos y obligatorio, especificando las consecuencias de actos impropios.
- **Comunicación:** Un paso decisivo es comunicar el código a todos los derechohabientes (*stakeholders*) involucrados; de ellos, los colaboradores de la compañía son especialmente importantes.
- **Entrenamiento permanente:** Proceder éticamente implica no sólo conocer los límites que marca un Código sino que exige conocer las razones por las que conviene y deben darse este tipo de conductas en la organización. Al recordarlos se envía la señal de que la organización piensa constantemente en la ética.
- **Refuerzo de actitudes éticas:** El contagio es un medio de aprendizaje. Por eso conviene exponer de manera abierta, en diversos foros de la organización, los ejemplos positivos dignos de emularse y, en su caso, los comportamientos negativos que han sido ocasión de sanciones (Calderón, Zaragoza, Espinoza, Zazueta y Valenzuela 2009).

En la práctica los Códigos deben intervenir en la regulación de las relaciones del personal, para que no exista discriminación entre ellos, fomentando la conducta honesta de los colaboradores incentivando la digna, de acuerdo con los patrones éticos de la sociedad y del ambiente de trabajo, creando la cordialidad de trato, la confianza y el respeto, independientemente de la posición jerárquica.

#### 4.6. Contenidos de un Código de Ética

Como una de las funciones de un Código de Ética es la de informar a los involucrados y establecer criterios de discriminación entre distintos tipos de conductas (prohibidas, deseadas, óptimas y obligatorias), es útil analizar los patrones que integran la moralidad empresarial para explicitar, a partir de ellos, las normas éticas que la institución considera válidas en su propio ámbito.

Los patrones de moralidad mencionados anteriormente son:

- Patrones respecto a la forma de ejercer y/o de distribuir el poder.
- Patrones respecto a las metas y propósitos de máxima importancia que se quieren alcanzar en la organización.
- Criterios y perfiles de selección del personal considerado “deseado” o “ideal” (sean gerentes o subalternos).
- Patrones para exigir y distribuir los esfuerzos, las cargas y/o las recompensas en los diversos estratos laborales.
- Patrones para establecer las sanciones por faltas cometidas y los premios por logros alcanzados.
- Patrones para valorar y respetar los acuerdos internos y las leyes externas.
- Patrones para valorar y respetar la dignidad de las personas.
- Patrones para contribuir al bien común de la sociedad.

De estos patrones éticos “de fondo” que conforman la “moralidad” de la institución, surgen temas concretos y particulares. A su vez, los patrones de moralidad inciden en la manera de resolver las temáticas. En la *Ilustración 2* pueden visualizarse cinco grandes áreas temáticas en las que se ve implicada la responsabilidad ética de la institución.

### Ilustración 2. Temas del Código de Ética



**Fuente:** Manual para elaborar Códigos de Ética Empresarial. (s.f.). Montevideo, Uruguay: DERES, Responsabilidad Social Empresarial.

Muchas veces existe falta de conocimiento respecto a la responsabilidad en torno a ciertos tópicos de las áreas temáticas medulares (un ejemplo puede ser el referido a los impactos y prácticas medioambientales), a continuación se detallan algunos problemas o dilemas éticos de particular incidencia en la práctica:

- Fraude en interés propio.
- Competencia desleal.
- Uso de violencia en publicidad o inducción de criterios contrarios a la dignidad de la persona / publicidad engañosa.
- Demora injustificada en el pago de facturas.
- Utilización de mano de obra infantil o ilegal.
- Irresponsabilidad ambiental.
- Soborno de autoridades de la administración pública.
- Discriminación de grupos étnicos, sociales, religiosos y políticos.
- Irresponsabilidad en la seguridad y la higiene de los trabajadores y de los productos.

- Lavado de dinero.
- Abuso de poder, acoso de cualquier tipo.
- **Relaciones de poder y de respeto intra institucional:** El activo más importante de la institución es el relacional. Dentro de éste, la relación que ella logre mantener con todo su personal es clave para llevar adelante la estrategia y alcanzar los objetivos trazados.

Si bien las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, no son menores sus aspiraciones de realización y desarrollo personal. El buen ambiente laboral es el primer desafío de una institución con vocación de responsabilidad social, ya que la auténtica forma de desarrollo de ésta es siempre desde adentro hacia afuera. Para lograrlo, es necesario contar con un buen ambiente físico, buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, bienestar familiar y social de los colaboradores. Todas estas condiciones protegen contra riesgos, estimulan la autoestima y el control de la propia salud y del ambiente laboral.

A lo anterior se debe agregar la eficiencia de sistemas y procesos de trabajo, la activa participación de los colaboradores en todos los aspectos de la organización, una excelente comunicación, la valorización del trabajo en equipo, el reconocimiento y un sistema de incentivos y premiaciones.

- **Relación con clientes y proveedores. Marketing responsable:** El cliente es la razón de ser de la institución. Satisfacer sus necesidades y expectativas, cautivarlo, ganar su fidelidad, son los objetivos de crecimiento y desarrollo dentro de un marco competitivo.

El proveedor, por su parte, se constituye en un poderoso socio estratégico y en la medida que de una respuesta acorde a las exigencias de calidad y cumplimiento de la institución, es vital para alcanzar los estándares fijados para la elaboración de los productos o servicios.

La actividad de la institución se desarrolla en el mercado. Éste posee una dinámica particular, determinada por los constantes cambios en las necesidades y deseos de los consumidores, la presencia de la competencia (directa, potencial, sustitutos) y el poder de negociación de los proveedores.

La entrada de nuevos competidores, la rivalidad entre los existentes, el poder de negociación de los proveedores y de los compradores y la amenaza de ingresos de productos sustitutos, conforman un escenario altamente competitivo.

El éxito de la estrategia empresarial dependerá de cuán efectivamente pueda manejar los cambios. Esto significa una estrategia fundamentada en valores éticos que la institución podrá formular en su Código.

- **Relación con la sociedad, grupos sociales particulares, comunidades específicas:** La institución tiene su razón de ser en la sociedad que le da origen. Por su parte esta última se expresa en términos de comunidad, en la medida en que sus integrantes comparten elementos en común: idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, ubicación geográfica, estatus social, roles, etc.

Uno de sus propósitos es la búsqueda de objetivos como el bien común, la felicidad y la prosperidad, entre otros. Desde el punto de vista de la institución, la comunidad incluye también la existencia de distintos grupos o actores sociales, económicos y políticos clave, que inciden en la vida cotidiana, en un entorno determinado.

En ese sentido la institución puede y debe planificar y ejecutar acciones que aumenten los efectos positivos y minimicen los negativos hacia la comunidad. Un camino para el encuentro de la institución con su comunidad consiste en impulsar proyectos y planes periódicos y con visión de largo plazo, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, atendiendo a sus necesidades.

- **Cumplimiento de las leyes y relación con instituciones estatales:** Las relaciones entre instituciones y Gobierno (sea nacional o regional), hoy en día, son cada vez más trascendentes. Las regulaciones y políticas de un gobierno afectan o impactan con mayor frecuencia en las actividades de una institución. Esta realidad hace que la colaboración con el Gobierno sea parte importante de su estrategia.

Específicamente, el desarrollo de relaciones constructivas con el Gobierno y con líderes políticos, que contribuyan al diseño de políticas públicas o al perfeccionamiento de las ya existentes, es una práctica de responsabilidad social empresarial.

Además, la institución puede sugerir mejoras para la eficiencia de las instituciones públicas vinculadas a su actividad y participar en la solución de problemas sociales, mediante el trabajo conjunto con el Gobierno (en proyectos de educación, infraestructura, seguridad, vivienda y otros temas de interés de la comunidad donde opera).

Otro aspecto de esas relaciones lo constituyen los contratos con empresas públicas o directamente con el propio Estado. Este es un punto en el que la institución debe pronunciarse para establecer las conductas esperadas por parte de sus colaboradores, en esta área.

- **Medio ambiente:** La institución desarrolla su actividad en un medio ambiente que comparte con la comunidad en su conjunto.

Tanto ella institución como sus grupos de interés tienen derecho a vivir en él y compartirlo de manera que preserve la salud y la calidad de vida de todos. Es pues, obligación ética y moral de la institución mantener un medio ambiente sano, minimizando al máximo sus impactos negativos, haciendo uso adecuado de los recursos naturales, controlando la contaminación, manejando eficazmente los desechos y el ciclo de vida de los productos.

Controlar la contaminación del aire y agua y los desechos sólidos, conservar y economizar la energía y otros recursos, minimizar los efectos negativos producidos desde distintas formas, son algunas de las responsabilidades exigidas a la institución. A ello la obligan valores como el respeto, la integridad y la solidaridad que la comprometen a trabajar por un mundo sustentable.

## **4.7. Pasos para elaborar un Código de Ética**

### **Decisión de la alta dirección**

Todo camino para la estructuración de un Código de Ética tiene como punto de partida la decisión de la Alta Dirección para dar comienzo a un proceso de esta naturaleza, deberá preverse una ocasión propicia para anunciar tal decisión. El mensaje de los directivos fijará la postura de la organización hacia el compromiso ético, transmitiendo la importancia de su cumplimiento para la organización, así como para los colaboradores y el resto de los grupos de interés.

La dirección es quien debe presentar la iniciativa para la generación de este documento, compartiendo su interés en desarrollar estos temas con el área responsable, y convocar a participar a otras áreas afines o partes interesadas.

### **A quién aplica**

Se debe definir quiénes son las personas que se espera cumplan con los valores éticos (trabajadores, proveedores, instituciones terciarizadas, etc.).

Una definición frecuente de colaborador es la que incluye a todo aquel individuo que por el desarrollo habitual de sus tareas toma decisiones o realiza acciones que producen efectos en todos aquellos que se relacionan con la institución. El alcance de dicha definición constituye un primer paso para reflexionar sobre quiénes son los destinatarios de un Código de Ética.

### **Conformación de un equipo que lo dinamice**

El área o equipo que tome el tema deberá planificar las acciones a realizar y establecer un cronograma de trabajo. Esta instancia definirá a qué personas, tanto dentro como fuera de la organización, se invitará a trabajar en el proyecto, este equipo será responsable de la definición de los temas, plazos, recursos económicos a considerar en cada etapa, etc.

En el armado de los grupos se recomienda que no sean muy numerosos (máximo 10 personas) y que se designe a un responsable.

### **Instancias de sensibilización y participación en la elaboración**

Es adecuado generar una serie de talleres de sensibilización para los integrantes de la organización, con el objetivo de propiciar instancias de intercambio y discusión sobre casos prácticos que pueden ocurrir en la institución, y considerar cuál debería de ser la posición a adoptar.

La Visión, Misión y Valores, deben estar presentes en su contenido. Además, se recomienda incluir otros documentos que pueden servir como insumo (reglamentos internos, declaraciones, etc.).

### **Recopilación de insumos y redacción provisoria**

Cumplidas las fases anteriores, se pasa a la siguiente etapa que consiste en la conformación de un equipo, más reducido en su integración, abocado a la redacción del Código. Los integrantes de este grupo de trabajo tendrán facultades para seleccionar los insumos recibidos y redactar los contenidos del Código de Conducta.

No hay normas o estándares de redacción para un Código de Conducta o Ética. Cada organización deberá desarrollarlo de acuerdo a sus necesidades y a las de sus

*stakeholders*. Se recomienda seguir algunas pautas de redacción en la creación o modificación de un Código:

- El lenguaje del deberá ser simple, conciso y fácilmente entendible por todos aquellos a quienes alcance.
- Debe ser un documento práctico y de fácil acceso y disponibilidad para quienes esté dirigido.
- Estar respaldado por otros instrumentos gerenciales tales como manuales de políticas, procedimientos, ejemplos prácticos, etc.
- Es recomendable investigar si el sector, cámara o asociación al que pertenece la institución, posee algún Código específico que contenga información a incorporar.

### **Consultas multisectoriales**

Una vez redactada una primera versión del Código, deberá hacerse una nueva ronda de consultas a todos los niveles, para recoger los aportes y correcciones, antes de su redacción final.

### **Consulta a profesionales**

El documento borrador se deberá compartir con los asesores legales de la institución, así como con personas u organizaciones idóneas en el tema como CentraRSE.

Se recomienda que sea revisado por los asesores legales a efecto de lograr coherencia con algunas definiciones que se encuentran en distintas disciplinas del Derecho (por ejemplo: conflicto de interés, protección de información, acoso sexual, competencia desleal, entre otros).

## **4.8. Implementación del Código de Ética**

Una vez elaborado el Código de Ética se debe dar a conocer, explicar por qué la institución lo implementa y de qué forma debe ser utilizado.

Debe considerarse que en el proceso de elaboración no participaron todas las personas de la organización, sino solamente algunos niveles. Por lo tanto, la comunicación juega un rol fundamental para que el Código cumpla las funciones para las que fue creado.

### **Aprobación organizacional**

La aprobación debe ser solemne y pública, anunciada previamente y celebrada.

Como primera acción es deseable que el Código se difunda a través de un mensaje de la Dirección. Este mensaje debe transmitir el espíritu que animó su elaboración y el significado que tiene para la institución. Debe estimular a cumplirlo de una manera positiva y motivadora, y comunicar el compromiso de la Dirección a seguir sus preceptos. Es importante tomar en cuenta la cultura existente en la institución para que el mensaje sea acorde a la misma.

Previo a la entrada en vigencia del Código, se recomienda firmar una hoja de adhesión a su contenido por cada uno de los integrantes de la institución.

La importancia de este hecho debe ser destacada de manera notoria y pública, dentro de la institución. El objetivo principal es que el Código sea visto como un compromiso que la

organización asume colectivamente y no sólo como un conjunto de obligaciones de los colaboradores ante la dirección.

### **Difusión inicial / Comunicación**

Una vez que se tenga el Código de Ética aprobado por la Dirección de la institución, comenzará la etapa de difusión en la que se tendrá que especificar un cronograma determinando quiénes participarán y qué recursos se van a utilizar.

Para las instancias de difusión, y a los efectos de que el Código se entienda como una herramienta útil y no una simple sucesión de enunciados, se recomienda basarse en casos prácticos que se presentan en la institución. Si esto no es posible, se debería trabajar en casos hipotéticos que sean fácilmente trasladables a la realidad propia de la institución.

Los casos y ejemplos deberán ilustrar las mejores prácticas y propiciar el intercambio de ideas en torno a valores, conductas deseables, decisiones correctas e incorrectas, etc.

Puede ser de utilidad, de acuerdo al público con el que se trabaje en la difusión, revelar posibles casos públicos o conocidos sobre los que pueda tener lugar el debate respecto a las decisiones y conductas tomadas, así como sobre las consecuencias de ellas.

Se deberán definir las formas de divulgación:

- Presencial (talleres o reuniones).
- Comunicados organizacionales (carteleros, boletines internos, etc.).
- Digital (correos electrónicos, intranet, etc.).

Este proceso y el tipo de comunicación, dependerán de las características de cada organización, de los destinatarios y de los antecedentes en comunicación interna que tenga la institución.

Al determinar las instancias se deberán tener en cuenta distintas características referidas a los colaboradores tales como nivel socio-cultural y educativo, posibles aspectos arraigados en la comunidad, etc.

### **Comunicación externa**

La institución debería comunicar a la comunidad y a los demás grupos de interés (*stakeholders*) el compromiso de la organización con sus valores y su Código. Algunas de los posibles mecanismos son:

- Incluir en su sitio *web* un *link* que permita a los usuarios acceder (y eventualmente descargar) el Código de Ética. Adicionalmente, la institución puede incluir artículos vinculados a la temática e información sobre casos reales que ilustren su cumplimiento.
- Enviar una copia del Código a los integrantes de su cadena de valor (proveedores, distribuidores, clientes, etc.). En este caso se recomienda que vaya acompañado de una carta firmada por la Dirección de la institución, expresando el compromiso de la organización respecto al cumplimiento del Código en sus relaciones comerciales.



### **Mecanismos para fomentar y controlar el cumplimiento del código**

Como toda norma o estándar de comportamiento, es necesario que el Código de Ética tenga mecanismos claros para fomentar y controlar su cumplimiento, de forma tal que se favorezca la creación de un clima organizacional ético.

En este sentido, se deben introducir en el Código de Ética:

- Criterios y herramientas para solucionar inquietudes o cuestionamientos acerca de la aplicación de los enunciados, así como los canales para realizar denuncias sobre incumplimiento.

Al respecto existen diversas alternativas. Entre las más comunes, se destacan:

- Sección de preguntas frecuentes.
- Buzón, dirección de correo electrónico, etc.

En todos los casos los mecanismos deben ser muy claros en cuanto a asegurar el anonimato del consultante.

- Criterios y mecanismos para establecer corrección y sanciones a aquellos comportamientos considerados indebidos.

Cada organización estructura estos mecanismos de acuerdo a su cultura y mejores prácticas organizacionales. No obstante, dependerá de:

- Las personas involucradas y su reconocimiento por parte de los colaboradores.
- Lo abiertos, confiables y confidenciales que sean los canales de comunicación.
- Lo íntegro, confiable y confidencial que sea el proceso de análisis de los comportamientos indebidos y la decisión de tomar acciones y/o sanciones.
- La comunicación ulterior que se haga de los resultados del proceso.

¿Qué hacer con las consultas recibidas?

Todas las consultas deberían ser respondidas y aclaradas. Esto fortalece la credibilidad del Código y también de los mecanismos desarrollados.

Además, muchas instituciones han adoptado la modalidad de comunicar internamente, información respecto a:

- La cantidad de consultas recibidas sobre temas incluidos en el Código.
- Ejemplos concretos de resolución de incidentes.

