

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

Actualizado por la Asamblea General de Delegados en su sesión del 23 de marzo de 2019 según Acta 070

copr  **cenva**[®]
cooperativa de ahorro y crédito



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

Actualizado por la Asamblea General de Delegados
en su sesión del 23 de marzo de 2019
según Acta 070

Código de buen gobierno y ética

© Coprocenva

Diseño: El Bando Creativo

Primera edición, julio de 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1. MARCO GENERAL	10
1.1 Objetivo General del Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta.	10
1.2 Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO 2. PRINCIPIOS DE CONDUCTA	13
2.1 Valores Corporativos.	13
2.2 Principios Éticos	14
2.3 Derechos y Deberes de los Asociados.	15
2.3.1 Deberes de los Asociados.	15
2.3.2 Derechos de los Asociados.	17
CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DIRECTIVA	19
3.1 Asamblea General	19
3.1.1 Principales Aspectos de la Asamblea General.	19
3.1.2 Funciones de la Asamblea General.	19
3.2 Consejo de Administración	21
3.2.1 Principales Aspectos del Consejo de Administración	21
3.2.2. Requisitos para Ser Elegidos Miembros del Consejo de Administración	25

3.2.3	Funciones del Consejo de Administración	25
3.2.4	Prohibiciones	28
3.2.5	Derechos de los Integrantes del Consejo de Administración	31
3.2.6	Políticas de Independencia frente a la Gerencia o Dirección General	32
3.2.7	Comités Auxiliares del Consejo de Administración.	32

CAPÍTULO 4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA. 33

4.1	Gerente.	33
4.1.1	Requisitos de Calidad e Idoneidad.	33
4.1.2	Inhabilidades e Incompatibilidades	35
4.1.3	Deberes y Obligaciones	35
4.1.4	Prohibiciones	39
4.2	Representante Legal Suplente.	40
4.3	Comité de Gerencia	40
4.4	Actuación de los Directores de Área y Agencia	41
4.5	Políticas de Administración del Personal	41
4.5.1	Selección del Personal.	41
4.5.2	Remuneración del Personal	42
4.5.3	Gestión por Competencias	42
4.6	Plan Estratégico Corporativo	44
4.7	Información Gerencial	44

CAPÍTULO 5. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL 46

5.1	Instancias de Control Social y Control Interno.	46
5.1.1	Junta de Vigilancia	46
5.1.2	Auditoría Interna.	51
5.1.3	Área de Riesgos	52
5.1.4	SARLAFT	52
5.2	Órganos de Control Externo.	53
5.2.1	Revisoría Fiscal.	53

CAPÍTULO 6. CONFLICTO DE INTERESES Y PROHIBICIONES 56

6.1	Relaciones económicas entre Coprocenva, Directivos y Empleados.	56
6.2	Procedimiento de Conflicto de Interés	57
6.2.1	Pautas generales	58
6.2.2	Situaciones generadoras de Conflicto de Interés	61
6.2.3	Procedimiento para la solución de Conflictos de Intereses	63
6.3	Prohibiciones de Carácter Institucional.	64
6.4	Relación con Proveedores	68
6.5	Relación con la Comunidad	69
6.6	Supervisión del Cumplimiento de Normas de Conducta	69

CAPÍTULO 7. TRÁMITE DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.	71
7.1 Política General	71
7.2 Trámite de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos	72
CAPÍTULO 8. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	74
8.1 Política de Administración de Riesgos	74
CAPÍTULO 9. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	76
9.1 Balance Social	77
9.2 Política Ambiental	77
9.3 Políticas Sobre Protección de la Propiedad Intelectual.	78
9.4 Políticas Contra la Corrupción	79
9.5 Políticas de Inversión Social	81
9.6 Políticas de Gobierno Electrónico.....	81
CAPÍTULO 10. Transparencia e Integridad de la Información	83
10.1 Tratamiento de Datos Personales.....	83
10.2 Gestión de la Información y Procedimiento de Análisis	83
10.3 Suministro de la información	85

CAPÍTULO 11. CÓDIGO DE HONOR	86
CAPÍTULO 12 DISPOSICIONES FINALES.....	88
1.2 Vigencia	88
1.2.2 Divulgación	88
1.2.3 Reforma	88

INTRODUCCIÓN

Coprocenva Cooperativa de Ahorro y Crédito, es una empresa del sector solidario, especializada en la intermediación financiera, mediante el ofrecimiento de productos y servicios financieros de ahorro y crédito, constituida como organización de derecho privado, de carácter solidario, con actividad especializada y con domicilio principal en la ciudad de Tuluá.

En la actualidad está sometida a la supervisión de la Superintendencia de Economía Solidaria. La Cooperativa Coprocenva, acata y cumple todas las normas vigentes que resulten aplicables a su actividad, y conduce responsablemente sus negocios de manera honesta y moral, mediante la gerencia permanente de la cultura corporativa basada en principios y valores cooperativos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Estatuto Social y en las normas vigentes que regulan, las cooperativas especializadas en la actividad de ahorro y crédito ha adoptado el presente Código de Buen Gobierno y Ética, para asegurar el respeto a los derechos de todos sus asociados y demás grupos de interés de los valores que la empresa genera.

El Código de Gobierno y Ética de la Cooperativa Coprocenva busca generar confianza en el sector, entre su Base Social, el Gobierno y la opinión pública en general, sobre la administración empresarial, la gestión democrática, la responsabilidad de sus directivos, los derechos, deberes y obligaciones de los asociados, el control interno, el manejo de los riesgos propios de la actividad, los conflictos de interés, el impacto social y la necesidad de preservar la identidad Cooperativa, por medio de los criterios y políticas que regulan el comportamiento y actuación institucional en el contexto de la Cooperativa, poniendo en práctica los principios como la justicia, la equidad, la solidaridad, la transparencia y el respeto hacia los grupos de interés: los asociados, los empleados, los proveedores y la comunidad.

CAPÍTULO 1. MARCO GENERAL

1.1 OBJETIVO GENERAL DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA

- 1.1.1 Asegurar de forma permanente, el respeto, un ambiente de confianza y estabilidad empresarial en las relaciones con Directivos, Administradores, entes de vigilancia y control, empleados, con las personas naturales y jurídicas asociadas, acreedores, clientes, proveedores y la comunidad, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto y en las normas vigentes que la regulan.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.2.1 Definir el conjunto de disposiciones voluntarias de autorregulación de sus asociados, administradores, funcionarios y demás grupos de interés.
- 1.2.2 Asumir una conducta ética, garantizando una gestión eficiente, íntegra y transparente.
- 1.2.3 Definir en forma clara los conflictos de interés relacionados con los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Gerencia General y la representación Legal Suplente.

