COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

Código de Ética

Versión 02
12 de septiembre de 2023

Está prohibida la reproducción de esta publicación sin previa autorización.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 1

2. ALCANCE 1

3. OBJETIVOS 1

3.1. OBJETIVO GENERAL: 1
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1
3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2
3.3.1 Servir para ganar 2
3.3.2. Optimizar el recurso financiero. 2
3.3.3. Crear valor a nuestros procesos. 2
3.3.4 Impulsar la mejor gestión humana. 2
3.3.5 Potenciar nuestra identidad corporativa 3
3.4. MISIÓN 3
3.5. VISIÓN 3
3.6. VALORES 3

4. DEFINICIONES 3

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES 8

5.1. JUNTA DE DIRECTORES 8
5.2. COMITÉ DE PREVENCIÓN. 8
5.3. GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN (GERENTES, JEFES, OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS). 9
5.4. RECURSOS HUMANOS. 10
5.5. AUDITORÍA INTERNA. 10
5.6. ASOCIADOS Y CLIENTES 11
5.7. PROVEEDORES 11

6. NORMATIVAS Y DISPOSICIONES GENERALES 11

7. NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS 12

7.1. Integridad Profesional y Personal: 12
7.2. Relaciones y Compromisos: 13
7.3. Conflicto de Intereses 17
7.4. Respeto, Dignidad y Libertad: 19
7.5. Uso del Nombre, Activos y Recursos de la Organización: 20
7.6. Información Financiera y Comercial: 21
7.7. Privacidad, Confidencialidad, Manejo, Protección de Datos Personales e Información: 22
7.8 Administración de Atenciones, Regalos y Gratificaciones: 23
7.9. Seguridad y Salud Ocupacional: 23
7.10. Manejo de Irregularidades y Fraudes: 25
7.11. Asignación de Autoridad y Responsabilidad/Líneas de Reportes y Rendición de Cuentas: 25
7.12. Cumplimiento de políticas y procedimientos internos: 26

7.13. Manejo de Investigaciones y Denuncias: *26*
7.14. Reconocimiento y Régimen de Sanciones: *27*
7.15. Otras Prohibiciones: *27*
7.16. Monitoreo y Auditorías: *27*
8. ACTIVIDADES ILEGALES RELACIONADAS CON BC/FC/FPADM 28
8.1. Prevención de BC/FT/FPADM *28*
8.2. Política Conoce a tu Trabajador *28*
8.3. Política Conozca a su Cliente *30*
8.4. Política de Evaluación de Proveedores Externos *30*
8.5. Prevención y Tratamiento de Fraudes *30*
9. GESTIÓN DE RIESGOS 30
10. SANCIONES 31
11. PERÍODO DE ACTUALIZACIÓN 31

1. Introducción

El código de ética es un documento compuesto por una serie de conductas y valores internos que han sido establecidos para regular los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de un mismo contexto, bien sea con respecto a una profesión, organización o empresa.

De esta manera, se establece cuál es la manera correcta de realizar las actividades profesionales, se fortalecen los compromisos, las comunicaciones asertivas y los fundamentos sobre los cuales se basa esta Cooperativa.

2. Alcance

Todos los trabajadores, proveedores, asociados y clientes terceros de Cooperativa Profesionales, R.L., se encuentran sujetos a las obligaciones contenidas en el presente documento.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General:

El presente documento tiene como objetivo general formalizar los lineamientos que ha fijado la Junta de Directores de Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales R.L., en adelante la Cooperativa, para establecer controles por medio de políticas, que rijan la conducta y el comportamiento ético de todos sus trabajadores, proveedores y asociados, así como también, de todos los interesados claves que guardan relación con el giro del negocio. Es importante que la intención de este Código de Ética apoye al establecimiento de las bases de un buen Ambiente Interno para fortalecer los procesos de Gobierno Corporativo y Control Interno en todas las áreas, procesos y actividades afines a la Cooperativa.

3.2. Objetivos Específicos

3.2.1. Fortalecer el buen Gobierno Corporativo de la Cooperativa mediante la implementación del presente documento que establece disposiciones con relación a la ética de la organización.

3.2.2. Promover normas y procedimientos relacionados a la ética y aprobados por la Junta de Directores.

3.2.3. Promover la conciencia de los Entes de Gobierno, trabajadores, asociados y proveedores, así como de otros interesados estratégicos de la Cooperativa en el cumplimiento de sus valores y principios éticos.

3.2.4. Promover y asegurar la debida integridad y transparencia ante los asociados, trabajadores y proveedores, así como de otros interesados estratégicos de la Cooperativa.

3.2.5. Definir las responsabilidades de los Entes de Gobierno, trabajadores, asociados y proveedores, así como de otros interesados claves de la Cooperativa en cumplimiento del Código de Ética.

3.3. Objetivos Estratégicos

3.3.1 Servir para ganar

- Optimizar estrategias de mercado.
- Optimizar estrategias de mercado.
- Mejorar y Desarrollar productos, servicios y beneficios sociales que ofrecemos a nuestros asociados y terceros
- Aumentar el nivel de uso de productos financieros.

3.3.2. Optimizar el recurso financiero.

- Incrementar la cartera (5%).
- Reducir la morosidad debajo del 1%.
- Reducir los gastos operativos y administrativos 15%.

3.3.3. Crear valor a nuestros procesos.

- Implementar una estrategia de servicio.
- Impulsar la mejora continua, con el uso de la tecnología.
- Optimizar y mejorar la cadena de valor de los procesos críticos.
- Alinear y fortalecer los aspectos regulatorios dentro de Cooperativa.

3.3.4 Impulsar la mejor gestión humana.

- Crear un buen clima laboral.
- Promover comunicación abierta y oportuna.

- Alinear desempeño en base a los resultados.
- Implantar un programa de aprendizaje.
- Incrementar y enriquecer nuestra participación en prácticas socialmente responsables.

3.3.5 Potenciar nuestra identidad corporativa

- Incrementar el patrimonio.
- Fortalecer la cultura de liderazgo del Grupo Económico Cooperativa Profesionales.
- Incrementar nuestra participación y alianzas con el Sector Cooperativo.
- Desarrollar e implementar el Programa/Plan Modular para capacitación de los Órganos de Gobierno y aspirantes a delegados.
- Promover y dar a conocer el Ecosistema Innovador de Salud Cooperativo.

3.4. Misión

Somos una Cooperativa de Servicios Múltiples que ofrece productos y servicios competitivos para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, mediante prácticas socialmente responsables.

3.5. Visión

Ser la Cooperativa líder en la región y reconocida por su ecosistema cooperativo sanitario.

3.6. Valores

- Transparencia
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Servicio al cliente

4. Definiciones

4.1. Ambiente de Control: Se refiere a la actitud y a las acciones de la Junta de Directores y la administración respecto a la importancia del control dentro de la organización. El entorno de control proporciona disciplina y estructura para la consecución de los objetivos

principales del sistema de control interno. El entorno de control consta de:

4.1.1 Integridad y valores éticos

4.1.2 Filosofía de dirección y estilo de gestión

4.1.3 Estructura de la organización

4.1.4 Asignación de autoridad y responsabilidad

4.1.5 Políticas y prácticas de recursos humanos

4.1.6 Compromiso de competencia profesional

4.2. Asociado: Son todas las personas que forman parte de la Cooperativa, desde los fundadores, a partir de la fecha de la asamblea de constitución y los que ingresan posteriormente, cumpliendo con el vínculo establecido en nuestros estatutos para su afiliación.

