



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTA ROSA DE OSOS LTDA.
"COOPACRÉDITO SANTA ROSA"

El Consejo de Administración de Coopacrédito Santa Rosa, resuelve poner en vigencia el código de buen gobierno, ética y conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santa Rosa de Osos Limitada (*en adelante "Coopacrédito Santa Rosa" o "la Cooperativa"*), considerando el siguiente numerado.

CONTENIDO

CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. MARCO LEGAL	4
1.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
CAPÍTULO II – POLÍTICAS DE GOBIERNO	7
2.1. GESTIÓN DE GOBIERNO	7
2.2. RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	7
2.3. RESPONSABILIDAD LEGAL	8
2.4. GESTIÓN ESTRATÉGICA	8
2.5. CULTURA AMBIENTAL	8
2.6. CULTURA DEL CONTROL INTERNO	8
2.7. ADMINISTRACIÓN BASADA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS	8
2.8. INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
2.9. INVERSIÓN SOCIAL	9
CAPÍTULO III – ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	9
3.1. NATURALEZA JURÍDICA	9
3.2. GESTIÓN ESTRATÉGICA	9
3.3. PLAN DE ACCIÓN	10
3.4. COMPROMISO CON LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	11
3.4.1 Misión	11
3.4.2 Visión	11
3.4.3 Objetivos institucionales	11
3.5. PRINCIPIOS ÉTICOS EMPRESARIALES	12
CAPÍTULO IV – ASOCIADOS	12



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

CAPÍTULO V – ESTRUCTURA DE GOBIERNO	13
5.1. DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	13
5.1.1 Asamblea General.....	13
5.1.2 Consejo de Administración.....	16
5.1.3 Gerencia.....	23
5.2. DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL INTERNOS	28
5.2.1 Junta de vigilancia.....	28
5.2.2 Auditoría interna	31
5.2.3 Revisoría fiscal.....	32
CAPÍTULO VI – CONFLICTO DE INTERÉS.....	34
6.1. CONFLICTO DE INTERÉS.....	35
6.2.1 Criterios para evitar incurrir en situaciones de conflicto de interés	35
6.2.2 Situaciones Generadores de Conflicto de Interés.....	36
6.2.3 Declaración de conflicto de interés.....	37
6.2.4 Revelación.....	38
6.2.5 Resolución.....	38
6.2.6 Procedimiento para resolver un conflicto de interés	38
CAPÍTULO VII - GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS	39
7.1. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.....	39
7.2. TRÁMITE DE LA CORRESPONDENCIA.....	39
7.3. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	40
7.4.1 Información pública.....	40
7.4.2 Información de tipo administrativo	40
7.4.3 Información Confidencial	40
7.4. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN Y REVELACIÓN DE	
INFORMACIÓN.....	42
7.5. POLÍTICAS RELACIONADAS CON DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
7.6. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.....	43
7.7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	44
CAPÍTULO VIII - TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.....	44
8.1. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)	44
CAPÍTULO IX - CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	45
9.1. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA	45
9.2. POLÍTICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	46

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	2
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



GESTIÓN GERENCIAL

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

9.3.	COMPROMISO ÉTICO	47
9.4.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	48
9.5.	POLÍTICA AMBIENTAL	48
9.6.	PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	49
9.7.	POLÍTICAS DE INVERSIÓN SOCIAL	50
9.8.	GOBIERNO ELECTRÓNICO	50
CAPÍTULO X - CONTROL DE CAMBIOS		50
CAPÍTULO XI - APROBACIÓN Y VIGENCIA.....		51

CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Capítulo VI del Estatuto, las acciones deben regirse por los principios y valores cooperativos, las sanas prácticas administrativas y financieras, las normas vigentes de Ética y Buen Gobierno, y el presente Estatuto a fin de lograr un proceso caracterizado por la transparencia, la coherencia, la equidad y la integridad entre la naturaleza cooperativa y la gestión empresarial de la intermediación financiera, de acuerdo con lo anterior, mediante el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, se reglamentan los lineamientos de gobierno en Coopacredito Santa Rosa, teniendo en cuenta la filosofía y normas que rigen el manejo de las relaciones entre la Alta Gerencia, el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, empleados, asociados y grupos de interés.

Para la estructuración del Manual de Ética y Bueno Gobierno se ha tenido en cuenta las normas legales vigentes, las reglamentaciones expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Estatuto, la planeación estratégica y las políticas determinadas en la administración de los riesgos, lo que permite aplicar unas directrices apegadas al deber ser y a las buenas prácticas empresariales.

El presente manual orienta las actuaciones de los directivos y empleados en su comunicación con asociados, estamentos de administración y control, Gobierno y partes interesadas, aplicando principios empresariales de transparencia, responsabilidad y respeto, construyendo confianza y buscando una estabilidad financiera, económica y de gobierno.

1.1. OBJETIVO

El Manual de buen gobierno, ética y conducta reglamenta las directrices establecidas por la Asamblea General en el Estatuto para la gobernanza de Coopacredito Santa Rosa, con el fin de minimizar los riesgos inherentes a la toma de decisiones dentro de la administración.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	3
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

El Buen Gobierno busca la transparencia, objetividad y equidad en el trato de los asociados de Cooperativa, la gestión de los órganos de administración, y la responsabilidad frente a los asociados y grupos de interés que puedan resultar afectados con la actividad desplegada por la Cooperativa, conforme a las normas legales y el Estatuto social.

De la misma manera, tiene como propósito delimitar el funcionamiento de los órganos de administración, vigilancia y control y sus interrelaciones, con el objeto de:

- a. Promover, a través de las prácticas de buen gobierno, una mayor transparencia y oportunidad en la elaboración, presentación y publicación de la información financiera y no financiera de Coopacredito Santa Rosa;
- b. Mejorar las relaciones entre los asociados, órganos de administración, vigilancia y control y asociados;
- c. Establecer una gobernanza que garantice la transparencia, la equidad, la responsabilidad, buscando asegurar la confianza de asociados y grupos de interés;
- d. Propender por la eficiencia, eficacia y efectividad del talento humano y de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y ambientales, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y usuarios de los servicios de las organizaciones del sector solidario.

1.2. MARCO LEGAL

- a. Ley 79 de 1998 y Ley 454 de 1998, en las cuales se establecen lineamientos generales respecto a la estructura y funcionamiento del gobierno en las cooperativas.
- b. El Decreto 962 de 2018, que adicionó el Título 11 a la Parte 11 del Decreto 1068 de 2015, sobre "Normas del Buen Gobierno aplicables a las organizaciones de Economía Solidaria que prestan servicio de ahorro y crédito", cuyo objetivo es la protección, promoción y fortalecimiento de las organizaciones de economía solidaria y la protección de los recursos de captación de sus asociados.
- c. Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que reglamenta el sistema de administración de riesgos.
- d. Capítulo VIII del Título IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que reglamenta el marco general del buen gobierno en el sector.
- e. Guía de Buen Gobierno de la Supersolidaria

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	4
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

1.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a. **Gobernabilidad:** Es el proceso mediante el cual, el Consejo de administración imparte las directrices para el cumplimiento y desarrollo de la misión de Coopacredito Santa Rosa. Un buen gobierno ocurre cuando el Consejo de administración o junta directiva, en su caso, provee una orientación apropiada para la Gerencia o administración, respecto de la dirección estratégica de la institución, y vigila que sus esfuerzos se muevan en esa dirección.
- b. **Grupo de interés:** Son los denominados "Stakeholders". Involucran todos los ámbitos y personas sobre las cuales tiene influencia la Cooperativa. Se consideran grupos de Interés, entre otros: los asociados, los empleados, los usuarios de los servicios, los competidores, los tenedores de títulos emitidos por Coopacredito Santa Rosa, los organismos reguladores, de control y vigilancia, la comunidad y los proveedores de bienes y servicios.
- c. **Ética:** Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el buen gobierno, deben ser cumplidos en el ejercicio de la actividad financiera.
- d. **Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.
- e. **Acreedores Netos.** Se entiende por tal aquellos asociados que tienen más recursos invertidos (por ejemplo, en ahorros, depósitos y aportes), que los que tiene prestados de la organización; es decir, deben menos de lo que tienen invertido en ella.
- f. **Deudores Netos.** Se entiende por tal aquellos asociados que tienen menos recursos invertidos (por ejemplo, en ahorros, depósitos y aportes), que los que tiene prestados de la organización; es decir, deben más de lo que tienen invertido en ella.
- g. **Administradores.** Ejecutivos y directivos calificados como tal en los términos de Ley. Entiéndase, cuando menos, incluidos el representante legal, el factor y los miembros del Consejo de administración o quien haga sus veces.
- h. **Asamblea General de Asociados.** Máximo órgano social de la Organización solidaria.
- i. **Comités auxiliares.** Corresponde a colectivos que son nombrados por disposición legal, estatutaria o reglamentaria con el fin de apoyar las actividades del Consejo de administración, o quien haga sus veces.



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- j. **Auditoría.** Proceso sistemático de obtener y analizar objetivamente, frente a un patrón de referencia, los actos y hechos económicos, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.
- k. **Conflicto de Interés.** Se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.
- l. **Cooperativa.** Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada (según la definición de la Alianza Cooperativa Internacional).
- m. **Directivos.** El grupo de personas que componen la Alta Gerencia; Presidentes ejecutivos, gerentes, directores, vicepresidentes y cualquier otro cargo que detente la representación legal de la Organización solidaria o facultades para la toma de decisiones de trascendencia para la misma.
- n. **Gerente o representante legal.** La persona que detenta la máxima representación gerencial y legal de la Organización solidaria: Presidentes Ejecutivos, Gerentes Generales o Directores Generales.
- o. **Gobierno Corporativo.** La forma como se administran y controlan las Organizaciones solidarias.
- p. **Grupos de Interés.** Son los denominados "Stakeholders". Involucran todos los ámbitos y personas sobre las cuales tiene influencia la Organización solidaria. Se consideran Grupos de Interés entre otros: los asociados, los empleados, los usuarios de los servicios, competidores, los tenedores de títulos emitidos por la organización solidaria, organismos reguladores, de control y vigilancia, la comunidad y los proveedores de bienes y servicios de la organización solidaria.
- q. **Información confidencial de uso interno.** Aquella cuya revelación contempla riesgo para la Organización solidaria e involucra estrategias de competitividad (invitaciones, convocatorias, proyectos, portafolios de servicios, licitaciones, negociaciones o convenios, entre otros).



GESTIÓN GERENCIAL

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- r. **Organización solidaria.** Organizaciones vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- s. **Retribución.** Es la remuneración económica que reciben los miembros del consejo de administración y de la junta de vigilancia, o quienes hagan sus veces, en la organización solidaria.
- t. **Revisoría Fiscal.** Función establecida legalmente, mediante la cual un contador público (nombrado para el efecto como Revisor Fiscal) y de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, expresa su opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros examinados y que los mismos han sido preparados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las prácticas éticas y de buen gobierno responde a la voluntad autónoma de la persona jurídica, de establecer principios para ser más competitiva y dar garantías a todos los grupos de interés, por tanto, deben ser observadas por la Alta Gerencia, órganos de administración, vigilancia y control, empleados y proveedores de Coopacredito Santa Rosa.

