



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**"SAN JOAQUIN" LTDA.**

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASFI 018/2000

**ATC**  
Asociación Técnica de Cooperativas

## **CODIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL**

**24 DE OCTUBRE DE 2017**

**COCHABAMBA - BOLIVIA**

1

OFICINA CENTRAL: Av. De La Patria N° 1961 • Zona Jaihuayco • Telf.: 4227456 - 4590567 • Fax: 4591615 Casilla N° 704  
e-mail: copsjoaq@supernet.com.bo Web: [www.coop-sanjoaquin.com](http://www.coop-sanjoaquin.com)

AGENCIA N° 1: Av. Capitán Víctor Ustariz N° 3119 • Zona Villa Busch • Telf.: 4022025 - Fax: 4022026 e-mail: [cjo\\_agencia@coop-sanjoaquin.com](mailto:cjo_agencia@coop-sanjoaquin.com)

AGENCIA N° 2: Av. Circunvalación N° 889 Esq. Calampampa • Zona Mayorazgo • Telf.: 4022027 - Fax: 4475247 e-mail: [cjo\\_agencia2@coop-sanjoaquin.com](mailto:cjo_agencia2@coop-sanjoaquin.com)  
Cochabamba • Bolivia



I N D I C E

	C O N T E N I D O	N° PAGINA
CAPITULO I	DE LOS PRINCIPIOS DE LA COOPERATIVA Y OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA	3
	ARTICULO 1° De los Principios de la Cooperativa	3
	ARTICULO 2° De los Objetivos del Código de Ética	3
CAPITULO II	DEL COMPORTAMIENTO DE DIRECTORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO	4
	ARTICULO 3° El Comportamiento de Directores y Personal Administrativo se Regirá por los Sigüientes Principios	4
	ARTICULO 4° Las Relaciones entre Empleados que Guiaran por los siguientes Principios	4
CAPITULO III	DE LOS COMPORTAMIENTOS DE DIRECTORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE CONTRAVIENEN LAS NORMAS ETICAS	5
	ARTICULO 5° Comportamientos del Personal Administrativo que Afectan la Lealtad, Imagen y Rendimiento Institucional de la Cooperativa	5
	ARTICULO 6° Comportamientos del Directorio que Afectan el Clima Laboral y Rendimiento del Personal de la Cooperativa	5
	ARTICULO 7° Comportamientos del Personal Administrativo que Afectan el Servicio de Atención al Socio	6
	ARTICULO 8° De las Sanciones por Comportamientos que Contravienen al Código de Ética	6
	ARTICULO 9° Del Procedimiento de la Denuncia	7
CAPITULO IV	DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SOCIOS	7
	ARTICULO 10° Comportamiento de los Socios que Afectan la Confianza e Imagen Institucional de la Cooperativa	7
CAPITULO V	DEL COMITE DE ÉTICA	7
	ARTICULO 11° Conformación del Comité	7
	ARTICULO 12° De la Renovación del Comité	8
	ARTICULO 13° De las Sesiones	8
	ARTICULO 14° De la Elección del Comité	8
	ARTICULO 15° Funciones del Comité	8
	ARTICULO 16° Aplicación	9
	ARTICULO 17° Causal de Renuncia al Comité	9
CAPITULO VI	DISPOSICIONES FINALES	9
	ARTICULO 18° De la Obligatoriedad de Conocer el Código de Ética	9
	ARTICULO 19° De las Modificaciones del Código de Ética	9
	ARTICULO 20° De la Implantación del Código de Ética	9
CAPITULO VII	DISPOSICIONES TRANSITORIAS	
	ARTICULO 21° De las Funciones del Comité de Ética	10



CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL

CAPITULO I

DE LOS PRINCIPIOS DE LA COOPERATIVA Y OBJETIVOS DEL  
CODIGO DE ETICA

Art.1° De los Principios de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "SAN JOAQUIN" Ltda., se debe a sus socios, y comunidad en general, y se regirá por los siguientes principios que permitan cumplir su misión institucional: somos una Cooperativa de Servicios Financieros proporcionando seguridad confianza y eficiencia para nuestros socios, consumidores financieros, funcionarios y comunidad, a través de la solidaridad, responsabilidad social, gestión democrática y transparencia, brindando productos y servicios de calidad y calidez. Consolidándonos como el pulmón Financiero de Cochabamba<sup>1</sup>.