### **Mecanismos de revisión y actualización**

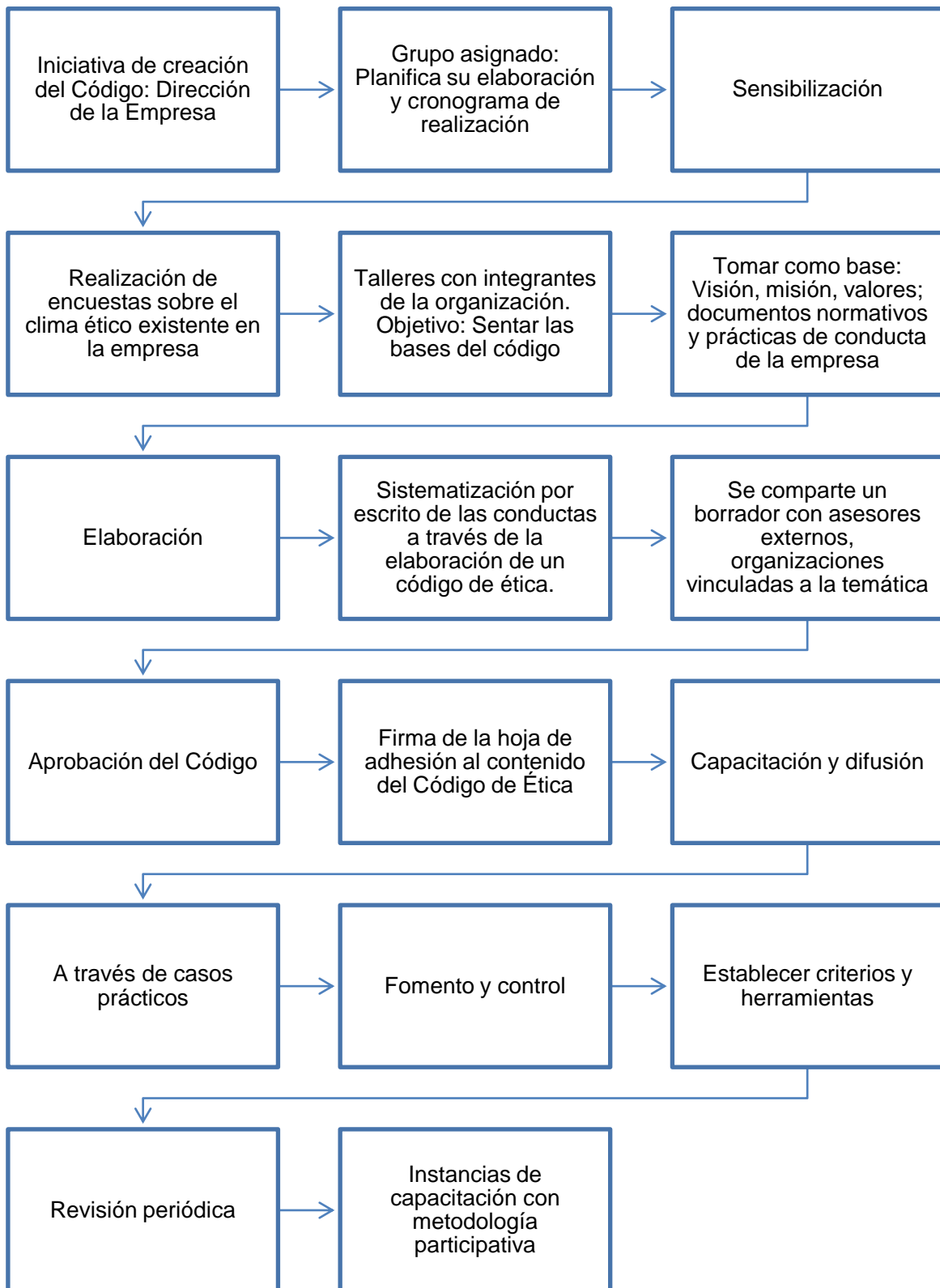
El proceso de elaboración del Código de Ética deberá diseñarse según las características propias de la institución.

A su vez, es necesario realizar una revisión periódica del mismo a través de cuestionarios, consultas puntuales, grupos de discusión e instancias de intercambio que permitan recabar las ideas (talleres, reuniones, etc.).

Luego de cada revisión se deberá comunicar a todos los integrantes de la organización la existencia de la nueva versión incluyendo la fecha de su actualización.

La *Ilustración 3* permite visualizar las etapas a cumplir en el desarrollo de un Código de Ética en la institución.

**Ilustración 3. Etapas a cumplir en el desarrollo de un Código de Ética.**



Fuente: CentraRSE

## **4.9. Aspectos Legales**

En Guatemala se cuenta con una legislación cooperativa apropiada y orientada a impulsar el movimiento cooperativo, sin embargo es necesario un análisis más profundo de cada una de las leyes que se relacionan con esta actividad. La legislación aplicable a las cooperativas es la siguiente:

### **4.9.1. Constitución Política de la República de Guatemala**

En nuestra Constitución Política, está tipificado lo relacionado con las cooperativas, en los artículos 67 y 119, literal e).

Artículo 67. Protección a las tierras y las cooperativas agrícolas indígenas. Las tierras de las cooperativas, comunidades indígenas o cualesquiera otras formas de tenencia comunal o colectiva de propiedad agraria, así como el patrimonio familiar y vivienda popular, gozarán de protección especial del estado, de asistencia crediticia y de técnica preferencial, que garanticen su posesión y desarrollo, a fin de asegurar a todos los habitantes una mejor calidad de vida.

Las comunidades indígenas y otras que tengan tierras que históricamente les pertenecen y que tradicionalmente han administrado en forma especial, mantendrán ese sistema.

Artículo 119. Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del estado...

e) Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria.

### **4.9.2. Ley General de Cooperativas**

Esta Ley está contemplada en el Decreto Número 82-78, dicta en su título primero generalidades de las cooperativas, tales como los principios de integración, incentivos fiscales, y fiscalización. Así mismo en el título segundo se enfoca el papel que juega el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) como ente controlador, y el tercer título abarca las actividades de fiscalización y demás acciones realizadas por la Inspección General de Cooperativas (INGECOP). Entre sus principales artículos podemos mencionar:

Artículo 4o. Principios. Las cooperativas para tener la consideración como tales, deberán cumplir los principios siguientes:

- a. No perseguir fines de lucro, sino de servicio a sus asociados.
- b. Ser de duración indefinida y de capital variable, formado por aportaciones nominativas de igual valor, transferibles sólo entre los asociados.
- c. Distribuir los excedentes y las pérdidas en proporción a la participación de cada asociado en las actividades de la cooperativa.
- d. Establecer un fondo de reserva irrepartible entre los asociados.

La literal c), en lo que a la distribución de excedentes se refiere se vio afectado temporalmente el principio, debido a la emisión de la ley del Impuesto a Empresas Mercantiles y Agropecuarias (IEMA) así como el Impuesto Sobre Productos Financieros (IPF), las cuales dictan en el artículo No. 5 literal c) y 9 literal b) respectivamente, que están exentas de este impuesto todas las cooperativas siempre y cuando no repartan excedentes o utilidades.

Las Federaciones, Confederación y Centrales de Servicios se definen en la Ley, de la siguiente forma:

Artículo 15. Federaciones. Las Federaciones son cooperativas de segundo grado, formadas por dos o más cooperativas de primer grado, que se dediquen a actividades semejantes.

Artículo 16. Confederación. La Confederación es una cooperativa de tercer grado, integrada por dos o más Federaciones de una misma actividad económica. Las confederaciones tendrán carácter representativo de los sectores a los cuales pertenezcan sus afiliados.

Artículo 17. Régimen Aplicable. Las Federaciones y Confederación serán consideradas como asociaciones cooperativas, por lo tanto son válidas para ellas las disposiciones de constitución que le sean aplicables, así como los derechos y obligaciones contenidos en el régimen de protección señalados en la presente ley.

Artículo 18. Centrales de Servicio. Las Federaciones podrán formar centrales de servicio, con el objeto de desarrollar proyectos económicos y prestación de servicios, con aportaciones de sus integrantes. Para su constitución será suficiente la fórmula contractual.

La protección estatal, la fiscalización y la creación del INACOP se indican en los siguientes artículos de la ley:

Artículo 23. Incentivos Fiscales y Ayudas Especiales. Las Cooperativas gozan de la protección del Estado que proporcionará la ayuda técnica y financiera necesaria, y especialmente lo siguiente:

- a. Exención total del impuesto de papel sellado y timbres fiscales.
- b. Exención del impuesto sobre compra-venta, permuta y adjudicación de inmuebles, herencias, legados y donaciones, cuando sean destinados a los fines de las cooperativas.
- c. Exoneración de impuestos, derechos, tasas y sobrecargos en las importaciones de maquinaria, vehículos de trabajo, herramientas, instrumentos, insumos, equipo y material educativo, sementales y enseres de trabajo agrícola, ganadero, industrial o artesanal, siempre que no se manufacturen en el país o en el área centroamericana.

Esta exoneración será aplicada en cada caso por el Ministerio de Economía, previo dictamen favorable del INACOP, comunicada al Ministerio de Finanzas para los efectos aduanales; y

- d. Las oficinas, empresas y funcionarios del Estado, de las municipalidades e instituciones autónomas o descentralizadas tramitarán con la mayor celeridad todo asunto o gestión pertinente a las cooperativas, prestándole apoyo y auxilios.

Artículo 26. Fiscalización. Las cooperativas, federaciones y confederación estarán sujetas a la fiscalización del estado, el cual, la ejercerá a través del INGECOP, adscrita al INACOP.

Artículo 27. Régimen de Fiscalización. Para que la INGECOP pueda cumplir a cabalidad su función, las entidades cooperativas están obligadas a:

- a. Adoptar las normas contables que establezca la INGECOP;
- b. Llevar los libros de actas y registros contables autorizados por la INGECOP;
- c. Enviar las nóminas de las personas electas para los distintos órganos de la cooperativa, dentro de los diez (10) días de la elección; y
- d. Remitir a la Inspección, dentro de los treinta (30) días de celebrada la Asamblea Ordinaria Anual la memoria de labores y los estados financieros del ejercicio.

La creación del INACOP está regulada en el artículo siguiente:

Artículo 31. Creación. Con carácter de entidad estatal descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, se crea el INACOP cuya denominación abreviada será INACOP. Tendrá duración indefinida y su domicilio será el que determine el Organismo Ejecutivo en el reglamento de la presente ley.

#### **4.9.3. Reglamento de la Ley General de Cooperativas**

Artículo 10. Naturaleza de las Cooperativas. Las cooperativas deberán proyectar la prestación de servicios a sus asociados. Sin embargo, en razón del interés social y bienestar colectivo, INACOP, podrá autorizar en cada caso, si lo estima conveniente, que los servicios se extiendan a otros sectores. Cuando las cooperativas o federaciones de las mismas obtengan la autorización a que se refiere el párrafo anterior, los excedentes que se generen se aplicarán a la reserva irrepartible.

El patrimonio cooperativo estará integrado según lo indica el artículo siguiente:

Artículo 23. Régimen Económico. Las cooperativas para su desarrollo y expansión, deberán contar con medios económicos constituidos principalmente:

- a. Con el capital cooperativo, de naturaleza variable, representado por aportaciones con valor nominal;
- b. Las reservas en los porcentajes que se fijan en los estatutos;
- c. Las contribuciones ordinarias y extraordinarias de los asociados;
- d. Los préstamos, donativos, subvenciones que obtuvieren de entidades públicas o privadas; y
- e. Cualesquiera otros bienes, derechos o acciones que adquiera a título gratuito u oneroso, siempre que con ello no se limite la soberanía de la cooperativa.  
(Reglamento de la Ley General de Cooperativas)

Estatutos Uniformes para Cooperativas:

En el artículo 10 de la Ley General de Cooperativas se establecen los requisitos mínimos que deben contener los Estatutos de una Cooperativa; el artículo 11 de la misma Ley, indica que el INACOP formulará los estatutos uniformes para cada uno de los tipos de cooperativa.

#### **4.9.4. Estatutos**

Los estatutos de las cooperativas contienen las normas específicas de cada una de ellas, se establecen principalmente como el instrumento de constitución, mostrando su naturaleza, objeto, organización y forma de operación. Dichos estatutos deben ser previamente autorizados por el INACOP.

#### **4.9.5. Ley del Impuesto al Valor Agregado**

En esta Ley las exenciones para las cooperativas están definidas en cuanto a las importaciones y a las operaciones que se realicen localmente, de acuerdo al artículo 7.

Artículo 7, De las exenciones generales. (Reformado por el Artículo 4 del Decreto 60-94 del Congreso de la República –C.R.-) Están exentos del impuesto establecido en esta ley: Las importaciones de bienes muebles efectuadas por:

- a. (Reformado por el Artículo 4 del Decreto 142-96 del C.R.) Las cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas, legalmente constituidas y registradas, cuando se trate de maquinaria, equipo y otros bienes de capital directa y exclusivamente relacionados con la actividad o servicio de la cooperativa, federación o confederación.

Para los efectos de la literal a) anterior, se debe solicitar dicha exención al Ministerio de Economía, previo dictamen favorable del INACOP para que el Ministerio de Finanzas Públicas otorgue la franquicia correspondiente, acreditando en forma auténtica su derecho a la exención.

En el mismo artículo de la Ley, numeral 5, se indica cuándo están o no exentas las operaciones que realizan las cooperativas, así como el tratamiento del impuesto pagado a sus proveedores, estableciendo en qué momento se considera costo para la cooperativa o cuando se toma como crédito fiscal parcialmente, determinándolo en proporción a las ventas o servicios prestados en el periodo, con terceros (no asociados).

El numeral 5) indicado, establece lo siguiente:

5. Las cooperativas no cargarán el impuesto al valor agregado (IVA) cuando efectúen operaciones de venta y prestación de servicios con sus asociados, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederaciones de cooperativas.

En sus operaciones con terceros deben cargar el impuesto correspondiente. El impuesto pagado por las cooperativas a sus proveedores, forma parte del crédito fiscal.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito están exentos los servicios que prestan, tanto a sus asociados como a terceros.

De conformidad con el Reglamento del Impuesto al Valor Agregado Acuerdo Gubernativo 311-97, respecto a las exenciones, indica:

Artículo 9. De conformidad con el artículo 7, numerales del 2 al 13, de la ley, las personas y entidades en ellos enumeradas están exentas de cargar el impuesto en las operaciones de venta o prestación de servicios a que se refieren dichos numerales. Y deben pagar el impuesto en la adquisición de los bienes y servicios que utilicen para el desarrollo de sus actividades.

Artículo 11. Para los efectos del artículo 7, numeral 5 de la Ley, las cooperativas que realicen operaciones de ventas o prestaciones de servicios, exclusivamente con sus asociados, cooperativas, federaciones, centrales de servicios y confederaciones de cooperativas, no cargarán el impuesto en dichas operaciones. El impuesto que paguen en la compra de bienes o prestación de servicios, formará parte del costo de adquisición de

los mismos, por tratarse de actividad exenta. En este caso, las cooperativas no deberán inscribirse como contribuyentes.

Las cooperativas que también realicen operaciones con terceros, deberán cargar el impuesto únicamente en las operaciones de ventas o prestaciones de servicios que realicen con éstos. En este caso, deberán inscribirse como contribuyentes del impuesto.

En consecuencia, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley, el impuesto que paguen a sus proveedores deberán distribuirlo proporcionalmente entre el total de ventas y prestaciones de servicios gravados (con terceros) y exentos. En la declaración mensual deberán consignar, como crédito fiscal, únicamente, la proporción que corresponde a las ventas o prestaciones de servicios gravados.

Artículo 37. De los libros de compras y de ventas. Independientemente de las obligaciones que establece el Código de Comercio en cuanto a la contabilidad mercantil, los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otros de ventas y servicios prestados. El reglamento indicará la forma y condiciones que deberán reunir tales libros que podrán ser llevados en forma manual o computarizada.

Artículo 52. De la facturación por cuenta del vendedor. (Reformado por el Artículo 25 del Decreto 142-96 del C.R.) Cuando un contribuyente adquiera bienes o servicios de personas individuales que, por la naturaleza de sus actividades o cualquier otra circunstancia, no extiendan o no le entreguen las facturas correspondientes, deberá emitir una factura especial por cuenta del vendedor o prestador del servicio, y le retendrá el impuesto respectivo.

NOTA: En el caso de este artículo se pueden presentar dos situaciones, una en la que al prestador del servicio se le descuenta el impuesto y otra en la que el beneficiario o cliente lo absorbe, incrementando así el gasto causado, esto dependerá de cómo se haya pactado el intercambio del bien o servicio.

#### **4.9.6. Ley del Impuesto Sobre la Renta**

En esta Ley las exenciones para las cooperativas están limitadas a las rentas que obtienen por transacciones con sus asociados y con otras cooperativas o federaciones, no así las que perciben en operaciones realizadas con terceros.

Artículo 6. Rentas exentas. Están exentas del impuesto:

q) Las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados, y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas. Sin embargo, las rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros pagarán el impuesto establecido en esta Ley.

Reglamento

Artículo 6. Acreditamiento de la base legal. Las personas a que se refieren los incisos c), d), e), o) y q) del artículo 6 de la Ley, deben acreditar ante la Dirección, la situación que justifique aplicar la disposición legal que establece la exención correspondiente.

Dicha acreditación se deberá hacer efectiva dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se concrete la situación que justifica aplicar la exención.

#### Retenciones del impuesto

En lo que a retenciones del Impuesto Sobre la Renta se refiere, las cooperativas deberán efectuarlas en los siguientes casos:

- .. Cuando una cooperativa emite factura especial conforme lo establece la ley del Impuesto al Valor Agregado, está obligada a retener impuesto sobre la renta con carácter definitivo, de acuerdo al artículo 31 de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- .. Cuando una cooperativa pague o acredite remuneraciones a personal en relación de dependencia, sean permanentes o eventuales, deben retener el impuesto sobre la renta cuando corresponda y de conformidad con los artículos 37, 41, 57, 67, 68 y 70 de la ley, y artículos 13, 31, 33, 35 y 39 del Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- .. Cuando una cooperativa pague o acredite en cuenta a contribuyentes domiciliados en Guatemala, por servicios técnicos, profesionales o científicos, servicios de transporte, arrendamientos de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con el artículo 64 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, está obligada a retener el 5%.

#### **4.9.7. Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros**

Creará un impuesto específico que grava los ingresos por intereses de cualquier naturaleza que se paguen o acrediten a personas individuales o jurídicas, domiciliadas en Guatemala, no sujetas a fiscalización por la Superintendencia de Bancos.

En el caso particular de las cooperativas, se debe tener mucho cuidado debido a las operaciones que realiza, evaluando en qué momento están o no exentas de efectuar la retención de este impuesto.

Artículo 9. De las exenciones. Están exentos del impuesto que establece esta ley:

b) Las asociaciones, fundaciones, cooperativas, los centros educativos y culturales, asociaciones deportivas, gremiales, sindicales, profesionales, partidos políticos, y demás entidades religiosas y de servicio, sociales o científicas, todas legalmente autorizadas, siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio se destine exclusivamente a los fines de su creación y en ningún caso distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus integrantes.

#### **4.9.8. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos**

En ésta la exención para las cooperativas, está condicionada a los actos y contratos realizados únicamente con sus asociados.

Artículo 10. De las personas exentas. Están exentos del impuesto, los documentos que contienen actos o contratos gravados, realizados por:

5. Todos los actos y contratos realizados por las cooperativas, federaciones y confederación de cooperativas entre sí y con sus asociados. Sin embargo los actos y contratos que realicen con terceros pagarán el impuesto establecido en esta Ley.



#### **4.9.9. Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz**

Según ésta las Cooperativas gozarán de la exención de dicho impuesto siempre y cuando no distribuyan beneficios o utilidades tal como se mencionó anteriormente, lo regula el Artículo 4 literal e).