Coprocenva Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la búsqueda permanente de asegurar el respeto y crear un ambiente de confianza, estabilidad en las relaciones con personas Naturales y jurídicas asociadas, directivos, administradores, empleados, acreedores, clientes, proveedores, entes de vigilancia y control y la comunidad, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto y en las normas vigentes que la regulan, ha definido el conjunto de disposiciones voluntarias de autorregulación de sus asociados, administradores, funcionarios y demás grupos de interés, los cuales asumen un compromiso ético, garantizando una gestión eficiente, íntegra y transparente. Para la Cooperativa este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de la misma, con el fin de generar confianza en el sector solidario, entre su base social y las demás partes interesadas.

Ámbito de aplicación

Las disposiciones contempladas en este Código deben ser acatadas por:

- Los asociados.
- La Asamblea General de Delegados.
- Los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.
- Los Representantes Legales.
- Los Revisores Fiscales incluidos sus auxiliares.

- Los auditores y asesores externos.
- Todos los empleados, cualquiera que sea su vinculación laboral, incluyendo los temporales, practicantes y los contratados a través de agencias de empleo.
- Los liquidadores y,
- Toda persona que asesore o preste servicios a la Cooperativa.

CAPÍTULO 2. PRINCIPIOS DE CONDUCTA

2.1 VALORES CORPORATIVOS

Los valores constituyen una parte esencial de toda cultura empresarial, aportando un sentido de dirección común a todas las personas que componen la Cooperativa y unas líneas directrices de comportamiento y actitud ante la labor diaria. Los valores en los que se participa definen el carácter fundamental de la Cooperativa Coprocenva, creando un sentido de identidad, propiciando la cohesión y desarrollando una filosofía de gestión diferenciada.

De los muchos valores que enriquecen nuestra Cooperativa, se pretende focalizar la atención en aquellos que más nos caracterizan y en los que se han considerado que es singularmente trascendente su vivencia como pauta de comportamiento generalizada.



COMPROMISO: Trabajamos con esfuerzo, constancia, dedicación y alegría, haciendo de Coprocenva un mejor lugar para trabajar y para estar asociado.



VOCACIÓN DE SERVICIO: Atendemos con pasión y especial atención, siempre dispuestos a servir al asociado y satisfacer sus expectativas, dejando huella en su corazón.



TRANSPARENCIA: Actuamos con rectitud y respeto hacia nuestros compañeros y Asociados, siendo la honestidad nuestro mayor generador de confianza.



TRABAJO EN EQUIPO: Promovemos la unidad, el compañerismo, la suma de esfuerzos y habilidades, buscando siempre, maximizar los resultados y asegurar el progreso para nuestra Cooperativa.



CONFIDENCIALIDAD: Actuamos ética y prudentemente, protegiendo la información del asociado y salvaguardando su privacidad; generando credibilidad y confianza.



CONFIANZA: Es el resultado generado al interior de la organización, producto de la aplicación de los cinco valores antes descritos.

2.2 PRINCIPIOS ÉTICOS

La Cooperativa Coprocenva, ha instrumentado e integrado a este código de buen gobierno, el Código de Ética, mediante el cual todos los directivos y funcionarios de la Cooperativa están comprometidos con las normas y principios éticos en él contenidos, actuando con responsabilidad, honestidad y

transparencia en el ejercicio diario de sus labores, de forma que su actuar es el reflejo de una cultura organizacional en la que priman los principios y valores humanos y la rectitud en sus operaciones.

2.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS

2.3.1 DEBERES DE LOS ASOCIADOS

Serán deberes de los asociados de Coprocenva, en lo que tiene que ver con las normas de ética y buen gobierno:

- 1.** Comportarse con espíritu solidario frente a Coprocenva y sus asociados.
- 2.** Asistir a los eventos programados por Coprocenva encaminados a su idónea preparación como asociados bien adiestrados, capaces de aprovechar las ilimitadas oportunidades ofrecidas por la organización en términos de desarrollo personal, económico y responsable participación democrática.
- 3.** Ejercer derechos como el de inspección con miras al cabal cumplimiento de la finalidad propuesta con su ejercicio.
- 4.** Realizar los actos democráticos de manera que se busque el beneficio de la organización y no de un grupo en particular.

5. Evitar interferir en el funcionamiento administrativo y social de Coprocenva, a menos que se busque un fin aceptable, jurídica y éticamente.
6. Abstenerse de afectar a la organización, asociados o terceros, moral o económicamente, ya por iniciativa individual como por alianza con algún ejecutivo, empleado u órgano de la Cooperativa.
7. No emitir públicamente comentarios que pudieren lesionar la buena imagen de la organización.
8. Informar a los órganos de control disciplinario de las posibles infracciones contra las normas contenidas en este código.
9. Fiscalizar la gestión económica, financiera y social de la Cooperativa, examinando libros, archivos, inventarios y balances, de conformidad con los reglamentos que sobre el particular se establezcan.
10. Utilizar los mecanismos alternativos para la solución de conflictos transigibles, antes de acudir a cualquier jurisdicción o al ente estatal de inspección, vigilancia y control.
11. Agotar los conductos regulares en todas las relaciones.
12. Utilizar los servicios de manera racional.
13. Desempeñar con diligencia y eficacia los cargos y comisiones que les hayan sido encomendados.

14. Verificar que cumplen con los requisitos legales, estatutarios y reglamentarios exigidos para postularse a los cargos de elección en la Cooperativa, y que cuentan con la disponibilidad de tiempo necesaria para aceptar las correspondientes responsabilidades.
15. Cuando hayan cometido faltas disciplinarias que afecten el buen nombre de la Cooperativa, sus directivos, empleados o asociados, excusarse públicamente como resarcimiento por el daño causado con las mismas.
16. Cumplir con los demás deberes que les sean aplicables contenidos en este código.

2.3.2 DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

Serán derechos de los Asociados en lo que tiene que ver con las normas de ética y buen gobierno:

1. Recibir periódicamente educación actualizada.
2. Ser informados de la gestión de Coprocenva, de sus aspectos económicos y financieros, y de lo relativo a sus servicios, por medio de comunicaciones periódicas oportunas y en las reuniones de asociados o Asambleas Generales, a fin de mejorar el desempeño de la administración.
3. Participar en los procesos democráticos, para lo cual no se exigirán requisitos que atenten contra la igualdad.

4. Ejercer actos de decisión y elección en las Asambleas Generales, en condiciones que garanticen la igualdad de los asociados, sin consideración a sus aportes, en los eventos previstos por el Estatuto y conforme a los reglamentos.
5. Presentar a los órganos de administración de la Cooperativa, iniciativas o proyectos que tengan por objeto el mejoramiento institucional.
6. Fiscalizar la gestión de Coprocenva en los términos y con los procedimientos que establezcan el Estatuto y los reglamentos.
7. Acceder a todos los documentos contentivos de normatividad que regula el funcionamiento de Coprocenva, los cuales deberán ser difundidos entre los asociados y permanecer a su disposición.
8. Contar con normas claras y sin exigencias desproporcionadas, referentes a la prestación de servicios, a los correspondientes derechos y obligaciones como asociado, y a las demás facetas de Coprocenva.
9. Recibir los servicios que ofrezca Coprocenva en condiciones de eficacia, eficiencia, celeridad y calidad.