- a) Vocación de servicio, a los socios y comunidad en general.
- b) Sentido de equidad y justicia.
- c) Lealtad e identificación con la Cooperativa.
- d) Respeto a la dignidad de las personas.
- e) Verdad y transparencia, en las labores y relaciones de trabajo.
- f) Honestidad, prudencia y responsabilidad en la administración del dinero confiado a la Cooperativa.

Art. 2° De los Objetivos del Código de Ética.

- a) Establecer la cultura de valores institucionales que permita generar un clima de confianza en la Cooperativa, dentro de un marco de integridad y respeto, los mismos son los siguientes:
  - Creemos que la **EFICIENCIA E IDONEIDAD MORAL** son valores muy importantes en la actitud de nuestro personal, compatibles con los intereses que persigue la gestión eficiente.
  - Creemos que la **CALIDAD HUMANA Y LA MISTICA DE SERVICIO** son valores que deben caracterizar al personal de COSAJ, alineando a la proactividad y al sentido de colaboración tanto interna como externa.

<sup>1</sup> Modificación II



- Creemos que el **PROFESIONALISMO Y LIDERAZGO** son valores relacionados con la alta capacidad de gestión eficaz y eficiente, consecuentemente con un personal seleccionado, que pretende siempre al logro de la excelencia como hábito de acción.
- Creemos en el **APRENDIZAJE CONTINUO**, como valor intrínseco en la búsqueda de la competitividad enmarcada en la planificación de los objetivos y los mejores resultados para la consolidación de COSAJ.
- b) Establecer responsabilidad ética individual y un sentido de responsabilidad social, en beneficio de una eficiencia institucional.

**CAPITULO II**  
**DEL COMPORTAMIENTO DE DIRECTORES Y PERSONAL**  
**ADMINISTRATIVO**

**Art. 3°** El Comportamiento de Directores y Personal Administrativo se Regirá por los Sigüientes Principios:

- a) Comportarse con integridad personal y profesional.
- b) Identificarse con los objetivos institucionales.
- c) Demostrar sentido de responsabilidad ética y moral.
- d) Alcanzar la eficiencia, disciplina y voluntad al trabajo.
- e) Ejercer profesionalismo en las labores diarias.
- f) Desarrollar relaciones de mutuo respeto.
- g) Ejercer el hábito de la puntualidad como hábito diario de conducta.
- h) Proyectar y cuidar la imagen positiva de la Cooperativa en sus actividades internas y/o externas.

A fin de alcanzar los principios señalados, directores y personal administrativo deben aplicar el Código de Conducta establecido bajo los lineamientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**Art. 4°** Las Relaciones entre Empleados<sup>2</sup> se Guiarán por los Sigüientes Principios:

- a) Ejercitar un trato de respeto libre de favoritismos, intimidaciones, hostilidad y ventajas o desventajas personales.
- b) Desarrollar un clima de confianza y cooperación en el trabajo.

<sup>2</sup> Modificación II



- c) Respetar las diferencias y la dignidad de las personas.
- d) Ejercer un sentido de sana competencia profesional, priorizando los objetivos institucionales.
- e) Eliminar hábitos como el conformismo, la apatía laboral, la rivalidad, la negligencia y los actos de mala fe.

### CAPITULO III

#### DE LOS COMPORTAMIENTOS DE DIRECTORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO<sup>3</sup> QUE CONTRAVIENEN LAS NORMAS ETICAS.

**Art. 5°** Comportamientos del Personal Administrativo<sup>4</sup> que Afectan la Lealtad, Imagen y Rendimiento Institucional de la Cooperativa.

- a) Privar de información oportuna, escrita o verbal.
- b) Realizar actividades ajenas a sus funciones durante la jornada laboral.
- c) Dañar la documentación que afecte negativamente los resultados institucionales.
- d) Instar a otros empleados<sup>5</sup> a realizar actos contrarios a las normas vigentes.
- e) Faltar a la verdad y/o distorsionar la comunicación afectando las disposiciones del área de trabajo.
- f) No acatar observaciones, instrucciones y/o recomendaciones relativas a la función del cargo.
- g) Divulgar el contenido reservado de disposiciones y actividades del área de trabajo.
- h) Retirar documentación institucional sin la autorización correspondiente.
- i) Utilizar en beneficio personal, la información confidencial.
- j) Acoso sexual entre empleados (as)<sup>6</sup>
- k) Faltar al respeto con palabras ofensivas, agresivas, insultos o participar en situaciones de escándalo al interior de la Cooperativa.<sup>7</sup>
- l) Incumplir disposiciones legales vigentes<sup>8</sup>
- m) Vinculación sentimental entre compañeros (as) de trabajo o con Directivos (as) de la Cooperativa.<sup>9</sup>

**Art. 6°** Comportamientos del Directorio<sup>10</sup> que Afectan el Clima Laboral y Rendimiento del Personal de la Cooperativa.