CAPÍTULO II – POLÍTICAS DE GOBIERNO

2.1. GESTIÓN DE GOBIERNO

Coopacredito Santa Rosa y sus órganos de administración, vigilancia y control actuarán con respeto y aplicando los principios y valores promulgados por ACI de las Américas, así como los principios empresariales definidos en el presente Código, lo que permiten gobernar buscando:

- Liderazgo estratégico
- Decisiones para el beneficio colectivo y no individual
- Democracia participativa
- Respeto por la diversidad de puntos de vista
- Servicios que atiendan las necesidades de la base social
- Innovación y construcción de valor empresarial

2.2. RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Coopacredito Santa Rosa gestiona su modelo de negocio con el apego de las normas legales, las buenas prácticas y la prudencia en el manejo de los recursos captados de sus asociados.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACION
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración



2.3. RESPONSABILIDAD LEGAL

Corresponde al compromiso de la Cooperativa, sus directivos y empleados, del cumplimiento de los preceptos legales en las actuaciones y decisiones que se adopten. Las disposiciones y reglamentaciones que emita el Consejo de Administración están enmarcadas en las normas legales vigentes, las relaciones con proveedores estarán formalizadas mediante contratos con arreglo de las normas, respetando los compromisos contractuales adquiridos.

2.4. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Coopacredito Santa Rosa cuenta con una planeación estratégica que permite proyectarse en el futuro a corto y mediano plazo el crecimiento de la Cooperativa, a través de una gestión que permite implementar estrategias y cumplir con sus retos empresariales.

2.5. CULTURA AMBIENTAL

Se busca promover una cultura ambiental sana, a través de la educación, la promoción del reciclaje y el uso eficiente de los recursos.

2.6. CULTURA DEL CONTROL INTERNO

La gestión de procesos permite realizar un control sobre las acciones y operaciones realizadas en la Cooperativa, para asegurar interna y externamente, el correcto control y divulgación de los riesgos y para prevenir, manejar y divulgar la eventual presencia de conflictos de interés u otras situaciones que interfieran las relaciones entre directivos, asociados, empleados, proveedores, las autoridades y otros grupos de interés.

2.7. ADMINISTRACIÓN BASADA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

Los órganos de administración y control promueven la práctica de principios y reglas de conducta que permiten gestionar de manera adecuada los riesgos a los que está expuesta Coopacredito Santa Rosa, permitiendo mitigar cualquier situación que pueda atentar con la estabilidad de la Cooperativa, así como los recursos de los asociados.

2.8. INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se cuentan con mecanismos que aseguran el cumplimiento de las normas y convenciones internacionales sobre derechos de autor, propiedad industrial e intelectual.

En la transmisión de la información observará los siguientes principios:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- a. **Integridad:** Se procurará que en todas las operaciones que se realicen por medios electrónicos se identifique a los sujetos principales, se mantenga la integridad de las comunicaciones emitidas y se conserve la confidencialidad en la información.
- b. **Intimidad:** Se respetará el derecho a la intimidad y se protegerán los datos personales de todas las personas, definiendo una política de privacidad y manejo de información reservada de los asociados.
- c. **Homologación:** Se establecerán sistemas que permitan cumplir con las obligaciones de registro y archivo de la información.
- d. **Autorregulación:** Se crearán marcos regulatorios para las relaciones con terceras personas a través de sitios Web

2.9. INVERSIÓN SOCIAL

Se desarrollarán programas sociales que impacten en beneficios colectivos, promoviendo y estimulando la participación de los asociados en programas de bienestar y beneficio social que impacten positivamente en mejorar la calidad de vida de asociados y familiares.

CAPÍTULO III – ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

3.1. NATURALEZA JURÍDICA

Coopacredito Santa Rosa es una persona jurídica de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro de responsabilidad limitada, de número de asociados y patrimonio social variable e ilimitado, regida por los principios y valores universales y la doctrina cooperativa, el derecho colombiano, autorizada para ejercer la actividad financiera mediante Resolución No. 517 de marzo de 2003 expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria y debidamente inscrita ante FOGACOOOP, para asegurar los ahorros de los asociados.

3.2. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Coopacredito Santa Rosa desarrolla e implementa un plan estratégico en el que se define la Visión empresarial, la Misión, sus Valores y Objetivos, convirtiéndose en el marco de referencia para la toma de decisiones y la creación y ejecución de los planes de acción.

Es responsabilidad de los directivos y empleados de la Cooperativa, velar por el cumplimiento del Plan Estratégico, por tanto, deberá contar con los mecanismos que



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

permitan hacer un seguimiento, mediante la implementación de indicadores cualitativos y/o cuantitativos, para medir y controlar su ejecución.

Coopacredito Santa Rosa, sus directivos y empleados se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de su función hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Entidad.

En la estructuración del Plan Estratégico se tendrán en cuenta, como mínimo los siguientes aspectos:

- Analizar y diagnosticar la situación actual de la Cooperativa.
- Detectar los puntos fuertes y débiles de la misma.
- Diseñar los objetivos y estrategias.
- Implementar proyectos o actividades de acuerdo con las estrategias definidas.

El proceso de planificación estratégica, indistintamente de la metodología que se aplique, conlleva a la determinación de, al menos, los siguientes aspectos:

- Revisión de la Misión Institucional;
- Determinar cómo quiere que sea la Cooperativa al cabo del tiempo por el que se realiza la planificación estratégica. Visión;
- Revisión y reformulación, si es el caso, de los valores institucionales;
- Identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, como producto del análisis interno y del entorno;
- Identificación de las demandas internas o clientes internos (*asociados, directivos y empleados*);
- Identificación de las demandas externas (*usuarios, autoridades, clientes, comunidad*), y - Establecimiento de los objetivos estratégicos (*propósitos y metas cuantificables*).

3.3. PLAN DE ACCIÓN

A partir del Plan Estratégico de Desarrollo, la gerencia la elaborará, para aprobación del Consejo de Administración, un plan de acción en periodos de tiempo más cortos (*plan anual*), que implique, la designación de los responsables de la ejecución, metas de cumplimiento, productos; así, como el presupuesto de los recursos que requiera para la implementación de los mismos.

Para mantener activo el Buen Gobierno, no se debe perder de vista la razón de ser de la Cooperativa y su visión estratégica, a fin de resolver las brechas que se identifiquen entre lo que pretende ser y lo que se es.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	10
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



La Gerencia, antes de culminar un periodo anual, propondrá el plan de acción y el presupuesto o plan financiero para el siguiente año.

3.4. COMPROMISO CON LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Coopacredito Santa Rosa, sus directivos y empleados se comprometen a orientar todas sus actuaciones hacia el logro de los objetivos institucionales y al cumplimiento de su misión y visión.

3.4.1 Misión

La MISIÓN de la Cooperativa expone su razón de ser, describiendo su principal actividad y dejando claro que la distingue de cualquier otra organización solidaria. En ella se describe qué ofrece a sus asociados y los elementos diferenciadores de su gestión, tal como se describe a continuación:

"Coopacredito Santa Rosa, contribuye al mejoramiento económico, social y cultural de sus asociados, su grupo familiar y la comunidad; fomentando la solidaridad mediante la prestación de servicios de ahorro y crédito, que generan rentabilidad para el fortalecimiento de su objeto social".

3.4.2 Visión

La VISIÓN refleja lo que deberá ser la Cooperativa en el periodo comprendido entre los años 2023 y 2025, cuál será su meta de crecimiento y desarrollo en este periodo de tiempo:

"Para el año 2025 Coopacredito Santa Rosa, será reconocida como una Cooperativa innovadora, ágil y eficiente en servicios de ahorro y crédito, que brinda beneficios sociales con alto nivel de satisfacción para todos sus grupos de interés"

3.4.3 Objetivos institucionales

- a. **Perspectiva Financiera:** *"Coopacredito Santa Rosa, proyecta sus finanzas para el logro de sus objetivos"*
- b. **Perspectiva Social y Comercial:** *"Coopacredito Santa Rosa, más competitiva y más comprometida"*
- c. **Estructura, control y desarrollo:** *"Coopacredito Santa Rosa, fortalece sus procesos para alcanzar una mayor productividad y eficacia en sus operaciones"*



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- d. **Talento humano:** *"Coopacredito Santa Rosa, potencia su Talento Humano y lo ubica como aliado fundamental de su propósito misional"*

3.5. PRINCIPIOS ÉTICOS EMPRESARIALES

Las actuaciones de la Coopacredito Santa Rosa se rigen por los siguientes principios éticos empresariales:

- a. **Transparencia.** Toda información entregada deberá ser precisa y reflejar su situación financiera y demás resultados afines y necesarios, para que los asociados y los grupos de interés conozcan el desempeño social y económico de la Cooperativa.
- b. **Moralidad.** Los directivos y empleados están obligados a actuar con diligencia, lealtad y honestidad.
- c. **Beneficio Colectivo.** El desarrollo del portafolio de bienes o servicios y los programas sociales buscan beneficiar a los asociados en aras del interés común, nunca se actuará a fin de obtener ningún beneficio para sí, su familia o un tercero.
- d. **Autonomía de gestión:** Coopacredito Santa Rosa tiene autonomía de gestión que obliga a sus directivos y empleados a responsabilizarse por las decisiones y actos que afecten a la Cooperativa y deben someterse a cualquier tipo de control que se considere necesario.
- e. **Democracia:** Se promoverá la participación de la base social en los actos democráticos de la Cooperativa, garantizando la información y formación de sus asociados para mejorar las competencias que aseguren los relevos adecuados de los órganos de administración y control.
- f. **Publicidad.** La información de los productos y servicios, programas sociales, educativos, reglamentaciones y demás información relevante para asociados y grupos de interés serán difundidas oportunamente a asociados y grupos de interés.

CAPÍTULO IV – ASOCIADOS

Podrán ser asociados de Coopacredito Santa Rosa las personas naturales y jurídicas que cumplan con las exigencias establecidas en el artículo 13 del Estatuto y el artículo 21 de la Ley 79 de 1988, respecto a los requisitos para asociados personas jurídicas.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	12
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



Dentro del marco de Gobierno, los asociados de la Cooperativa tienen deberes y derechos tal como lo consagra los artículos 14 y 15 del Estatuto, teniendo en cuenta que los derechos se adquieren cuando se cumple con sus deberes, información que será entregada al momento de su vinculación.

Así mismo, para garantizar una adecuada comunicación e información con los asociados, Coopacredito Santa Rosa ha dispuesto en su página web, mecanismos para la consulta de las normas legales vigentes (*Estatuto, Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, reglamentos, desempeño financiero, entre otros*) y los mecanismos para presentar PQRS. De igual manera, podrán ser escuchados frente a las recomendaciones y/o inquietudes que tengan frente a la Cooperativa, sus directivos y empleados, siempre que se realice con respeto y atendiendo los procedimientos establecidos para el efecto.

Frente al cumplimiento de los principios solidarios, la Cooperativa gestionará programas de capacitación para sus asociados, buscando mejorar las competencias y fomentar la participación democrática en la elección o postulación de los cuerpos colegiados. En cuanto a los programas sociales, se dará suficiente información para el conocimiento de los asociados, garantizando la equidad en el otorgamiento de beneficio y/o auxilios sociales.

De acuerdo con el Estatuto, los asociados deben acatar las normas de gobierno aprobadas por la Asamblea General y/o el Consejo de Administración, cumplir con sus deberes económicos y sociales, para lo cual, la Junta de Vigilancia actuando de acuerdo con las facultades legales velará por estas premisas de buen gobierno, y en caso de encontrar méritos, presentará al Consejo de Administración los argumentos necesarios para iniciar procesos disciplinarios, de conformidad con lo señalado en los artículos 23 al 29.