Artículo 4. Exenciones. Están exentos del impuesto que establece esta Ley:

e) las asociaciones, fundaciones, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederación de cooperativas, centros educativos y culturales, las asociaciones deportivas, gremiales, sindicales, profesionales, los partidos políticos y las entidades religiosas y de servicio social o científico, que estén legalmente constituidas y autorizadas siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de su creación y que en ningún caso distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus integrantes. De lo contrario no serán sujetos de esta exención.

#### **4.9.10. Código de Comercio**

El Código de Comercio regula únicamente a las sociedades mercantiles no así a las Cooperativas, pues no son catalogadas como sociedades mercantiles. Y entre las principales características de una institución mercantil se establece el propósito de lucro (Artículo 655, Código de Comercio), sin embargo el artículo 78 describe las particularidades del patrimonio y su límite de responsabilidad, con respecto a compromisos contraídos.

Artículo 78. Sociedad de responsabilidad limitada. Sociedad de responsabilidad limitada es la compuesta por varios socios que solo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social.

El capital estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones.

#### **4.9.11. Código Tributario**

Contiene todas las normas tributarias que se originan de los tributos establecidos por el Estado, así como las sanciones por infracciones a los deberes formales, para lo cual se señalan a continuación algunos artículos relacionados directa o indirectamente con las cooperativas.

Artículo 28. Agente de retención o de percepción. Son responsables en calidad de agente de retención o de percepción, las personas designadas por la Ley, que intervengan en actos, contratos u operaciones en los cuales deben efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente.

Agentes de retención, son sujetos que al pagar o acreditar a los contribuyentes cantidades gravadas, están obligados legalmente a retener de las mismas, una parte de éstas como pago a cuenta de tributos a cargo de dichos contribuyentes.

Artículo 29. Responsabilidad del agente de retención o de percepción. Efectuada la retención o percepción, el único responsable ante la Administración Tributaria por el importe retenido o percibido, es el agente de retención o de percepción.

La falta de cumplimiento de la obligación de enterar a las cajas fiscales las sumas que debió retener o percibir, no exime al agente de la obligación de enterar en ellas las sumas que debió retener o percibir, por las cuales responderá solidariamente con el contribuyente, salvo que acredite que este último efectuó el pago.

El agente es responsable ante el contribuyente, por las retenciones o percepciones efectuadas sin normas legales que las autorice, sin perjuicio de la acción penal que pudiera corresponder.

Artículo 91. (Reformado por el Artículo 23 del Decreto 58-96 del C.R.) Pago extemporáneo de retención de tributos. Quienes actuando en calidad de agente de retención o de percepción, no enteren en las cajas fiscales correspondientes, dentro del plazo establecido por las leyes tributarias, los impuestos percibidos o retenidos, serán sancionados con una multa equivalente al ciento por ciento (100%) del impuesto retenido o percibido.

Si el responsable del pago lo hiciere efectivo antes de ser requerido por la Administración Tributaria, la sanción se reducirá en un cincuenta por ciento (50%).

Transcurridos treinta (30) días hábiles contados a partir de la notificación del requerimiento, sin que el agente de retención o de percepción cumpla con la obligación de enterar los impuestos, se procederá conforme a lo que disponen los artículos 70 y 90 de este Código.

Infracciones a los deberes formales

Artículo 94. (Reformado por el Artículo 26 del Decreto 58-96 del C.R.). Infracciones a los deberes formales. Sanciones. Constituye esta infracción, toda acción u omisión que implique el incumplimiento de los deberes formales, conforme a lo previsto en este Código y en otras leyes tributarias.

Entre las principales infracciones a los deberes formales en que podrían incurrir las Cooperativas se pueden mencionar las siguientes:

1. Presentación extemporánea de declaraciones.
2. Habilitación extemporánea de libros, y
3. Actualizaciones de datos de inscripción fuera de tiempo.

#### **4.9.12. Obligación conforme a la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos**

Las entidades financieras se consideraban vulnerables y expuestas a la (Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos) por:

- a. La naturaleza similar de sus operaciones con las operaciones de las instituciones financieras.
- b. Falta de supervisión directa del órgano de supervisión del sistema financiero nacional
- c. Por la probabilidad alta de éxito de la estrategia utilizada por los lavadores de dinero.
- d. Características de los segmentos de mercado a los que atiende.
- e. Calidad de "país poco cooperante" dado a Guatemala.

La Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos tiene por objeto prevenir, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y

establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.

Con posterioridad fue emitido el reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002, conforme a la reforma del Reglamento, el alcance de esta ley y su reglamento fue aplicado a las Cooperativas a partir del 15 de Noviembre del 2002 al ser publicada una reforma al reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 438-2002, pues se consideró que las cooperativas son asociaciones con personalidad jurídica titulares de una institución económica al servicio de sus asociados y que dentro de ese sector un buen número de cooperativas realizan operaciones de ahorro y crédito que, por su naturaleza, pueden ser utilizadas para la comisión del delito de lavado de dinero u otros activos.

El sistema financiero es uno de los sectores de la economía más vulnerable para el lavado de dinero u otros activos y el movimiento cooperativo de ahorro y crédito, por su rol de intermediario financiero, puede ser utilizado con este propósito por lo que se hace necesario conocer la identidad y actividades de sus asociados y ahorrantes, evitando así que por comisión u omisión se haga uso indebido de sus servicios y productos. Por lo tanto, las cooperativas federadas acuerdan aprobar una política interna de Normas y Procedimientos para la aplicación de la Ley contra el lavado de dinero u otros activos y su Reglamento y la persona que tendrá bajo su responsabilidad el cumplimiento de los programas y procedimientos internos además de ser el enlace entre la Cooperativa y la Intendencia de Verificación Especial y otras autoridades competentes, será el Oficial de Cumplimiento de cada cooperativa.

#### **4.9.13. WOCCU**

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es la asociación gremial y agencia de desarrollo para el sistema internacional de cooperativas de ahorro y crédito. Promueve el crecimiento sustentable de las cooperativas de ahorro y crédito y otras cooperativas financieras en todo el mundo a fin de facultar a las personas para que mejoren su calidad de vida, a través del acceso a servicios financieros asequibles y de alta calidad.

WOCCU realiza esfuerzos de defensa activa en representación del sistema global de cooperativas de ahorro y crédito, ante organizaciones internacionales y trabaja con gobiernos nacionales para mejorar la legislación y regulación. Sus programas de asistencia técnica introducen nuevas herramientas y tecnologías para fortalecer el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito y profundizar su alcance comunitario. A nivel mundial, 54,000 cooperativas de ahorro y crédito, en 97 países, atienden a 186 millones de personas. En 2008, los programas de asistencia técnica del Consejo Mundial llegaron a 6.5 millones de personas en 16 países.

#### **4.9.14. Fondo de Garantía**

Tiene como objetivo principal supervisar los riesgos financieros y operativos de las cooperativas afiliadas al Fondo, protegiendo así la estabilidad y solidez de las mismas y con ello respaldar el ahorro que con tanta confianza el asociado deposita. El Fondo de Garantía MICOPE además de proteger los ahorros y aportaciones de los asociados, garantiza la devolución de los mismos hasta Q100,000.00 por asociado.

## **5. Marco histórico**

### **5.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito**

#### **5.1.1. Antecedentes**

La cooperación tiene su origen desde los albores de la humanidad. A inicios de la comunidad primitiva ya se dejaban notar algunas de las características de esta forma de producción, pues en esa época la distribución del trabajo asignaba a los hombres la obligación de recolectar los alimentos en forma colectiva, para luego consumirlos por todo el grupo o tribu. Posteriormente, como parte del desarrollo se vieron obligados a implementar instrumentos de trabajo, los cuales servían a la comunidad en general.

La historia relata que fue en un pequeño pueblo llamado Rochdale en Inglaterra, habitado por tejedores en su mayoría, lugar donde por la modernidad industrial, muchos se quedaron sin empleo; sin embargo no se cruzaron de brazos y después de varias reuniones y análisis de la realidad, comprendieron que solo unidos, apoyándose unos a otros, reuniendo parte de sus pocos ahorros, con esfuerzo, trabajo y una buena administración y comercio, y sobre todo con grandes deseos de ayudarse unos a otros, podrían salir adelante.

Así el 21 de diciembre de 1844, ante el temor de más despidos en las fábricas, 28 tejedores, entre ellos una mujer, organizados y reunidos en el Callejón del Sapo, abrieron la primera cooperativa de consumo; con este acto heroico nace el movimiento cooperativo que hoy existe en todo el mundo.

#### **5.1.2. Historia del cooperativismo guatemalteco**

En lo que respecta a Guatemala, se inicia el movimiento cooperativo en el año 1903 emitiéndose en ese año el Decreto No. 630, denominado Ley de Sociedades Cooperativas. Sin embargo, la actividad eminentemente cooperativa, dentro de la cual las de ahorro y crédito aparecen, se inicia como consecuencia del funcionamiento del Departamento de Fomento Cooperativo (Decreto No. 146) a partir de 1945 y la promulgación de la Ley de Cooperativas (Decreto No. 643), emitida el 13 de julio de 1949.

Según la información que aparece expuesta en sus memorias, éste departamento valoró la importancia de incorporar directamente en el área rural los mecanismos que permitieran la función de intermediarias financieras, para captar los ahorros y destinarlos a la cobertura de las necesidades del pequeño agricultor.

La primera cooperativa de ahorro y crédito se instala en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa en enero de 1946. En el transcurso de la vida activa del Departamento de Fomento Cooperativo, que comprende hasta 1952, se organizaron 17 cooperativas de crédito.

#### **5.1.3. Definiciones Importantes**

##### **Cooperativismo**

El cooperativismo busca desarrollar al ser humano, con el valor de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, del respeto y del trabajo en conjunto.

## Cooperativa

Es una organización autónoma y privada de personas que se han constituido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una institución de propiedad conjunta y democrática controlada, con Personalidad Jurídica y se gobierna por su estatuto.

## Valores

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

## Principios

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas practican sus valores.

1. **Membrecía abierta y voluntaria:** Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
2. **Control democrático de los miembros:** Son entidades democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa deben responder ante los miembros.  
En las cooperativas de base, los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto). Las cooperativas de integración superior como federaciones y confederaciones o asociaciones, también se organizan con procedimientos democráticos.
3. **Participación económica de los miembros:** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Al menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membrecía.
4. **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) y si tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
5. **Educación, entrenamiento e información:** Brindan educación y capacitación a sus integrantes, dirigentes, gerentes y colaboradores de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la institución. Informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
6. **Cooperación entre Cooperativas:** Sirven a sus miembros eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
7. **Compromiso con la comunidad:** Trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas, estrategias y tácticas aceptadas por sus miembros.

#### **5.1.4. Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Están conformadas por grupos de personas que se asocian para ahorrar y prestarse fondos mutuamente, a tasas razonables de interés, según el crecimiento de la cooperativa puede llegar a ofrecer una gama extensa de productos y servicios.

##### **5.1.4.1. Clasificación**

Existen en Guatemala Cooperativas de Ahorro y Crédito afiliadas a una federación por lo que se les llama federadas y otras que no tienen vínculo alguno con federación a las cuales se les puede identificar como independiente. En el caso de las cooperativas, según la Ley respectiva, se les toma como de primer grado, las federaciones como cooperativas de segundo grado y a su vez una federación se puede afiliar a una confederación, la cual viene a ser una cooperativa de tercer grado. Así como para cada cooperativa hay una federación específica según su actividad económica, también para cada federación existe una confederación.

La principal clasificación que se ha establecido en el ámbito de Cooperativas de Ahorro y Crédito Federadas, es la que presenta a las cooperativas divididas por región, siendo la siguiente:

##### **5.1.4.2. Forma de organización**

La organización formal de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Federada, está representada de la siguiente manera:

- Asamblea General: Es el órgano máximo de la cooperativa, está integrada por los asociados y presidida por el presidente del Consejo de Administración.
- Consejo de Administración: Es el órgano encargado del buen funcionamiento de las operaciones de la Cooperativa, conformado por directivos electos en Asamblea General.
- Comisión de Vigilancia: Órgano encargado de velar por el buen desempeño de las atribuciones de los Comités electos y de la Junta Directiva, así mismo del control y fiscalización de la Cooperativa. Está constituida por asociados elegidos como directivos en asamblea general, y en algunos casos, por personas particulares contratadas en relación de dependencia. Los Estatutos de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de 1981 determinan el número de miembros, y el quórum para adoptar decisiones.
- Comité de Crédito: Es el facultado para estudiar las solicitudes de crédito y autorizarlas. Integrado por asociados electos como directivos en Asamblea General, y/o por personas en relación de dependencia. Siendo un máximo de 10 personas.
- Gerencia: Es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional, ejecución del plan de trabajo de la cooperativa y del resguardo de los bienes de la misma.
- Comité de Educación: Encargado de promover, informar y motivar la relación cooperativa. Está integrado por asociados electos en Asamblea General.

##### **5.1.4.3. Fuentes de financiamiento**

Previo a hacer referencia de las diversas fuentes de financiamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Federadas, cabe mencionar que según su estructura financiera éstas tienen dividido su capital en social e institucional, estando representado el capital institucional por los excedentes o ganancias de cada ejercicio, donaciones y sus

diferentes reservas. El capital social se forma con el dinero recibido de los asociados, en concepto de aportaciones.

En lo que a las principales fuentes de financiamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Federadas se refiere, éstas se representan por los ingresos que perciben de sus asociados en forma de ahorro corriente o a plazo, aportaciones y rara vez por préstamos a FENACOAC-MICOOPE. Aunque esto no las exime de recibir donaciones, préstamos de instituciones bancarias o de otras entidades.

#### **5.1.4.4. Información financiera**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, independientemente de las exenciones impositivas que tienen, deben presentar ante la Superintendencia de Administración Tributaria la declaración jurada anual del Impuesto Sobre la Renta, acompañada por los Estados Financieros y del Flujo de Efectivo correspondiente, así mismo a la Asamblea General, a la INGECOP y en lo que respecta a FENACOAC se le presentan estados financieros mensuales, cuadros estadísticos, índices financieros y un plan empresarial anual.

#### **5.1.4.5. Principales servicios que proporcionan las Cooperativas en Guatemala**

En el caso particular de las cooperativas de ahorro y crédito, los servicios a los asociados están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los asociados, dentro de sus principales operaciones están:

- Cuenta de Ahorro Simple e Infanto-Juvenil: Es el servicio tradicional de captación de recursos sobre la capacidad de ahorro de un mercado, el cual debe ser la base inicial de la movilización por sus características particulares, tales como: fácil acceso, mínimo de apertura requerido, con rendimiento que estimule la formación del hábito o el desarrollo de la cultura del ahorro. Y también para niños y jóvenes que desean aprender a ahorrar.
- Cuenta de Ahorro Programado: Es una modalidad de ahorro pactado entre el asociado y la Cooperativa, previo establecimiento de un acuerdo sobre los términos y condiciones.
- Depósitos a plazo fijo: Servicio constituido mediante certificados de depósito a plazo, pactados entre la Cooperativa y el asociado.
- Operaciones intersistema: Modalidad mediante la cual asociados de distintas cooperativas pueden realizar transacciones financieras de sus propias cuentas ya sea de depósito, retiros, pago de préstamos y transferencias de ahorros en lugares diferentes a la sede de su cooperativa, requieren mucha disciplina y control en la aplicación de los procedimientos establecidos. La parte de la compensación entre las cuentas afectadas es realizada por FENACOAC.
- Remesas familiares: Consiste en el envío de transferencias de dinero, principalmente desde Estados Unidos. Es una oportunidad para incrementar la afiliación y captación de ahorros con los usuarios de este servicio, a través de un mercadeo cruzado.
- Beneficios colaterales relevantes: Algunos se pueden ofrecer en forma diferenciada.
  - Tarjetas de débito, tarjetas de crédito.
  - Pagos telefónicos o de otros servicios.
  - Seguro institucional de protección pagado por la cooperativa con cobertura hasta por un monto "X" sobre los ahorros del asociado, el cual reconoce como beneficio desde 100% hasta un 200% sobre el saldo de los ahorros

del asociado y de su edad, dependiendo si la muerte de éste es natural o accidental.

- El seguro de vida y accidentes de tipo familiar, incluyendo cobertura para el cónyuge e hijos del asociado.

## **5.2. FENACOAC**

El Sistema Cooperativo Federado de Ahorro y Crédito de Guatemala, fue fundado el 27 de Noviembre de 1,963 por las siguientes cooperativas:

- La Inmaculada Concepción (Huehuetenango, Huehuetenango)
- Santa Eulalia (Santa Eulalia, Huehuetenango)
- Santa Ana (Malacatancito, Huehuetenango)
- San Cristóbal (Cabricán, Quetzaltenango)
- La Asunción (Huitán, Quetzaltenango)
- De la Santa Cruz del Milagro (Guatemala, Guatemala)

Se aprobaron los estatutos que fueron sometidos al trámite legal, por Acuerdo Gubernativo del 23 de marzo de 1965; dicho acuerdo fue publicado en el Diario Oficial del 12 de Mayo del mismo año.

FENACOAC fue reconocida como cooperativa de segundo grado con personalidad jurídica propia, con domicilio en la ciudad de Guatemala, y con facultad para poder abrir sucursales y agencias en toda la República.

La Federación llenó una función muy importante ya que la Superintendencia de Bancos por carecer de personal específico para la promoción de cooperativas, no lograba un impulso efectivo, mientras que la Federación a través de sus extensionistas, quienes promueven y asesoran al cooperativismo de ahorro y crédito, suplió esta deficiencia. En este período se marcó el inicio de un Movimiento Cooperativo Nacional más sólido, social y económicamente; con una fuerte tendencia al mejoramiento institucional de las cooperativas, pero también se dio un movimiento cooperativo con dos tendencias siendo estas las cooperativas federadas y las no federadas.

Las cooperativas federadas tienen el respaldo técnico y financiero de FENACOAC, que actualmente es una organización segura, sólida, confiable y de mucha experiencia, quien brinda un servicio especializado de carácter financiero y de calidad. MICOOPE, es la marca que une a todas las Cooperativas Federadas de Ahorro y Crédito en el país.



## **6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un Código de Ética en el que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la organización.

### **Objetivos específicos**

- Describir la percepción que los integrantes de la organización poseen referente a la ética empresarial.
- Elaborar el Código de Ética aplicable para FENACOAC-MICOOPE.
- Validar el Código de Ética de FENACOAC-MICOOPE.