4.3. Auditoría Interna: Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Cooperativa. Ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

4.4. Conflicto de Intereses: Se refiere a cualquier relación personal o comercial que vaya o parezca ir en contra del mejor interés de la Cooperativa, y a aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal.

Un conflicto de interés puede menoscabar la capacidad de una persona para desempeñar sus obligaciones y responsabilidades de manera objetiva.

4.5 Consanguinidad: Unión por parentesco natural de varios individuos que descienden de una misma raíz (árbol genealógico).

4.5.1 1er. Grado: Padres e hijos del individuo referido.

4.5.2 2do. Grado: Hermanos, abuelos y nietos del referido.

4.5.3 3er. Grado: Tíos, Sobrinos, bisabuelos y bisnietos del referido.

4.5.4 4to. Grado: Primos hermanos del individuo referido.

4.6. **Cumplimiento:** Adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos asociados a la ética.

4.7. Dádiva: Todo bien o servicio ofrecido de manera gratuita o a un costo relativamente bajo a

directores y trabajadores, así como también, a otros asociados de la Cooperativa, que en situaciones normales conlleva un costo.

4.8. Denuncia: Todo reporte o notificación de carácter anónima que tiene como finalidad comunicar conductas/comportamientos indebidos por parte de cualquier ente o individuo que guarde relación con las actividades de la Cooperativa y que afecten el cumplimiento del presente Código de Ética.

4.9. Ética: Conjunto de normas y principios morales que rigen la conducta o comportamiento humano, en términos de las cuales se definen como correctas o incorrectas las acciones, omisiones y relaciones profesionales e interpersonales dentro de una organización, siendo implementadas con el propósito de evitar y/o prevenir comportamientos incorrectos, como conductas nefastas dentro de ésta.

4.10. Fraude: Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, omisión o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

4.11. **Gestión de Riesgos:** Proceso utilizado para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

4.12. **Gobierno:** Procesos, políticas, procedimientos y estructuras establecidas por la Junta de Directores para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización con el fin de lograr sus objetivos.

4.13. **Independencia:** Libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de un ente o persona para llevar a cabo sus responsabilidades de forma imparcial u objetiva.

4.14. Información Confidencial: Datos o información generada internamente y de carácter privado para uso exclusivo de personas autorizadas. Se considerará como información confidencial divulgada o expuesta cuando mediante intención o descuido por parte del trabajador, proveedor, directivos y asociados, dicha información llega a conocimiento de otras personas no autorizadas para conocerla.

4.15. **Irregularidad:** Incumplimiento intencional de las políticas de administración establecidas o de regulaciones obligatorias. Puede consistir en un error u omisión intencional de información de un área específica o de la organización como un todo; de igual forma negligencias graves o actos ilegales ya sean intencionales o accidentales son considerados irregularidades.

4.16. Junta de Directores: Órgano de Gobierno encargado de la administración y dirección de la Cooperativa.

4.17. Junta de Vigilancia: Órgano fiscalizador de las actividades socioeconómicas y contables de la Cooperativa, velará por el estricto cumplimiento de la Ley y su reglamento, el estatuto y las decisiones de la asamblea.

4.18. Objetividad: Es una actitud mental independiente, que permite que un ente o persona lleve a cabo sus funciones y/o responsabilidades con confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad.

4.19. Principios Cooperativos: Conjunto de reglas, ideales, normas que contempla la Ley que rige a las Cooperativas en Panamá, así como los promulgados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), de estricto cumplimiento por parte de las Cooperativas.

4.20. Proveedor: Persona (natural o jurídica) que abastece con algún bien o servicio a otra empresa, persona o comunidad, por medio de una transacción (formal y legal) de venta y que la Cooperativa reconocerá y registrará (de acuerdo con políticas contables internas) como un gasto o activo fijo, generando una obligación (cuenta por pagar) o desembolso inmediato.

4.21. **Riesgo:** Toda posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos, medido en términos de probabilidad e impacto. Eventos de riesgos con impactos negativos representarán amenazas para la Cooperativa, mientras que eventos de riesgos con impactos positivos representarán oportunidades que la Cooperativa deberá evaluar e integrarla a sus planes estratégicos.

4.22. Gestión de Ética: Proceso integrado a cada una de las actividades, áreas y Departamentos de la Cooperativa por medio del cual se definen y formalizan normas y principios éticos los cuales deberán ser adoptados, seguidos y cumplidos por los directivos, asociados, proveedores, trabajadores y cualquier persona relacionada con la Cooperativa;

monitoreados por los diferentes entes de gobierno.

4.23. Trabajadores: Aquellas personas naturales que presten servicios bajo la subordinación de la Cooperativa, en virtud de un contrato y por el cual, reciban una remuneración económica; quedando sujetas a todo lo dispuesto en los procesos, procedimientos, políticas, código de ética, Reglamento Interno de la Cooperativa y al Código de Trabajo de la República de Panamá.

4.24. Equipo multidisciplinario: Equipo conformado por Cumplimiento, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Riesgo, Auditoría Interna y Gerencia General de la Cooperativa para recibir, atender e investigar las denuncias y casos relacionados con actos ilegales, sospechas de fraude o violaciones al control interno, reporte de operaciones sospechosas en temas de PBC/FT/FPADM y el presente Código de Ética.

4.25. PBC/FT/FADM: Prevención Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo, Financiamiento de Armas Destrucción Masiva.

4.26. IPACOOP: Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, es la autoridad de aplicación de la legislación cooperativa y su fiscalizador, con competencia privativa sobre las actividades que realicen las cooperativas, así como de su supervisión, inspección, asesoría y registro.

4.27. **Primera línea de defensa:** Corresponde a las áreas comerciales y operativas de la Cooperativa, quienes son dueños de los riesgos identificados y ejecutan los procesos y procedimientos que deben incorporar los controles y medidas de prevención de la ocurrencia. Ejemplo de estas áreas son: las de ventas, atención de clientes, trámite y operaciones, entrega de productos, entre otras.

4.28. **Segunda línea de defensa:** El rol de la segunda línea de defensa corresponde a las unidades de Cumplimiento de la Cooperativa, controles financieros, gestión de riesgos, quienes son los responsables de la ejecución de metodologías para la identificación, evaluación, diseño de políticas, controles y medidas para tratar los riesgos, asegurando su correcta implementación y aplicación por parte de las áreas que forman parte de la primera línea de defensa.

4.29. Tercera línea de defensa: El rol de la tercera línea de defensa corresponde a la unidad de auditoría interna de la Cooperativa que debe reportar a la Junta de Directores o a la posición gerencial de más alto nivel en la jerarquía. Tiene como responsabilidad monitorear a toda la

organización, así como también, el programa de cumplimiento, evaluando la efectividad y eficiencia de los controles implementados en prevención y emitiendo su opinión en los informes elaborados.

5. Funciones y Responsabilidades

Todos los directores, trabajadores, proveedores, asociados y clientes están sujetos al cumplimiento de este Código; deberán actuar demostrando en todo momento un alto grado de imparcialidad, honestidad, confidencialidad, profesionalismo e integridad en el ejercicio de sus funciones o cargos, sin anteponer sus intereses personales, comprometiéndose a poner su mayor esfuerzo en prevenir que los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, sean utilizados con fines ilícitos.