CAPÍTULO V – ESTRUCTURA DE GOBIERNO

5.1. DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

5.1.1 Asamblea General

La Asamblea general de delegados como máximo órgano de dirección y gobierno en Coopacredito Santa Rosa establece las directrices generales de Gobierno a través del Estatuto, determinando claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de los distintos estamentos que componen la estructura de gobierno, vigilancia y control de la Cooperativa.

El artículo 59 del Estatuto determinar las condiciones y requisitos para la realización de la asamblea general de delegados.



5.1.1.1 Clases de asambleas

- a. **Ordinarias:** La regulación de las reuniones ordinarias de la Asamblea General se encuentra prevista, entre otros, en los artículos 110, 181, 182, 187, 422, 424 y 426 del Código de Comercio y recogidas de manera general en el artículo 56 del Estatuto. Las reuniones ordinarias se caracterizan tanto por su obligatoriedad como por los temas específicos que en ellas se tratan: Consideración de los Estados Financieros, distribución de excedentes, informe de gestión y demás temas conexos.
- b. **Extraordinarias.** La regulación de las reuniones extraordinarias de la Asamblea General se encuentra prevista, entre otros, en los artículos 110, 181, 182, 187, 423, 424, 425 y 426 del Código de Comercio. Esta clase de sesiones se caracterizan por el hecho que su realización está sujeta a la existencia de necesidades urgentes o imprevistas de la entidad, que deban ser objeto de deliberación y de adopción de determinaciones por parte del máximo órgano social, por tanto, no se pueden tratar temas adicionales a los convocados por el órgano competente.

5.1.1.2 Modalidades

- a. **Presenciales.** Corresponde a las asambleas con la asistencia de los delegados convocados y su quorum será el definido en el artículo 62 del Estatuto.
- b. **No presenciales o mixtas.** Permite a los asociados o miembros de los órganos de administración o cuerpos colegiados deliberar o decidir sin necesidad de estar físicamente en el lugar de la reunión; mediante comunicación simultánea o sucesiva, para lo cual se debe atender las disposiciones consagradas en la Ley 222 de 1995 y el Decreto 398 de 2020, se debe garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 2 del capítulo XII del Título I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia.

5.1.1.3 Suspensión

De conformidad con el artículo 430 del Código de Comercio, las deliberaciones de la Asamblea General pueden ser suspendidas cuantas veces sea necesario, y reanudarse posteriormente dentro de un lapso que no excederá de tres días hábiles, sin que estos se prolonguen por más de tres días. Para ello se requiere que cada suspensión sea aprobada con el voto de al menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de los delegados asistentes. Para la reanudación de la reunión no se requiere nueva convocatoria y pueden asistir quienes no estaban en la deliberación inicial.

5.1.1.4 Información a presentar a la asamblea general ordinaria



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

Los siguientes documentos deberán ser puestos a consideración de los delegados como mínimo dentro de los 15 días hábiles a la realización de la asamblea general ordinaria, lo que permitirá ejercer el derecho de inspección:

- Informe de gestión, en donde se pueda evaluar la situación jurídica, económica, administrativa, evolución de los negocios.
- Los estados financieros de propósito general, junto con sus notas, cortados a fin del respectivo ejercicio.
- Balance Social.
- Cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional.
- Estado del Plan estratégico, visión y misión estratégica.
- Proyecto de distribución de excedentes.
- Dictamen sobre los estados financieros.
- Informes emitidos por el revisor fiscal o por contador independiente.
- Informe de la Junta de Vigilancia.
- Erogaciones realizadas a los órganos de administración y control.
- Evolución y efectos de los riesgos relevantes (operativo, de mercado, solvencia, liquidez, crédito, tasas de interés y lavado de activos y financiación del terrorismo).
- En caso de reforma estatutarias, el proyecto de reforma estatutaria.

5.1.1.5 Derecho de inspección

De conformidad con lo señalado en el artículo 48 de la Ley 222 de 1995, los asociados tienen el derecho a inspeccionar libremente por sí mismos o por medio de sus representantes, los libros y papeles de la Cooperativa que no tengan restricción por tratarse de documentos confidenciales o privados. Para tal efecto, la Gerencia dispondrá de los mecanismos que permitan a los interesados realizar dichas consultas en las instalaciones de Coopacredito Santa Rosa.

- Libros de contabilidad
- Registro de asociados
- Libros de actas de asamblea
- Libros de Consejo de Administración
- Demás información, según lo establece el artículo 446 del Código de Comercio

5.1.1.6 Información a los asociados

A través de los delegados, los asociados deberán conocer las decisiones adoptadas en la(s) asamblea(s) de delegados. En todo caso, la Gerencia implementará mecanismos que permitan brindar información a los asociados de las decisiones que tengan relevancia o tengan una afectación directa en la base social.



5.1.1.7 Proceso de elección de órganos de administración, vigilancia y control

Atendiendo las directrices establecidas en el Decreto 962 de 2018 y las normas que lo modifiquen o adicionen, el artículo 66 del Estatuto reglamenta el proceso para la postulación y elección de los asociados que integrarán los órganos de administración, vigilancia y comité de apelaciones, así como la revisoría fiscal.

El cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios deberán acreditarse previamente, junto con la constancia que los postulados conocen las responsabilidades del cargo y no están incurso dentro del régimen de inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Ley 454 de 1998, el Estatuto y el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta de Coopacredito Santa Rosa.

Las hojas de vida y demás documentos relacionados con el proceso de postulación serán archivadas en el expediente del asociado.

5.1.2 Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración y tiene la responsabilidad de dictar los lineamientos para el adecuado ejercicio del objeto social de Coopacredito Santa Rosa, con el apego de las normas legales y las buenas prácticas.

5.1.2.1 Estructura

De acuerdo con el estatuto y bajo los principios de economía y eficiencia, el Consejo de Administración, contará con un número impar de miembros principales, no superior a nueve (9), con tres (3) suplentes numéricos.

5.1.2.2 Conformación

Deberá estar conformado por asociados hábiles que cumplan los requisitos establecidos en el estatuto para ser elegidos, los que deberán cumplirse en todo momento.

5.1.2.3 Perfil

Las personas que quieran ser postulados para integrar el Consejo de Administración deberán poseer las siguientes cualidades:

- a. Capacidad y aptitudes personales, conocimiento, integridad ética y destreza.



- b. Experiencia en la actividad que desarrolla Coopacredito Santa Rosa y/o experiencia o conocimientos que sean apropiados y necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Estos requisitos deberán estar acreditados al momento en que se postulan para ser elegidos. La junta de vigilancia verificará el cumplimiento de tales requisitos.

Se fijan requisitos rigurosos, tales como educación, capacitación en aspectos cooperativos, análisis financiero, deberes y responsabilidades de los administradores, régimen de inhabilidades e incompatibilidades y demás temas afines, de conformidad con lo señalado en el artículo 68 del Estatuto.

5.1.2.4 Criterios de rotación

Será el término establecido en el estatuto, incluidas sus respectivas reelecciones, previendo la rotación o renovación de alternabilidad de sus miembros, garantizando, la participación de los asociados que demuestren interés.

Los miembros reelegidos no podrán permanecer por un término superior a 4 períodos estatutarios consecutivos. Una vez terminado este período, dejarán como mínimo un año para poder pertenecer al Consejo de Administración o a otro organismo de administración o de control.

5.1.2.5 Deberes generales

A parte de las obligaciones contempladas por la ley, los estatutos y los reglamentos internos, los miembros del Consejo de Administración, deberán:

- a. Dar ejemplo en la observancia de los códigos de ética corporativo, buen gobierno, de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y demás normas internas y exigir su cumplimiento.
- b. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando los derechos y el trato equitativo de los asociados.
- c. Informar sobre las situaciones de conflicto de interés sobre los asuntos que les corresponda decidir y abstenerse de votar sobre ellos, dejando la correspondiente constancia.
- d. Mantener una actitud prudente frente a los riesgos y adopción de principios y normas contables que garanticen transparencia en la información.



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- e. Garantizar la efectividad de los sistemas de revelación de información.
- f. Dedicar tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
- g. Fijar criterios, mecanismos e indicadores para su autoevaluación.
- h. Exigir que se le informe de manera oportuna, suficiente y completa sobre los asuntos que debe conocer, de manera que sus decisiones queden suficientemente documentadas y sustentadas.
- i. No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.
- j. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran en el ejercicio de sus cargos.
- k. Mantener una proporción razonable (o justa) de gastos de directivos, respecto de los gastos de administración y de personal.

5.1.2.6 Planeación y ejecución del trabajo.

El Consejo de Administración aprobará cada año el cronograma de reuniones ordinarias y su plan de trabajo, buscando realizar sus reuniones con la planeación adecuada.

5.1.2.7 Reglamento del Consejo de Administración

De conformidad con lo señalado en el numeral 7 del artículo 74 del estatuto, le corresponde al consejo determinar los principios de actuación del Consejo de Administración y las reglas básicas de su organización y funcionamiento, para lo cual, debe expedir su propio reglamento, el cual será parte integral del Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta.

5.1.2.8 Funciones del Consejo de Administración

Las funciones del Consejo están determinadas en el artículo 74 del estatuto, las cuales deberá desarrollarse de manera diligente, para tal efecto, dentro de su plan de trabajo podrán requerir capacitaciones que busquen mejorar las competencias para la toma de decisiones y la adopción de las políticas de administración y desarrollo del objeto social de Coopacredito Santa Rosa.



El Consejo de Administración podrá apoyarse para el cumplimiento de sus funciones en su Presidente, en los Comités y Comisiones que establezca y en la Gerencia de manera específica.

Igualmente, tendrá a su cargo velar porque las políticas y objetivos definidos en la planeación estratégica y en el plan social y de educación se cumplan de acuerdo con las directrices aprobadas por el mismo Consejo.

5.1.2.9 Información para el Consejo de Administración.

Con el objetivo de planear adecuadamente el desarrollo de las reuniones del consejo, la información a presentar para su análisis y aprobación deberá ser enviada por lo menos con tres días (3) hábiles de antelación a la fecha de la reunión ordinaria, en caso de las reuniones extraordinarias, por lo menos con un (1) día de antelación.

Igualmente, el Consejo de Administración puede solicitar en cualquier tiempo a la Gerencia la presentación de los informes y documentos que considere necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

5.1.2.10 Relación con la Gerencia

Los criterios de actuación del Consejo de Administración en su labor de jefe inmediato de la Gerencia deben estar fundamentadas bajo principios de respeto e integridad, teniendo en cuenta que se evalúa la gestión del Gerente, sin interferir en los asuntos operativos y administrativo de la Cooperativa.

El Consejo de Administración realizará la evaluación periódica de la gestión de la Gerencia, dejando evidencia de este proceso en las actas respectivas.

Para garantizar la independencia frente a la Gerencia, se deben observar las siguientes pautas de conducta:

- a. Abstenerse de recibir dotaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes de los establecidos para los demás asociados de la Cooperativa por parte de la administración.
- b. Los miembros del consejo de administración no podrán ser cónyuge, compañero permanente, o tener vínculo de parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad o primero civil del gerente, ni de ninguno de los demás empleados de la cooperativa.