## 7. Metodología y técnicas de investigación

Enfoque del estudio: Mixto (cuantitativo-cualitativo)

Diseño: Para el diseño del Código de Ética se realizó:

- Una encuesta solicitándole a colaboradores y directivos su apoyo en la elaboración del Código, la cual fue complementada con una entrevista por persona. (*Anexo 1*)
- En el diseño del Código de Ética se determinaron las normas, estándares de comportamiento, ética profesional y disposiciones de trabajo en la interrelación del personal con la institución, asociados y comunidad de FENACOAC - MICOOPE.
- La validación del Código de Ética se llevó a cabo de la siguiente forma:
  - Se contrato la asesoría de centraRSE, para que en base a su experiencia revisaran, corrigieran y emitieran su opinión con respecto a los temas desarrollados.
  - Se socializó el Código de Ética con Gerencias de la Institución y del Sistema FENACOAC-MICOOPE, para que indicaran si se incluían todos los temas de importancia para el Sistema.
  - Se traslado el Código de Ética a Gerencias Generales de Cooperativas de Ahorro y Crédito de FENACOAC-MICOOPE para que expresaran si el mismo era entendible y fácil de practicar.
- Al ser validada la información contenida en el Código de Ética se procedió a su aprobación.

## 8. Resultados

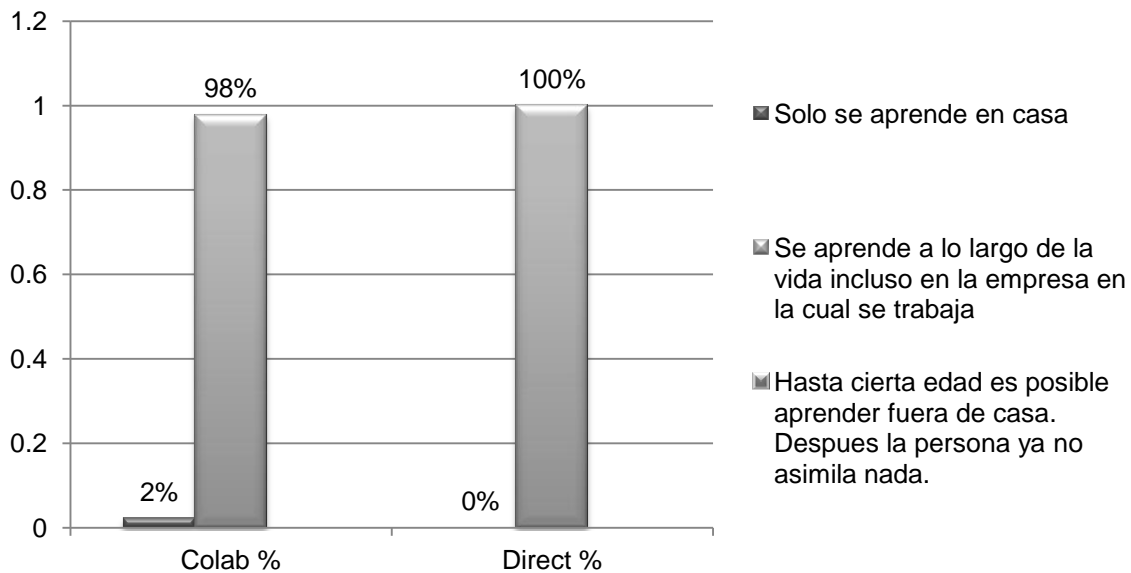
### 8.1. Resultados de la Encuesta

Para este estudio se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo, obteniendo los datos de una encuesta realizada a personal de diferentes Cooperativas que pertenecen a FENACOAC, R.L..

A través del cuestionario se obtuvo información indispensable, como el lugar y la edad para aprender y poner en práctica la ética, imagen hacia la familia respecto a la toma de decisiones, orden de prioridad en que se deben dar las relaciones de la cooperativa con el entorno, tanto interno como externo y las expectativas que se generan por la creación e implementación del Código de Ética.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 45 Colaboradores y 40 Directivos de diferentes Cooperativas de Fenacoac, R.L.

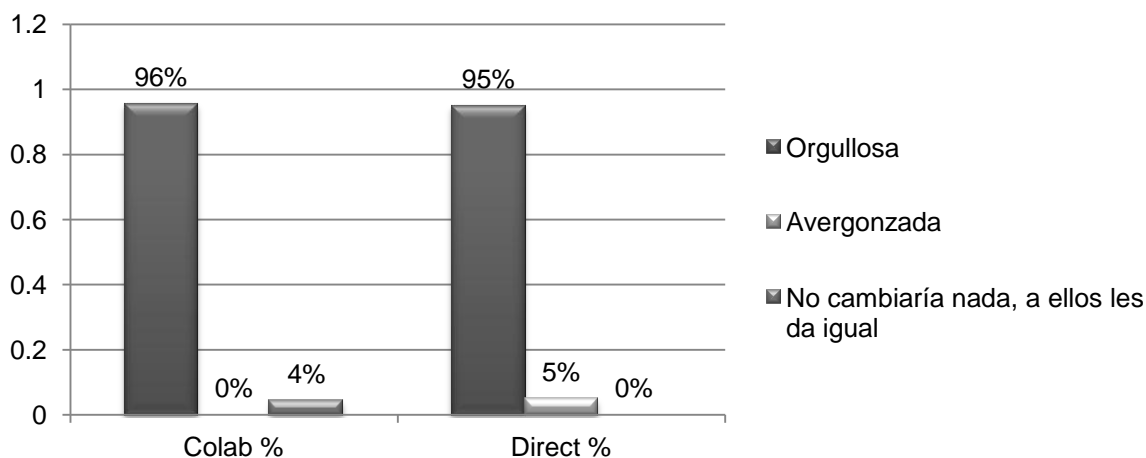
**Gráfica 1. Ética es algo que...**



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra que tanto para colaboradores como para los directivos la ética se aprende a lo largo de la vida, incluso en la institución en la cual se trabaja.

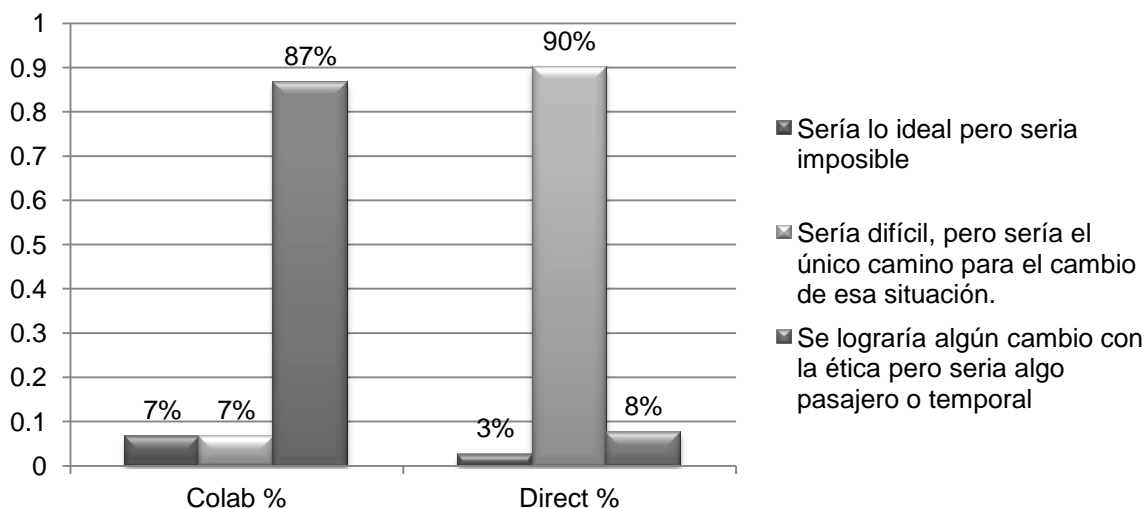
**Gráfica 2. ¿Cómo se sentiría su familia si conoce los criterios que utiliza para tomar decisiones?**



Fuente: Elaboración propia.

El resultado evidencia que tanto para colaboradores como Directivos, su familia se sentiría orgullosa si conociera los criterios que utilizan para tomar decisiones.

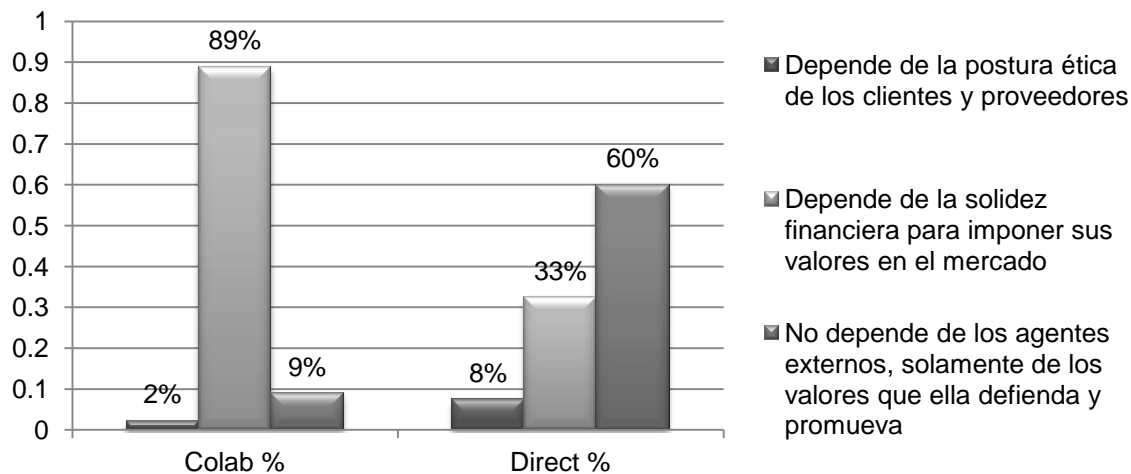
**Gráfica 3. En un país donde gran parte de empresas no paga correctamente sus impuestos, usted pensaría que ser ético...**



Fuente: Elaboración propia

La percepción de los encuestados es que gran parte de las instituciones no pagan correctamente sus impuestos, no cumplen con las leyes laborales y no tiene responsabilidades sociales. Al ser ético se lograría algún cambio pero de forma pasajera o temporal, es lo que los colaboradores en su mayoría consideran, a diferencia de los Directivos quienes manifiestan que sería difícil pero el único camino para el cambio de esa situación.

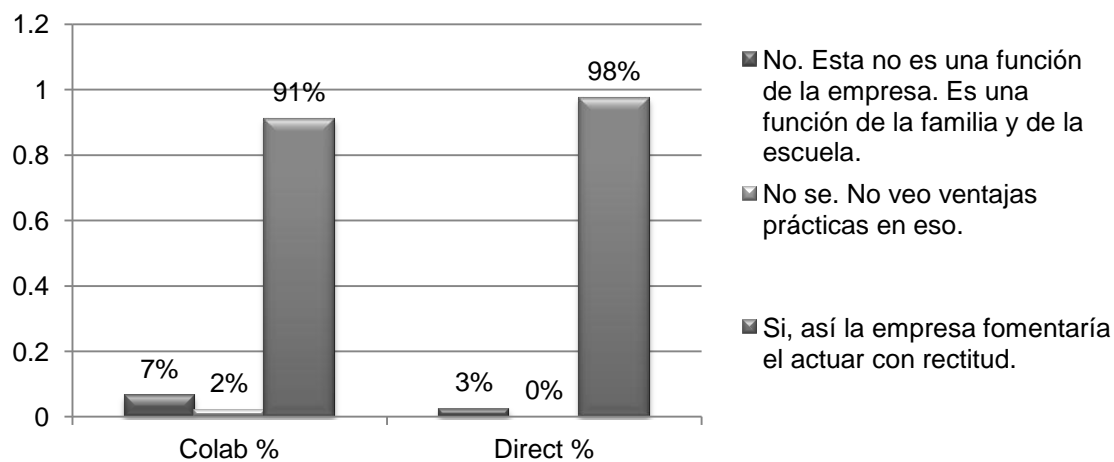
**Gráfica 4. La postura ética de una institución...**



Fuente: Elaboración propia

Para los colaboradores tiene mayor importancia que la postura ética de una institución dependa de la solidez financiera para imponer sus valores en el mercado para los Directivos que la postura ética no depende de agentes externos, solamente de los valores que la institución defienda y promueva.

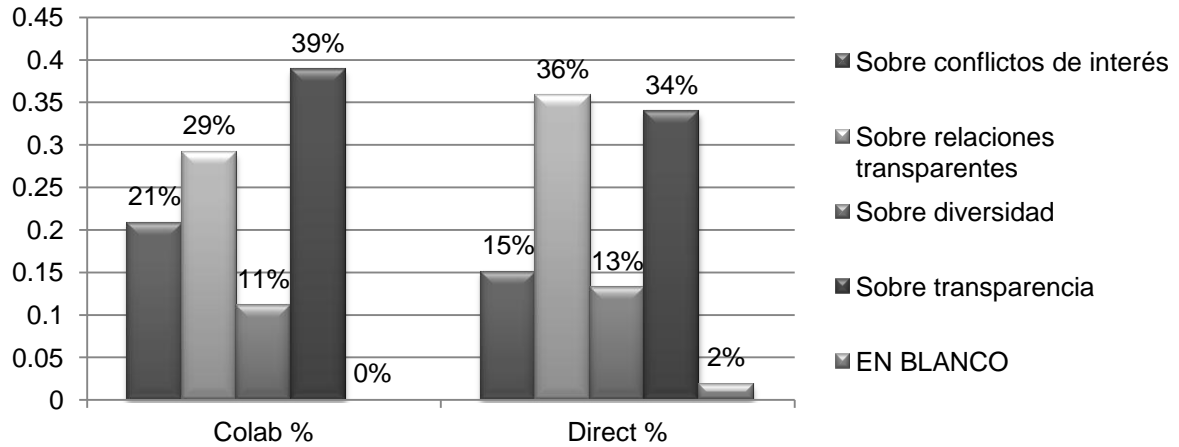
**Gráfica 5. Cursos sobre ética**



Fuente: Elaboración propia

Tanto colaboradores como Directivos opinan que si una institución ofrece cursos sobre ética a sus funcionarios, fomenta el actuar con rectitud.

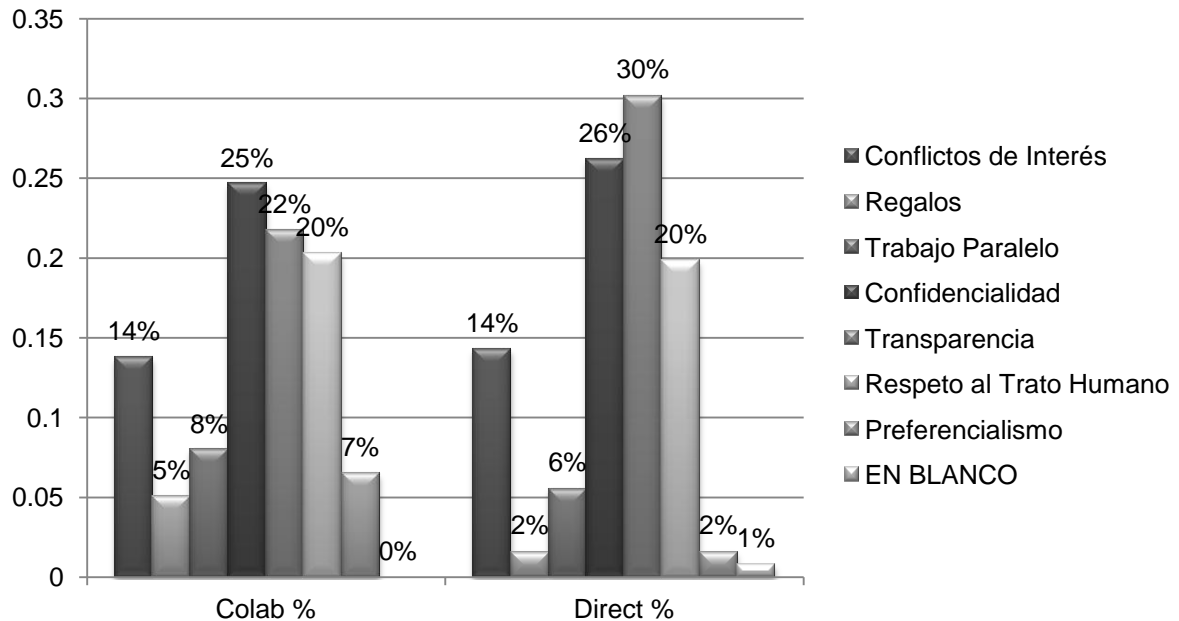
**Gráfica 6. FENACOAC cuenta con políticas de...**



Fuente: Elaboración propia

Ambos grupos, en su mayoría, reconocen que FENACOAC cuenta políticas sobre transparencia y relaciones transparentes.

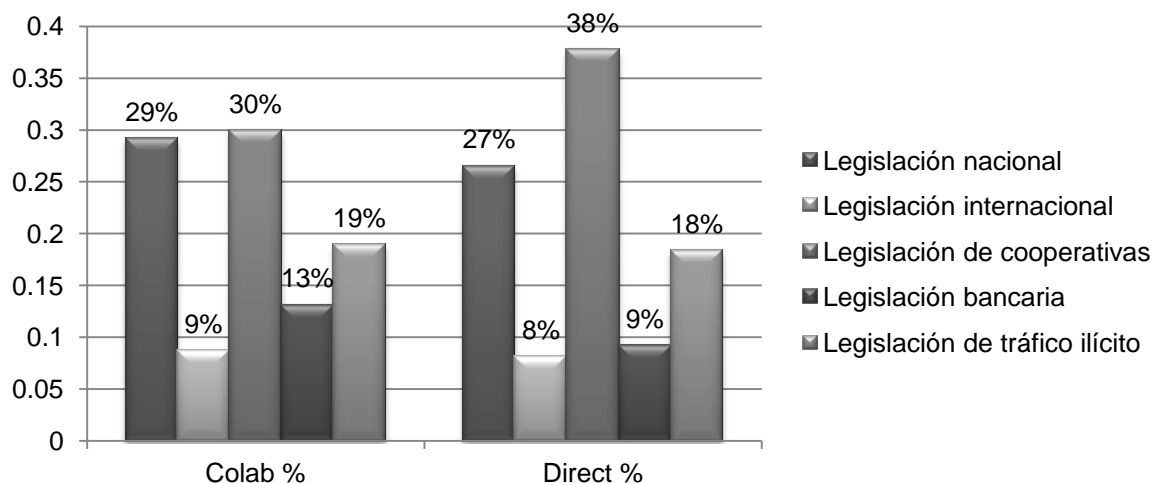
**Gráfica 7. Expectativas en relación a...**



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de encuestados tiene altas expectativas en relación a la creación e implementación del Código de Ética respecto a confidencialidad y transparencia.

**Gráfica 8. MICOOPE cumple con las legislaciones...**



Fuente: Elaboración propia

Los dos ámbitos, en su mayoría, reconocen que MICOOPE cumple con la legislación nacional y de cooperativas.