<sup>3</sup> Modificación II  
<sup>4</sup> Modificación II  
<sup>5</sup> Modificación II  
<sup>6</sup> Modificación II  
<sup>7</sup> Modificación II  
<sup>8</sup> Modificación II  
<sup>9</sup> Modificación II  
<sup>10</sup> Modificación II



- a) Emitir juicios de valor sobre el rendimiento y conducta de las personas, sin la fundamentación de los hechos.
- b) Tomar decisiones sin observar los derechos y obligaciones del personal y las disposiciones legales en vigencia.
- c) Abusar de la facultad de sus cargos en busca de beneficios personales.
- d) Ejercitar represalias morales o materiales contra los empleados<sup>11</sup> por discrepancias personales, políticas, religiosas o de otra índole.
- e) Faltar al respeto con palabras ofensivas, agresivas, insultos o participar en situaciones de escándalo, al interior de la Cooperativa.
- f) Acoso Sexual, al personal administrativo y entre miembros del Directorio
- g) Incumplir disposiciones legales vigentes.
- h) Vinculación sentimental entre Directivos o con empleados (as) de la Cooperativa<sup>12</sup>

**Art. 7° Comportamientos del Personal Administrativo<sup>13</sup> que Afectan el Servicio de Atención al Socio.**

- a) Prestar atención negligente o descortés.
- b) No brindar las correspondientes excusas, por atrasos, incumplimientos u otros imprevistos.
- c) Incumplimiento al Código de Conducta Institucional

**Art. 8° De las Sanciones por Comportamientos que Contravienen al Código de Ética.**

Las sanciones serán aplicadas en función a las faltas cometidas, y serán consideradas, de la siguiente manera:

De los Directores, las sanciones serán aplicadas por el Comité<sup>14</sup> de Ética, conforme a disposiciones legales, Estatuto, normativa interna en vigencia y en especial por el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

Del Personal Administrativo, las sanciones serán aplicadas conforme al Reglamento Interno de Personal en vigencia, Ley de Servicios Financieros, Ley General de Trabajo, Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

<sup>11</sup> Modificación II  
<sup>12</sup> Modificación II  
<sup>13</sup> Modificación II  
<sup>14</sup> Modificación II



**Art. 9° Del Procedimiento de la Denuncia.**

En primera instancia, las denuncias serán presentadas al inmediato superior en forma verbal, en caso de que el problema subsista, la denuncia será formalizada por escrito también al inmediato superior. Subsistiendo el problema, se elevará la denuncia escrita a Gerencia y finalmente al Consejo de Administración para la aplicación de las sanciones que correspondan, en este último caso con conocimiento del Comité<sup>15</sup> de Ética.

**CAPITULO IV  
DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SOCIOS**

**Art. 10° Comportamiento de los Socios que afectan la Confianza e Imagen Institucional de la Cooperativa.**

- a) Falta de lealtad e identificación con la Cooperativa.
- b) Falta de identificación con los objetivos de la Cooperativa.
- c) Incumplimiento a las obligaciones establecidas en el Estatuto.
- d) Daño económico por determinaciones asumidas contrarias a las Leyes, Estatuto, Recopilación de Normas para Servicios Financieros y Normas Internas.
- e) Emitir juicios de valor sin la debida fundamentación sobre la información económica-financiera, operaciones activas-pasivas y conducta del directorio y personal administrativo de la Cooperativa.
- f) Daño moral a los miembros del directorio y personal administrativo de la Cooperativa, con aseveraciones infundadas que mellan su dignidad de las mismas.
- g) Daño económico por incumplimiento de su obligación financiera.

**CAPITULO V  
DEL COMITE<sup>16</sup> DE ETICA**

**Art. 11° Conformación del Comité<sup>17</sup>.**

<sup>15</sup> Modificación II

<sup>16</sup> Modificación II

<sup>17</sup> Modificación II



# COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN JOAQUIN" LTDA.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASFI 018/2000

**ATC**  
Asociación Típica de Cooperativas

El Comité<sup>18</sup> estará conformada por los Presidentes de los Consejos de Administración y Vigilancia, además del Gerente y Jefe (a) Jurídica Legal<sup>19</sup>.

## Art. 12° De la Renovación del Comité<sup>20</sup>

El Comité<sup>21</sup> de Ética será renovada en forma anual, después de la realización de la Asamblea Anual y la Posesión del nuevo Directorio de la Cooperativa.