5.1. Junta de Directores

5.1.1. Establecer los principios éticos de la Cooperativa y promoverlos de manera continua en todos los niveles de la organización.

5.1.2. Aprobación final del código de ética inicial y cualquier actualización, previamente revisado por el Comité de Prevención de BC/FT/FADM, y solicitar a la Administración (por medio de Recursos Humanos) su debida divulgación.

5.1.3. Dejar evidencia formal en Acta de Junta de Directores.

5.1.4. Solicitar a la Gerencia General y la Administración el cumplimiento del Código de Ética.

5.1.5. Ser un fiel reflejo de los principios y conductas éticas ante todo el personal de la Cooperativa.

5.2. Comité de Prevención.

5.2.1. Brindar apoyo a la Junta de Directores en el cumplimiento del Código de Ética, incluyendo propuestas para cambios o modificaciones al mismo.

5.2.2. Asegurar el cumplimiento de las diferentes leyes y reglamentaciones que deben ser

acatadas por todos los trabajadores en la PBC/FT/FADM.

5.2.3. En los casos de infracciones al Código de Ética que afecten la normativa legal PBC/FT/FADM, este comité, evaluará y analizará los resultados de las investigaciones que presente el Jefe de Cumplimiento y elevará a la Junta de Directores las medidas adoptadas.

5.2.4. El Jefe u Oficial de Cumplimiento contará con el apoyo de Recursos Humanos para completar sus investigaciones.

5.2.5. Ser un fiel reflejo de los principios y conductas éticas ante todo el personal de la Cooperativa.

5.3. Gerencia y Administración (Gerentes, Jefes, Oficiales y Administrativos).

5.3.1. Conocer los principios y valores éticos establecidos en este Código de Ética y asegurar su cumplimiento en todos los niveles de la Cooperativa.

5.3.2. Reportar cualquier incumplimiento del Código de Ética por medio de los canales establecidos.

5.3.3. Cumplir y promover la integridad y transparencia en el cumplimiento de toda disposición establecida tanto a nivel interno (Estatutos, Reglamento Interno, Políticas de Recursos Humanos, Políticas y Procedimientos, Código de Ética, entre otros) como a nivel externo (leyes y disposiciones promulgadas por los entes del Gobierno de la República de Panamá).

5.3.4. Realizar propuestas para modificaciones del Código de Ética y someterlas a revisión de la Gerencia General de la Cooperativa, presentación y aprobación previa del Comité de PBC/FT/FADM y posterior aprobación final de la Junta de Directores.

5.3.5. Firmar la Carta de Aceptación del Código de Ética, en señal de compromiso con los principios y valores éticos de la Cooperativa.

5.3.6. Ser un fiel reflejo de los principios y conductas éticas ante todo el personal de la Cooperativa.

5.4. Recursos Humanos.

5.4.1. Promover y divulgar el presente Código de Ética entre trabajadores, asociados, proveedores, así como también, a otros interesados claves de la Cooperativa.

5.4.2. Entregar a todos los trabajadores (principalmente a los de primer ingreso) las Cartas de Aceptación al Código de Ética; archivando copia firmada en sus respectivos expedientes.

5.4.3. Implementar, mediante una política formal, un Sistema para el Manejo de Investigaciones y Denuncias en la Cooperativa.

5.4.4. Actualizar el presente Código de Ética en conjunto con la Gerencia General de la Cooperativa y el equipo que mantiene participación en el documento, manteniendo y custodiando el registro de versiones físicas y electrónicas del documento original.

5.4.5. Ser un fiel reflejo de los principios y conductas éticas ante todo el personal de la Cooperativa.

5.5. Auditoría interna.

5.5.1. Apoyar en el monitoreo periódico sobre el cumplimiento del presente Código de Ética y reportar excepciones o incumplimientos.

5.5.2. Verificar la efectividad y cumplimiento del procedimiento para el Manejo de Investigaciones y Denuncias.

5.5.3. Verificar la efectividad de la Gestión de Ética y recomendar mejoras de ser necesario.

5.5.4. Dar seguimiento a las medidas adoptadas por la Cooperativa para corregir faltas, incumplimientos o violaciones al presente Código de Ética.

5.5.5. Ser un fiel reflejo de los principios y conductas éticas ante todo el personal de la Cooperativa.

5.6. Asociados y Clientes

5.6.1. Conocer y cumplir con el presente Código de Ética.

5.6.2. Reportar a través del buzón de denuncias cualquier comportamiento y/o conducta indebida por parte de trabajadores y proveedores de la Cooperativa, como también, por parte de terceros que pudiesen violar los principios éticos.

5.7. Proveedores

5.7.1. Conocer y cumplir con el presente Código de Ética.

5.7.2. Reportar a través del buzón de denuncias, cualquier comportamiento y/o conducta indebida por parte de trabajadores de la Cooperativa, como también, por parte de terceros que pudiesen violar los principios éticos.

6. Normativas y Disposiciones Generales

6.1. La Junta de Directores y la administración de la Cooperativa deberán velar por que las normas y principios éticos del presente Código de Ética estén alineadas en todo momento a los objetivos estratégicos, la visión, misión y valores, promoviendo así su debido cumplimiento.

6.2. El presente Código de Ética deberá guardar consistencia y mantenerse alineado en todo momento con el Reglamento Interno, las Políticas de Recursos Humanos y el Estatuto de la Cooperativa.

6.3. Las normas y principios éticos de la Cooperativa tienen la finalidad de incidir positivamente en la conciencia de los trabajadores, directivos, asociados y proveedores, para prevenir posibles actos indebidos, omisiones, encubrimientos, colusiones, abusos de confianzas, acosos, discriminaciones, incompetencias, lealtad excesiva, sobornos, fraudes operacionales y fraudes administrativos.

6.4. La Junta de Directores y la Administración de la Cooperativa incluyendo a todos sus trabajadores deberán cumplir con la integridad y transparencia de todas las leyes, disposiciones y regulaciones promulgadas por los reguladores, así como también, el

cumplimiento de políticas y procedimientos de control interno, documentados en los diferentes manuales de la Cooperativa.

6.5. La aprobación final del Código de Ética, así como su correspondiente actualización será responsabilidad de la Junta de Directores de la Cooperativa, con la revisión y aprobación previa del Comité de PBC/FT/FPDAM; y su divulgación estará a cargo del Departamento de Recursos Humanos en conjunto con la Gerencia General.

6.6. Todos los trabajadores de la Cooperativa tienen deberes, obligaciones y prohibiciones, los cuales se encuentran documentados en el Reglamento Interno de Trabajo. La administración, por medio del Departamento de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de divulgarlos a todo el personal de la Cooperativa.

6.7. El Departamento de Recursos Humanos deberá administrar y divulgar de forma efectiva las Políticas de Recursos Humanos aprobadas por la Junta de Directores de la Cooperativa. Actualmente el Departamento de Recursos Humanos mantiene:

- Políticas de Prestaciones y Beneficios.
- Políticas de Gestión Administrativa.

6.8. Los actos ilegales, sospechas de fraude o violaciones al control interno y sobre las cuales se tenga conocimiento deberán ser informadas a través de un buzón de denuncias mediante un correo electrónico interno a fin de que se inicien las investigaciones correspondientes de acuerdo con las prácticas y políticas establecidas.

- Bajo condiciones y términos generales, se debe evitar incurrir en acciones u omisiones que impliquen una falta o violación a lo dispuesto en el presente Código de Ética.