**Tabla 1. Orden de prioridad de las relaciones de la Cooperativa para los Colaboradores**

| Factores  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Gobernabilidad  | 38% | 21% | 10% | 10% | 2%  | 12% | 7%  |
| Público interno (colaboradores)   | 23% | 51% | 23% | 0%  | 2%  | 0%  | 0%  |
| Mercadeo (relaciones con clientes/asociados)                                      | 38% | 12% | 43% | 2%  | 5%  | 0%  | 0%  |
| Proveedores   | 0%  | 3%  | 10% | 20% | 28% | 28% | 13% |
| Medio ambiente (relación/protección del medio ambiente)                           | 2%  | 0%  | 10% | 22% | 27% | 24% | 15% |
| Comunidades (sociedad en general)   | 5%  | 12% | 5%  | 40% | 19% | 17% | 2%  |
| Política pública (relación con las instancias que definen las políticas públicas) | 0%  | 0%  | 2%  | 10% | 14% | 17% | 57% |

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra el orden de prioridad con que se deben realizar las relaciones de las Cooperativas desde la perspectiva de los colaboradores, ubicándose la política pública como la principal prioridad, en segundo lugar el grupo interno que son los colaboradores, y en tercer lugar la relación con asociados y clientes.

**Tabla 2. Orden de prioridad de las relaciones de la Cooperativa para los Directivos**

| <b>Factores</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Gobernabilidad  | 54%      | 27%      | 16%      | 0%       | 3%       | 0%       | 0%       |
| Público interno (colaboradores)   | 11%      | 43%      | 35%      | 3%       | 3%       | 5%       | 0%       |
| Mercadeo (relaciones con clientes/asociados)                                      | 37%      | 16%      | 32%      | 16%      | 0%       | 0%       | 0%       |
| Proveedores   | 0%       | 3%       | 6%       | 33%      | 14%      | 14%      | 31%      |
| Medio ambiente (relación/protección del medio ambiente)                           | 0%       | 0%       | 0%       | 17%      | 26%      | 29%      | 29%      |
| Comunidades (sociedad en general)   | 6%       | 9%       | 3%       | 9%       | 38%      | 32%      | 3%       |
| Política pública (relación con las instancias que definen las políticas públicas) | 0%       | 0%       | 0%       | 23%      | 20%      | 20%      | 37%      |

Fuente: Elaboración propia

En el orden de prioridad con que se deben realizar las relaciones de las Cooperativas, desde la perspectiva de los Directivos, se ubica la gobernabilidad como principal, prioridad, en segundo lugar el público interno, que son los colaboradores y en tercero la comunidad y sociedad en general.



## 8.2. Resultados cualitativos

Las entrevistas realizadas destacaron la necesidad e importancia de implementar progresivamente y divulgar el Código de Ética, para poder mejorar la cultura institucional y modificar conductas. Señalaron que es importante tener control en la aplicación del mismo y poder sancionar si se llega a incumplir.

Los mayores inconvenientes que creen se pueden llegar a presentar son la resistencia a una ética demasiado estricta o subjetiva. O que exista cierta aprehensión a los controles y sanciones que se establecerán, ya que mencionaron que se pueden limitar a las disposiciones del código de trabajo. “En el mismo documento debieran de indicarse cuáles son las sanciones y no remitir a otro documento....”

Las personas que fueron entrevistadas están consientes que FENACOAC tiene el compromiso de los altos mandos en la realización efectiva del Código de Ética, sin embargo, mencionaron que existen frenos al Código de Ética, que deberán ser tomados en cuenta para facilitar su adopción y aplicación por las diferentes cooperativas y la adhesión de todo el personal, y para reducir estos frenos, sobresale la necesidad de que éste sea aplicado a todos sin excepción (Gerencias, Jefaturas, colaboradores, Directivos, aliados estratégicos y asociados) con un contenido apegado a las necesidades reales, recalcando la importancia de:

- Valores y principios
- La administración ética de los bienes,
- La transparencia en esta administración
- La confidencialidad de la información,
- El manejo de la información privilegiada.
- El control de la aplicación del código
- La definición y aplicación de sanciones

A continuación se presentan comentarios emitidos por Gerentes de diferentes Cooperativas:

- “El código de ética contribuye en un % elevado a mejorar el desarrollo organizacional”
- “El código de ética podría optimizar el servicio que hacemos y a través de la optimización puede que se mire crecimiento de asociados y por ende de recursos, captando y colocando”.
- “...para que un empleado pueda cometer una infracción lo va a pensar dos veces”.

### **8.3. Código de Ética**

#### **EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA XYZ, R. L.**

##### **CONSIDERANDO**

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

##### **CONSIDERANDO**

Que la cooperativa en su calidad de institución financiera capta recursos monetarios de sus asociados y que la intermediación financiera es una actividad que implica la administración de diferentes tipos de riesgos.

##### **CONSIDERANDO**

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

##### **CONSIDERANDO**

Que las declaraciones de valores, principios y derechos humanos constituyen una guía para todas las acciones y decisiones de los colaboradores, directivos y asociados de la Cooperativa.

##### **POR TANTO:**

De conformidad con el artículo No. 36, inciso c) del estatuto de la Cooperativa XYZ, R. L., el Consejo de Administración:

##### **ACUERDA:**

Aprobar para directivos, colaboradores, socios y aliados estratégicos, el presente CODIGO DE ETICA, en los términos siguientes:

#### **ARTÍCULO 1°. OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA**

- a) Contribuir al logro de la visión y misión de la cooperativa, a través de la práctica y desarrollo de una cultura de principios y valores institucionales y personales.

- b) Ser una guía elemental destinada a orientar y regular la conducta ética y moral de los colaboradores, directivos, socios y aliados estratégicos de manera que todas las actividades de la Cooperativa sean transparentes y apegadas a las leyes y normativas vigentes.
- c) Promover la cultura y valores cooperativistas de manera que la vida privada de los miembros sea consistente con las prácticas institucionales.

## **ARTÍCULO 2°. AMBITO DE APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA**

El presente Código de Ética será cumplido a cabalidad en sus funciones por el Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Comités o Comisiones específicas, Gerencia General, Equipo Gerencial, colaboradores en general, asesores, consultores, auditores externos, aliados estratégicos (MiNegocio, agentes freelance y todo aquel que utilice el nombre MICOOPE) y asociados, siendo extensivo al personal que brinda servicios bajo contratos distintos a los de trabajo por tiempo indefinido o temporal, así como a los practicantes de nivel medio y superior.

El Código de Ética será aplicable a todas las sedes, tanto la sede central como el resto de puntos de servicio (agencias, agencias móviles, MiNegocio, etc.) y oficinas administrativas que posea la cooperativa.

## **ARTÍCULO 3°. LA PRÁCTICA DE LA ETICA**

Todos los colaboradores, directivos y socios de la cooperativa deben leer, comprender, aplicar, promover y actuar, en sus tareas, funciones y decisiones, de acuerdo a los principios, valores y normas establecidas en el presente Código de Ética y de acuerdo a la ley. Serán responsables directos de su conducta y de las decisiones que tomen en la ejecución del puesto o cargo asignado y/o en la participación de la toma de decisiones.

El Reglamento Interior de Trabajo establece que todos los colaboradores se encuentran obligados a respetar y obedecer lo establecido en el Código de Ética, así como todas las políticas, normas y procedimientos que dicte la Cooperativa.

Cada Gerente y Jefe de área asume la responsabilidad de guiar a su personal hacia el cumplimiento de las Normas de Conducta establecidas, así como de informar a la Gerencia que corresponda cuando deba aplicar alguna sanción relacionada con la infracción a este mismo Código, de forma tal que paulatinamente puedan unificarse los criterios de acción más adecuados en los casos donde ocurra una infracción. De la misma forma, asume responsabilidad en los casos donde, siendo consciente de un hecho que atente contra las normas de conducta establecidas, no haya aplicado las medidas correspondientes.

El Código de Ética contribuye al logro de la Misión y Visión de la cooperativa, pues solo se pueden alcanzar cuando cada decisión es tomada observando los valores y principios enunciados en esta normativa.

Todo colaborador, directivo y aliado estratégico o socio debe reconocer que su conducta social debe también reflejar los principios y valores institucionales y la normativa de este código.

## **ARTÍCULO 4°. DECLARACIÓN DE VALORES Y PRINCIPIOS**

La cooperativa mantendrá un enfoque de intermediación financiera productiva y eficiente, cuyos objetivos principales serán asegurar la solidez, seguridad y confianza en la institución mediante la búsqueda de un crecimiento sostenible, la eficiencia institucional y el cumplimiento de las disciplinas y prudencias financieras.

### **1. VALORES FUNDAMENTALES**

- a) **Solidaridad:** Con la convicción de que todos los seres humanos somos iguales, los colaboradores, directivos y asociados se adhieren a las aspiraciones por alcanzar un mejor futuro para ellos y sus familias, lo que se reflejará en la búsqueda del bien común a través de los diferentes productos, servicios y del apoyo que la cooperativa ofrece.
- b) **Honestidad:** Los colaboradores, directivos y asociados buscarán siempre ejecutar sus funciones en forma correcta y eficaz, manteniendo una conducta proba e intachable en todos los actos profesionales y personales.
- c) **Integridad:** Los colaboradores, directivos y asociados se comprometen en actuar siempre respetando las leyes, las normas y las reglas para alcanzar un resultado favorable.
- d) **Confidencialidad:** Como consecuencia de la confianza depositada en la institución, los colaboradores, directivos y asociados se comprometen a mantener estricta confidencialidad con respecto a la información sensible a la que tengan acceso, salvo las excepciones contempladas en ley.
- e) **Transparencia:** Todas las actuaciones y decisiones tomadas en el ejercicio de las funciones de cada colaborador, directivo o asociado, así como en el ámbito de su vida privada estarán sujetas al escrutinio público dentro del marco legal, con el fin de poder demostrar en cualquier momento búsqueda del bien común sobre el beneficio individual.
- f) **Compromiso con el asociado:** La cooperativa reconoce su existencia debido a la libre organización de los asociados y por lo tanto reconoce que los colaboradores y directivos deben ofrecerles un trato cordial, equitativo y de alta calidad, actuando siempre con profesionalismo, estricto apego a las leyes, a la normativa prudencial y demás políticas y procedimientos debidamente autorizados.

## 2. PRINCIPIOS Y VALORES COOPERATIVOS

Los colaboradores, directivos y asociados de la cooperativa deberán conocer y aplicar en todos los ámbitos de su vida los siguientes valores cooperativos:

- a) **Ayuda mutua:** Todo asociado contribuye mediante el apoyo y cooperación recíproca, al logro de los objetivos individuales y colectivos.
- b) **Igualdad y no discriminación:** Todos los miembros se merecen el mismo trato y tiene el mismo poder de decisión en las Asambleas Generales, así mismo no son discriminados por motivo de raza, género, edad, clase social, credo política o religioso.
- c) **Equidad:** Consiste en dar a cada uno lo que se merece, tanto si se trata de incentivos como de sanciones, sin privilegios ni consideraciones especiales de ningún tipo.
- d) **Responsabilidad:** Es la obligación de responder por los actos propios y de cumplir con los compromisos adquiridos a tiempo y de conformidad con lo esperado
- e) **Democracia:** Es la toma de decisiones colectivas por los asociados en los aspectos más fundamentales de la cooperativa, expresada en la asamblea general, garantizando la igualdad del voto, sin ningún tipo de discriminación.
- f) **Adhesión voluntaria y abierta:** Toda persona puede adherirse voluntariamente siempre que esté dispuesta a utilizar los servicios de la Cooperativa y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía.
- g) **Gestión democrática de los asociados:** Los asociados de las cooperativas disfrutan de igual derecho al voto y a participar en las decisiones que tome la Asamblea General, sin importar del monto de sus ahorros, depósitos o el volumen de sus transacciones.
- h) **Participación económica de los asociados:** Los socios controlan de manera democrática el capital de la cooperativa, el cual se crea a partir de las aportaciones de los socios y de los resultados obtenidos en cada ejercicio. Los excedentes serán destinados conforme lo establezcan los estatutos de la Cooperativa.
- i) **Autonomía e independencia:** La cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus miembros. La propiedad de la cooperativa es de sus asociados y no puede ser transferida a entes externos.
- j) **Educación, entrenamiento e información:** La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus colaboradores, directivos y asociados, de tal forma que contribuyan eficazmente a su desarrollo. También informa al público en general acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- k) **Cooperación entre Cooperativas:** Las cooperativa sirve a sus miembros más eficazmente, y fortalece el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta con otras cooperativas, por medio de estructuras locales, regionales e internacionales.
- l) **Interés por la Comunidad:** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible, buscando promover el desarrollo humano y social, tanto de sus colaboradores, directivos y asociados en forma individual, como de las comunidades dentro de su área de influencia.

## **RESPECTO A LA INSTITUCION**

### **ARTÍCULO 5°. RESPETO A LA INSTITUCIÓN**

- a) **Decoro en la imagen de la Cooperativa:** Los colaboradores, directivos, socios y aliados estratégicos son responsables por la preservación del prestigio de la Cooperativa como un valor que pertenece a todos, valor que es compartido por el sólo hecho de pertenecer a la misma y participar del ideal común. Los colaboradores y directivos no deben involucrarse en actividades o transacciones que puedan afectarla.
- b) **Patrimonio de la Cooperativa y uso de activos:** Los colaboradores y directivos son responsables del uso adecuado y racional de los bienes de propiedad de la cooperativa que se les ha asignado para el ejercicio de sus funciones, debiendo prevalecer el concepto de austeridad en forma permanente. En tal sentido, deben proteger y conservar los bienes evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes de la institución para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

## **RELACIONES CON COLABORADORES**

### **ARTÍCULO 6°. COMPROMISOS DE LA COOPERATIVA CON EL COLABORADOR**

La cooperativa reconoce que cada colaborador es un ser humano íntegro, capaz, motivado por la mejora continua, que busca desarrollarse personal y profesionalmente a través de un empleo digno y enmarcado en un ambiente laboral de respeto y aprecio hacia todos. Por lo tanto, la cooperativa buscará activa y decididamente:

- a) Cumplir fiel y oportunamente con sus obligaciones patronales, fiscales y legales, evitando usar prácticas de contratación, administración, contabilidad, etc., que no cumplan con las leyes vigentes.
- b) No discriminar a ningún colaborador o candidato externo por razón de género, edad, religión, condición socio-económica, preferencia política, etnia, idioma, discapacidad, etc.
- c) Crear oportunidades de contrataciones, principalmente para personas que residan en el área geográfica de influencia de la cooperativa; y estará anuente a contratar

personas discapacitadas que demuestren competencia para algún cargo en oposición.

- d) No contratar familiares de miembros del personal y de órganos directivos, mientras están en funciones, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- e) Ofrecer oportunidades internas de desarrollo profesional y personal, en igualdad de oportunidades y sin discriminación alguna, basándose en el desempeño y merito profesional.
- f) Asignar a los colaboradores metas de desempeño objetivas y alcanzables, pero también retadoras y motivadoras, basándose en indicadores objetivos de medición del alcance de estas metas.
- g) La remuneración debe ser basada en desempeño, pero también competitiva de acuerdo a los estudios técnicos que la sustenten y en correspondencia con las posibilidades financieras de la cooperativa.
- h) Otorgar un paquete de beneficios adicionales a la ley que satisfagan necesidades individuales y familiares o que tengan como fin estimular el desarrollo del personal y la búsqueda de mejora continua.
- i) Cumplir con la normativa disciplinaria y ser justa en las sanciones que sean necesarias.
- j) Garantizar la estabilidad laboral, siempre y cuando los resultados en la evaluación del desempeño del colaborador sea aceptable o superior y cumpla con las metas establecidas.
- k) Garantizar condiciones de salud y seguridad ocupacional.

## **ARTÍCULO 7°. COMPROMISOS DEL COLABORADOR HACIA LA COOPERATIVA**

Los colaboradores que integran a la cooperativa en relación de dependencia o en cualquiera de las otras formas definidas en el artículo 2 del presente Código, lo hacen libremente y en el entendido que se someterán a las normas establecidas por esta.

Por lo tanto, la observancia de este Código de Ética será obligatorio mientras se desempeña al servicio de la organización ó mientras realiza alguna tarea en nombre de esta, fuera o dentro del lugar de trabajo y/o dentro o fuera del horario normal de actividades.

Los colaboradores se comprometen, en particular a cumplir y velar por el cumplimiento de las siguientes normas:

- a) El desempeño satisfactorio de su cargo, acorde a lo estipulado en su Descripción de Puesto, realizando su mayor esfuerzo para el logro de las metas asignadas a su puesto. El desempeño del cargo implica ejecutarlo con el máximo

aprovechamiento de sus destrezas, conocimientos y habilidades, así como también mostrar en su conducta y hábitos personales el apego a los principios y valores institucionales.

- b) Aprovechar el tiempo de labores para cumplir con los objetivos y las funciones asignadas a su puesto, así como las directrices impartidas por su jefe inmediato.
- c) Utilizar razonable y juiciosamente los útiles, insumos y servicios facilitados por la institución, atendiendo a los principios de ahorro y racionalidad. Bajo ninguna circunstancia se podrá aprovechar los recursos de la cooperativa en beneficio personal.
- d) No podrá hacer uso personal, ni ceder, regalar, vender o promover, por medios físicos o electrónicos, todo aquello que sea propiedad intelectual de la cooperativa. Todo lo que el personal desarrolle, cree, mejore, cambie, diseñe o produzca en cumplimiento de sus funciones en la cooperativa, es propiedad intelectual de esta.
- e) Mejorar sus competencias individuales y profesionales, aprovechando al máximo la capacitación y otras acciones de desarrollo emprendidas por la cooperativa, además de buscar de manera personal su propio desarrollo.
- f) Evitar participar y/o divulgar comunicaciones informales sin fundamento que afecten la imagen de la cooperativa o de alguno de sus miembros.
- g) Evitar las calumnias, discriminación, acoso sexual, psicológico y/o emocional, así como el perjudicar de cualquier manera intencional y/o involuntaria a otro colaborador.
- h) Mantener una presentación personal decorosa, que refleje limpieza, salvaguardando siempre la imagen profesional y seria de la institución, ya sea en el uso del uniforme o en su vestuario personal.
- i) No realizar a título personal funciones profesionales, comerciales o de asesoría, que puedan generar algún conflicto de interés con la cooperativa, por ejemplo: comprar bienes o contratar servicios para la cooperativa con empresas de su propiedad, realizar estudios específicos o labores de asesoría a instituciones financieras o de seguros.
- j) Declarar a la Gerencia General si llevan a cabo alguna función personal que pueda reñir con los intereses de la cooperativa, para que el tema sea analizado y discutido a nivel gerencial. Se le debe informar al nuevo colaborador/a de esta limitación para que cancele cualquier actividad antes de asumir el cargo. En caso de ser el Gerente General, deberá declararlo ante el Consejo de Administración
- k) No solicitar condiciones especiales para renegociación de deudas, presentación de garantías, tasas preferenciales en créditos, depósitos, remesas, comisiones, etc., que no estén debidamente normadas por la cooperativa.
- l) Usar y promover los productos y servicios que ofrece la Cooperativa y ayudar a mejorar el servicio que la misma ofrece.