- c. Los miembros del Consejo de Administración, no podrán ser socios o consocios, o tener negocios comunes con el Gerente, ni con ninguno de los demás empleados de la Cooperativa.

5.1.2.11 Relación con los órganos de control y vigilancia

El Consejo de Administración debe actuar con total independencia y autonomía, teniendo claridad sobre las competencias y objetivos de su gestión, así como las funciones y competencias de la revisoría fiscal y de la Junta de Vigilancia, evitando con ello, configurar una coadministración.

Para cumplir con lo anterior se establecen mecanismos de comunicación adecuados y formales, que eviten inconvenientes o intromisiones en las gestiones ejercidas por cada órgano. En tal sentido, la información que la Junta de Vigilancia o la Revisoría Fiscal requieran directamente del Consejo de Administración, debe estar relacionada única y exclusivamente con el control social o fiscal, y serán solicitada por los mecanismos convenidos previamente con cada órgano.

El Consejo de Administración podrá invitar cuando así lo estime, al Revisor Fiscal y/o integrantes de la Junta de Vigilancia, quienes tendrá voz, pero no voto en dichas reuniones y suministrará la información que, de acuerdo con el objetivo de la reunión, le sea solicitada.

5.1.2.12 Comités o comisiones de gestión que apoyen las funciones del Consejo

El Consejo de Administración se apoyará de manera técnica, financiero o social sin que ello implique la delegación de su responsabilidad. Los Comités serán conformados por personas que tengan la competencia para atender las responsabilidades asignadas, presentando informes de su gestión en los términos y periodicidad reglamentada por el mismo Consejo. Estos comités deberán ser evaluados periódicamente.

En todo caso, como mínimo se deben tener los siguientes comités:

- Educación
- Solidaridad
- Crédito
- Riesgos
- Administración del Riesgo de Liquidez
- Seguridad de la información

Los comités nombrados por el Consejo de Administración deberán:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	20
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



- Funcionar de acuerdo con las directrices del Consejo de Administración y bajo el control de este.
- No ejercer autoridad alguna que no provenga del Consejo.
- No juzgar la gestión de la administración siguiendo sus propios criterios, en lugar de los del Consejo.

5.1.2.13 Autoevaluación de desempeño

Anualmente el Consejo de Administración, atendiendo lo señalado en el Decreto 962 de 2018 y el numeral 6 del artículo 74 de Estatuto, realiza su evaluación de desempeño, a través de cuestionarios que serán elaborados por la entidad o persona que el Consejo delegue, garantizando la integridad, confidencialidad y transparencia en el proceso.

La evaluación tiene como objetivos los siguientes:

- Autoevaluar el desempeño del Consejo de Administración como cuerpo colegiado.
- Autoevaluar de manera individual su desempeño en el logro de los objetivos, funciones y responsabilidades.

El Presidente del Consejo de Administración será el responsable de presentar los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas, así como coordinar el plan de acción a que hubiere lugar y verificar el cumplimiento de estos planes. Las evaluaciones deberán reposar en los expedientes individuales.

La evaluación debe considerar como mínimo, los siguientes aspectos:

a. Evaluación del desempeño del consejo como cuerpo colegiado. El objetivo es que cada consejero manera individual evalúen si el Consejo como órgano de administración, da cumplimiento entre otros, a los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de las actividades programadas
- Compromiso y responsabilidad de los integrantes frente a los temas que son analizados y debatidos en las reuniones.
- Dinámica y participación proactiva de los consejeros en las reuniones
- Liderazgo del Presidente y Secretario
- Aportaciones para la mejora de las políticas y/o gestiones de la Cooperativa
- Conocimiento de las reglamentaciones, plan estratégico y procesos de la Cooperativa.
- Participación en capacitaciones y actividades de integración



b. Evaluación individual. El objetivo es que cada consejero evalúe su desempeño dentro del Consejo de Administración, para lo cual se tiene en cuenta entre otros, los siguientes aspectos:

- Asistencia a las reuniones programadas
- Participación en las capacitaciones programadas
- Análisis y estudio previo de los documentos enviados al Consejo para la toma de decisiones
- Participación en comisiones y comités
- Participación proactiva en las reuniones
- Presentación y/o participación en iniciativas o nuevos proyectos
- Conocimiento del plan estratégico y planes operativos
- Conocimiento de las normas que regulan a la Cooperativa

5.1.2.14 Prohibiciones

A los miembros del Consejo de Administración, les será prohibido:

- a. Participar en las actividades de ejecución que correspondan al Gerente y, en general, a las áreas ejecutivas de la Cooperativa, así sea temporalmente por la ausencia de alguno de ellos.
- b. Ser miembro del órgano de administración, empleado o asesor de otra entidad similar, con actividades que compitan con la Cooperativa.
- c. Estar vinculado a la Cooperativa como empleado, asesor, contratista o proveedor, o en alguna de las empresas o personas que presten estos servicios a la misma.
- d. Obtener ventajas directa o indirectamente en cualquiera de los servicios que preste la Cooperativa.
- e. Decidir sobre políticas de servicios que los beneficien ante los demás asociados.
- f. Decidir sobre el reclutamiento, retiro, promoción del personal a cargo de la Cooperativa.
- g. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Cooperativa.
- h. Otorgar retribuciones extraordinarias que no se hayan definido previamente, la Alta Gerencia de la Cooperativa.

	GESTIÓN GERENCIAL				MGGE-02
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y				Versión: 02
	CONDUCTA				19/03/2024

dar órdenes a empleados total, revisor fiscal de la Cooperativa o solicitarles información directamente, sin consultar el conducto establecido a través de las reuniones del Consejo de Administración.

- j. Los miembros del consejo de administración, no podrán ser cónyuges, compañeros permanentes, ni tener vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y primero civil con el gerente, o con ninguno de los demás empleados de la cooperativa.

5.1.2.15 Participación de la Gerencia y del Equipo gerencial

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, decide sobre la participación de la Gerencia en las reuniones ordinarias y extraordinarias, con derecho a voz y sin voto. La Gerencia no participará en las discusiones y resoluciones relacionadas con sus condiciones laborales y en casos de conflictos de interés (solicitud de crédito, sanciones, proveedores) con vinculados a la misma.

5.1.3 Gerencia

El Gerente y su suplente son nombrados por el Consejo de Administración. Su responsabilidad es ejecutar las políticas y directrices de la Asamblea General, del Consejo de Administración y conducir la Cooperativa en la parte Administrativa y operativa, con el propósito de cumplir con los objetivos estratégicos de la misma. El Gerente actuará como representante legal de Coopacredito Santa Rosa.

5.1.3.1 Calidad e idoneidad

El Gerente es el principal ejecutivo de la Cooperativa, teniendo en cuenta las responsabilidades y funciones asignadas, debe contar con la idoneidad adecuada para administrar a Coopacredito Santa Rosa desde los puntos de vista ético, profesional y social.

El artículo 76 del Estatuto consagra los requisitos que debe cumplir el aspirante a la Gerencia de la Cooperativa, requisitos que atienden la naturaleza, complejidad y tamaño de la Cooperativa y las disposiciones establecidas en el Decreto 962 de 2018.

5.1.3.2 Nombramiento

Esta labor corresponderá de manera indelegable al Consejo de Administración y se debe dar prioridad a los empleados que cumplan con el perfil para ocupar el cargo, de lo contrario se deberá hacer teniendo en cuenta, cuando menos, una terna de candidatos que cumplan con los requisitos, y su selección estará basada en la conveniencia para la Cooperativa y la trayectoria y experiencia que tenga el candidato.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	23
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

5.1.3.3 Inhabilidades e incompatibilidades

- a. No podrá ser empleado, asesor o consultor de otra cooperativa con actividad de ahorro y crédito, o de otras instituciones financieras, directamente, ni por interpuesta persona natural o jurídica.
- b. Tener vínculos con la Cooperativa como asesor, contratista o proveedor, o en alguna de las empresas o personas que presten estos servicios a la Cooperativa.
- c. Los cónyuges, compañeros permanentes, y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil del Gerente, no podrán celebrar contratos con la misma.
- d. Ser simultáneamente ejecutivo, miembro de Consejo de Administración, de Juntas de Vigilancia, asesor o empleado de otras organizaciones solidarias con las que sean competidoras.

5.1.3.4 Responsabilidades

Las actuaciones del Gerente deben estar enmarcadas en una gestión diligencia, ética y transparente, para lo cual debe atender los siguientes parámetros:

- a. Tratamiento a partes interesadas. Se dará un trato equitativo a los grupos de interés, estableciendo condiciones y procedimientos que garanticen sus derechos.
- b. Planificación financiera y presupuestal: La planificación financiera y estratégica se hará por períodos anuales con proyección a tres (3) años, considerando una adecuada administración de los riesgos y será coherente con la situación externa e interna. Igualmente, establecerá presupuestos anuales que serán coherentes con el plan estratégico y financiero.
- c. Gestión de riesgos: Debe ejecutar y monitorear la debida implementación, funcionamiento y cumplimiento de los sistemas de gestión de riesgo y de las normativas internas y externas que resulten aplicables a la Cooperativa.
- d. Administración de los activos, pasivos y patrimonio: Debe ejercer una adecuada administración de los activos, de los pasivos y del patrimonio, procurando que estén protegidos, sean productivos, se mantengan adecuadamente y no se arriesguen innecesariamente.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	24
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- e. Vinculación y promoción de los empleados: La Gerencia establecerá los mecanismos que permitan un proceso de selección y vinculación de empleados en condiciones de igualdad, transparencia y objetividad, cumpliendo los requisitos de ley e internos, de tal manera que toda contratación de personal haya cumplido el proceso completo de vinculación. En cuanto a la promoción interna, se garantizará que la misma se haga con aplicación de los principios de libre postulación, igualdad de proceso y transparencia de la información, previniendo conductas que eviten el favoritismo.
- f. Compensación de empleados y prestadores de servicios: Debe propender por gestionar metodologías de retribución orientados a incrementar la productividad, las posibilidades de atracción y retención del talento humano, alinear este y su productividad con la estrategia, en busca de la competitividad externa,
- g. Comunicación: La gerencia velará porque el Consejo de Administración permanezca informado y cuente con apoyo para su función.
- h. Relaciones con los asociados: Las relaciones de la Gerencia con los asociados estarán enmarcadas por los más altos valores de transparencia, sin perjuicio de la función del Consejo como representante de los asociados.

Las demás decisiones gerenciales, relacionadas con el funcionamiento y operatividad de la Cooperativa, se ciñen a las políticas y normativa aprobada por el Consejo de Administración, y su cumplimiento forma parte del informe gerencial.