PARÁGRAFO. El ejercicio de los derechos de los asociados estará condicionado al cumplimiento de los deberes y obligaciones.

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DIRECTIVA

3.1 ASAMBLEA GENERAL

3.1.1 PRINCIPALES ASPECTOS DE LA ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano máximo de administración de la Cooperativa que representa la base social, y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que hayan sido adoptadas de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias.

3.1.2 FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL.

Además de las funciones establecidas en la ley y el Estatuto, serán atribuciones de la Asamblea General en lo que tiene que ver con el ejercicio de normas de ética y buen gobierno:

1. Analizar objetivamente la efectividad de este Código y en su caso, implementar las correcciones pertinentes.
2. Aprobar y modificar el Código Buen Gobierno y Ética.
3. Establecer mecanismos que propendan por una participación significativa del asociado, antes, durante y después de la realización de la Asamblea.

4. Contemplar directrices de comportamiento para los asociados en todas las fases de la asamblea y del procedimiento de elección de Delegados.
5. Establecer pautas para evitar que temas no concernientes a las funciones propias de la Asamblea, sean tratados en el desarrollo de la misma.
6. Contemplar la estipulación de directrices para la fijación de zonas electorales que garanticen una participación igualitaria de los asociados en los procesos de elección de Delegados.
7. Consagrar normas encaminadas a preservar el actuar íntegro por parte de las autoridades electorales.
8. Crear comisiones zonales para acercar a Coprocenva con los asociados.
9. Determinar la factibilidad y condiciones de las operaciones relevantes con los directivos, miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.
10. Visibilizar las recomendaciones y demás comunicaciones emitidas en relación con la organización por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria y del Revisor Fiscal.
11. Gozar con rango estatutario de atribuciones exclusivas relativas al manejo de ciertas operaciones económicas, con miras a evitar situaciones de conflicto de interés.

12. Fijar, en atención al sentido de justicia, una razonable retribución económica a los directivos, cuando la exigencia en términos de preparación, tiempo y responsabilidad, así lo aconsejen.
13. Fijar las directrices generales de la visión estratégica institucional y adecuarla con fundamento en la misión de Coprocenva.
14. Tomar las decisiones apropiadas, apelando al sentido de prudencia y equidad, tras la exposición sobre la evolución previsible de la organización (expectativas de crecimiento o decrecimiento).
15. Analizar los estados financieros consolidados en presencia de los responsables de su elaboración.
16. Visibilizar el desenvolvimiento de las contingencias y fomentar las soluciones breves y equitativas.
17. Examinar el balance social, con indicación sucinta y relevante del impacto suscitado por cada uno de los programas ejecutados.

3.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

3.2.1 PRINCIPALES ASPECTOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de la Cooperativa; está subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General.

Los criterios y procedimientos de elección, funciones, composición, responsabilidades, independencia, retribución (tenga o no asignación económica), reuniones y demás correspondientes a este órgano permanente de administración, se determinarán en el Estatuto.

Deberes Generales: Además de los deberes establecidos legalmente y los contemplados en el del Estatuto, los integrantes del Consejo de Administración deberán:

- a. Exigir la observancia del presente código y dar ejemplo conociéndolo, acatándolo y respetándolo.
- b. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando el derecho 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. Mantener una actitud prudente frente a los riesgos y adopción de principios y normas contables.
- e. Garantizar la efectividad de los sistemas de revelación de información.
- f. Dedicar tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones.
- g. No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.

- h.** Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran sus deberes.
- i.** Mantener una proporción razonable de gastos de directivos, respecto de los gastos de administración y de personal.
- j.** Ejecutar su actividad administrativa con transparencia.
- k.** Fomentar la participación efectiva de los asociados en los asuntos pertinentes.
- l.** Suministrar una información confiable, relevante y oportuna.
- m.** Diseñar y aplicar una sana política de gobierno electrónico que garantice la privacidad y el manejo idóneo de la información reservada, referente a los asociados y terceros.
- n.** Confeccionar y someterse a instrumentos para la autoevaluación del desempeño.
- o.** Asegurarse de que los Asociados reciban información fidedigna respecto de los productos o servicios ofrecidos por Coprocenva.
- p.** Demostrar un comportamiento íntegro y responsable durante las sesiones del Consejo de Administración.
- q.** Atender al criterio de importancia relativa de la información, para proteger la competitividad de la organización.

- r. Garantizar que los asociados reciban una atención digna, oportuna y eficaz, de conformidad con lo establecido por los respectivos procedimientos.
- s. Obtener asesorías en temas que desconozcan, cuya especificidad lo exija.
- t. Establecer relaciones fluidas y de cooperación con los demás órganos de la organización.
- u. Implementar programas o ciclos de capacitación para los aspirantes a ser miembros del Consejo de Administración, en todas las áreas requeridas para el idóneo desempeño de las funciones propias de este órgano, de conformidad con lo establecido en el Proyecto Educativo Socioempresarial.
- v. Exigir que se les informe de manera oportuna, suficiente y completa sobre los asuntos que deben conocer, de manera que sus decisiones queden suficientemente documentadas y sustentadas.
- w. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran para el ejercicio competente de sus cargos.
- x. Mantener una actitud prudente frente a los riesgos y adopción de principios y normas contables que garanticen transparencia en la información.
- y. Hacer seguimiento y control al funcionamiento de los comités y subcomités de apoyo, en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

3.2.2. REQUISITOS PARA SER ELEGIDOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para ser nominado y elegido miembro Principal o Suplente del Consejo de Administración de la Cooperativa, es necesario cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto de Coprocenva.

3.2.3 FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En cumplimiento de la normatividad vigente y el Estatuto, las funciones del Consejo de Administración, discriminadas por atributos serán las siguientes:

► De Orden General:

- Cumplir y hacer cumplir la Constitución política, la ley, el estatuto y los reglamentos.
- Acatar y desarrollar las disposiciones aprobadas por la Asamblea General.
- Dictar su propio reglamento.
- Autorizar inversiones y convenios de conformidad con las normas vigentes.
- Participar del ejercicio de las relaciones públicas de la Cooperativa.
- Ejercer todas las actividades que les correspondan como órgano directivo y que tenga relación con la dirección de la Cooperativa Coprocenva, no asignadas expresamente a otros organismos, por la ley o el presente estatuto.