- m) Respetar las normas de transparencia, neutralidad y no discriminación así como las de manejo y confidencialidad de la información.

#### **ARTÍCULO 8°. ROL DEL JEFE INMEDIATO**

Todo jefe inmediato deberá demostrar su compromiso y liderazgo respetando el Código de Ética y principalmente se espera de su gestión:

- a) Que sea un ejemplo de los valores institucionales.
- b) Que promueva activa y decididamente el conocimiento, discusión, análisis y cumplimiento de este Código de Ética.
- c) Que apoye a los colaboradores inmediatos a resolver un dilema ético cuando éste se presente.
- d) Que mantenga buena comunicación y trato con todos sus colaboradores de tal manera que genere un clima de confianza y productividad en el área bajo su responsabilidad.
- e) Que respete la equidad, diversidad de opiniones y creencias de los colaboradores directos.
- f) Que apoye y respete por igual a los colaboradores directos, asociados, jefes, equipo gerencial y miembros de los órganos directivos.
- g) Que evite cometer, intentar, sugerir o propiciar cualquier tipo de acoso sexual, psicológico y/o emocional en contra de colaboradores, directivos o asociados.
- h) Que mantenga la objetividad, ecuanimidad y respeto a la persona en los procesos disciplinarios que deba emprender contra sus colaboradores directos.
- i) Que informe a su jefe inmediato sobre las infracciones a las normas de conducta establecidas en el presente Código y de la aplicación de alguna sanción.

#### **ARTÍCULO 9°. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD**

- a) **Transparencia:** Todo colaborador, directivo, y aliado estratégico de la Cooperativa debe llevar a cabo los actos de su labor y proveer los productos y servicios con absoluta probidad, equidad y transparencia, de manera que no exista favoritismo o abuso de poder.

Ello implica que dichos actos sean accesibles al conocimiento de la ciudadanía a través de los mecanismos legales, de acuerdo a las disposiciones de los entes superiores y/o supervisores, por lo tanto, se deberá cumplir sin excepciones con los siguientes lineamientos:

- a.1. Se prohíbe que colaboradores o directivos soliciten o reciban para sí mismo o para terceras personas, cualquier tipo de regalo, favores personales o invitaciones para actividades de diferente índole.
- a.2. Todo crédito, anticipo, vale, remesas, depósito, liquidación o cualquier modalidad monetaria a colaboradores, directivos, aliados estratégicos o personas relacionadas con éstos, se otorgará de conformidad con las políticas y normativas vigentes, sin beneficio adicional alguno para el deudor y/o garante del mismo.
- a.3. La administración velará por el pago oportuno de los préstamos y otros adeudos que colaboradores, directivos y personas relacionadas contraigan con la cooperativa. Para tal propósito la administración mantendrá un registro actualizado sobre la situación de dichos créditos y la Comisión de Vigilancia le dará seguimiento.
- a.4. Colaboradores y directivos no favorecerán a depositantes y prestatarios con tasas de interés que estén fuera de las que estén contempladas en la política correspondiente y no deberán interferir en las acciones de cobro de préstamos y otros adeudos.
- a.5. Contratación y adquisición de bienes y servicios: Los colaboradores, directivos o asociados de la Cooperativa que participen de los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios deberán observar estrictamente las normas establecidas en los Estatutos, Normas y Directivas vigentes, absteniéndose de promover, participar o permitir acciones que puedan considerarse contrarias a las disposiciones del presente Código.
- a.6. Selección de personal: Sujetos a los requisitos establecidos para ser colaborador de la Cooperativa, las personas responsables de la selección deben efectuar dicho proceso en base en las capacidades que muestran los candidatos para el desempeño de su trabajo, sin ejercer sobre ellos ninguna discriminación por razones de raza, religión, color, edad, condición socio-económica, género, estado civil, discapacidad o cualquier impedimento que no guarde relación directa con la labor que vaya a realizarse y las competencias requeridas para tal fin. La selección y contratación deberá efectuarse en forma transparente y sin que exista ninguna presión personal o política de parte de ningún colaborador, gerente, directivo, socio estratégico o asociado.
- b) **Neutralidad:** Todo colaborador, directivo, aliado estratégico o asociado de la Cooperativa debe actuar con absoluta imparcialidad política, religiosa, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones ajenas.

Por tanto, queda prohibido realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de las propias labores o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la cooperativa, ya sea a favor o en contra de partidos, organizaciones políticas o candidatos.

Los colaboradores y directivos, tienen prohibido optar a cargos de elección popular durante todo el tiempo que ejerzan sus cargos.

#### **ARTÍCULO 10°. CONFLICTOS DE INTERÉS, SOBORNOS Y ACCIONES QUE PODRÍAN INTERPRETARSE COMO TALES**

- a) **Intereses personales:** Los colaboradores y directivos de la cooperativa evitarán que sus intereses personales entren en conflicto con el cumplimiento de los deberes que, para el ejercicio de sus funciones, les hayan sido encomendados.

En ese sentido, deberán adoptar las medidas necesarias, para que bajo ninguna circunstancia sus intereses personales dificulten el normal ejercicio de sus obligaciones y responsabilidades.

Por la misma razón se encuentran prohibidos de mantener relaciones de naturaleza laboral, civil, de negocios o comercial con asociados, instituciones contratistas o proveedores de bienes y servicios de la Institución, exceptuando aquellos casos en que las relaciones estén asociadas a la contratación por parte del colaborador, directivo o asociado, de servicios públicos u otros que se ofrecen bajo similar condición en el mercado, de conformidad con las limitaciones estipuladas en la Normativa Prudencial vigente.

- b) **Patrocinios:** Mientras dure el ejercicio de sus funciones, los colaboradores y directivos de la cooperativa se abstendrán de ejercer por sí mismos patrocinios, asesoramientos, asistencias o representaciones, ya sea directa o indirectamente, a cualquier persona o entidad dedicada a una actividad comercial similar o financiera.
- c) **Litigio contra la Cooperativa:** Los colaboradores y directivos de la cooperativa se abstendrán de patrocinar, asesorar, asistir o representar, directa o indirectamente, a cualquier persona en cualquier materia o asunto que éstos demanden o requieran ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales, en contra de los intereses de la cooperativa.

Así mismo, los colaboradores y directivos de la cooperativa se abstendrán de intervenir en los procesos administrativos o judiciales de casos o asuntos específicos en los que hayan tenido decisión, opinión o participación directa, hasta un año después de su renuncia, cese, resolución contractual o despido, según corresponda.

- d) **Dádivas y obsequios:** En el ejercicio de su cargo, o mediante el uso de influencia o apariencia de influencia, los colaboradores y directivos no aceptarán ni otorgarán obsequios, beneficios, invitaciones, gratificaciones o ventajas indebidas, presentes o futuros, de parte de o a aquellas personas naturales o jurídicas que tengan relación contractual, directa o indirecta, con la cooperativa, o que se encuentren en proceso de evaluación, negociación o contratación. Incluyendo todas las entidades que forman parte del Sistema Micoope.

Un obsequio ofrecido puede ser aceptado, siempre y cuando sea de distribución general y que no sea en efectivo o en medio de pago equivalente, y que no tenga valor comercial o

que sea un objeto o artículo coherente con las prácticas de promoción o publicidad de la institución que lo brinda.

En los casos que el obsequio no cumpla con lo señalado y no pueda ser devuelto a la institución que lo entregó, será entregado por las vías correspondientes a la Gerencia General y quedará bajo su custodia, hasta que pueda ser donado a una institución de caridad, o alcanzado al destino que el Consejo de Administración manifieste en su oportunidad.

#### **ARTÍCULO 11°. INFORMACIÓN SOLICITADA AL COLABORADOR Y DIRECTIVO**

- a) **Transferencia de cargo:** Los colaboradores y directivos deberán conducir, en su respectivo nivel y con la anticipación posible, procesos de transferencia del puesto de forma ordenada, eficaces y documentados, para garantizar la continuidad del servicio.
- b) **Declaración de ingresos, bienes y rentas:** Los colaboradores y directivos de la cooperativa están obligados a presentar su declaración de ingresos, bienes y ganancias (Estado Patrimonial), lo efectuarán en forma oportuna y completa, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

#### **ARTÍCULO 12°. RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO**

- a) **Interacción adecuada:** Las relaciones en el ambiente de trabajo se regirán por la cortesía y el respeto. El colaborador se compromete a que predomine la lealtad, la confianza, la tolerancia y en general un comportamiento compatible con el Código de Ética, aunados a la búsqueda de resultados.

Queda prohibido ejercer presiones, amenazas o acoso que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

Queda prohibida toda relación de carácter sentimental entre colaboradores de un mismo departamento de la Cooperativa, entre jefes y subalternos, entre directivos o entre directivos y colaboradores. En caso de iniciar un noviazgo se deberá informar a Talento Humano para verificar que no estén laborando en el mismo departamento, en caso de contraer matrimonio o iniciar una unión de hecho, solamente una persona podrá seguir laborando en la Cooperativa.

- b) **Reconocimiento y oportunidades:** Es fundamental reconocer el mérito de cada colaborador, tanto de forma oficial y formal, como en forma verbal e informal, pero oportuna.

También es fundamental fomentar la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades y contribuciones de cada trabajador y basándose en el merito y desempeño profesional.

No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados basada en las relaciones personales.

- c) **Liderazgo:** Todo colaborador de la Cooperativa que tenga al menos una persona a su cargo tendrá la responsabilidad de procurar condiciones de trabajo dignas, así como un clima laboral sano basado en los principios y valores declarados en el presente código.

Procurará además en todas sus acciones el cumplimiento de los objetivos de su departamento mediante la ejecución de un liderazgo participativo y ético que respete la dignidad de las personas y promueva el desarrollo.

## **RELACIONES CON LOS ASOCIADOS**

### **ARTÍCULO 13°. RELACIONES CON LOS ASOCIADOS**

La Cooperativa reconoce a sus asociados, quienes mantienen un doble papel de propietarios y usuarios de sus servicios, como la razón de ser de la institución.

Por ello, la Cooperativa realizará todos los esfuerzos necesarios para ofrecerles una atención de calidad, ágil y cordial, ofreciendo productos y servicios acorde a las necesidades particulares de cada grupo, así también la Cooperativa mantendrá procesos eficientes que faciliten y hagan más accesibles sus servicios.

Así mismo, se compromete con las necesidades de sus asociados, mediante el respeto a sus derechos y la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses, siempre en concordancia con sus objetivos.

En su relación con los asociados, la Cooperativa se compromete a:

- a) Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información proporcionada por sus asociados.
- b) Atender oportunamente y con responsabilidad las quejas que los asociados presenten con respecto a la atención o servicios recibidos, procurando en todos los casos restaurar la confianza del asociado y mantener una buena imagen de la Cooperativa.
- c) Responsabilidad y ética en la conservación y resguardo de documentos y registro de la información proporcionada.
- d) Transparencia en las operaciones y compromiso con la prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas.
- e) Mantener canales de comunicación confidenciales abiertos que permitan a los asociados denunciar cualquier infracción al presente código por parte de colaboradores o directivos.
- f) Los asociados a quienes los colaboradores de la cooperativa soliciten un donativo, una promesa o cualquier ventaja económica fuera del proceso establecido, para favorecer, agilizar, realizar u omitir algún trámite, ya sea en cumplimiento o en violación de sus funciones, podrán denunciar tales hechos, indistinta o

conjuntamente, a la Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y/o Fondo de Garantía MICOOPE, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

## **RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

### **ARTÍCULO 14°. RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

La Cooperativa considera que la eficaz ejecución de los procesos de adquisición de bienes y servicios, constituye una fuente relevante de creación de valor.

Por ello, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para fundamentar la elección y contratación de proveedores en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la Cooperativa, por medio de procesos que garanticen la mejor relación costo beneficio, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo y la cotización de precios, entre otros.

Dentro de la cadena de valor, se busca que los proveedores compartan nuestros valores y que tengan una reputación sólida del manejo de sus valores propios.

En su relación con los proveedores, la Cooperativa se compromete a:

- a) Asegurar la confidencialidad y seguridad de la información proporcionada por sus proveedores.
- b) El manejo de información confidencial y patrimonial de nuestros proveedores debe de ser llevada a cabo de manera cuidadosa y responsable tomando en cuenta, los preceptos éticos y legales aplicables a este tema, así como sus regulaciones gubernamentales.
- c) Garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de decisión, eludiendo situaciones que pudieran afectar a la objetividad de las personas que participan en los mismos.
- d) Aplicar de manera imparcial y justa los mismos criterios de evaluación tanto para nuestros actuales como potenciales proveedores.
- e) Atender oportunamente y con responsabilidad las quejas que los proveedores presenten con respecto a la atención o servicios recibidos, procurando en todos los casos restaurar la confianza del proveedor y mantener una buena imagen de la Cooperativa.
- f) Responsabilidad y ética en la conservación y resguardo de documentos y registro de la información proporcionada.
- g) Transparencia en las operaciones y compromiso con la prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas.

- h) Establecer con nuestros proveedores relaciones de negocios, equitativas honestas y que perduren.
- i) Promover entre sus proveedores el respeto y cumplimiento de su código de ética, en el entendido que toda relación es de mutua conformidad.
- j) Las personas a quienes los colaboradores de la cooperativa soliciten un donativo, una promesa o cualquier ventaja económica fuera del proceso establecido, para favorecer, agilizar, realizar u omitir algún trámite, ya sea en cumplimiento o en violación de sus funciones, podrán denunciar tales hechos, indistinta o conjuntamente, a la Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y/o Fondo de Garantía MICOOPE, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar.

## **RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

### **ARTÍCULO 15°. RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

- a) **Apoyo a la comunidad:** La cooperativa valora y estimula la familia como el principio de unidad social, en donde se pueden promover y vivir los valores.

La primera área de influencia de la cooperativa es la familia de sus colaboradores, sus acciones deben atender de manera prioritaria a estos sectores. La cooperativa facilitará a sus colaboradores beneficios adicionales a la ley que busquen la mejora social, económica y de la salud de ellos y sus familias.

Asimismo la cooperativa está consciente del impacto económico, social y cultural que genera su actividad ordinaria de servicios financieros en las localidades en donde opera. Por lo tanto, buscará promover actividades de desarrollo social y comunitario que tiendan a estimular el emprendimiento personal y el sentido cooperativista en la comunidad.

La cooperativa reconoce la importancia de colaborar en casos de emergencias locales y/o nacionales que requieren la participación de muchas instituciones. Se mantendrá el criterio de apoyar en primera instancia a los asociados y sus familias. Cuando sea oportuno y el Consejo de Administración lo considere conveniente, se podrán unir esfuerzos con otras cooperativas, mediante coordinación de FENACOAC, R.L., para formar un frente de apoyo más efectivo y enfocado en emergencias locales y/o nacionales.

- b) **Compromiso con el medio ambiente:** Siempre que las condiciones financieras lo permitan, la Cooperativa buscará apoyar o llevar a cabo iniciativas que permitan mejorar el entorno ambiental de la comunidad, respetando las diversas culturas existentes, las normas y leyes ambientales vigentes, así como la salud y seguridad de la población, participando activamente en proyectos para preservar o mejorar el medio ambiente con la participación de la comunidad.

Dentro de la Cooperativa los colaboradores, directivos, aliados estratégicos y asociados llevarán a cabo actividades de reaprovechamiento de insumos que favorezcan la

eficiencia operativa, tales como: reciclaje de papel u otros materiales, programas de ahorro de energía eléctrica, agua, tóner, etc.

## **RELACIONES CON LA COMPETENCIA**

### **ARTÍCULO 16°. RELACIONES CON LA COMPETENCIA**

En el Sistema MICOOPE se reconoce que la competencia leal y libre es sana para motivar y crear un sentido de urgencia en la mejora continua de productos, servicios y atención al asociado.

#### **Competencia dentro del Sistema MICOOPE**

Se reconoce como competencia interna a otras las Cooperativas de ahorro y crédito e Instituciones del Sistema MICOOE, con quienes la Cooperativa se compromete a:

- a. Respetar los mercados geográficamente autorizados según el Reglamento de Expansión.
- b. No llevar a cabo prácticas invasivas, es decir ir a otros lugares a buscar el negocio, comparando la tasa ofrecida con la tasa que ofrece la Cooperativa del lugar.
- c. Jamás hablar mal de otras Cooperativas del Sistema, señalar ante el público general sus debilidades o utilizar en sus argumentos de venta señalamientos negativos o falsos para la Cooperativa del lugar, tales como decir va a quebrar, que no tiene liquidez, que no tiene buen servicio, etc.
- d. Las relaciones entre entidades del Sistema MICOOPE deben ser transparentes, buscando no solamente el crecimiento de la Cooperativa, sino del Sistema en general.
- e. En caso que algún colaborador de una Cooperativa desee o tenga la oportunidad de laborar en otra Cooperativa o Institución del Sistema MICOOPE, previo a someterse a cualquier proceso de selección, deberá existir una comunicación entre los Gerentes Generales de ambas organizaciones, con una autorización expresa para que el colaborador pueda ser considerado como candidato por la otra Cooperativa. En el caso de ex-colaboradores de una Cooperativa o Institución del Sistema MICOOPE que deseen ingresar a laborar en otra, se deberán verificar las referencias labores, debiendo la Institución en la que laboró dar referencias laborales verídicas, honestas y objetivas. En ambos casos, cuando se realice el cambio, el colaborador no podrá utilizar información confidencial de su Cooperativa anterior tales como: Estrategias, políticas, procesos, prácticas, listas de clientes, etc.



## **Competencia Externa**

Se reconoce como competencia externa todas las cooperativas de ahorro y crédito o instituciones que no pertenecen al Sistema MICOOPE, a los bancos locales o internacionales, a organizaciones privadas de desarrollo que otorgan crédito, y a cualquiera otra entidad que ofrezca productos y/o servicios financieros, de conformidad con las leyes del país.

Respecto de estas instituciones, la cooperativa se compromete a:

- a. Ser respetuosa de las leyes vigentes que limitan y restringen el uso de información confidencial.
- b. Respetar los acuerdos o alianzas establecidas con cualquier entidad financiera, salvaguardando principalmente los intereses de la cooperativa.
- c. No solicitar ni buscar activamente información que puede ser considerada confidencial y cuya divulgación pueda generar algún conflicto en otra institución.
- d. No utilizar los contactos o información que posean las personas que sean contratadas por la cooperativa y que vienen directamente de otra institución financiera, con fines de aprovechar dichos datos para comercializar los productos y servicios de la cooperativa.
- e. Abstenerse de mantener relación con personas de otras entidades financieras con el fin obtener ventajas o información privilegiada o confidencial sobre las operaciones de esa otra entidad.