5.1.3.5 Deberes y obligaciones

- a. Diseñar, implementar y velar por la efectividad del sistema de control interno y del sistema de gestión de riesgos de la Cooperativa.
- b. Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración o quien haga sus veces, los planes, códigos y reglamentos, de su competencia y velar por su efectiva aplicación.
- c. Conocer, decidir, responder e informar en todas las reuniones del Consejo de Administración, al menos lo siguiente:
 - El estado de cumplimiento de los planes, estrategias, metas y presupuestos.
 - La situación financiera y el desempeño (estado de resultados) de la organización solidaria.
 - El estado actual de la valoración de los principales riesgos que enfrenta la organización solidaria, junto con los reportes que en tal sentido sean necesarios.
 - El estado del sistema de control interno, en sus diferentes componentes.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	25
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- El estado del cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.
- El estado actual, así como la evolución de las principales contingencias a favor o en contra de la Cooperativa
- Las comunicaciones y quejas recibidas y que, por su relevancia, deban ser conocidas por el Consejo de Administración. En este caso, corresponderá definir al Consejo de Administración, los asuntos que considere relevantes.
- Adoptar y poner en práctica políticas prudentes y transparentes en materia de riesgos y en la observancia de normas contables.
- Contratar y mantener personal competente.
- Informar al Consejo de Administración o quien haga sus veces, sobre situaciones de conflicto de interés en los asuntos que le corresponda decidir.
- Poner a consideración del Consejo de Administración, los temas o asuntos en los que se requiera su aprobación.
- Dar a conocer al Consejo de Administración o quien haga sus veces, los informes y requerimientos formulados por la revisoría fiscal y las autoridades de supervisión, fiscalización, apoyo y control.
- Cumplir las instrucciones, requerimientos u órdenes que señalen los órganos de control, supervisión o fiscalización.

5.1.3.6 Prohibiciones

Además de las prohibiciones legalmente establecidas para los administradores, el Gerente no podrá:

- a. Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Cooperativa, salvo autorización expresa del Consejo de Administración.
- b. Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.
- c. Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva.
- d. Realizar proselitismo político aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Cooperativa.
- e. Otorgar, sin la debida autorización, retribuciones extraordinarias a los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia o quien haga sus veces y empleados de la Cooperativa.
- f. Ordenar, permitir o realizar algún tipo de falsedad o alteración a los estados financieros, en sus notas o en cualquier otra información.



El Gerente o representante legal y su equipo de trabajo, deben procurar que los miembros del Consejo de Administración o quien haga sus veces y de la Junta de Vigilancia o quien haga sus veces, reciban información oportuna, clara, precisa y comprensible.

5.1.3.7 Información Gerencial

La Gerencia informará como mínimo una vez al mes al Consejo de administración, sobre su gestión y resultados. La información que se entrega deberá, al menos, reunir las siguientes características:

Establecer un formato gerencial, con información sobre lo siguiente:

- Cumplimiento de metas estratégicas.
- Evolución y calidad de sus principales activos y pasivos.
- Productividad y rotación del personal.
- Ejecución presupuestal.
- Estructura de costos.
- Incremento o retiro de asociados.
- Indicadores financieros de apalancamiento, rentabilidad y liquidez.

Adicionalmente se incorporará de acuerdo con las circunstancias, aspectos como:

- Seguimiento de las decisiones y recomendaciones del Consejo de Administración o quien haga sus veces, Junta de Vigilancia o quien haga sus veces, y revisoría fiscal o informes de inspección del ente de supervisión.
- Análisis de contexto externo, legislación, competencia (especialmente si existen cambios).
- Decisiones críticas adoptadas por la Gerencia.
- Oportunidades de negocios.
- Demandas de asociados y usuarios identificadas.
- Conclusión del análisis institucional.

5.1.3.8 Gestión del Talento humano

A efecto de evitar el conflicto de interés en la designación, contratación y desempeño del personal, debe dotarse de instrumentos técnicos, que conlleven el involucramiento del mejor personal disponible en el entorno, que cumpla con las especificaciones requeridas para el logro de los objetivos estratégicos; para ello propondrá y obtendrá la aprobación de los siguientes instrumentos normativos:

- Manual de funciones.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	27
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



- Proceso de selección de personal.
- Escala salarial.
- Proceso de evaluación del desempeño.
- Plan de capacitación.
- Reglamento interno de trabajo.

5.1.3.9 Evaluación del desempeño

Una de las funciones del Consejo de Administración es hacer una evaluación periódica del desempeño del Gerente, teniendo como base los siguientes criterios:

- a. Las cualidades y calidades del Gerente. La claridad y fluidez en la comunicación con las demás personas de la Cooperativa, la oportunidad y calidad de la información compartida para la toma de decisiones, ajustes normativos o procedimentales, entre otros, y el crecimiento en capacitaciones relacionadas con sus funciones.
- b. Ejecución gerencial (*operativa, administrativa y estratégica*):
 - Operativa: Toma de decisiones, resolución de conflictos, actividades diarias, mejora en los procesos y reglamentaciones internas.
 - Administrativas: Informes periódicos (análisis, estudios y presentación), seguimiento a planes de mejoras,
 - Estratégicos. Actividades orientadas a los objetivos estratégicos, seguimiento y medición de los indicadores estratégicos, gestión de proyectos nuevos.
- c. Gestión del talento humano y clima organizacional, promover el mejoramiento de las competencias del recurso humano, establecimiento de políticas claras para el desarrollo de las relaciones laborales, implementación de políticas de medición del desempeño y monitoreo del clima laboral.

5.2. DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL INTERNOS

5.2.1 Junta de vigilancia

Como órgano de control social elegido por la Asamblea, le corresponde realizar el control de los resultados sociales, de los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como a los derechos y obligaciones de los asociados, con el objetivo fundamental de permitir el fortalecimiento y desarrollo de los principios de autonomía, autocontrol y autogobierno, teniendo en cuenta que sus funciones no podrán confundirse con las relacionadas con el Consejo de Administración, Revisoría Fiscal y Auditoría Interna.



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

La Junta de Vigilancia a través de la gestión o seguimiento de las quejas y reclamos por parte de asociados, vigilará que los servicios sean eficientes y adecuados, y que no existan vacíos o ambigüedades en los beneficios y bienestar social que la Cooperativa brinda a sus asociados, en cumplimiento del Estatuto y de las normas legales vigentes. La labor de la Junta de Vigilancia debe realizarse con base en un plan de trabajo, el cual debe cubrir las áreas y actividades necesarias para cumplir con su papel de órgano de control social.

De las actuaciones, investigaciones y sus resultados, entre otros, se deberá dejar constancia escrita en actas debidamente aprobadas y firmadas, garantizando su debido archivo y custodia, así como los anexos y soportes de las mismas.

5.2.1.1 Perfil

El Estatuto en su artículo 87 consagra los requisitos que deben cumplir para postularse al órgano de control social. Teniendo en cuenta que le corresponde a la Junta de Vigilancia realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios de los postulados a los órganos de administración y control, para evitar generar una situación de conflicto de interés, en caso de la revisión de los perfiles de los postulados a la Junta de Vigilancia se requerirá de un veedor elegido por la misma Junta o por el Consejo de Administración.

5.2.1.2 Deberes

Actuar de los integrantes de la junta de vigilancia debe estar enmarcado en:

- a. Dar ejemplo en la observancia y velar por el cumplimiento de la ley, el Estatuto, los reglamentos, el presente código y demás normas internas.
- b. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando los derechos y trato equitativo de los asociados.
- c. Informar sobre las situaciones de conflicto de interés sobre los asuntos que les corresponda decidir y abstenerse de votar en ellos, dejando la correspondiente constancia.
- d. Cumplir a cabalidad con el ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
- e. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran para el ejercicio de su cargo.
- f. Controlar los resultados sociales y procedimientos para el logro de los mismos.



5.2.1.3 Reglamento

La junta de Vigilancia además tendrá su propio reglamento que la gobierne en sus actuaciones.

5.2.1.4 Funciones

Las funciones de la Junta de Vigilancia están determinadas en el artículo 89 del Estatuto.

5.2.1.5 Asistencia a otras reuniones

La Junta de Vigilancia designará entre sus integrantes el representante que asistirá a las reuniones del Consejo de Administración, cuando sean convocadas.

Igualmente, podrá solicitar la asistencia de la Gerencia, Revisoría Fiscal, o empleados en sus reuniones ordinarias o extraordinarias, cuando las circunstancias y los temas requieran de la presencia de alguna de estas personas.

5.2.1.6 Prohibiciones

A los miembros de la junta de vigilancia, les será prohibido:

- a. Ser miembro del órgano de administración o de control social, empleado o asesor de otra organización similar, con actividades que compitan con ella.
- b. Estar vinculado a la Cooperativa como empleado, asesor, contratista o proveedor, o a alguna de las personas naturales o jurídicas que les presten estos servicios.
- c. Obtener ventajas directa o indirectamente en cualquiera de los servicios que preste la Cooperativa.
- d. Realizar proselitismo político aprovechando su posición.
- e. Dar órdenes a empleados, al revisor fiscal de la Cooperativa o solicitarles información directamente, sin consultar el conducto establecido a través de las reuniones de la junta de vigilancia.
- f. Los miembros de la junta de vigilancia no podrán ser cónyuges, compañeros permanentes, o tener vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y primero civil con el gerente, ni con ninguno de los demás ejecutivos de la organización.



- g. Usar o difundir en beneficio propio o ajeno, la información confidencial a la que tengan acceso.

5.2.1.7 Políticas de independencia frente a la Gerencia y al Consejo de Administración.

A efectos de reducir los riesgos de dependencia de la junta de vigilancia, frente al Consejo de Administración y a la Gerencia, sus miembros deberán cumplir las siguientes exigencias:

- a. Abstenerse de recibir dotaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes de los establecidos para los demás asociados, por parte de la administración.
- b. Los miembros de la Junta de vigilancia no podrán ser parientes en segundo grado de consanguinidad o afinidad o primero civil del Gerente, de los miembros del Consejo de Administración, ni de ninguno de los demás ejecutivos de la organización.
- c. Los miembros de la junta de vigilancia no podrá ser socios o consocios, o tener negocios comunes con el gerente, ni con ninguno de los demás ejecutivos de la Cooperativa.
- d. Las remuneraciones y demás emolumentos que se reconozcan a los miembros de la junta de vigilancia deberán ser aprobadas, de manera indelegable, por la asamblea general.

5.2.2 Auditoría interna

Se busca establecer una cultura de autocontrol orientada a que cada empleado y Directivo sea un veedor permanente de su actuar, a través de un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación para proporcionar un grado de seguridad razonable, mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, realizar una gestión adecuada de los riesgos; aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada y dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a Coopacredito Santa Rosa.

Para tal efecto, la Cooperativa cuenta con una auditoría interna, la cual debe obrar entendiendo criterios de independencia objetiva e imparcial en la emisión de sus informes, adicionalmente para lograr el cumplimiento de los objetivos y finalidades. Los informes serán presentados al Consejo de Administración, indicando si existen hallazgos o acciones de mejora encontradas en auditorías anteriores que no han sido solucionadas, así como las recomendaciones efectuadas que no se hayan implementado.



5.2.3 Revisoría fiscal

5.2.3.1 Requisitos y calidades para su elección

En aras de propender por un control de alta calidad, en beneficio del buen gobierno, los revisores fiscales que se elijan deben cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- a. Además del título profesional en contaduría pública, debidamente registrado en la Junta Central de Contadores, acreditará formación académica en el campo de la revisoría fiscal (diplomados o especializaciones en la materia); la cual podrá homologarse con 5 años de experiencia como revisor fiscal en cualquier tipo de organizaciones, así como experiencia mínima de tres (3) años como revisor fiscal en organizaciones del sector solidario, tanto para el principal como para el suplente.
- b. Acreditar experiencia o conocimientos en temas relacionados con la naturaleza jurídica del sector de la economía solidaria.
- c. Comportamiento ético en el ejercicio de sus actividades personales, laborales, profesionales y en la atención de sus obligaciones comerciales y/o financieras.
- d. Que no haya sido sancionado disciplinaria o administrativamente en ejercicio de su actividad profesional dentro de los 5 años anteriores a su postulación.
- e. No haber sido asociado, administrador, empleado, asesor o proveedor de servicios de la cooperativa o de sus subordinadas, en el año inmediatamente anterior a su postulación.
- f. No haber sido cónyuge, compañero(a) permanente, o poseer vínculo familiar dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad y primero civil, dentro del año inmediatamente anterior a su postulación, respecto de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerente y personal directivo de la Cooperativa.
- g. No estar incurso en las inhabilidades e incompatibilidades señaladas para los órganos de administración y de control social.