- Nombrar al Gerente (Representante Legal) Principal y Suplente.
- De Planeación:
- Realizar el objeto social.
 - Reglamentar los servicios y fondos.
 - Aprobar presupuesto, estructura y planta de personal.
 - Estudiar y atender los informes y recomendaciones de los organismos de vigilancia y control.
 - Participar y aprobar la planeación estratégica de la Cooperativa propuesta y liderada por la Gerencia, de acuerdo con los periodos establecidos.
 - Determinar la apertura, cierre, traslado o conversión de oficinas.
 - Establecer políticas de crédito y cartera.
 - Determinar el área de evaluación de cartera y control estadístico mensual.
 - Aprobar los castigos de cartera de créditos.
 - Aprobar la estrategia para el manejo del riesgo de liquidez y cartera y otros, conformar los comités internos respectivos y velar por el mantenimiento del fondo de liquidez.
 - Establecer el procedimiento para determinar la fijación de los Honorarios al Revisor Fiscal y el sueldo, honorarios y otras remuneraciones al Gerente.

► De Dirección:

- Convocar Asamblea ordinaria o extraordinaria.
- Determinar la realización de Asamblea general de asociados o de Delegados.
- Sancionar a los asociados.
- Mantener la disciplina social.
- Facultar al Gerente en los aspectos que considere necesarios para el buen desempeño de la Cooperativa.
- Decidir sobre las solicitudes de crédito presentadas por los directivos, miembros de la Junta de Vigilancia, empleados y sus parientes o por las personas jurídicas de las cuales estos sean administradores.
- Nombrar y remover al Gerente.
- Nombrar y remover al representante legal y/o el suplente.

► De Organización

- Decidir sobre admisión, retiro del registro social y/o exclusión de asociados.
- Reglamentar los estatutos.
- Reglamentar la elección de Delegados.

► De Control

- Velar por el cumplimiento de las funciones del Gerente o Representante Legal.
- Velar por el cumplimiento de la Ley y los Estatutos.
- Determinar las clases de seguros y montos adecuados para la correcta protección de la entidad.

- Adoptar y aprobar el Manual de procedimientos para el control y prevención del lavado de activos.
- Velar por el cumplimiento de las normas prudenciales en la intermediación financiera, de acuerdo a la legislación.
- Sancionar a los asociados que incurran en faltas contra la ley, el Estatuto, el Código de Buen Gobierno y no sean competencia de otros órganos en primera instancia.
- Adoptar la política de evaluación de desempeño de sus propios miembros, de los integrantes de la Junta de Vigilancia y del Gerente de la Cooperativa.

3.2.4 PROHIBICIONES

A los integrantes del Consejo de Administración les será prohibido:

- a. Solicitar o recibir dádivas, o cualquier otra clase de lucro proveniente directa o indirectamente del usuario del servicio, del funcionario, empleado de su dependencia o de cualquier persona que tenga interés en el resultado de su gestión.
- b. Influir para obtener servicios para sí o para terceros sin el lleno de los requisitos exigidos por la entidad.
- c. Revelar información que haga parte de la reserva o secreto bancario.
- d. Ejecutar actividades que correspondan a las atribuciones del Gerente o áreas de la

organización, así sea temporalmente por la ausencia de alguno de ellos.

- e.** Ser miembro del órgano de administración, empleado o asesor de otra Cooperativa de ahorro y crédito, con actividades que compitan con Coprocenva.
- f.** 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.
- g.** Obtener ventajas directa o indirectamente en cualquiera de los servicios que preste la organización.
- h.** Decidir sobre políticas de servicios que los beneficien ante los demás asociados.
- i.** Influir sobre la selección, incorporación, retiro o promoción del personal a cargo de la organización sin el lleno de los requisitos exigidos por la Cooperativa.
- j.** Utilizar su posición privilegiada para beneficio propio o de un grupo determinado.
- k.** Dar órdenes a empleados o al Revisor Fiscal de la organización o solicitarles información directamente, sin consultar el conducto establecido a través de las reuniones del Consejo de Administración o quien haga sus veces.
- l.** Decidir sobre políticas de servicios que los beneficien ante los demás asociados.

- m.** Decidir sobre el reclutamiento, retiro o promoción de los empleados de la Cooperativa.
- n.** Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones al interior de la organización.
- o.** Otorgar retribuciones extraordinarias que no se hayan definido previamente, a la Gerencia o dirección general y demás ejecutivos de la Cooperativa.
- p.** Ejecutar actividades que correspondan a las atribuciones del Gerente General y Gerente Suplente.
- q.** Realizar actividades operativas de tipo administrativo, contractual o financiero, que generen un conflicto de interés.

Reuniones

Se reunirá, de manera ordinaria, una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario y debidamente justificado.

Asistencia a las reuniones

A las reuniones asistirán los miembros principales y uno de los suplentes en orden rotativo, el cual será invitado por el presidente del Consejo de Administración, quien tendrá la atribución de invitar a los tres cuando lo considere pertinente de acuerdo con los temas a tratar en la reunión.

3.2.5 DERECHOS DE LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Serán derechos de los integrantes del Consejo de Administración, en relación con las normas de ética y buen gobierno:

- 1.** Acceder, previa aprobación del Consejo de Administración, a la información indispensable para el cumplimiento de sus funciones.
- 2.** Dejar constancias en las actas.
- 3.** Obtener como cuerpo colegiado el auxilio de expertos internos, así como de asesorías externas en caso de necesitarlas, con sujeción al presupuesto de la Entidad.
- 4.** Presentar proyectos para la conformación del plan estratégico de la Cooperativa, hasta antes de su aprobación por el Consejo de Administración.
- 5.** Votar en contra de las decisiones que considere ilegales o inconvenientes para la Cooperativa.

3.2.6 POLÍTICAS DE INDEPENDENCIA FRENTE A LA GERENCIA O DIRECCIÓN GENERAL



No recibir dotaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes de los establecidos para los demás asociados de la Cooperativa, por parte de la administración que, en su criterio, tengan la intención de sesgar sus decisiones.



Ninguno de los Directivos podrá ser socio o consocio, o tener negocios comunes con otro(s) directivo(s), miembros de Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal, Gerente Principal y Suplente, ni de ninguno de los demás ejecutivos claves de la Cooperativa.

3.2.7 COMITÉS AUXILIARES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Los comités auxiliares tienen como finalidad apoyar la gestión del Consejo de Administración en las actividades que este órgano encargue y concerniente a temas administrativos, organizacionales y/o financieros.

CAPÍTULO 4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

4.1 GERENTE

El Gerente es el Representante Legal de la Cooperativa, ejecutor de las decisiones de la Asamblea y del Consejo de Administración y de las funciones específicas que señalan el Estatuto y las normas legales relativas al cargo.