7. Normas Éticas Específicas Relacionadas

7.1. Integridad Profesional y Personal:

7.1.1. Es responsabilidad de todos los Directores y trabajadores de la Cooperativa, mantener

en todo momento una imagen, comportamiento y actitud integra y correcta, como parte de su entorno profesional y personal. Se prohíbe adoptar actitudes o conductas incorrectas, contrarias a la moral y al buen nombre e interés de la Cooperativa.

7.1.2. En el desempeño de sus funciones, todos los trabajadores de la Cooperativa deberán atender con eficiencia, eficacia y cortesía al público que acude a las oficinas y/o eventos de la Cooperativa. Queda prohibido adoptar conductas o actitudes que impliquen descuido, negligencia o mala fe en la realización de su labor y en el desempeño de sus funciones.

7.2. Relaciones y Compromisos:

7.2.1. La Cooperativa a través de sus principios resalta el compromiso y relación que mantiene con sus trabajadores, Asociados, Clientes, Proveedores, Competencia, Gobierno, Autoridades Reguladoras, Comunidad y el Medio Ambiente.

Con los trabajadores:

7.2.2. La Cooperativa resalta un importante compromiso con sus trabajadores, por lo que, el trato deberá fundamentarse sobre la base de la justicia y respeto hacia la dignidad e integridad de ellos.

7.2.3. De igual forma y como parte de los principios cooperativos se compromete en brindarle a sus trabajadores la suficiente educación, entrenamiento e información.

7.2.4. Las oportunidades de empleo para sus trabajadores serán equitativas, sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo, clase social, entre otras).

7.2.5. Las relaciones de pareja (de índole sentimental, amorosas o con fines maritales) entre trabajadores de la Cooperativa y subsidiarias se consideran de carácter prohibido según lo que establece el Reglamento Interno de Trabajo. Por otro lado, de acuerdo con la Política de Recursos Humanos “si por alguna circunstancia se diese el enlace (matrimonio – unión) entre trabajadores de la Cooperativa, una de las dos personas deberá terminar su relación laboral con la empresa. La Cooperativa que velará por sus intereses elegirá la mejor opción”.

7.2.6. La Cooperativa se compromete a brindar a sus trabajadores condiciones de trabajo seguras y sobre un ambiente interno saludable y adecuado. Para este propósito es

responsabilidad de la Cooperativa desarrollar, implementar y mantener Planes de Prevención en los Riesgos de: Seguridad y Salud Ocupacional para sus trabajadores, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Caja de Seguro Social (CSS).

7.2.7. La Cooperativa contará con políticas sobre Evaluación de Desempeño, Vacaciones, Capacitación, Entrenamientos, Prestaciones, y otras que desarrolle, establecidas para sus trabajadores, alineadas y en fiel cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo.

Con Asociados y Clientes:

7.2.8. La Cooperativa resalta un importante compromiso con sus Asociados y Clientes manteniendo políticas y directrices que aseguren cumplir con los principios cooperativos de Membresía Abierta y Voluntaria; Control Democrático de los Miembros; y Participación Democrática de los Miembros.

7.2.9. Se comprometerá de igual forma a brindar a sus asociados y clientes un servicio profesional con altos estándares de calidad, asegurándoles mantener una relación formal y directa basada en valores como el respeto, confianza, atención, integridad y transparencia.

7.2.10. Es responsabilidad de la Cooperativa proteger y salvaguardar la información de sus asociados y clientes, dándole un manejo privado y confidencial a través de personal autorizado.

7.2.11. Por otro lado, es responsabilidad de la Cooperativa formalizar y legalizar su relación con asociados y clientes, por medio de acuerdos o contratos firmados por ambas partes, los cuales deberán ser respetados y de estricto cumplimiento.

Con Proveedores:

7.2.12. La Cooperativa resalta un importante compromiso con sus proveedores enmarcando la relación sobre la base de la ética, la moral, el respeto mutuo, confianza, credibilidad transparencia e integridad. Podrán ser considerados como proveedores de bienes y/o servicios solo aquellos que compartan y se mantengan alineados con los valores y principios éticos de la Cooperativa.

7.2.13. La Cooperativa deberá velar porque no existan conflictos de intereses con proveedores

de bienes y/o servicios; respetando las leyes sobre derechos de autor, absteniéndose de adquirir bienes y/o servicios que violen estas leyes.

7.2.14. Es responsabilidad de la Cooperativa formalizar y legalizar su relación con proveedores de bienes y/o servicios, por medio de acuerdos o contratos firmados por ambas partes, los cuales deberán ser respetados y de estricto cumplimiento.

7.2.15. Igualmente, es responsabilidad de la Cooperativa proteger y salvaguardar la información de sus proveedores, dándole un manejo privado y confidencial a través de personal autorizado. El contrato deberá contar con sus debidas cláusulas de confidencialidad de la información.

7.2.16. La Cooperativa deberá brindar iguales oportunidades a sus proveedores de bienes y/o servicios.

7.2.17. El Departamento de compras de la Cooperativa, deberá mantener políticas y procedimientos formalmente establecidos para llevar de manera íntegra y transparente los procesos de selección y adjudicación de proveedores basados principalmente en criterios de precio, calidad y servicio.

7.2.18. Es responsabilidad del Departamento de Compras proteger y salvaguardar la información de sus proveedores, dándole un manejo privado y confidencial a través de personal autorizado (debida diligencia, cotizaciones, contratos y otros).

Con la Competencia:

7.2.19. La Cooperativa resalta un importante compromiso con la Competencia a través de su principio cooperativo de Colaboración entre Cooperativas.

7.2.20. La competencia entre Cooperativas debe mantenerse de forma justa y en cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.

7.2.21. Personal de la Cooperativa debe evitar en todo momento y circunstancia realizar comparaciones falsas o engañosas sobre productos y/o servicios que ofrezcan otras Cooperativas. Igualmente se debe evitar realizar comentarios y declaraciones falsas o engañosas sobre personal de otras Cooperativas.

7.2.22. Por otro lado, deberán evitar por cualquier mecanismo o vía, el intentar obtener información confidencial o privada de otras Cooperativas (secretos comerciales, financieros, estratégicos, recursos humanos, etc.).

Con el Gobierno, Autoridades y Reguladores:

7.2.23. La Cooperativa resalta un importante compromiso con el gobierno, autoridades y reguladores a través de su principio de Autonomía e Independencia.

7.2.24. Todos los negocios y operaciones, así como los trabajadores que las ejecutan deberán apegarse a las leyes y regulaciones de la República de Panamá, aplicables a las diferentes actividades de la Cooperativa.

7.2.25. Inspecciones, así como consultas o requerimientos por parte de las autoridades y reguladores competentes, deberán ser atendidas por el personal de la Cooperativa con la suficiente atención, respeto, disponibilidad, transparencia y colaboración.

7.2.26. La Cooperativa deberá cumplir en todo momento y sin excepción con sus obligaciones legales.

7.2.27. La Cooperativa deberá cumplir en todo momento y sin excepción con las leyes y disposiciones establecidas por el Ministerio de Trabajo de la República de Panamá.

7.2.28. A nivel regulatorio, deberá cumplir en todo momento y sin excepción con las leyes y disposiciones establecidas por el Instituto Panameño Cooperativo (IPACOOP).