5.2.3.2 Mecanismos para su elección

- a. Con antelación no inferior a quince (15) días de la fecha fijada para la realización de la asamblea en donde se elegirá el revisor fiscal, la Cooperativa pondrá a disposición de los interesados que lo soliciten, la siguiente información:



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- Estados financieros de propósito general más recientes y su dictamen si lo hubiere.
 - Informe en el cual se describa la organización solidaria, su naturaleza, estructura, control, actividades principales, tamaño de sus operaciones, ciudades en las cuales preste servicios, número de asociados y de empleados y demás datos que permitan evaluar la auditoría interna.
 - Las condiciones y requisitos mínimos a los cuales deba sujetarse la propuesta con el fin de garantizar que todas las que se presenten sean comparables (horas de trabajo, infraestructura, número de personas que harán parte de equipo de trabajo, etc).
- b. La selección se hará de acuerdo a las propuestas recibidas. Se realizará de manera transparente en igualdad de condiciones para los interesados.
- c. La propuesta se presentará por escrito, en sobre cerrado dirigido al gerente, con antelación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha fijada para la elección.
- d. Las condiciones de la propuesta inicial no podrán ser cambiadas; en caso contrario, tal oportunidad se brindará a todos los candidatos.
- e. La presentación de la propuesta de servicios de revisoría ante la asamblea, debe ser de manera personal.
- f. Los Revisores Fiscales, personas naturales o jurídicas, no podrán ejercer la revisoría fiscal durante más de cuatro (4) años consecutivos en la misma Cooperativa.

5.2.3.3 Mecanismos para información

El Consejo de Administración y la Gerencia, además de velar porque a los revisores fiscales se les permita cumplir a cabalidad con sus responsabilidades, le exigirán, al menos lo siguiente:

- a. Presentar el plan de trabajo al Consejo de Administración, y a la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- b. Informar sobre el cumplimiento de sus responsabilidades legales y estatutarias, así como del plan de trabajo aprobado.
- c. Informar sobre los hallazgos más relevantes, junto con las recomendaciones que estime pertinentes.



5.2.3.4 Obligaciones de la Cooperativa con la revisoría fiscal

El Consejo de Administración y el Gerente, se comprometen, en aras de garantizar un gobierno transparente, frente a la revisoría fiscal a lo siguiente:

- a. Permitirle examinar, sin restricción alguna, las operaciones y sus resultados, los bienes, derechos, obligaciones y documentos de la Cooperativa.
- b. Dar y ordenar que se le dé oportuna y suficiente respuesta a las solicitudes de información que ésta requiera para el cumplimiento de sus funciones.
- c. Permitirle y apoyarle, para rendir los informes que le corresponden, en la convocatoria de los órganos de la Cooperativa o, si es el caso, hacer incluir en el orden del día la consideración de los mismos.
- d. Informarle sobre las convocatorias que se cursen con motivo de las reuniones de los organismos de administración y control, para que pueda asistir a ellas, sin que para ello deba ser expresamente invitado, donde podrá intervenir con voz, pero sin voto.
- e. Permitirle informar libremente, y sin ninguna presión, sobre los asuntos que puedan afectar el desenvolvimiento de la Cooperativa.
- f. Informarle de manera oportuna y suficiente, sin restricción alguna de cualquier suceso, proyecto o decisión, que pueda alterar significativamente el funcionamiento de la Cooperativa.
- g. Informarle, antes que, a cualquier otra persona, de todo reparo o censura que se quiera formular respecto de su labor.
- h. Informarle, en el día hábil inmediatamente siguiente a aquél en el cual éstos fueren notificados, de cualquier información que deba ser dictaminada por la revisoría fiscal.
- i. Disponer de los recursos y remuneración adecuados y oportunos, de conformidad con las características de la cooperativa.

CAPÍTULO VI – CONFLICTO DE INTERÉS

El Estatuto de Coopacredito Santa Rosa en su artículo 112 define el conflicto de interés, buscando que las actuaciones de directivos y empleados cumplan con los principios cooperativos, a través de un gobierno confiable, transparente y dando estricto cumplimiento



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

a las regulaciones contenidas en las normas legales vigentes y en el presente Código, lo que permite una gobernanza basada en el respeto y las buenas costumbres.

Teniendo en cuenta lo anterior, los directivos y empleados están en la obligación de evitar incurrir en situaciones que generen conflicto de interés e informar de tal situación.

6.1. CONFLICTO DE INTERÉS

Complementando la definición del artículo 112 del Estatuto, se entenderá por conflicto de interés toda situación o evento en que se coloca un asociado, directivo o empleado de Coopacredito Santa Rosa en el momento previo a la toma de una decisión en ejercicio de sus funciones, frente a cualquier persona natural o jurídica, y sobre los cuales existan vínculos afectivos, económicos u otros, que podrían afectar la objetividad, imparcialidad o transparencia en la toma de las decisiones.

Las actuaciones de directivos y empleados deben estar guiadas por una conducta ética, que se verá reflejada en la interacción permanente con asociados, proveedores, la competencia y con todos aquellos que tengan relación directa o indirecta con la gestión misma de la Cooperativa, es por ello, que al momento de existir una duda en que se pueda presentar un conflicto de interés la persona lo manifieste previamente a través de los mecanismos señalados en el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta.

6.2.1 Criterios para evitar incurrir en situaciones de conflicto de interés

Los Directivos y empleados de Coopacredito Santa Rosa deben observar las siguientes conductas, con el fin de evitar, minimizar o eliminar el posible conflicto de interés:

- a. No se debe gestionar la contratación de un servicio para un familiar o tercero, cuando existan intereses personales.
- b. No se debe otorgar descuentos, exoneraciones, excepciones por razones de amistad o parentesco.
- c. Se debe actuar y tomar decisiones siempre en beneficio de la Cooperativa, excluyendo cualquier beneficio personal.

En el evento que exista una acción relacionada con los literales a y b, se debe informar al superior jerárquico, quien evaluará si existen méritos para determinar un conflicto de interés y delegar la gestión a otro directivo o empleado de la Cooperativa.



6.2.2 Situaciones Generadores de Conflicto de Interés

Se ha procedido a establecer algunas prácticas prohibidas y otras controladas con miras a evitar los conflictos de interés, bajo el entendido de que no comprende todas las prácticas posibles, sino que representan un instrumento meramente preventivo y que deben ser interpretadas de acuerdo con las pautas generales que se formulan en el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta.

Las siguientes situaciones entre otras, generan conflicto de interés:

a. **DESDE LO LEGAL**, se adoptan las definiciones consagradas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero”.

- Art. 98 numeral 6 del capítulo XIV parte III del EOSF, dentro del giro del negocio las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, los directores, representantes legales y revisores fiscales y en general todo funcionario con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.
- Art. 75. Incompatibilidad de cargos en establecimientos de crédito y entidades que presten los mismos servicios. Los miembros de las juntas directivas y los gerentes de los establecimientos bancarios no podrán pertenecer a juntas directivas de otros institutos de crédito, ni a las bolsas de valores, con excepción de la junta del Banco de la República.

b. **DESDE LO ADMINISTRATIVO**. Se consideran partes relacionadas con los asociados, directivos, administradores y empleados de Coopacredito Santa Rosa, las siguientes:

- La relación entre directivos, administradores y empleados, de matrimonio, compañero(a) permanente o parentesco hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º grado de afinidad o único civil.
- La celebración de contratos de prestación de servicios o de asesoría con los cónyuges y/o familiares que se encuentren dentro del 2º grado de consanguinidad o de afinidad y único civil de los Directivos, empleados y Revisoría Fiscal.
- La celebración de contratos diferentes a los derivados del portafolio de productos y servicios financieros que celebre Coopacredito Santa Rosa con sus asociados mientras éstos, actúen como Directivos o Empleados.



- El análisis y aprobación de créditos solicitados por personas respecto de las cuales la persona que participa en dichas gestiones, sea su representante legal, directivo, administrador, socio(a) con una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital social. Igual aplica cuando existen relaciones de parentesco: Cónyuge, compañero(a) permanente o parientes dentro del 2o grado de consanguinidad o afinidad o único civil.
- La adquisición o contratación por parte de Coopacredito Santa Rosa de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa tengan relaciones de parentesco: Cónyuge, compañero(a) permanente o parientes dentro del 2o grado de consanguinidad o afinidad o único civil o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5) en el capital social.
- Toda operación que se celebre en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo directivo o empleado y que contenga los elementos de conflicto de interés consagrados en este Código.
- Los directivos y administradores no podrán votar cuando se trate de asuntos que afectan su responsabilidad, de esto se debe dejar constancia en dicha reunión.
- Declararse impedido en decisiones y actuaciones propias de su cargo en las cuales se pueda obtener de forma directa o indirecta un beneficio económico, material o moral para sí, para su grupo familiar o para un grupo económico, social o gremial del cual haga parte.
- El Directivo o empleado que sea cónyuge, compañero permanente o pariente dentro del 2º grado de consanguinidad, afinidad o único civil, no podrá analizar ni participar en la aprobación de operaciones activas de crédito de un solicitante con el cual tenga cualquiera de esos vínculos.

6.2.3 Declaración de conflicto de interés

Siempre que algún directivo o empleado, considere que se encuentra incurso en un conflicto de Interés, diferente de los expresamente mencionados en ese documento, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión, e informar de ello a su jefe inmediato. En caso de tomar alguna decisión deberá anteponer su obligación de lealtad a su interés propio.

Los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerente deben declarar la existencia de conflictos de interés en caso de que afronten la toma de decisiones relacionadas con empresas o personas con las que tengan vínculos económicos y familiares, afectivos, entre otros; alineados con el régimen de inhabilidades e



incompatibilidades de la Ley 454 de 1998 y el Estatuto, manifestando tal situación previamente al inicio de la reunión correspondiente.

6.2.4 Revelación

Toda persona que se vincule a Coopacredito Santa Rosa como directivo, o empleado, previamente deberá comunicar las relaciones con otras personas naturales o jurídicas, sin importar su naturaleza, que puedan conllevar a una situación de conflicto de interés, para lo cual la Cooperativa deberá gestionar el documento mediante el cual, se exprese por escrito la revelación de estos hechos.

Así mismo, tiene la obligación de declararse impedido en decisiones y actuaciones propias de su cargo en las cuales se pueda obtener de forma directa o indirecta un beneficio económico, material o moral para sí, para su grupo familiar o para un grupo económico, social o gremial del cual haga parte. Tomando como grupo familiar las personas relacionadas hasta el 2º grado de consanguinidad o de afinidad y único civil.