## **RELACIONES CON EL ESTADO**

### **ARTÍCULO 17°. RELACIONES CON EL ESTADO**

Es obligación de los colaboradores, directivos y asociados, conocer, cumplir y promover el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales aplicables, establecidas por el gobierno central y municipal, al proveer nuestros productos y servicios. En todas las relaciones con el Estado que la Cooperativa realice, esta se compromete a:

- a) El personal de la Cooperativa no debe, por ningún motivo, cometer un acto ilegal o indebido, ni inducir o instruir a un tercero a cometerlo.
- b) Cuando el Gobierno es el promotor de actividades que propician el desarrollo de las comunidades, la Cooperativa buscará contribuir en la medida de sus posibilidades a este mismo fin.
- c) Antes de establecer un contacto de negocio con algún funcionario de gobierno, es responsabilidad del colaborador verificar que esté dentro de sus atribuciones interactuar con funcionarios de Gobierno representando a la Cooperativa, en caso contrario, deberá remitir el contacto con su jefe inmediato para que se busque a la persona más apropiada para realizar negocios con un funcionario de gobierno.

- d) Es posible que ciertas leyes que rigen las actividades de los grupos de presión requieran que la Cooperativa y/o su personal se registren, presenten o actúen como cabilderos o representantes del sector, en cuyo caso, el colaborador deberá verificar si cuenta con la autorización expresa para actuar en representación de los intereses de la Cooperativa y deberá notificarlo al Asesor Legal de la Cooperativa para asegurarse que no se esté violando ningún precepto legal.
- e) El compromiso de la Cooperativa es tratar legal y éticamente con el gobierno, se prohíbe que el personal ofrezca dinero u objetos de valor, ya sea en efectivo o no, directa o indirectamente a través de terceros, para inducir a ese funcionario a ejercer su influencia en cualquier actuación, decisión oficial o para colaborar con la Cooperativa en la obtención o retención de negocios.
- f) Se debe cumplir con todas las leyes y reglamentaciones relacionadas con la retención de registros de la Cooperativa (incluidos los documentos físicos y los datos electrónicos). Por tanto, cuando se solicite información relacionada con actividades de la institución, se proporcionará, con previa autorización, únicamente la información que legalmente corresponda, sin incluir datos o información específica sobre asuntos confidenciales.
- g) Debe asegurarse que dicha información se proporcione únicamente por los voceros oficiales, siempre y cuando la persona requirente cuente con la autoridad pertinente y esté debidamente acreditada e identificada por la institución estatal o institución que lo solicita.

## **ACTIVIDADES DE MERCADEO**

### **ARTÍCULO 18°. ACTIVIDADES DE MERCADEO**

La Cooperativa desarrollará actividades encaminadas a la promoción y publicidad de sus productos y servicios, con el fin de mantener informados a los asociados y público en general de los beneficios de la Cooperativa, así como de las promociones especiales diseñadas para alcanzar los objetivos comerciales. En todas las actividades de mercadeo que la Cooperativa realice, esta se compromete a:

- a) Manejar con transparencia, ética, veracidad y oportunidad las informaciones proporcionadas a asociados.
- b) Realizar una labor de mercadeo y publicidad responsable al comunicarse con sus asociados, facilitando la información en forma oportuna, veraz y exacta.
- c) No llevar a cabo campañas de desprestigio dirigida hacia la competencia o alguno de sus productos.
- d) Manejar en forma transparente y legal todas las promociones o sorteos que realice sin favorecer, ni perjudicar o influir de ninguna manera en el proceso de selección de los ganadores.

Queda prohibido que colaboradores, directivos o las familias directas (primer grado de consanguinidad y primer grado de afinidad) de estos participen en las promociones o sorteos que la Cooperativa realice con el fin de promocionar sus servicios o productos.

## **INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA Y CONFIDENCIALIDAD**

### **ARTÍCULO 19°. INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA**

Todo colaborador o directivo no podrá, y en ningún caso, dar noticias o información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones, sino al asociado, depositante, deudor, titular o beneficiario que corresponda, a sus representantes legales o a quienes tenga otorgado poder legal para disponer de los recursos ahorrados o para intervenir en la operación o servicio, salvo en los casos en que proporcionen información a autoridades gubernamentales que cuenten con orden judicial.

- a) **Información Privilegiada:** Los colaboradores y directivos de la cooperativa se abstendrán de utilizar en provecho propio, directa o indirectamente, o de terceros, aquella información a la que hubieran accedido por su condición o por el ejercicio de su función. Así mismo, los colaboradores de la cooperativa están obligados a respetar el secreto profesional y garantizar la adecuada preservación de la reserva de aquella documentación que las leyes hayan calificado como tal, esta prohibición no alcanza a los documentos de carácter público que obren en la institución ni a las labores de difusión que la institución realiza respecto de sus atribuciones.
- b) **Adelanto de opinión:** Los colaboradores y directivos de la cooperativa deberán abstenerse de expresar su opinión ante terceros respecto al sentido del pronunciamiento que se habrá de expedir en un asunto o materia que estuvieran conociendo en el ejercicio de sus funciones

### **ARTÍCULO 20°. INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Queda prohibida a colaboradores, directivos, asociados, proveedores, asesores y a cualquier persona en general, la utilización o divulgación de la información privilegiada de la Cooperativa, tales como estudios de mercado, planes de futuras alianzas estratégicas, cambios en la estructura organizacional, incrementos o ajustes salariales, etcétera, mientras no sea divulgada oficialmente por las autoridades correspondientes.

Además, los colaboradores, directivos y asociados deberán abstenerse de utilizar información de circulación restringida que distribuya FENACOAC, R.L. a las cooperativas afiliadas, que contenga datos cuantitativos y cualitativos acerca de las mismas, para atraer y captar asociados de otras cooperativas. Esto se considera conducta desleal y es una actividad que atenta contra la integridad del Sistema Cooperativo Federado de Ahorro y Crédito.

También queda prohibido utilizar información privilegiada de la cooperativa o de sus proveedores, de la cual el colaborador o directivo esté enterado por razón de su cargo, para realizar cualquier operación en provecho propio o de terceros.

Finalmente, se prohíbe el proporcionar a terceras personas información relativa a metodologías, herramientas automatizadas, mecanismos de seguridad física e informática, estrategias mercadológicas, indicadores financieros clave y cualquiera información de importancia crítica, que pueda poner en peligro la seguridad, competitividad e imagen de la cooperativa y del Sistema Cooperativo Federado de Ahorro y Crédito en general.

## **ARTÍCULO 21°. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Colaboradores y directivos deberán respetar el carácter confidencial de la información que utilicen en su puesto de trabajo o la información a que tengan acceso, asegurando la discreción y el cuidado de no revelarla, sin autorización de autoridad competente de la cooperativa. Derivado de ello deberán abstenerse de:

- a) Proporcionar cualquiera información de las operaciones realizadas por los asociados y usuarios, a directivos o colaboradores que por la naturaleza de su cargo no tengan relación con dicha información. Es decir que sólo se podrá suministrar cuando ésta sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las atribuciones laborales del solicitante.
- b) Realizar actividades o desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo en otra institución financiera, para evitar el riesgo de utilizar información confidencial de la cooperativa, de los colaboradores o directivos, así como de sus asociados, en provecho de otras entidades o empresas.
- c) Comunicar a terceras personas información que pueda poner en riesgo el patrimonio y la vida de los asociados, como la siguiente: estados patrimoniales, nombre de quienes tienen firma registrada en sus cuentas de ahorro, nombre de beneficiarios y apoderados, saldos de depósitos de ahorro, aportaciones y préstamos, valor de las remesas que recibe del exterior y coberturas de seguros, así como direcciones y números telefónicos particulares de colaboradores, directivos o asociados de la Cooperativa.

## **ARTÍCULO 22°. FLUJO DE INFORMACION ENTRE ADMINISTRACION Y DIRECCION**

La Gerencia General de la cooperativa será responsable de proveer al Consejo de Administración y a la Comisión de Vigilancia toda la información necesaria para que dichos órganos estén enterados de la verdadera situación administrativa y financiera de la institución y puedan así tomar decisiones objetivas.

La Gerencia General deberá asegurarse de que los diferentes tipos de reportes que produce el personal contengan información veraz, actualizada y exacta.

## **DE LA ADMINISTRACION DE LOS BIENES**

### **ARTÍCULO 23°. ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES**

Los colaboradores, directivos, aliados estratégicos y asociados actuarán con honestidad y protegerán en todo momento y en toda actuación los bienes y derechos de la cooperativa. En consecuencia:

- a) No podrán intervenir a título personal en todas aquellas actividades que se refieran a compra-venta y renta de bienes, captación de recursos, reclamos de seguros, concesión de préstamos, prestación o adquisición de servicios, adquisición de activos fijos o extraordinarios que pudieran beneficiarle a él personalmente o a algún familiar dentro del primer grado de consanguinidad y/o primer grado de afinidad. Incluyendo también a ex-colaboradores, ex-directivos y ex-aliados estratégicos que tengan hasta dos años de haber finalizado su relación laboral con la Cooperativa.
- b) No tomarán parte de manera activa, pasiva o por omisión, en tráfico de influencias, malversación de fondos y en general en cualquiera actividad que busque el enriquecimiento ilícito.
- c) No obtendrán ventajas laborales personales en materia salarial y de prestaciones, ni en lo relativo al régimen de dietas. Estas acciones son consideradas como abuso de poder.
- d) Utilizarán apropiadamente y protegerán el mobiliario y equipo que les ha sido asignado para realizar sus actividades laborales. Si algún bien es dañado, estropeado o perdido, el colaborador debe notificar de inmediato a su jefe inmediato superior para decidir el procedimiento a seguir.
- e) Mantendrán una práctica permanente de austeridad y buen uso de los recursos. Especialmente cuando la cooperativa afronte problemas financieros, se abstendrán de propiciar gastos de capacitación en el exterior, compra de activos improductivos y otros que se consideren onerosos en relación a la situación de la cooperativa.

## **TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION FINANCIERA**

### **ARTÍCULO 24°. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION FINANCIERA**

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los colaboradores, asociados y público en general, con la finalidad de que éstos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar con la Cooperativa.

La Cooperativa adquiere el compromiso de facilitar a sus asociados información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre las características fundamentales de los productos y servicios que ofrece o suministra.

La Cooperativa en el manejo de la información financiera se apegará irrestrictamente a todos lo estipulado en la Normativa Prudencial vigente y aplicable a las Cooperativas Asociadas a la Administradora del Fondo de Garantía MICOOPE.

## **LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EL LAVADO DEL DINERO**

### **ARTÍCULO 25°. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

La Cooperativa no permite bajo ninguna circunstancia, prácticas de corrupción o soborno. Ningún colaborador tiene permitido hacer y/o recibir pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas, autoridades gubernamentales para asegurar alguna concesión, contrato, aprobación o ventajas en beneficio propio ni de la institución.

Corrupción se define como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un colaborador, directivo de la Cooperativa, de cualquier objeto de valor económico u otros beneficios como obsequios, 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, tales como:

- a) Aceptación de un beneficio personal o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa.
- b) Cualquier pago hecho a un colaborador de parte de un proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último.
- c) Aceptación de dádivas, regalos e invitaciones de cualquier naturaleza de terceras partes con las cuales la Cooperativa tiene relaciones de negocios.
- d) Sobornos a colaboradores de empresas públicas o privadas por realizar una determinada acción u omitir una actuación.

### **ARTÍCULO 26°. LUCHA CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

La ley contra el lavado de dinero u otros activos, tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a esta ley y las autoridades competentes.

La Cooperativa deberá asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir y controlar el lavado dinero u otros activos, para lo cual deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) Velar por que todos los clientes vinculados a la Cooperativa reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los asociados debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la institución.

- b) Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un asociado y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y la Cooperativa, debe darse aviso inmediato a los funcionarios de mayor nivel con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
- c) Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos.
- d) Los colaboradores que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán utilizar los mecanismos e instrumentos establecidos por la Cooperativa para esos efectos.

## **ÓRGANOS SUPERIORES**

### **ARTÍCULO 27°. ÓRGANOS SUPERIORES**

Se reconoce como miembros de los Órganos Superiores a los integrantes del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia y/o Comités o Comisiones Específicas de Directivos o Ex-Directivos, así como a los asociados cuando estén constituidos en Asamblea General. Los compromisos éticos que deben adquirir estas personas son:

- a) Los Directivos del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y/o Comités Específicos deben participar eficientemente en la toma de estrategias de la Cooperativa y en la aprobación de las políticas, normas y procedimientos. Deben tratar con respeto a los colaboradores en todo momento, abstenerse de participar o influir en procesos administrativos como; selección y contratación de personal, selección y contratación de proveedores y/o asesores, procesos de compra o adjudicación de contratos, procesos disciplinarios o de rendición de cuentas de colaboradores de la Cooperativa (con excepción del Gerente General), etc.
- b) Gerencia General deberá cumplir en todo momento las funciones descritas en su Descripción de Puesto, sin abusar de su cargo y respetando las obligaciones y responsabilidades de los directivos, colaboradores, aliados estratégicos y asociados.
- c) En la Asamblea General los asociados deben comportarse correctamente, ningún asociado podrá presentarse a la misma bajo efectos del alcohol. No deben participar ni fomentar altercados, deben tratar con respeto a los demás asociados, colaboradores, directivos y aliados estratégicos de la Cooperativa, guardando el decoro y orden en todo momento.

Todo miembro de los órganos superiores deberá conocer y aplicar las políticas, normas y procedimientos de la Cooperativa, incluyendo éste Código de Ética y la Normativa Prudencial vigente aplicable a las Cooperativas Asociadas a la Administradora del Fondo de Garantía MICOOPE.

## **ARTÍCULO 28°. INDEPENDENCIA DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y DE DIRECCION**

A fin de evitar la generación de un ambiente de trabajo inapropiado que pueda perjudicar el desempeño de los colaboradores y la imagen institucional de la cooperativa, tanto la Gerencia General como el Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia velarán por cumplir sus funciones en apego al estatuto de la Cooperativa y a la Ley General de Cooperativas, y respetarán el campo de acción de cada ente.

De acuerdo con el estatuto de la cooperativa y la Normativa Prudencial vigente, los miembros de los órganos directivos desempeñarán los puestos durante cuatro años, no siendo permitida su reelección durante el período inmediato siguiente.

## **ARTÍCULO 29°. SESIONES DE LOS ÓRGANOS SUPERIORES**

Los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia realizarán sus reuniones de trabajo con la periodicidad que se establezca en el reglamento de funcionamiento de cada uno de estos órganos, obteniendo el pago de dietas de forma mensual, y por reunión, evitando así la sobrecarga de trabajo a niveles gerenciales, y el programar reuniones de trabajo solo con la intención de obtener el beneficio del pago de dietas por parte de la cooperativa.

Tomando en cuenta la calidad de la agenda, tratando únicamente temas de relevancia, el presidente del Consejo de Administración en conjunto con el Gerente General deben definir temas basados en estatutos, con referencia a Normativa Prudencial, buscando siempre la eficiencia y eficacia de las mismas para no abusar del tiempo y de los recursos materiales, humanos y financieros de la Cooperativa.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

### **ARTÍCULO 30°. ARTÍCULOS EXCLUSIVOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

El trabajo desarrollado para la Cooperativa, tenga o no la consideración de propiedad intelectual, pertenece exclusivamente y en su integridad a la Cooperativa. Marca comercial, informes, propuestas, diseños, nombres de dominios, estudios, programas y cualquier otro producto derivado de la actividad profesional, quedarán en posesión de la Cooperativa sin que la persona que se retire pueda copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita de la Cooperativa.

Colaboradores y directivos deben prestar atención adecuada a la creación, protección y aprovechamiento de la propiedad intelectual de la Cooperativa y de la marca MICOOPE; y se deben comprometer a devolver el material propiedad de la Cooperativa que tengan en su poder en el momento en que finalice su relación laboral.

En la Cooperativa, se respetará la propiedad intelectual, la propiedad de marcas y patentes, derechos de autor, derechos de propiedad de software y licencias.



## DENUNCIAS SOBRE VIOLACIONES AL PRESENTE CODIGO

### ARTÍCULO 31°. OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR LAS VIOLACIONES AL PRESENTE CODIGO

Los colaboradores, directivos, aliados estratégicos o asociados de la Cooperativa quienes, tengan conocimiento de actos de corrupción en la administración y gestión de la cooperativa o de actos contrarios a lo normado en el presente código, tienen el deber de comunicarlo, sin temor a represalias de ningún tipo, de conformidad con el procedimiento explicado más adelante. La Cooperativa se compromete a velar por que no se tome ningún tipo de represalia contra aquellas personas que presenten denuncias sobre violaciones al presente Código.

Se considerarán violaciones al presente Código de Ética todos aquellos actos expresamente prohibidos por el mismo o que riñan con los valores y principios que este documento pretende promover, así mismo todas las violaciones a las leyes, reglamentos o políticas vigentes. Una descripción detallada de violaciones a la ética por parte de los colaboradores deberá ser especificada en el Reglamento Interior de Trabajo.

Si un colaborador o directivo, tiene duda o no está seguro que una práctica observada constituye una violación al presente Código, podrá consultarlo en primera instancia con su Jefe Inmediato quien deberá orientarlo sobre las prácticas éticas esperadas por la Cooperativa. Si el jefe inmediato o algún otro puesto, está involucrado en la presunta violación o existe algún conflicto de interés para que este la conozca, el denunciante podrá consultarlo en su orden con la persona que sigue en la lista de "*Contactos para consultas o denuncias sobre posibles violaciones al Código de Ética*", Anexo No. 1

El colaborador, directivo, aliado estratégico o asociado que formule una denuncia tiene el derecho de que su Cooperativa sea reservada y mantengan en confidencialidad su nombre si así lo considera necesario, o bien podrá plantear la denuncia en forma totalmente anónima si así lo prefiere. Sin embargo, deberá considerar que su nombre puede ser utilidad para consultas o ampliaciones posteriores al momento de la investigación de la denuncia presentada.

Toda denuncia presentada deberá ser de buena fe, buscando el bienestar de la Cooperativa; para lo cual deberán existir motivos razonables para dudar sobre una posible violación al presente Código y no deberá estar fundamentada únicamente en rumores, suposiciones o intereses personales. Las denuncias presentadas deberán ser objetivas y contener tanta información específica como sea posible, de tal manera que permita realizar una investigación objetiva sobre el hecho denunciado. En la medida de lo posible, toda denuncia deberá contener: (a) una descripción clara y específica del hecho denunciado, (b) el nombre o nombres de los presuntos responsables de la violación denunciada, (c) información específica sobre fechas, lugares, asociados, números de cuenta, tipo de transacciones, etc., y (d) documentos, reportes o pruebas que permitan demostrar fehacientemente la violación denunciada.