El objetivo del cargo es formular el direccionamiento estratégico mediante metodologías y acciones que permitan el crecimiento y permanencia de la Cooperativa en el mercado. Así como, direccionar los procesos hacia el logro de los objetivos establecidos asegurando el cumplimiento de la normatividad y las disposiciones emanadas de los órganos de administración y control de la Cooperativa, enmarcado en los principios corporativos.

En todo caso la Cooperativa determina que ostentar la calidad de administrador de la entidad en el cargo de Gerente, este deberá cumplir con las siguientes políticas y condiciones:

4.1.1 REQUISITOS DE CALIDAD E IDONEIDAD

A efectos de tener seguridad razonable de la idoneidad del cargo de Gerente General de la Cooperativa, el Consejo de Administración velará porque cumpla los siguientes requisitos:

- Ser nombrado por el Consejo de Administración y ser aceptado el cargo.
- Ser posesionado ante la autoridad competente.
- Tener capacidad académica y técnicas de administración y gestión, actitudes personales, integridad ética y destreza para desempeñar el cargo.
- Reglamentar por parte del Consejo de Administración, el perfil para el cargo.
- Demostrar experiencia en entidades relacionadas con la actividad de ahorro y crédito, en funciones acordes con las que le corresponden en su calidad de Gerente.
- No tener investigaciones o denuncias legales o antecedentes judiciales o de policía, ni disciplinarios con entidades privadas o del Estado.
- No presentar despidos de otras entidades o empresas, por conductas que, en opinión del Consejo de Administración, puedan afectar a la Cooperativa, a los asociados o a terceros.
- No haber sido sancionado disciplinaria o administrativamente por organismos estatales de vigilancia y control o haber sido removido del cargo de Gerente, o miembro del Consejo de Administración o Junta Directiva de una organización de economía solidaria, exclusivamente por hechos atribuibles a la persona del Gerente con ocasión del ordenamiento de medidas de intervención.

PARÁGRAFO. El Consejo de Administración verificará el cumplimiento de los requisitos previstos en el presente artículo, siguiendo los procedimientos de calificación del perfil y de decisión previamente establecidos en los reglamentos.

4.1.2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

- No 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.
- No tener otros vínculos con la Cooperativa como asesor, contratista o proveedor, ni en ninguna de las empresas o personas que presten estos servicios a la Cooperativa.
- No obtener ventajas en captaciones y colocaciones y demás servicios de la Cooperativa, aun tratándose de sus empresas y sus parientes.
- No ser ejecutivo, directivo, miembro de entidades de control y vigilancia, asesor o empleado de otras cooperativas con actividad de ahorro y crédito o de otras instituciones financieras con las que sean competidoras.
- Las demás establecidas en el Estatuto.

4.1.3 DEBERES Y OBLIGACIONES

En adición a lo establecido en las normas relacionadas con los deberes y responsabilidades, el Gerente de la Cooperativa, deberá:

1. Velar por la efectividad de las normas contenidas en este código e ilustrar al Consejo de Administración sobre posibles ajustes estratégicos al mismo.
2. Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración, los códigos y reglamentos de su competencia y velar por su efectiva aplicación.
3. No incurrir en actos que pudieren constituir favorecimiento en beneficio propio o de terceros, ni de miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia empleados de la Entidad.
4. Evaluar periódica y objetivamente su propio desempeño.
5. Suministrar una información confiable, relevante y oportuna.
6. Declarar su impedimento ante conflicto de interés.
7. No utilizar indebidamente la información reservada.
8. Asegurarse de que los asociados reciban información fidedigna respecto de los productos o servicios ofrecidos por Coprocenva.
9. Ajustarse a instrumentos técnicos en la contratación de personal para evitar conflictos de interés.
10. Diseñar, ejecutar y supervisar un plan que responda al enfoque de gestión por riesgos, cuya puesta en marcha permita la eficaz mitigación de los mismos.

11. Rendir cuenta al Consejo de Administración cuando este lo requiera sobre el avance de los planes estratégicos, de cuya correcta ejecución técnica y presupuestal depende la consecución de las metas propuestas.
12. Conocer, decidir, responder y presentar los informes correspondientes en todas las reuniones del Consejo de Administración.
13. Dar razón del estado de las contingencias relacionadas con la organización, así como de la actualidad en torno al sistema de control interno.
14. Diseñar, implementar y velar por la efectividad del sistema de control interno y sistema de gestión de riesgos de Coprocenva.
15. Ejecutar los proyectos sustentados en la planeación estratégica, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: 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 y comunidad); y establecimiento de los objetivos estratégicos (propósitos y metas cuantificables).
16. Elaborar planes anuales de acción para ser aprobados por el Consejo de Administración, en sintonía con el plan estratégico de desarrollo,

en los que se especifiquen detalladamente las estrategias, responsables, presupuesto y metas correspondientes.

- 17.** Proceder con eficiencia y eficacia para alcanzar en los tiempos previstos las metas cuantificables, en orden al cumplimiento misional.
- 18.** Garantizar que los asociados reciban una atención digna, oportuna y eficaz, de conformidad con lo establecido por los respectivos procedimientos.
- 19.** Proponer, antes de culminar su periodo anual, el presupuesto o plan financiero para el siguiente año.
- 20.** Aprobar las metodologías de trabajo (Procedimientos y Manuales) que se definan para garantizar que se realicen las actividades enfocadas en el cumplimiento de sus objetivos de gestión y asegurar que, los roles y responsabilidades de los funcionarios sean claros.
- 21.** Apoyar la labor de los comités auxiliares del Consejo de Administración, subcomités y comités de apoyo al control social.
- 22.** Brindar a los asociados oportuna y suficiente información sobre los servicios y demás asuntos de interés y mantener permanente comunicación con ellos.

4.1.4 PROHIBICIONES

Además de las prohibiciones establecidas legalmente para los directivos, al Gerente de la Cooperativa le estará prohibido:

- Celebrar o ejecutar, en contravención a disposiciones legales o estatutarias, operaciones con los asociados, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, en clara violación de los límites legales o estatutarios.
- Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Cooperativa,
- Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.
- Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito o efecto la evasión fiscal.
- Suministrar datos a las autoridades o expedir constancias o certificaciones contrarias a la realidad.
- Ordenar, tolerar, hacer o encubrir falsedades en los estados financieros o en sus notas.
- Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control, o no colaborar con los mismos.
- Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva.
- Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale el órgano de control y vigilancia.

- Utilizar su posición privilegiada para beneficio propio o de un grupo determinado.
- Otorgar compensaciones extraordinarias a los miembros del Consejo de Administración, o del Revisor Fiscal.
- Incumplir las obligaciones y funciones que la ley o el Estatuto les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.
- Intervenir directamente o por interpuesta persona en cualquier operación administrativa, contractual y financiera, que pueda generar un conflicto de interés.