6.2.5 Resolución

Cuando se presenten situaciones de conflicto el procedimiento a seguir es el siguiente, de conformidad con lo señalado en el artículo 112 del estatuto:

- a. Para el caso de los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Revisoría Fiscal y Comités Especiales, deben declararse impedidos ante el Organismo al que pertenezcan.
- b. Para el caso de Empleados, la manifestación deberá efectuarse al superior inmediato, quien asumirá el análisis del caso o delegará el mismo a otra persona

6.2.6 Procedimiento para resolver un conflicto de Interés

Una vez puesto en conocimiento del órgano o persona competente la situación del presunto conflicto de interés, éste debe realizar el siguiente procedimiento:

- a. Identificar claramente si existe un conflicto de interés. Evaluar las pruebas y/o las explicaciones dadas por el empleado o directivo que se encuentra en situación de conflicto de interés, revisar las normas vigentes y antecedentes de casos similares, que permitan determinar claramente si existe el conflicto.
- b. Buscar y evaluar las soluciones posibles y adoptar la más conveniente para la Cooperativa.



- c. Informar sobre la decisión adoptada. Si la acción que origina el conflicto de interés ya se ejecutó, se deben determinar las acciones a seguir para evitar que dicha situación se presente a futuro y establecer si hubo beneficio directo o indirecto sobre dicha acción, para determinar si la acción amerita o no, iniciar acciones disciplinarias con el empleado o asociado involucrado en la misma.
- d. Notificar al directivo o empleado sobre la decisión, y se archiva la documentación en una carpeta de consecutivo de investigaciones que para tal efecto debe reposar en la Gerencia General.
- e. Hacer seguimiento sobre la decisión adoptada.
- f. En el caso del Consejo de Administración, deberá obtenerse de votar en la reunión correspondiente, e informado de tal situación al Presidente o quien haga sus veces para la situación en particular.

CAPÍTULO VII - GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

La Cooperativa tiene como política, entregar información clara y precisa en cada una de las reuniones realizadas por los órganos de administración y vigilancia y diferentes comités.

7.1. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La información recibida de la gerencia y demás responsables debe ser íntegra y confiable. De detectarse una desviación en ese sentido, corresponde adoptar decisiones severas para que no se repita.

7.2. TRÁMITE DE LA CORRESPONDENCIA

Es común que los asociados, empleados, proveedores, entidades de vigilancia y control y la comunidad, cursen comunicaciones a la Cooperativa. Para no involucrarse en decisiones operativas se debe establecer una política que defina los asuntos o peticiones que deben resolverse directamente en la Gerencia.

Únicamente asuntos de mayor relevancia deben resolverse en el Consejo de Administración, o quien haga sus veces.

En igual sentido la junta de vigilancia y los diferentes comités, atenderán los asuntos y peticiones propios de su competencia.

Esto facilita el desarrollo de las reuniones y optimiza el tiempo de los debates.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	39
Gerencia	Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



7.3. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Coopacredito Santa Rosa revelará la información de interés general, haciendo reserva de aquella información que pueda generarle riesgo a la Cooperativa por contener secretos comerciales o por haber sido catalogada como confidencias o afecte derechos de terceros o la protección de datos personales.

Con base en la anterior, la información tendrá la siguiente clasificación:

7.4.1 Información pública

Corresponde a toda aquella información que es de interés de los asociados actuales y potenciales, así como de terceros que requieran de su conocimiento. Dentro de esta información se encuentra la información comercial sobre productos, servicios y beneficios, así como la información de estados financieros.

7.4.2 Información de tipo administrativo

Corresponde a toda aquella información de carácter interno de la Cooperativa que surge como consecuencia de los procesos comerciales, operativos y administrativos, que solo compete a los empleados, directivos y organismos de control.

7.4.3 Información Confidencial

Es toda información de tipo comercial, operacional y administrativa que cumpla con una de las siguientes condiciones:

- a. Que esté catalogada mediante normas legales. Como es el caso de:
 - La información básica y de productos, servicios de los asociados y ahorradores.
 - El reporte de información de clientes a la UIAF como operación sospechosa.
 - Reporte de información a centrales de riesgo.
- b. Que represente una ventaja competitiva frente al desarrollo del objeto social de LA Cooperativa, como es el caso de:
 - La planeación estratégica
 - Las estrategias de servicio
 - El plan comercial, de servicio y los presupuestos asociados al mismo.
 - Información sobre proyectos ligados a objetivos estratégicos que estén orientados a generar una ventaja competitiva.



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- Información relacionada con estudios de mercados que estén orientados a la apertura de nuevas oficinas.
 - Las estrategias de diseño de campañas sobre productos y servicios.
- c. Que sea catalogada como información financiera que pueda ser utilizada en contra de los intereses institucionales o afectar a título personal a algún empleado. Dentro esta información se considera:
- Información sobre el valor del efectivo en custodia en agencias.
 - Información relacionada con resultados financieros negativos no publicados.
 - Registros de condiciones de manejo, así como claves y usuarios de acceso a portales bancarios.
 - Atribuciones de aprobación de trámites internos y externos.
 - Estructura de pesos y variables del Scoring de aprobación de crédito.
- d. Información específica sobre eventos administrativos, operativos o comerciales que de ser divulgada pueda afectar el buen nombre de la Cooperativa. como es el caso de:
- Información interna que revelada a terceros pueda causar un pánico financiero.
 - Revelación a asociados de información relacionada con fraudes internos o externos, que pueda originar retiro de recursos.
 - Información financiera con resultados negativos, que pueda ser mal interpretada por el público o medios de comunicación.
- e. Información de carácter administrativo que requiera de reserva hasta que culmine el trámite correspondiente, como es el caso de:
- Información relacionada con cotizaciones incursas dentro de un proceso de licitación o de compra con sobre cerrado.
 - Información administrativa sobre procesos disciplinarios no notificados en firme al empleado involucrado.
 - Pruebas técnicas o psicotécnicas aplicadas en procesos de selección
 - Información relacionada con investigaciones de tipo interno sobre eventos de fraude que no deban ser notificadas a los empleados, clientes o terceros involucrados.
 - Las programaciones de fecha, horario y valor de envío y recibo de provisiones de efectivo de bancos y transportadoras de valores.
 - Información relacionada con los inscritos para trámite de elección de delegados o consejeros o información no publicada de resultados sobre elección de los mismos.



- Información relacionada con propuesta en sobre sellado para la selección de proveedores.

7.4. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

COOPACRÉDITO SANTA ROSA debe garantizar la confidencialidad acerca de los asuntos de sus asociados y vinculados y no pueden revelar detalles a ningún tercero, excepto en los casos exigidos o definidos por la Constitución Nacional y la Ley. Se guardará y protegerá la Reserva Bancaria, por tal motivo los empleados y directivos:

- a. No revelarán hechos, datos o circunstancias de los que se tenga conocimiento en el ejercicio del cargo, a menos que lo autorice el interesado, salvo las informaciones que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de los reglamentos internos o externos o cuando lo solicite una autoridad competente.
- b. Serán prudentes en el uso de la información que se obtenga en el desarrollo de sus funciones. No utilizarán información confidencial personal ni en ninguna forma, que pueda ser perjudicial para la Cooperativa.
- c. Cualquier revelación de información a terceros deberá estar sujeta a requerimiento de organismos estatales o bajo autorización del Gerente, previa evaluación de los riesgos asumidos.
- d. Guardar confidencialidad respecto a la información de asociados, proveedores, así como de la Cooperativa y las medidas de seguridad establecidas.
- e. Propender por una adecuada custodia de la información y documentación manejada en desempeño de las funciones de su cargo.
- f. Informar oportunamente cualquier error o irregularidad del que tenga conocimiento y que pueda afectar los intereses de Coopacrédito Santa Rosa o de terceros.

7.5. POLÍTICAS RELACIONADAS CON DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

Las actuaciones de los directivos, administradores y empleados en lo relacionado a administración y divulgación de la información estarán enmarcadas dentro de los términos legales de la reserva bancaria, el Habeas Data y la protección de datos.

- a. Teniendo en cuenta lo anterior, solo los empleados directamente encargados de dichos procesos, tendrán acceso a información confidencial relacionada con los negocios de la Cooperativa.



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- b. La información de los asociados no deberá ser utilizada por ningún directivo o empleado de Coopacredito Santa Rosa para su beneficio directo o indirecto. Igualmente, esta información no debe ser divulgada a terceros, salvo que medie solicitud escrita de organismos del estado como son la UIAF, la Superintendencia de la Economía Solidaria, Superintendencia de Industria y Comercio, la DIAN u orden judicial.
- c. Toda persona a quien se le asigne el manejo de claves o códigos de acceso a los sistemas, debe mantenerlas en estricta reserva y bajo su entera responsabilidad. Cualquier anomalía que se llegare a presentar, por el uso indebido de las mismas, hará acreedor al responsable de las sanciones disciplinarias determinadas por la Administración de la Cooperativa.
- d. Mantener la reserva, en sitios de trabajo, en el hogar, los compromisos sociales y demás lugares públicos, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar a la Cooperativa, a sus empleados o a sus asociados.
- e. Evitar actos que perjudiquen el trabajo o la reputación de los clientes internos y externos.
- f. Informar cualquier hecho que pueda afectar la imagen pública de la Cooperativa y denunciar cualquier situación indebida.

7.6. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los Estados de Situación Financiera, sus notas y demás información relevante son preparados por la administración de Coopacredito Santa Rosa y son remitidos con antelación para su conocimiento y revisión a los delegados de la Asamblea General, conforme a las normas legales vigentes.

Cuando exista algún movimiento financiero extraordinario tal como la necesidad de nueva inversión, pérdidas repentinas, indemnizaciones excesivamente onerosas, gastos de litigios, necesidad de disponer de las reservas legales o voluntarias, la enajenación de activos representativos, entre otras, la Gerencia debe revelar dicha información al Consejo de Administración, cuando así lo considere éste órgano o a petición de los asociados, caso en el cual, el Consejo determinará los mecanismos y los canales para la revelación de esta información.

Se deberá informar a los asociados y grupos de interés mediante los mecanismos de comunicación dispuestos para ello, de la evaluación y gestión de los riesgos, el perfil de riesgo y las pautas de gobierno y conducta.

ELABORACIÓN

REVISIÓN

REVISIÓN

REVISIÓN

APROBACIÓN

Gerencia

Dir. Administrativa

CAD

Control Interno

Consejo de Administración

43



7.7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta la importancia que reviste la información propia de su objeto social, se deben establecer mecanismos que garanticen que la información confidencial de sus asociados y de la Cooperativa, su manejo y procesamiento se mantengan de manera segura.

En atención a lo anterior, Coopacrédito Santa Rosa cuenta con un sistema de administración de seguridad y calidad de la información, la cual cumple con las directrices emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, bajo los siguientes principios:

- a. La información debe preservar su integridad, independientemente de su residencia o los medios de transmisión.
- b. La información debe estar disponible cuando sea requerida.
- c. Se debe garantizar la privacidad y confidencialidad de la información.
- d. No se puede divulgar información considerada reservada a terceras personas.
- e. Las acciones de los directivos y empleados de la Cooperativa deben ser orientada a minimizar el riesgo de ser utilizada por personas distintas a las legalmente establecidas.

CAPÍTULO VIII - TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

8.1. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)

Las quejas, reclamos, solicitudes de información derivadas de los productos y servicios, nuevos o existentes, deben ajustarse al procedimiento de PQRS establecidos en Coopacrédito Santa Rosa.