Para las denuncias confidenciales, la Cooperativa cuenta con una sección especial en su página WEB donde cualquier colaborador, directivo o asociado podrá poner por escrito su denuncia, misma que deberá cumplir con los requisitos enumerados anteriormente. Dichas denuncias son remitidas electrónicamente al oficial de Cumplimiento de la

Cooperativa, quien las canalizará posteriormente a donde corresponda. Un espacio similar existe en la página WEB de FENACOAC, R.L. y otro más en el Fondo de Garantía MICOOPE.

Si después de la investigación respectiva, se demuestra que una denuncia fue totalmente infundada y que misma fue realizada con malicia o con la intención de dañar a alguna persona o que fue motivada únicamente por intereses personales ajenos al bienestar de la Cooperativa, la Cooperativa podrá iniciar procesos disciplinarios en contra de la persona que puso una denuncia de esta naturaleza.

### **ARTÍCULO 32°. PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS:**

Cualquier denuncia relacionada con alguna violación al presente Código de Ética deberá ser presentada por escrito, en su orden, a los siguientes puestos, para lo cual se pone a disposición la lista de "*Contactos para consultas o denuncias sobre violaciones al Código de Ética*", Anexo No. 1.

1. Jefe Inmediato
2. Oficial de Cumplimiento
3. Gerente General de la Cooperativa
4. Presidente de la Comisión de Vigilancia

Para los casos, graves, basados en temas financieros, que involucren a órganos superiores, corrupción o abuso de los bienes de la Institución, la denuncia podrá ser presentada directamente al Presidente de la Comisión de Vigilancia de la Cooperativa y/o al Oficial de Cumplimiento de FENACOAC, R.L. y/o al Director Financiero y de Riesgos del Fondo de Garantía MICOOPE, utilizando para tal efecto medios escritos o electrónicos.

Una recibida una denuncia, el Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa será el responsable de conducir una investigación para determinar la veracidad de la denuncia, para lo cual podrá solicitar todos los informes, testimonios, documentos, grabaciones, etc., que considere convenientes a cualquier puesto de la Cooperativa, debiendo mantener durante todo el proceso la objetividad y responsabilidad en sus criterios, así como una completa confidencialidad sobre la naturaleza de la denuncia y la identidad del denunciante. Las denuncias presentadas directamente a otros órganos (Presidente de la Comisión de Vigilancia, Oficial de Cumplimiento de FENACOAC, R.L. y/o Gerente Financiero y de Riesgos del Fondo de Garantía MICOOPE) serán investigadas directamente por la persona que recibió la denuncia, siguiendo los mismos criterios.

Basado en los resultados de la investigación, el Oficial de Cumplimiento (o la persona que conduzca la investigación) elaborará un informe que deberá conocer la Comisión de Vigilancia de la Cooperativa y/o el órgano superior que se considere conveniente, quien tendrá la responsabilidad de decidir y ordenar las acciones pertinentes que permitan subsanar la violación cometida y prevenir otras similares en el futuro, cuidando en todo momento el respeto a los derechos fundamentales de la persona y el debido proceso.

## **ARTÍCULO 33°. SANCIONES**

El Consejo de Administración puede solicitar y hacer que colaboradores, directivos, asociados, asesores o proveedores de la cooperativa se abstengan de participar en actividades que van en contra de las conductas esperadas en el presente código o que puedan afectar su imagen personal y la de la institución. Igual facultad tiene el Gerente General hacia el resto del personal.

El incumplimiento al Código de Ética será castigado conforme a la gravedad de la falta o delito. Cualquier sanción interna no eximirá al infractor de las denuncias o demandas penales, civiles o laborales que la ley permita y el caso amerite.

Las sanciones para los colaboradores se regirán por lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la Cooperativa y demás leyes laborales, las cuales podrán incluir: llamadas de atención verbales o por escrito, suspensión de labores sin goce de sueldo, pudiendo llegarse incluso al despido.

En el caso de directivos, aliados estratégicos o asociados, la medida sancionatoria se aplicará en base a las potestades y estipulaciones del estatuto y normativa prudencial vigentes, pudiendo incluir el desaforo o la desafiliación del infractor, dependiendo de la gravedad de la falta.

## **APROBACION, ACTUALIZACION Y DIVULGACION DEL CODIGO DE ETICA**

### **ARTÍCULO 34°. RESPONSABILIDAD DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

Además de atender todas las consultas relacionadas y conducir las investigaciones relacionadas con posibles violaciones al presente Código de Ética, el Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa será el responsable de:

- Capacitar al menos una vez al año a todo el personal y directivos de la Cooperativa en los aspectos fundamentales del presente código, incluidos los procedimientos de denuncia.
- Impartir la inducción necesaria a los nuevos colaboradores o directivos sobre los aspectos fundamentales del presente Código.
- Sugerir al Consejo de Administración de la Cooperativa, los cambios, mejoras o actualizaciones pertinentes al presente Código para garantizar su cumplimiento y vigencia a lo largo del tiempo.
- En general, promover el conocimiento y cumplimiento de todo lo estipulado por el presente Código.

### **ARTÍCULO 35°. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

El Consejo de Administración de la Cooperativa será el responsable de la Autorización del Código de Ética, y la Comisión de Vigilancia deberá velar por el cumplimiento del mismo.

Para las revisiones o actualizaciones posteriores al presente Código, el Consejo de Administración podrá nombrar un Comité Técnico integrado por el Gerente General de la

Cooperativa y algunos colaboradores, asociados, especialistas o consultores nombrados por el Consejo de Administración.

Toda modificación al Código de Ética deberá ser aprobada por el Consejo de Administración.

#### **ARTÍCULO 36°. DIVULGACION**

Una vez aprobado el presente Código de Ética, será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa establecer los mecanismos necesarios para la divulgación y comunicación del mismo entre colaboradores, directivos, aliados estratégicos y asociados, tanto actuales como futuros.

La comprensión, cumplimiento y promoción del Código de Ética será una obligación de todos los colaboradores, directivos, aliados estratégicos y asociados; su desconocimiento no justifica su incumplimiento.

La aprobación del presente Código de Ética consta en el punto No. \_\_\_\_\_, del Acta No. \_\_\_\_\_ del Consejo de Administración, de fecha \_\_\_\_\_ y entra en vigencia a partir del \_\_\_\_\_.

|            |                 |            |
|------------|-----------------|------------|
| _____      | _____           | _____      |
| Presidente | Vice-Presidente | Secretario |
| _____      |                 | _____      |
| Vocal I    | Vocal II        |            |

## 9. Discusión de los resultados

El Código de Ética es un instrumento que apoya el fortalecimiento de una cultura ética y de servicio. Alimenta un diálogo reflexivo sobre ideales de convivencia, integración, inclusión, participación, solidaridad y democracia para avanzar hacia la construcción del bien común, Para priorizar los principios y valores que aplicados conllevan a la humanización de la gestión y sobre todo, para que la función de los colaboradores y directivos no sólo se rijan por las normas del derecho, sino también por las acciones y emociones éticas en el diario vivir.

En general se considera que la ética se aprende a lo largo de la vida incluso en la institución en la cual se trabaja, la familia del personal se sentiría orgullosa si conociera los criterios que utilizan para tomar decisiones.

En un país donde gran parte de las instituciones no pagan correctamente sus impuestos, no cumplen con las leyes laborales y no tienen responsabilidades sociales, al ser ético se lograría algún cambio pero de manera pasajera o temporal. Los colaboradores en su mayoría consideran, a diferencia de los Directivos que asumen que sería difícil el único camino para cambiar esa situación.

Para los colaboradores tiene mayor importancia que la postura ética de una institución dependa de la solidez financiera para imponer sus valores en el mercado. Para los Directivos tiene mayor importancia que la postura ética no dependa de agentes externos, solamente de los valores que la institución defiende y promueva.

Ambos grupos comparten la misma opinión referente a los siguientes aspectos: Si una institución ofrece cursos sobre ética a sus funcionarios, se fomenta el actuar con rectitud, debido a que se reconoce que la institución cuenta con políticas sobre transparencia y cumplimiento con la legislación.

Sin embargo, difieren en opiniones sobre el orden de prioridad con que se deben realizar las relaciones de las Cooperativas: Desde la perspectiva de los colaboradores, la política pública es la principal prioridad, en segundo lugar el público interno, que son los colaboradores y en tercer lugar la relación con los asociados y clientes. Y desde la perspectiva de los Directivos, la gobernabilidad es la prioridad principal, le sigue el público interno, que son los colaboradores, y en tercer lugar la comunidad y sociedades en general.

El personal de MICOOPE muestra altas expectativas en relación a la creación e implementación del Código de Ética y manifestó diversas opiniones a considerar al momento de su diseño, esto es una ventaja para FENACOAC, debido a que se considera que su implementación será realizada con éxito.

La implementación de un Código de Ética disminuye la incertidumbre, ya que se tiene claro cuál es el comportamiento que se debe seguir por toda la organización. Además crear una cultura organizacional en todos los niveles de la institución, disminuye el comportamiento no ético por parte de los directivos y colaboradores, ya que estos al no contar con una cultura y una ética tienden a realizar actos deshonestos como el ocultamiento de datos al preparar los Estados Financieros, o cualquiera otra operación que afecte la información de la Cooperativa.

Conocer y poner en práctica los procesos y actividades que se deben desarrollar para la elaboración de un Código de Ética, así como identificar entidades de apoyo para la creación del mismo es de suma importancia debido a que la participación y desempeño de los miembros del comité se da de forma profesional, alcanzando eficiencia y eficacia.

La colaboración brindada por las personas de la CentraRSE fue de bastante importancia, ya que se incluyeron temas que no se habían contemplado como las relaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con el Estado, con los Proveedores y otros temas que son parte de las labores cotidianas como la prevención del Lavado de Dinero u otros Activos.

La revisión que, Gerencias de FENACOAC-MICOOPE y de instituciones del Sistema, realizaron, ayudaron a enriquecer y hacer comprensible el Código de Ética, ya que sus opiniones y ajustes al documento fueron muy acertadas.

La mayor ventaja que el Código de Ética brinda es que se obtienen colaboradores más leales, con lo que se disminuye la fuga de información, robos y se aumenta la transparencia en la información, la confianza tanto externa como interna, y sobre todo la calidad de los productos y/o servicios.

## **10. Conclusiones**

1. Se diseñó un Código de Ética que considera principios y valores cooperativistas para dar sustento y respaldo a las actuaciones de los colaboradores de FENACOAC-MICOOPE.
2. La percepción de ética en los integrantes de la organización, es la aceptada en el ámbito social.
3. La investigación detalla los procesos y actividades que se deben desarrollar para la elaboración de un Código de Ética.
4. Se validó la información contenida en el Código de Ética tomando en cuenta las opiniones de expertos y de profesionales del sistema FENACOAC-MICOOPE y de CentraRSE.

## 11. Recomendaciones

1. Los principios éticos que deben ser promocionados en MICOOPE son la transparencia en la información, confianza tanto externa como interna, solidaridad, compromiso y responsabilidad.
2. Revisar de forma periódica el comportamiento de los colaboradores, debido a que se presenten hechos contemplados en el Código de Ética o por medio de casos escritos, ya que con esos resultados se podrá identificar debilidades que contenga.
3. El Código de Ética darlo a conocer entre los asociados y miembros de la comunidad además de los colaboradores y directivos de la cooperativa, ya que brindará una ventaja competitiva que permitirá contar con bases éticas en el desarrollo de las actividades inherentes al cooperativismo.
4. Al ser aprobado e implementado el Código de Ética se deberá modificar el Reglamento Interior de Trabajo para darle respaldo y congruencia al mismo.



## 12. Bibliografía

1. Barquero Corrales, A. (2001). *Ética Profesional*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
2. Barua Alzamora, R. (2002). *La Ética y los negocios*. Lima, Perú.
3. Calderón, K., Zaragoza, N., Espinoza, E., Zazueta, Á., & Valenzuela, M. A. (14 de octubre de 2009). *Filosofía y Ética Empresarial*. Recuperado el 01 de agosto de 2011, de <http://unidepnavoja.webgarden.es/>
4. Cañas, R. (1998). *Ética General y Ética Profesional*. Costa Rica: Universidad Autónoma de Centro América.
5. Código de Comercio. (s.f.). *Decreto 7-70 y sus reformas* . Guatemala.
6. Código Tributario. (s.f.). *Decreto 6-91 y sus reformas* . Guatemala.
7. Connock, S., & Johns, T. (1995). *Ethical leadership*. Inglaterra: Institute of Personnel and Development.
8. Constitución Política de la República de Guatemala. (17 de noviembre de 1993). *Reformada por Acuerdo legislativo No. 18-93* . Guatemala.
9. Decreto Número 82-78. (s.f.). Guatemala.
10. Estatutos de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Julio de 1981). Guatemala: Ediciones Fenacoac.
11. García Marza, D. e. (2003). *La Institución Socialmente Responsable*. Madrid, España: Fundación Cideal.
12. Grazziosi, L. (1977). *Códigos de Ética del Servicio Social*. Buenos Aires, Argentina: HVMANITAS.
13. Gurría, M. (1996). *Ética profesional: El turismo como ejemplo*. México: Universidad de las Américas Puebla.
14. Hunt, S., & Vitell, S. J. (1986). *A General Theory of Marketing Ethics*. Spring.
15. Jones, J. T. (2003). *Ethics revisited*. . Australia: School of Commerce, University of South Australia.
16. Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos . (2002). (*Decreto Número 67-2001*) y *su Reglamento (Acuerdo Gubernativo Número 118-2002)* . Guatemala.
17. Ley contra el Lavado de Dinero y Otros Activos. (17 de diciembre de 2001). *Decreto 67-2001* . Guatemala.
18. Ley del Impuesto al Valor Agregado. (s.f.). *Decreto Número 27-92 y sus reformas* . Guatemala.
19. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos . (s.f.). *Decreto 37-92* . Guatemala.
20. Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz. (s.f.). *Decreto 19-04* . Guatemala.
21. Ley del Impuesto Sobre la Renta. (s.f.). *Decreto 26-92 y sus Reformas* . Guatemala.
22. Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros. (s.f.). *Decreto 26-95* . Guatemala.
23. Ley General de Cooperativas. (s.f.). (*Decreto Numero 82-78*) y *su Reglamento (Acuerdo Gubernativo Número M de E 7-79)* . Guatemala.
24. Manual para elaborar Códigos de Ética Empresarial. (s.f.). Montevideo, Uruguay: DERES, Responsabilidad Social Empresarial.
25. Orme, G., & Ashton, C. (2003). *Ethics a foundation competency*.
26. Pérez López, J. A. (1998). *Liderazgo y Ética en la dirección de Instituciones*. España: Deusto.
27. Ramos, D. (2003). *Manual de Derecho Disciplinario de los Servidores Públicos*. México.
28. Reglamento de la Ley General de Cooperativas. (s.f.).

29. Reichheld, F., & Teal, T. (1996). *El Efecto Lealtad: Crecimiento, Beneficios y Valor Último*. Barcelona, España: Ariel.
30. Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México.
31. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
32. Seitz, P. (2001). Cultural and Business Ethics. *Cross Cultural Management* , 21-27.
33. Steinmann, H., & Löhr, A. (1998). *Ethical Perspectives for Intercultural Management*. Países Bajos: Kluwer Academic Publishers.
34. Vargas, L. (6 de octubre de 2003). Los valores: Una ventaja competitiva. *El Universal* , pág. 14.

## 13. Anexos

### ENCUESTA MICOOPE

Estimado amigo:

¡Su opinión es importante para MICOOPE!

Solicitamos su apoyo llenando la siguiente encuesta para apoyar en la elaboración del Código de Ética. Es importante para que pueda dar su opinión objetiva, la cual guiará el enfoque del proceso de Código de Ética.

1. Ética es algo que....
  1. Sólo se aprende en casa,
  2. Se aprende a lo largo de la vida incluso en la institución en la cual se trabaja,
  3. Hasta cierta edad es posible aprender fuera de casa. Después la persona ya no asimila nada.
2. ¿Cómo se sentiría su familia si conoce los criterios que usted utiliza para tomar decisiones en la institución?
  1. Orgullosa
  2. Avergonzada
  3. No cambiaría nada, a ellos les da igual
3. En un país donde gran parte de las empresas no pagan correctamente sus impuestos, no cumplen con las leyes laborales y no tiene responsabilidades sociales, usted pensaría que ser ético....
  1. Sería lo ideal pero sería imposible
  2. Sería difícil , pero sería el único camino para el cambio de esa situación,
  3. Se lograría algún cambio con la ética pero sería algo pasajero o temporal
4. Las postura ética de una institución....
  1. Depende de la postura ética de los clientes y proveedores
  2. Depende de la solidez financiera para imponer sus valores en el mercado
  3. No depende de los agentes externos, solamente de los valores que ella defienda y promueva.
5. ¿Usted piensa que una institución debe ofrecer cursos sobre ética a sus funcionarios?
  1. No. Esta no es una función de la institución. Es una función de la familia y de la escuela,
  2. No sé. No veo ventajas practicas en eso,
  3. Si, así la institución fomentaría el actuar con rectitud.
6. Fenacoac cuenta con políticas:
  1. Sobre conflictos de interés
  2. Sobre relaciones transparentes
  3. Sobre diversidad
  4. Sobre transparencia

7. Cuáles son sus expectativas en relación a:
  1. Conflictos de interés
  2. Regalos
  3. Trabajo paralelo
  4. Confidencialidad
  5. Transparencia
  6. Respeto al trato humano
  7. Preferencialismo
  
8. MICOOPE cumple con las legislaciones siguientes:
  1. Legislación nacional
  2. Legislación Internacional
  3. Legislación de cooperativas
  4. Legislación bancaria
  5. Legislación de tráfico ilícito
  
9. a. Indique en qué orden de prioridad se deben dar las relaciones de la cooperativa con:
  - Gobernabilidad
  - Público Interno (colaboradores)
  - Mercadeo (relaciones con clientes/asociados)
  - Proveedores
  - Medio Ambiente (relación/ protección del medio ambiente)
  - Comunidades (y sociedad en general)
  - Política Pública (relación con las instancias que definen las políticas públicas)  
(Por favor marque de 1 a 7 a cada rubro).b. Especifique como las relaciones con estos públicos de interés pueden ser enmarcadas dentro de mecanismos de prevención de conflictos de intereses.
  
10. ¿Qué temas / anécdotas o recomendaciones tiene para el Código de Ética?