4.2 REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE

La Cooperativa tendrá un Representante Legal Suplente, designado por el Consejo de Administración, quien entrará a ejercer las funciones de Representación Legal de la Cooperativa, en las faltas temporales o absolutas del titular. El Gerente Suplente deberá reunir los mismos requisitos contemplados en el estatuto, para el Gerente.

4.3 COMITÉ DE GERENCIA

Es un comité integrado por el Gerente y los directores de área y tiene como finalidad apoyar la gestión Administrativa, así como revisar y velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas corporativas. Es un Comité de carácter deliberativo que comparte conocimiento e información, construye

consensos para la toma de decisiones, diseña y dirige la ejecución de la estrategia general y el sistema integral de gestión organizacional.

4.4 ACTUACIÓN DE LOS DIRECTORES DE ÁREA Y AGENCIA

Los Directores de área y agencia tienen como función principal, asegurar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y metas a cargo. Así como orientar al personal que está bajo su mando al cumplimiento de sus objetivos y funciones del cargo. El director debe velar por un clima organizacional óptimo y acorde a la cultura organizacional y solidaria de la Cooperativa Coprocenva.

4.5 POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

4.5.1 SELECCIÓN DEL PERSONAL

La Cooperativa Coprocenva tiene establecido un proceso de selección de personal de carácter técnico que inicia con una requisición enviada al área de Gestión Humana por parte del responsable de la dependencia solicitante. Para la selección de personal a ocupar diferentes cargos, se tiene en cuenta en primera instancia los empleados de la Cooperativa que reúnan los requisitos para la vacante. De no existir la posibilidad de un ascenso o promoción se procede a la búsqueda de candidatos externos.

4.5.2 REMUNERACIÓN DEL PERSONAL

Los salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con estudios técnicos que analizan la complejidad y requisitos de los cargos con el fin de asignar una remuneración acorde y equitativa a la exigencia del mismo. La asignación anual de los salarios se hace con base en las directrices gubernamentales, escala salarial y situación financiera de la Cooperativa.

La planta de personal, el salario por cargos y estructura de cargos de Coprocenva, será aprobada por el Consejo de Administración, de acuerdo con la propuesta que presente el Gerente. Toda modificación debe ser soportada por un estudio técnico que la justifique.

Lo anterior se aplica también para los cargos temporales con un tiempo de contratación superior a 90 días continuos o discontinuos durante un año.

4.5.3 GESTIÓN POR COMPETENCIAS

La Cooperativa Coprocenva ha desarrollado un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, herramienta que permite estructurar un proceso de Gestión Humana que asegure la alineación del talento humano y compromiso de los colaboradores con los grandes propósitos organizacionales y el direccionamiento estratégico que se ha formulado: visión, misión, objetivos estratégicos y valores.

Este modelo define las siguientes competencias organizacionales:



Trabajo en equipo: Participar en el logro de las metas organizacionales, haciendo parte de un equipo, promoviendo el empoderamiento y la sinergia entre sus miembros de manera proactiva.



Vocación de servicio: Brindar soluciones y respuestas a requerimientos y solicitudes, con calidez, oportunidad y confidencialidad.



Orientación al Logro: Establecer objetivos retadores, acordes con los propósitos organizacionales, tomando las acciones necesarias para lograrlos.



Orientación al Mejoramiento Continuo: Contribuir al crecimiento empresarial, generando cambios encaminados al logro de los propósitos organizacionales.



Orientación Solidaria: Actuar en el desarrollo de sus funciones y actividades, tanto personales como institucionales, generando un ambiente de ayuda mutua.

Se cuenta con competencias de rol para los diferentes cargos, Directivos, comerciales y administrativos y de igual manera se establecen competencias específicas y técnicas por cargo. Este esquema permite contar con un diccionario de competencias, precisa el funcionamiento en una gestión basada en las competencias del personal con el fin de lograr los resultados en cada cargo.

Los procesos de selección, entrenamiento y formación se desarrollan en este enfoque. Los instrumentos de evaluación para el desarrollo están en consonancia con las competencias que deben tenerse para desempeñar un cargo. Trabajamos con planes individuales de mejoramiento que permiten a los funcionarios no solo lograr los resultados esperados sino ir creciendo dentro de la organización.

4.6 PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO

Es el documento que contiene los objetivos estratégicos y específicos de la Cooperativa, así como los indicadores de gestión. El plan estratégico de la Cooperativa Coprocenva es realizado para periodos de cinco (5) años, con seguimiento anual utilizando la metodología Balanced ScoreCard.

Todos los planes de acción, los planes tácticos comerciales y de las diferentes áreas, deberán estar enfocados al cumplimiento del plan estratégico corporativo.

4.7 INFORMACIÓN GERENCIAL

La Gerencia informará mensualmente al Consejo de Administración, sobre su gestión y resultados. La información deberá ser presentada en un formato que incluya gráficas y en el cual contenga al menos la siguiente información:

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.

Adicionalmente de acuerdo con las circunstancias, serán incorporados aspectos como:

- Seguimiento de las decisiones y recomendaciones del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Auditoría interna y Revisoría Fiscal o informes de inspección del ente de supervisión.
- Análisis de contexto externo, legislación y competencia (especialmente si existen cambios).
- Decisiones críticas adoptadas por la gerencia.
- Oportunidades de negocios.
- Demandas de asociados y funcionarios.
- Conclusión del análisis institucional.

OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los estados financieros, deben estar dispuestos para conocimiento del Consejo de Administración, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes.

El informe de gerencia con las solicitudes de consideración y aprobación debe ser entregado al Consejo de Administración, al menos con tres (3) días hábiles de anticipación a su reunión.

CAPÍTULO 5. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

5.1 INSTANCIAS DE CONTROL SOCIAL Y CONTROL INTERNO

5.1.1 JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia será el órgano de control social y su conformación será la definida en el Estatuto de la Cooperativa. Corresponde a la Junta de Vigilancia en conjunto con la Asamblea General y el Consejo de Administración, mantener la disciplina social en la Cooperativa y ejercer la función correctiva, garantizando en todo caso el debido proceso.

► Reuniones

Se reunirá, cuando menos, una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario y se encuentre debidamente justificada la reunión, procurando que el promedio mensual no exceda de dos reuniones.

► Asistencia a las reuniones

A las reuniones asistirán los miembros principales, los suplentes solo asistirán en ausencia del miembro principal respectivo, o cuando sean convocados por el presidente de la Junta, quien tendrá la atribución de invitar a los tres suplentes, cuando lo considere pertinente de acuerdo con los temas a tratar en la reunión.