7.2.29. Por otro lado, deberá mantener y cumplir con estrictas políticas para la PBC/FT/FADM según “Decreto Ejecutivo No. 35 de 6 de septiembre de 2022”

7.2.30. Personal de la Cooperativa deberá evitar o verse implicado en situaciones públicas o de carácter privado que involucren malos manejos o prácticas de sobornos, pagos de coimas, corrupción, extorsión y otros delitos precedentes de BC/FT/FADM tipificados en el artículo 254 del Código Penal.

Con la Comunidad y el Medio Ambiente:

7.2.31. La Cooperativa resalta su rol y buen sentido de responsabilidad social hacia la comunidad y el medio ambiente a través de su principio cooperativo relacionado al compromiso con la comunidad y el medio ambiente (este último integrado para efectos del presente Código de Ética).

7.2.32. Es responsabilidad de la Cooperativa apoyar y promover medidas de prevención respecto a posibles problemas ambientales, adoptando de ser necesario, iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental para evitar la degradación.

7.2.33 Por otro lado, los trabajadores de la Cooperativa deberán cumplir en todo momento con las normas, valores y estándares sociales de la comunidad.

7.2.34. Donaciones o aportes (recibidos o destinados) para fines sociales, comunitarios o ambientales deberán ser registrados y documentados según lo establecen las políticas contables de la Cooperativa, alineadas a las normas internacionales de Información Financiera.

7.2.35. La Cooperativa deberá respetar el interés o intención que tengan sus trabajadores en participar de manera voluntaria en eventos o actividades de carácter social, comunitario, ambiental; brindándoles el correspondiente apoyo de manera que estas actividades no interfieran en el desarrollo y ejecución de sus labores de trabajo.

7.3. Conflicto de Intereses

7.3.1. Todos los entes de Gobierno, trabajadores, Asociados y Clientes de la Cooperativa deberán tener un claro concepto del significado y lo que involucra un “Conflicto de Interés”. En el caso de dudas o consultas relacionadas a un posible conflicto de interés, deberán ser elevadas de la siguiente manera: Jefe inmediato, Gerencia General y Junta de Directores de la Cooperativa, quienes tendrán la responsabilidad de aclarar dicha duda o consulta, como también realizar las debidas recomendaciones, si en efecto, la situación o evento planteado se trata o no de un posible conflicto de interés.

7.3.2. Entes de Gobierno y trabajadores no podrán mantener interés alguno en actividades o negocios que proporcionen acciones de compra y/o venta de bienes o servicios a la Cooperativa. Por otro lado, deberán abstenerse de mantener inversiones o intereses personales que los conlleven a contar con influencias en industrias competidoras.

7.3.3. Directores o Trabajadores (de alto mando) deberán abstenerse de mantener familiares bajo su subordinación.

7.3.4. No podrán ocupar cargos directivos, ni desempeñar puestos en Comisiones y Comités, los asociados que tengan entre sí parentesco por afinidad hasta el 2° grado, o de consanguinidad hasta el 4° grado (Artículo 16 del Decreto Ejecutivo No. 137 del 2001 y 3.46 del Estatuto).

7.3.5. Con la finalidad de evitar Conflicto de Intereses e incumplimientos al Contrato de Trabajo, los trabajadores de la **COOPERATIVA** que cuenten con la condición de asociados de esta no podrán aspirar a cargos electivos.

7.3.6. De acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo en su artículo No. 16 sobre el Nepotismo, se indica que el Gerente General, o quien ejerza temporalmente sus funciones, no podrá nombrar subalterno a ningún pariente suyo dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad, ni a su cónyuge.

7.3.7. De igual forma, no podrán laborar trabajadores que tengan entre sí la siguiente relación:

- Cónyuges
- Parientes hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad
- Parejas de unión consensual.

7.3.8. Queda prohibida la participación de los trabajadores en campañas que se realicen a favor de aspirantes a puestos directivos durante las elecciones de los Órganos de Gobierno.

7.3.9. Es una obligación por parte de los trabajadores no utilizar los medios de comunicación de la Cooperativa para fines estrictamente personales, salvo en casos de urgencia o de extrema necesidad, o cuando sea autorizado por el superior inmediato.

7.3.10. Se considera como un acto indebido y prohibido la rifa o venta de boletos sobre actividades particulares que generen un beneficio personal o de terceros, salvo autorización de la Gerencia General, la Gerencia que corresponda o el Departamento de Recursos Humanos.

7.3.11. Asimismo, el involucrarse personalmente en asuntos de la Cooperativa que puedan ser de su interés o beneficio propio o de su cónyuge o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, ocasionando con ello una situación de conflicto de intereses.

7.3.12. Todo trabajador de la Cooperativa deberá abstenerse de satisfacer y/o atender cualquier requerimiento o petición de superiores, subordinados, compañeros o de terceros, si con ello se afecta la imagen y reputación de la Cooperativa.

7.3.13. Situaciones en las que un trabajador de la Cooperativa se encuentre limitado de poder cumplir con sus funciones y responsabilidades debido a presiones por parte de trabajadores o de terceras personas (que estén favoreciéndose de su influencia, autoridad, cargo o nivel jerárquico en la Cooperativa), deberán ser notificadas y reportadas de forma inmediata al Depto. de Recursos Humanos.

7.3.14. Temas relacionados al manejo y administración de adquisiciones de bienes y/o servicios de la Cooperativa, así como actividades de mantenimiento mayor (construcción, remodelaciones, reparaciones, etc.) en las que se involucren y sometan a procesos de concursos y pliegos, deberán llevarse a cabo de acuerdo con las Políticas de Compras aprobadas.

7.3.15. Quedará prohibido y se considerará como una falta grave al presente Código de Ética la adquisición de servicios o productos utilizando las vías y mecanismos de la gestión del Departamento de Compras; y que estos se comprueben que están siendo de uso o beneficio personal por parte de Trabajadores y Directivos.

7.3.16. De acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo en su artículo No. 54 sobre Prohibiciones de los Trabajadores, se indica en el numeral 32 que no se podrá gestionar a su favor, contratos de suministros de bienes o de servicios con la Cooperativa, ya sea a nombre propio o como intermediario de terceros. Por otro lado, el numeral 33 indica que no podrán dedicarse a actividades competitivas del negocio de las Cooperativas dentro o fuera de ella.

7.4. Respeto, Dignidad y Libertad:

7.4.1. Directores, Delegados, Asociados, Terceros, Trabajadores y Asesores de la Cooperativa deben en todo momento tratar a las personas con respeto, reconociendo la dignidad y

respetando su libertad. Es una obligación respetar y observar buenos modales y cortesía con los asociados, jefes, subalternos y demás compañeros de trabajo.

7.4.2. Se debe promover de manera multidireccional una conducta respetuosa, leal, responsable, honesta y diligente entre todos los trabajadores de la Cooperativa. Es una obligación abstenerse de realzar actos que impliquen ofensas o insultos físicos o verbales, contra jefes, compañeros de trabajo o asociados de la Cooperativa. Igualmente, se deberá evitar discusiones entre compañeros.

7.4.3. Queda prohibido en todo momento la discriminación por razones de raza, sexo, religión, o cualquier preferencia política o social. El Reglamento Interno de la Cooperativa en su sección de Prohibiciones establece que se prohíbe establecer fueros o privilegios personales o discriminación por razón de raza, nacimiento, clase social, sexo, religión o ideas políticas.

7.4.4. Están prohibidos los actos de hostigamiento laboral, acoso (sexual, físico, psicológico), racismo, discriminación y otras conductas impropias. Los mismos deben ser reportados o denunciados a través de los canales establecidos, de manera inmediata y con la suficiente evidencia que pruebe dicha acción.