## Art. 13° De las Sesiones.

El Comité<sup>22</sup> de Ética sesionará cuantas veces sea necesario, a convocatoria de la Secretaría del Comité<sup>23</sup>.

## Art. 14° De la Elección del Comité<sup>24</sup>.

La Comisión de Ética se conformará anualmente, una vez producida la posesión de las Directivas de los Consejos de Administración y Vigilancia.

## Art. 15° Funciones del Comité<sup>25</sup>:

El Comité<sup>26</sup> tiene las siguientes funciones y/o atribuciones; delegadas por el Consejo de Administración<sup>27</sup>:

- a) Difundir el Código de Ética a todo el Directorio y personal de la Cooperativa, como parte integrante del comportamiento cotidiano.
- b) Recibir denuncias internas y externas, tomar conocimiento, evaluar y definir aquellos comportamientos que falten a la Ética y aplicar la normativa específica del Código de Ética, a objeto de recuperar la estabilidad de un clima institucional y laboral sano y constructivo.
- c) Derivar todas aquellas faltas cometidas por los directivos a la máxima Autoridad Ejecutiva (Asamblea de Socios) cuando éstas sobrepasen o no correspondan ser tratadas en el Comité de Ética.

<sup>18</sup> Modificación II  
<sup>19</sup> Modificación II  
<sup>20</sup> Modificación II  
<sup>21</sup> Modificación II  
<sup>22</sup> Modificación II  
<sup>23</sup> Modificación II  
<sup>24</sup> Modificación II  
<sup>25</sup> Modificación II  
<sup>26</sup> Modificación II  
<sup>27</sup> Modificación II





**Art. 16° Aplicación.**

Las disposiciones del Código de Ética, rigen para Directivos de Consejos y Comités, Personal (de planta y eventual) y socios, y su contenido formará parte integrante de normas adicionales a cumplir en el momento de asignar sus tareas al interior de la Cooperativa en el caso de los directores y personal administrativo y en el caso de los socios como principios de actitud y comportamiento al interior de la Cooperativa.

**Art. 17° Causal de Renuncia al Comité<sup>28</sup>.**

Los Directivos designados al Comité<sup>29</sup> de Ética, asumirán la responsabilidad de hacer cumplir el Código, y tendrán que renunciar obligatoriamente algunos de sus miembros en caso de iniciar un proceso administrativo en su contra, a este efecto asume la vacancia el inmediato inferior del personero en conflicto.

**CAPITULO VI  
DISPOSICIONES FINALES**

**Art. 18° De la Obligatoriedad de Conocer el Código de Ética.**

Todo Directivo y/o Personal, al incorporarse a la Cooperativa<sup>30</sup> deberá suscribir un documento obligatorio de conocimiento del Código de Ética, a través del cual se compromete y obliga a su cumplimiento.

**Art. 19° De las Modificaciones del Código de Ética.**

El presente Código podrá ser modificado, a propuesta del Comité y/o Consejos de Administración y Vigilancia y aprobación del Consejo de Administración.

**Art. 20° De la Implantación del Código de Ética.**

El presente Código de Ética entrará en vigencia, a partir de su aprobación por el Consejo de Administración y ratificación por la Asamblea Ordinaria de Socios, posteriores aprobaciones y modificaciones se aplica el Art. 19 del Presente Código y

<sup>28</sup> Modificación II

<sup>29</sup> Modificación II

<sup>30</sup> Modificación II



su actualización será anualmente por el Consejo de Administración.

**CAPITULO VII<sup>31</sup>**  
**DISPOSICIONES TRANSITORIA<sup>32</sup>**

**Art. 21°** De las funciones del Comité de Ética<sup>33</sup>.

Transitoriamente cumple las funciones de un Tribunal de Honor establecido por el último párrafo del art. 7 de la sección 2, Capítulo II Título I del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, el Comité de Ética dispuesto en el Capítulo V del presente Código, hasta la aprobación del Estatuto de la Cooperativa por las instancias respectivas<sup>34</sup>

Cochabamba, 24 de Octubre de 2017

  
Dra. Tatiana Carvallo O.  
**SECRETARIA**

  
Lic. Bernardo Huerta F.  
**PRESIDENTE**

<sup>31</sup> Modificación II

<sup>32</sup> Modificación II

<sup>33</sup> Modificación II

<sup>34</sup> Modificación II

Inicio (10/01/2006)

Modificación I (10/03/2014)