► Deberes generales

La Junta de Vigilancia, ejercerá estrictamente, el control social y no se referirá a asuntos que sean competencia de otras instancias de control como la revisoría fiscal y la auditoría interna. El control social y sus respectivas funciones, lo desarrollará con criterios de investigación y valoración; sus observaciones o requerimientos serán debidamente documentados y el actuar de sus miembros estará orientado a:

- Dar ejemplo en la observancia y velar por el cumplimiento de la ley, el estatuto, los reglamentos, el código de buen gobierno y ética, el manual de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y demás normas internas.
- Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando los derechos y trato equitativo de los asociados.
- 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.
- Cumplir a cabalidad con el ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
- Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran para el ejercicio de su cargo.
- Fijar criterios, mecanismos e indicadores para su autoevaluación.

- Controlar los resultados sociales y procedimientos para el logro de los mismos. Es decir, la satisfacción de las necesidades económicas, sociales, culturales y ecológicas para las cuales se constituyó la organización.
- Garantizar los derechos y hacer que se cumplan las obligaciones de los asociados.
- Conocer y tramitar las quejas en relación con la actuación de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia.
- Cumplir con los principios y valores cooperativos.
- Velar por el efectivo respeto al trato equitativo para todos los asociados.
- No usar o difundir en beneficio propio o ajeno, la información confidencial a la que tengan acceso.
- Colaborar recíprocamente en sus actividades con el actuar del Revisor Fiscal, cuyas funciones y responsabilidades establecidas diferencialmente a nivel estatutario, no deben interferir en los asuntos pertenecientes a la exclusiva competencia de la Junta de Vigilancia.
- Autoevaluar su desempeño con fundamento en indicadores y criterios objetivos.
- No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, o con propósito de perjudicar, la información privilegiada y/o confidencial de uso interno a la que tuviere acceso.

- Informar al órgano de control disciplinario de los reclamos que en ejercicio de sus funciones conociere contra la observancia de las normas consagradas en este código.
- Asistir a las reuniones del Consejo de Administración solamente cuando curse invitación expresa por parte del mismo.
- Ejercer solo las funciones que son de su competencia, evitando de esta forma invadir las competencias asignadas a otros órganos directivos de Coprocenva.

► **Prohibiciones:**

A los miembros de la Junta de Vigilancia, les estará 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 organización 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. Utilizar su posición privilegiada para beneficio propio o de un grupo determinado.

- e. Dar órdenes a empleados, al Revisor Fiscal de la organización o solicitarles información directamente, sin consultar el conducto establecido a través de las reuniones de la Junta de Vigilancia, o del órgano que haga sus veces.
- f. Las establecidas en el Estatuto referentes al desempeño simultáneo de cargos e incompatibilidad por parentesco.
- g. Solicitar o recibir dádivas, o cualquier otra clase de lucro proveniente directa o indirectamente del usuario del servicio, del funcionario, empleado de su dependencia o de cualquier persona que tenga interés en el resultado de su gestión.
- h. Influir para obtener servicios para sí o para terceros sin el lleno de los requisitos exigidos por la Cooperativa.
- i. Cumplir funciones de investigación o de administración en la Cooperativa, que generen conflicto de intereses.

POLÍTICAS DE INDEPENDENCIA FRENTE A LA GERENCIA O DIRECCIÓN GENERAL



No recibir dotaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes de los establecidos para los demás asociados de la Cooperativa, por parte de la administración que, en su criterio, tengan la intención de sesgar sus decisiones.



Ninguno de los integrantes podrá ser socio o consocio, o tener negocios comunes con otro(s) directivo(s), miembros de Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal, Gerente Principal y Suplente, ni de ninguno de los demás ejecutivos claves de la Cooperativa.

5.1.2 AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna está concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Cooperativa. Su actividad objetiva de aseguramiento y consulta, debe estar fundamentada sobre la confianza generada en cada una de las labores realizadas en la gestión de riesgos, control y dirección.

La Auditoría Interna estará encargada de diseñar e implementar los mecanismos de revisión y control al sistema de gestión de la Cooperativa, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.

La Auditoría Interna presentará sus informes directamente al Consejo de Administración con copia a la gerencia.

La Auditoría Interna podrá solicitar la información directamente a cualquiera de los funcionarios de la empresa, sin embargo, su función es de recomendación y por lo tanto no puede dar órdenes directas, salvo en el caso del auditor respecto del personal a su cargo.

5.1.3 ÁREA DE RIESGOS

El área de Riesgos es la encargada de la identificación, la medición, el control y el seguimiento o monitoreo de los riesgos que enfrenta la Cooperativa. Debe verificar el cumplimiento de las políticas y límites establecidos por el Consejo de Administración cumpliendo la normatividad vigente. Para el cumplimiento de sus funciones, deberá ser independiente de las áreas comerciales, operativas y financieras, dependiendo organizacionalmente de Gerencia.

5.1.4 SARLAFT

La Cooperativa adopta el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), con el fin de identificar, medir, controlar y monitorear, los posibles riesgos relacionados.

Todas las disposiciones internas relacionadas con este sistema, están contenidas en el Manual del SARLAFT, el cual contiene las políticas, mecanismos e instrumentos necesarios para que los funcionarios, directivos y diferentes estamentos de la Cooperativa, tengan las herramientas para tomar acciones frente a situaciones de riesgo que se introduzcan en las operaciones de la Cooperativa.

El líder del sistema es un Oficial de Cumplimiento, quien tiene la función principal de Vigilar el cumplimiento de todos los aspectos señalados en la ley, en este manual y en los procedimientos asociados a SARLAFT, siendo

este cargo, independiente y autónomo de iniciativa y control ante la Cooperativa y además de diferentes funciones, es la persona que debe realizar de manera adecuada, precisa y oportuna, los reportes ante las respectivas autoridades, de manera directa, sin que estos reportes deban pasar por ningún estamento interno.

5.2 ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

5.2.1 REVISORÍA FISCAL

La Revisoría Fiscal y el control económico y financiero, estará a cargo de un Revisor Fiscal nombrado por La Asamblea General, para un periodo de un (1) año, con la calidad de persona jurídica, la cual nombrará un Revisor principal con su respectivo suplente, quienes deberán ser Contadores Públicos con matrícula vigente, y tener conocimientos y experiencia en el campo cooperativo. Las funciones atribuciones y deberes de la Revisoría Fiscal serán las establecidas en las disposiciones legales vigentes y el Estatuto de Coprocenva.

► Obligaciones de la organización con la Revisoría Fiscal

El Consejo de Administración y la Gerencia, 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 organización solidaria.

- b.** Dar y ordenar que se le dé oportuna y suficiente respuesta a las solicitudes de información que esta 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 organización 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 si es del caso, 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 organización solidaria.
- f.** Informarle de manera oportuna y suficiente, sin restricción alguna de cualquier suceso, proyecto o decisión, que pueda alterar significativamente el funcionamiento de la organización solidaria.
- 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 organización solidaria.