7.5. Uso del Nombre, Activos y Recursos de la Organización:

7.5.1. El nombre de la Cooperativa es para uso exclusivo y de carácter legal comercial de la organización. Queda prohibido a cualquier Trabajador el uso del nombre de la Cooperativa para beneficio personal, político o social.

7.5.2. Trabajadores que participen o formen parte en actividades sociales, políticas y culturales de cualquier índole, no deberán involucrar el nombre o actuar en representación de la Cooperativa.

7.5.3. Los activos son recursos de la Cooperativa para generar beneficios económicos, por lo que ningún trabajador deberá utilizarlos para su beneficio personal.

7.5.4. En el caso de equipos tecnológicos propiedad de la Cooperativa (laptops y teléfonos celulares) éstos podrán ser utilizados fuera de las instalaciones de la Cooperativa por personal autorizado y para fines estrictamente relacionados a sus responsabilidades y funciones de trabajo. Excepciones a esta política deberán ser autorizadas de manera formal por la Gerencia General o el Jefe inmediato.

7.5.5. Se prohíbe a los trabajadores el uso o apropiación indebida de equipos, maquinarias, útiles y materiales o bienes de propiedad de la Cooperativa. De acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa, la apropiación de bienes podrá ser causal inmediata de despido, cuando la misma sea comprobada, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que correspondan.

7.5.6. El tiempo es un recurso importante que utilizan los trabajadores de la Cooperativa para ejecutar sus funciones y poder cumplir con sus metas y responsabilidades del día a día. Está prohibido la realización de labores o actividades estrictamente particulares o de carácter externo (personal) que demande tiempo y esfuerzo de la Cooperativa, o en horas laborales; y que pueda afectar la efectividad, capacidad y disponibilidad de cumplir con sus obligaciones.

7.5.7. Por política todo trabajador deberá utilizar en todo momento y en un lugar visible durante su jornada laboral el carné de identificación que proporciona la Cooperativa. Se entiende que el uso del carné de identificación, así como el uniforme de trabajo, quedará prohibido en bares, discotecas, casinos, clubes nocturnos o similares en horas laborales y después de la jornada de trabajo.

7.5.8. Casos y temas relacionados a puntualidad y/o asistencia, deberán ser manejados de acuerdo con la Política de Recursos Humanos y al Reglamento Interno de Trabajo.

7.6. Información Financiera y Comercial:

7.6.1. La información financiera y comercial deberá ser en todo momento de carácter integra, confiable, veraz, suficiente y estar disponible en todo momento para los propósitos y toma de decisión oportuna por parte de los usuarios.

7.6.2. Directores, asociados y trabajadores de la Cooperativa deberán abstenerse (en cualquier actividad social, política y familiar) de divulgar o filtrar información sensitiva y confidencial de carácter estratégica, comercial, financiera y/o legal.

7.6.3. Toda documentación e información generada internamente y desde cualquier equipo y/o dispositivo electrónico de la Cooperativa, será propiedad de la Cooperativa y no se permitirá su divulgación, venta o intercambio.

7.7. Privacidad, Confidencialidad, Manejo, Protección de Datos Personales e Información:

7.7.1. Se considera una obligación de todos los trabajadores, asociados y directivos, mantener estricta reserva de los datos e información a los que tengan acceso en la Cooperativa. Ningún trabajador, directivo y asociado deberá divulgar asuntos confidenciales o privados de la Cooperativa, como tampoco realizar comentarios sobre problemas que se susciten internamente, sea dentro o fuera de las instalaciones de la Cooperativa.

7.7.2. De acuerdo con el Reglamento Interno de la Cooperativa es una prohibición comentar asuntos confidenciales y/o privados de la Cooperativa y de sus asociados y clientes.

7.7.3. Queda prohibido suministrar entre compañeros información sensible relacionada con ascensos, compensaciones, traslados y cualquier otra información de carácter confidencial acerca de los Directivos, y Trabajadores la Cooperativa.

7.7.4. Igualmente, se considera como información confidencial todos los informes que reposen en los archivos, los resultados de actividades y demás documentos similares, hasta tanto su divulgación sea autorizada por la Junta de Directores, la Gerencia General o Gerencia encargada de la unidad administrativa correspondiente.

7.7.5. Información de carácter sensitivo, privado o confidencial relacionada a la Cooperativa y que requiera enviarse por medio electrónico, deberá ser protegida por medio de técnicas tecnológicas para salvaguarda de la información (uso de contraseñas o encriptación de datos / archivos para envío por medio de correo electrónico).

7.7.6. Cuando se solicite información mediante un formulario en el que consten datos de carácter personal, se informará la finalidad. Los mismos serán tratados y/o cedidos con el fin expreso.

7.7.7. Es responsabilidad de la cooperativa proporcionarle al trabajador toda la información necesaria respecto a la finalidad del uso de los datos, el tratamiento de estos, las restricciones de su uso y los detalles necesarios para brindarle la privacidad que se necesite.

7.8 Administración de Atenciones, Regalos y Gratificaciones:

7.8.1. Directores y trabajadores de la Cooperativa no pueden derivar provechos o ventajas financieras ni otra clase de beneficios como consecuencia de los contratos que hayan celebrado en nombre y representación de la Cooperativa

7.8.2. Queda prohibido a la Cooperativa exigir o aceptar dinero, especies o víveres por parte de proveedores, asociados y clientes, como gratificación o aguinaldos.

7.8.3. Queda prohibido a todo trabajador de la Cooperativa solicitar o recibir remuneraciones, dineros, regalos, dádivas o propinas por la ejecución de trabajos propios o funciones inherentes a su cargo o por la tramitación de negocios de la Cooperativa.

7.8.4. Se prohíbe a todo trabajador de la Cooperativa retrasar injustificadamente la ejecución de proyectos o trabajos a su cargo, ya sea por negligencia o con el propósito o intención de obtener remuneraciones o gratificaciones.

7.8.5. Descuentos o beneficios oficiales otorgados a trabajadores de la Cooperativa (por ejemplo: descuentos en restaurantes, gimnasio, clínicas y hospitales, etc.) serán permitidos, siempre y cuando éstos sean autorizados producto de una negociación y acuerdo formal a nivel organizacional. El Departamento de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de su debida divulgación.

7.8.6. Prestaciones y Beneficios a trabajadores de la Cooperativa de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo son permitidos y su reglamentación ha sido definida y formalizada en las políticas de Recursos Humanos de la Cooperativa. Excepciones o consideración de nuevas prestaciones, así como nuevos beneficios deberán ser autorizados por la Gerencia General o por la Junta de Directores.

7.9. Seguridad y Salud Ocupacional:

7.9.1. La Cooperativa promoverá y mantendrá el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas sus profesiones, manteniendo y conservando dentro de los niveles permisibles, las condiciones ambientales en el lugar de trabajo, con el objetivo de prevenir que estos sufran algún accidente o adquieran una enfermedad profesional.

7.9.2. De acuerdo con la legislación laboral vigente, los empleadores tienen responsabilidades con respecto a la seguridad y salud de sus trabajadores. Los empleadores están obligados a establecer mecanismos oportunos para identificar y evaluar los riesgos y/o amenazas potenciales que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores, tomando medidas efectivas para protegerlos y mantener registros de posibles accidentes de trabajo.