Las PQRS recibidas deberán ser atendidas dentro de los términos legales (15 días hábiles) y se buscará darle una solución y respuesta clara sobre las inquietudes o desacuerdos planteados. La Cooperativa contará con los medios adecuados para facilitar el proceso de presentación de PQRS, las cuales serán enviadas a la Junta de Vigilancia para su conocimiento o trámite, según sea el caso.



Las PQRS serán evaluados de manera semestral por el área designada por la Gerencia, para tomar las acciones pertinentes en caso de ser reiterativas para algunos procesos y se deberá entregar un informe semestral a la Junta de vigilancia, para dar cumplimiento a las disposiciones que en materia ha emitido la Superintendencia de Economía Solidaria respecto a las funciones de dicho órgano.

CAPÍTULO IX - CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

La ética hace parte de la cultura organizacional, tiene como propósito establecer normas que oriente el comportamiento de todos los integrantes de la Cooperativa, Asamblea General, Directivos, asociados y empleados en su desempeño diario de manera transparente y ética.

9.1. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA

- a. Los actos realizados por órganos de administración, control y empleados, se realizarán dentro de los límites asignados al cumplimiento de las normas legales y reglamentos vigentes. Estos actos se deben orientar con un sano criterio que beneficie los intereses de la Cooperativa y los asociados.
- b. Las operaciones que realice la Cooperativa deben cumplir con los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración, y debe quedar documentadas y registradas, aplicando las políticas de gestión documental y las normas que, sobre el particular, expidan los reguladores.
- c. Los directivos, empleados y asociados de la Cooperativa evitarán incurrir en situaciones de conflicto de interés.
- d. Las operaciones financieras, administrativas y de gestión social de la Cooperativa contarán con procedimientos que segreguen adecuadamente las funciones de aprobación, ejecución, seguimiento y finalización.
- e. La documentación que soporte las operaciones de la Cooperativa dará cuenta de la transparencia de las mismas y evidenciará cualquier posible conflicto de interés de las personas que en ellas intervienen.
- f. Coopacredito Santa Rosa en sus reglamentaciones establecerá límites máximos a los cuales se acogerán los administradores y empleados en el desarrollo de sus facultades.



- g. Los empleados no harán uso de su posición o de la información adquirida en el desarrollo de sus deberes para sus propios intereses particulares o los de otros.
- h. Los empleados de la Cooperativa no recibirán ningún tipo de beneficio de terceros que puedan comprometer su integridad o juicio personal.
- i. Los empleados guardaran absoluta reserva y confidencialidad de la información sensible de la Cooperativa, de sus directivos y asociados.
- j. Los empleados están en la obligación a informar cualquier hecho o conducta ilegal, no ética o irregular, cuando tenga conocimiento del hecho, aplicando los protocolos establecidos internamente.

9.2. POLÍTICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

Coopacredito Santa Rosa está comprometida con una política de cero tolerancias frente al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, la cual promueva una cultura de lucha contra estos delitos y que permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y demás regulaciones vigentes.

Cada uno de los administradores y empleados son responsables de detectar y denunciar el fraude y la corrupción cuando puedan llegar a presentarse, para lo cual se adoptan los siguientes principios:

- a. Se dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos;
- b. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia;
- c. Evaluará las ofertas dando prioridad al espíritu de la norma y no a los aspectos formales;
- d. Promoverá el control social, y garantizará que los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Denunciará las conductas irregulares de los servidores públicos y/o de los contratistas en los procesos contractuales con los entes del Estado;
- f. Capacitará a los administradores, empleados y asociados en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

**9.3. COMPROMISO ÉTICO**

Las operaciones y negocios de la Coopacredito Santa Rosa deben estar enmarcados y tramitarse dentro de los estándares éticos, las buenas prácticas, anteponiendo las sanas prácticas al logro de las metas comerciales, para lo cual, los directivos y empleados deberán dar cumplimiento a los siguientes compromisos:

- a. Las relaciones con los asociados y grupos de interés estarán basadas en el respeto, el trato justo, sin importar raza, religión, género, estado civil, tendencia política.
- b. El proceso de contratación no estará condicionado a presiones de directivos, empleados, asociados, entre otros, para realizar algún tipo de contratación, esta se hará bajo el principio de la libre competencia y se contratará a la persona o entidad que más se ajuste a las necesidades y exigencias de la Cooperativa, de acuerdo con los perfiles definidos y los procedimientos previamente establecidos.
- c. Los empleados de la Cooperativa actuarán con diligencia y compromiso, buscando el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración para la prestación de los servicios.
- d. Transparencia en el proceso de selección y vinculación de personal cuyo talento, condiciones personales, intelectuales y profesionales se ajusten a las necesidades y exigencias de la Cooperativa.
- e. Los requerimientos de información de entidades estatales se atenderán con criterios de oportunidad, calidad y transparencia, utilizando los mecanismos de comunicación previamente informados por la entidad y canalizando estas respuestas por medio de la Gerencia o la persona que éste autorice.
- f. Las operaciones que realice la Cooperativa deben cumplir con los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración, las reglamentaciones internas, y debe quedar documentadas y registradas, aplicando las políticas de gestión documental y las normas que, sobre el particular, expidan los reguladores.
- g. Los empleados deben ejercer sus funciones con responsabilidad, sentido común y prudencia, teniendo cuidado en la protección de los activos que la Cooperativa posee. Así mismo, deben informar oportunamente al superior jerárquico o al estamento correspondiente, los hechos o problemas que dificulten las actividades o representen riesgo para la Cooperativa.
- h. Los empleados están en la obligación de informar a sus superiores, cualquier anomalía que observen o detecten en el comportamiento de sus jefes, directivos,



compañeros, contratistas, asociados o terceros, que amenacen los intereses de la Cooperativa.

- i. Los integrantes de los órganos de administración y control, empleados o contratistas, no utilizarán los símbolos o cualquier información de la Cooperativa o de cualquier otra entidad, para actos irrespetuosos o políticos.

9.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

“Consiste en la asunción voluntaria por parte de la Cooperativa, de responsabilidades derivadas de los efectos de su actividad sobre el mercado y la sociedad, así como sobre el medio ambiente y las condiciones del desarrollo humano. Esto implica el cumplimiento de las obligaciones legales y aquellas que exceden lo legal en aspectos como: condiciones que permiten el desarrollo personal en el trabajo, respeto a los consumidores como clientes y como ciudadanos con derechos, la conciliación de trabajo y vida personal, el trato imparcial a las personas en el medio laboral y profesional, el impacto de la actividad industrial en el entorno social y natural, las expectativas ciudadanas sobre la contribución de la organización a los objetivos sociales, la investigación y desarrollo, la reputación corporativa, la transparencia informativa, la promoción y mantenimiento de la confianza de los asociados.”

De esta forma, la Cooperativa es socialmente responsable cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus asociados, de la sociedad y de quienes se benefician de sus actividades comerciales, así como también, al cuidado y preservación del entorno”

En cumplimiento de estas premisas, la Cooperativa debe responder a las exigencias de los procesos de globalización, de conservación del medio ambiente y, en general, del mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados. Por tanto, la Cooperativa adoptará las siguientes políticas:

9.5. POLÍTICA AMBIENTAL

La Cooperativa propiciará una administración ambiental sana y ayudará a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. Para ello:

- a. Incorporará dentro de la planeación, el tema del medio ambiente, fomentando programas de evaluación y mejoramiento ambiental que permitan dar cumplimiento a las disposiciones legales;



GESTIÓN GERENCIAL
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y
CONDUCTA

MGGE-02
Versión: 02
19/03/2024

- b. Definirá políticas que enfaticen en la prevención de la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias, en las diferentes etapas productivas con participación activa de los empleados, los proveedores y demás terceros;
- c. Desarrollará, diseñará, operará instalaciones, realizará actividades, y proveerá sus productos y servicios considerando el aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, el uso sostenible de los recursos renovables, y la minimización de los impactos ambientales adversos, y
- d. Promoverá la gestión ambiental, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los grupos de interés.

9.6. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

La Cooperativa cumplirá con las normas nacionales y convenciones internacionales, sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual. Para ello:

- a. Reglamentará internamente el uso de la copia, la distribución, y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como por ejemplo software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.) para evitar las infracciones intencionales o por equivocación de estos derechos;
- b. Considerará la protección, que en otros países se ha reconocido, a los distintos elementos de propiedad intelectual, para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas, cuando ello resulte adecuado;
- c. Incluirá cláusulas de protección de la propiedad intelectual (derechos de autor y de propiedad industrial) en los contratos con los empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la empresa, en los que se defina claramente su titularidad y su uso adecuado con el fin de evitar problemas interpretativos futuros;
- d. Educará, entrenará y motivará a los asociados y empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual;
- e. Promoverá la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, desestimulando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias y considerará sus creaciones como un activo valioso del patrimonio de la misma.



9.7. POLÍTICAS DE INVERSIÓN SOCIAL

La Cooperativa desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde están ubicadas y promoverá y estimulará la participación de las personas vinculadas con ella en proyectos de interés general.

9.8. GOBIERNO ELECTRÓNICO

La Cooperativa garantizará que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad, de acuerdo con las políticas de seguridad y calidad de la información adoptadas.

- a. **Integridad:** La Cooperativa garantizará que en todas las operaciones que se realicen por medios electrónicos se identifique a los sujetos participantes, se evite el repudio de las declaraciones que éstos realizan, se mantenga la integridad de las comunicaciones emitidas y se conserve la confidencialidad de la información.
- b. **Intimidad:** Con el fin de respetar los derechos de intimidad y de protección de datos personales, se establecerá una política de privacidad y manejo de información reservada de los asociados y terceras personas, y para darla a conocer al público en general.
- c. **Homologación:** Considerando que la utilización de mensajes de datos debe cumplir con los mismos requerimientos que la información que tiene un soporte físico, establecerá sistemas que le permitan cumplir con sus obligaciones sobre registro y archivo de la información.
- d. **Capacitación:** Implementará manuales internos que regulen la utilización de medios electrónicos.
- e. **Autoregulación:** Creará marcos regulatorios para sus relaciones con terceras personas a través de sitios web y establecerá mecanismos de control para el cumplimiento de los mismos, respetando en todo momento el derecho a la intimidad y los demás derechos de las personas.

CAPÍTULO X - CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN		FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO			
1	10/10/2022	Primera edición del documento.				
2	19/03/2024	Cambio integral de forma en la estructura del documento, conforme las políticas del MGCA-01 Manual elaboración, codificación y control documental .				
ELABORACIÓN		REVISIÓN	REVISIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	50
Gerencia		Dir. Administrativa	CAD	Control Interno	Consejo de Administración	



Ajuste al literal f del numeral **5.2.3.2 Mecanismos para su elección**, cambiando de cinco (5) a cuatro (4) años, de conformidad con lo definido en el estatuto.

Se actualizó la tabla de contenido hasta tercer nivel, sin cambios de fondo en el contenido del documento.

CAPÍTULO XI - APROBACIÓN Y VIGENCIA

El presente Manual fue aprobado en la reunión ordinaria del Consejo de Administración, celebrada el día 19 de marzo de 2024 según acta 1346 y entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación, derogando todas las disposiciones anteriores o que le sean contrarias y que estén relacionadas con el código de buen gobierno, ética y conducta de Coopacredito Santa Rosa.

Para constancia firman:


LUZ STELLA PALACIO PEREZ
Presidente Consejo de Administración


MARIA EUGENIA PEREZ MACIAS
Secretario(a) Consejo de Administración