7.9.3. Es responsabilidad de la administración de la Cooperativa, mantener condiciones de trabajo adecuadas para los trabajadores y proporcionarles el equipo de protección adecuado con el fin de salvaguardar la vida y salud de estos.

7.9.4. Se considerarán como condiciones de trabajo adecuadas, aquellas que cumplan con los siguientes factores: instalaciones seguras y saludables; buen ambiente de trabajo; equipos, mobiliarios y sitios herramientas ergonómicas; ventilación y ambiente libre de humedad, polvo, sucio, resequedad, etc.; temperatura, iluminación y ruidos dentro de los niveles permisibles; como también cualquier otra condición psíquica o social que genere depresión o sobre carga (estrés) a sus trabajadores.

7.9.5. La administración de la Cooperativa deberá diseñar y mantener un Sistema de Prevención de Riesgos, Seguridad y Salud Ocupacional el cual cumpla con los requisitos legales mínimos establecidos por la Caja de Seguro Social, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo de la República de Panamá.

7.9.6. La actividad de Auditoría Interna (o en su defecto algún ente externo contratado para tal propósito) deberá verificar el diseño y adopción del Plan de Prevención de Riesgos, Seguridad y Salud Ocupacional por parte del personal de la Cooperativa para brindar un aseguramiento razonable que se cumple con los requisitos legales mínimos establecidos por la Caja de Seguro Social, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo de la República de Panamá.

7.9.7. Será obligación de los trabajadores informar a su superior inmediato sobre cualquier deficiencia, o irregularidad o condición insegura que considere de importancia y que afecte a la Cooperativa, o en daño o perjuicio de la seguridad de está o de quienes laboran en ella.

7.9.8. Está prohibido efectuar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajo o los intereses de la Cooperativa. Actos inseguros evidenciados/comprobados que pongan en riesgos la seguridad o salud de los colaboradores

deberán ser evaluados por el Departamento de Recursos Humanos a través de Salud y Seguridad Ocupacional y sujetos a posibles sanciones conforme al Reglamento Interno.

7.9.9. Es obligación de los trabajadores conducirse en el lugar de trabajo con los cuidados necesarios para evitar al máximo cualquier riesgo.

7.10. Manejo de Irregularidades y Fraudes:

7.10.1. Factor importante en el manejo de Irregularidades y Fraudes en la Cooperativa es la salvaguarda en todo momento del buen nombre, imagen y reputación de la Cooperativa.

7.10.2. Como pieza fundamental de un buen ambiente Interno o ambiente de control para el manejo de irregularidades y fraudes (prevención, detección y tratamiento), la Administración deberá formalizar y divulgar procedimientos y políticas antifraudes basadas en las normas y principios establecidos en el presente código de ética y las mejores prácticas, con el objetivo de establecer los controles requeridos a nivel de la entidad para mitigar los riesgos corporativos inherentes a los que está expuesta la Cooperativa dentro de la industria en la que se desenvuelve.

7.11. Asignación de Autoridad y Responsabilidad/Líneas de Reportes y Rendición de Cuentas:

7.11.1. La Cooperativa considera que la clara asignación de autoridad y responsabilidad, así como el establecimiento de vehículos formales utilizados como líneas de reportes y rendición de cuentas entre los Entes de gobierno y administración, son necesarios para mantener un buen Ambiente Interno (ambiente de control) en la organización.

7.11.2. El Reglamento Interno de Trabajo detalla de forma general los niveles de autoridad y jerarquía, como también las líneas de reporte (comunicación y coordinación) de los Entes de Gobierno, Administración y Trabajadores de la Cooperativa.

7.11.3. El Departamento de Recursos Humanos tendrá como responsabilidad mantener un organigrama actualizado de la Cooperativa en el que se establezcan formalmente los niveles de autoridad y jerarquía, como también las líneas de reporte de todos los entes y Secciones/Departamentos de la Cooperativa.

7.11.4. Adicionalmente deberá mantener actualizado el perfil y la descripción de puesto de aquellas posiciones claves reflejadas en el organigrama de la Cooperativa; como también documentados los planes de sucesión del personal clave de la Cooperativa.

7.12. Cumplimiento de políticas y procedimientos internos:

7.12.1. Es obligación de los entes de Gobierno de la Cooperativa, el control interno de la entidad. Le corresponde a la Gerencia de Auditoría Interna la evaluación y verificación de dicho control interno.

7.12.2. Es responsabilidad de la Junta de Directores y la administración de la Cooperativa incluyendo a todos sus trabajadores, el cumplimiento íntegro de todas las políticas y procedimientos internos establecidos y documentados como parte de las actividades de control de la organización. No obstante, queda entendido que políticas y/o procedimientos que no se encuentren documentados o formalizados, pero que sean del conocimiento general de los trabajadores de la Cooperativa, deberán ser igualmente de estricto cumplimiento, ya que prevalecerá el sentido común y la presunción de que estos lineamientos deben ser cumplidos por éstos.

7.12.3. Se considera una obligación y responsabilidad de todo trabajador de la Cooperativa brindar información, ayudar a que se obtenga información o colaborar en investigaciones donde se indicie el incumplimiento de alguna política o procedimiento de control interno por parte de otros. Queda prohibido cualquier tipo de represalia, como también amonestar verbal o por escrito, despedir, suspender, degradar, amenazar, desmeritar, acosar o cualquier otra forma de discriminación a aquellas personas que apoyen en cualquiera de las disposiciones arriba detalladas.

7.13. Manejo de Investigaciones y Denuncias:

7.13.1. Los trabajadores deberán denunciar las violaciones al presente código a través de un buzón de denuncias a través de un correo electrónico a fin de que se inicien las investigaciones correspondientes de acuerdo con las prácticas y políticas establecidas.

7.13.2. Será una responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos establecer un sistema de denuncias que promueva la integridad del negocio en base a principios éticos y confidencialidad y/o anonimato.

7.13.3. Casos y denuncias de carácter disciplinario serán atendidos por el Departamento de Recursos Humanos quienes podrán solicitar el apoyo del Departamento de Asesoría Jurídica para que emita su opinión o recomendación legal, así como también de la Gerencia de Auditoría Interna de ser necesario.

7.13.4 Los actos ilegales, sospechas de fraude o violaciones al control interno que sean recibidos a través del correo electrónico, serán atendidos por el equipo multidisciplinario conformado.

7.14. Reconocimiento y Régimen de Sanciones:

7.14.1. Toda falta o violación al presente Código de Ética será objeto de sanción.

7.14.2. Faltas o violaciones a las políticas, normas y principios establecidos en el presente Código de Ética serán tratadas según lo establece el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa. Para Cuerpos Directivos, según lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta de Directores, Vigilancia y Crédito, para los asociados según las sanciones que establezca el Estatuto.

7.14.3. Es obligación de todo Ente de Gobierno y trabajador reportar cualquier incumplimiento o falta al presente Código de Ética. Toda omisión que sea comprobada podrá ser sujeto de una sanción o amonestación.

7.15. Otras Prohibiciones:

7.15.1. Otras prohibiciones que puedan enmarcarse a la Cooperativa son aquellas que sin perjuicio de otras establecidas en cualquier otra norma legal y en el Reglamento Interno se hayan establecido formalmente.

7.15.2. El Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa, mantiene una sección exclusiva en la que se detallan una serie de prohibiciones para trabajadores.

7.16. Monitoreo y Auditorías:

7.16.1 La Gerencia General y Administración de la Cooperativa (quienes involucran Gerentes, Jefes, Oficiales, Supervisores y Administrativos) tienen la responsabilidad de establecer una Gestión de Ética asegurando de manera periódica su debido monitoreo y cumplimiento.

7.16.2. La actividad de Auditoría Interna de la Cooperativa, mediante sus criterios de independencia y objetividad deberán considerar en todos y cada uno de sus trabajos, procedimientos que aseguren de manera razonable que las políticas, normas y principios éticos del presente Código de Ética se están cumpliendo.

7.16.3. Procesos enfocados al Manejo de Irregularidades y Fraudes deberán ser auditados por la Gerencia de Auditoría Interna.

8. Actividades Ilegales Relacionadas con BC/FC/FPADM

8.1. Prevención de BC/FT/FPADM

Los trabajadores de la Cooperativa están obligados a cumplir con las disposiciones relativas a la PBC/FT/FPADM contenidas en la Ley No. 23 de 2015 y reglamentaciones emitidas por el IPACOOP; así como los procedimientos y programas dirigidos a la prevención de estos riesgos.

8.2. Política Conoce a tu Trabajador

La Cooperativa cuenta con la Política “Conoce a tu Trabajador”. Al iniciar la relación laboral con un nuevo trabajador se evaluará en detalle su perfil (debida diligencia) que comprende recabar información y documentación de un trabajador el cual debe ser verificado en las diferentes listas negativas. El perfil del trabajador (debida diligencia) será actualizado cada dos años mientras dure la relación laboral.

El Jefe u Oficial de Cumplimiento establecerá en conjunto con el Departamento de Aprendizaje y Responsabilidad Social, la coordinación de las capacitaciones anuales a los trabajadores en materia de PBC/FT/FADM.

Se deberá observar la conducta de los trabajadores con el objetivo de detectar situaciones que impliquen posibles comportamientos inusuales y no acordes a la Política Conoce a tu Trabajador.

Para tal efecto, los Gerentes, Jefes y Oficiales serán los responsables de dar a conocer conductas inusuales de sus trabajadores al Jefe de Cumplimiento y al Jefe u Oficial de Recursos Humanos, tales como:

- Trabajadores que tienen un estilo de vida o realizan transacciones financieras y de inversión que no corresponden al monto de sus ingresos (laborales u otros conocidos) sin una justificación clara y razonable.
- Renuencia injustificada a tomar vacaciones. Evita tomar vacaciones.
- Frecuentemente ignora los controles internos o autoridad de aprobación establecida.
- Utiliza los recursos de la Cooperativa para promover sus intereses privados.
- Ayuda en transacciones donde la identidad del último beneficiario o contraparte no es revelada.
- Trabajadores que impiden que otros compañeros de trabajo atiendan determinados clientes.
- Trabajadores que frecuentemente tramitan operaciones con excepciones para determinados asociados y clientes.
- Trabajadores que insisten en realizar reuniones con clientes en lugares distintos a la oficina, sin justificación para realizar alguna operación comercial o financiera de un cliente.
- Trabajadores que no han comunicado o ha ocultado al Oficial de Cumplimiento información relativa a una operación o cambios en el comportamiento de algún cliente.
- Trabajadores que frecuentemente incurren en errores, faltantes, descuadres o inconsistencias y sus explicaciones son insuficientes o inadecuadas.
- Recibo de regalos, atenciones y gratificaciones prohibidas en este Código de Ética.
- Trabajadores renuentes en aceptar cambios de su actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.
- Trabajadores que con frecuencia permanecen en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren a ella fuera del horario habitual sin adecuada justificación.
- Trabajadores que frecuente e injustificadamente se ausentan del lugar de trabajo.

- Cualquier otra conducta sospechosa.

8.3. Política Conozca a su Cliente

La Cooperativa cuenta con la Política "Conozca a su Cliente" la cual es de fiel cumplimiento para toda la membrecía (clientes, asociados y terceros). Las solicitudes efectuadas por clientes nuevos deben ser muy bien analizadas, para evitar que se inicien relaciones comerciales con clientes o representantes de dudosa honestidad y reputación o que puedan representar un riesgo reputacional. Se debe llevar a cabo una debida diligencia que comprende recabar información y documentación de una persona natural el cual debe ser verificado en las diferentes listas negativas.

8.4. Política de Evaluación de Proveedores Externos

La Cooperativa también cuenta con la Política de Evaluación de Proveedores Externos que consiste en conocer a los proveedores con los cuales la Cooperativa mantiene un contrato de servicios. Antes de la aprobación de un proveedor se lleva a cabo una debida diligencia que comprende recabar información y documentación, ya sea una persona natural o jurídica, además, de ser verificados en las diferentes listas negativas.

8.5. Prevención y Tratamiento de Fraudes

Los trabajadores de la Cooperativa deben contribuir en la gestión de prevención del fraude desarrollando sus actividades con total integridad y de acuerdo con los controles establecidos en políticas, manuales, procedimientos y regulaciones a fin de minimizar situaciones de oportunidad para defraudadores externos e internos.

9. Gestión de Riesgos

La Cooperativa mantiene una gestión integral de riesgos a lo largo de toda su estructura organizacional, para lo cual se han definido claramente los roles y responsabilidades de las diferentes instancias con respecto a la gestión de riesgos.

Esta responsabilidad incluye el conocimiento del nivel de exposición a riesgo de la organización y

la mejora continua a través de la implementación y ejecución de controles efectivos para tal fin.

10. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código de Ética podrá dar lugar a medidas disciplinarias y a la apertura de análisis de situaciones inusuales de trabajadores, la cual revisará el área correspondiente con el Departamento de Recursos Humanos.

Las medidas disciplinarias serán impuestas tomando en consideración la gravedad o reincidencia de la falta sin que se limite la facultad que tiene la Cooperativa de dar por terminada la relación de trabajo de conformidad con el Código de Trabajo.

La imposición de las sanciones disciplinarias está tipificada en nuestro Reglamento Interno y las mismas deberán ser aplicadas por el Jefe inmediato. Casos en los que se presenten dudas o se requiera orientación, el Departamento de Recursos Humanos o Asesoría Jurídica podrán brindar sus recomendaciones.

11. Período de Actualización

Este código deberá ser revisado y actualizado por el Departamento de Cumplimiento y el Departamento de Recursos Humanos cada cinco (5) años o por requerimiento específico de la Gerencia General y/o la Junta de Directores para asegurar que las normas y procedimientos que en él se establecen, cumplen con las normas y regulaciones vigentes. Igualmente, este documento será revisado y actualizado cada vez que surja una normativa, regulación o se tengan recomendaciones de los reguladores, el cual deberá ser aprobado por la Junta de Directores.

El Departamento de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de mantener y custodiar el registro de versiones físicas y electrónicas del documento original, así como también promover y divulgar el presente documento entre trabajadores, asociados, clientes-terceros, proveedores y órganos de gobierno, comisiones y subcomisiones de la Cooperativa.

Historial de Revisiones:

Versión	Fecha	Responsable	Comentarios
01	22 -09-2011	Lic. Vielka Garrido	Emisión Inicial.
02	12-09-2023	Junta de Directores	Aprobó Comité Extraordinario de Prevención el 7 de septiembre de 2023. Aprobó la Junta de Directores en Reunión No.34, ordinaria, realizada el martes 12 de septiembre de 2023.

Aprobación del Documento:

Original Firmado