CAPÍTULO 6. CONFLICTO DE INTERESES Y PROHIBICIONES

6.1 RELACIONES ECONÓMICAS ENTRE COPROCENVA, DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

En el cumplimiento del propósito cooperativo y solidario, la Cooperativa Coprocenva, así como sus directivos y colaboradores, tendrán en cuenta, en sus relaciones económicas las siguientes disposiciones:

- a. Combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley que atente contra la moral y las buenas costumbres.
- b. Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre personas que están al frente de los destinos de los negocios de la Cooperativa.
- c. Comprometerse y contribuir con la innovación y la creatividad constante para el mejoramiento continuo y el desarrollo humano y organizacional.
- d. Abstenerse de usar indebidamente la información reservada.
- e. Abstenerse de realizar actos que generen conflicto de intereses y de autoridad.
- f. Velar por la imagen, desarrollo, crecimiento y competitividad de la Cooperativa y por el cumplimiento riguroso de los compromisos adquiridos.

- g.** Obrar con lealtad y buena fe en las relaciones con el grupo y abstenerse de realizar actos contrarios a la Ley.
- h.** Cumplir personalmente con los procedimientos y controles de la entidad como también con los requerimientos de seguridad establecidos para la información.

6.2 PROCEDIMIENTO DE CONFLICTO DE INTERÉS

Entiéndase 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.

El término conflicto de interés hace relación a una situación en la que tiene lugar la pretensión de uno de los interesados de obtener ventajas, frente a la resistencia de otro.

Se podrían identificar, entonces, como elementos de un conflicto de interés los siguientes:

- Una interferencia entre grupos de interés.
- Varias alternativas de conducta, dependientes de una decisión propia.
- Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero.
- Omisión de un deber legal o contractual.

Los conflictos de interés generan un efecto negativo en la transparencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las relaciones de negocios. Por ende, los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener connotación legal.

Los conflictos de interés pueden tener diversas causas y en su configuración pueden coexistir tantos cruces de intereses divergentes, como los puede haber en una relación comercial. Por lo tanto, es de tal amplitud, que resulta imposible definir todos los casos que se pueden presentar.

6.2.1 PAUTAS GENERALES

Haciendo uso de algunas disposiciones legales y de la experiencia, se ha procedido a establecer algunas prácticas que serán prohibidas y otras controladas para evitar conflictos de interés, bajo el entendido de que no comprenden todas las prácticas posibles, sino que representan un instrumento meramente preventivo; y que deben ser interpretadas de acuerdo con las pautas generales que a continuación se formulan:

- Con el propósito de conservar la confianza y seguridad del público, que son los fundamentos de una sana actividad financiera, la honestidad, la probidad y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, serán los patrones que rijan la conducta de los funcionarios de la Cooperativa, dentro y fuera de ellas.

- La actividad de los funcionarios se sujetará a la estricta observancia de la ley, y a las regulaciones, políticas y controles internos de la entidad, así como del deber de lealtad que se debe tener para con los Asociados, competidores y el público en general.
- Siempre que algún funcionario, considere que se encuentra incurso en un conflicto de interés, diferente de los expresamente mencionados en este 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 asociados actuales y potenciales, así como todas aquellas personas a quienes se prestan servicios, serán tratados todos con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial. Para la Cooperativa, la atención esmerada y el servicio al asociado debe ser presupuestos de operación y norma general de conducta, y nunca representarán un privilegio derivado de consideraciones comerciales o de preferencia personal, ni mucho menos la contraprestación por reciprocidades o algún tipo de remuneración indebida.
- A nivel interno los funcionarios están obligados a salvaguardar las políticas de la entidad para el otorgamiento de créditos, abonos a capital por obligaciones, etc., especialmente cuando los mismos se encuentren en cabeza de los funcionarios o de sus parientes, o de sus empresas. En ningún caso,

los funcionarios tomarán decisiones respecto de obligaciones que ellos o sus parientes, o sus empresas tengan o deseen tener para con la entidad.

- Los administradores evitarán toda operación que pueda generar conflicto de interés.
- Los funcionarios se abstendrán de utilizar información privilegiada que repose en la entidad o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo esté determinado por tal información.
- Siempre que el funcionario, de cualquier rango, se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquiera de estos deberes de lealtad le genere un provecho a él o a un tercero, se hallará en medio de un conflicto de interés.
- Todo acto violatorio de la Ley y/o los reglamentos internos se imputará a los responsables, aún en el caso que los hayan realizado en cumplimiento de órdenes o autorizaciones expresas de sus superiores. En este evento, tales personas estarán también sujetas a la correspondiente sanción disciplinaria.
- Los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las condiciones particulares de la situación concreta. Los funcionarios deberán presumir que todos los eventos que se mencionan en el presente instructivo son generadores de conflictos de interés, pero si a su juicio lo consideran, podrán demostrar ante su superior, que no sucede tal cosa.

- Los funcionarios que tengan participación directa o indirecta en el manejo de los recursos financieros de la Cooperativa tienen un especial deber de lealtad para con la entidad, por ende deberán abstenerse de realizar actividades que generen un conflicto entre los intereses propios y los de la Cooperativa.
- En razón a que las prácticas originadoras de conflictos de interés son múltiples, es deber de los funcionarios atender la definición y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de interés que no esté expresamente consagrado, se abstengan de ejecutar la práctica u operación que constituya su existencia.

6.2.2 SITUACIONES GENERADORAS DE CONFLICTO DE INTERÉS

De manera general, se consideran las siguientes situaciones como generadoras de conflictos de interés:

- La relación entre Directivos, Administradores y empleados, de matrimonio, o parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad o único civil.
- La celebración de contratos diferentes a los derivados del portafolio de productos y servicios financieros que celebre la Cooperativa Coprocenva con sus asociados mientras estos, actúen como Directivos, Administradores o Empleados de la Cooperativa Coprocenva.
- La celebración de contratos de prestación de servicios o de asesoría con la Cooperativa Coprocenva con los cónyuges y los familiares que se encuentren dentro del

cuarto grado de consanguinidad o de afinidad y único civil de los Directivos, Administradores, empleados y Revisoría Fiscal.

- Esta limitación se extiende a las personas o entidades vinculadas con la firma de la Revisoría Fiscal, entre las que se incluyen las empresas de su grupo, así como las empresas en las que haya una amplia coincidencia de sus socios y/o administradores con la firma de Revisoría Fiscal.
- El desempeño de los Empleados de la Cooperativa Coprocenva como miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia.
- La Revisoría Fiscal en ejercicio y su suplente no podrán ser asociados de la Cooperativa Coprocenva.
- Toda operación que se celebre en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo Directivo, Administrador o Empleado y que contenga los elementos de conflicto de interés consagrados en este Código.
- Votar cuando se trate de asuntos que afectan su responsabilidad.
- El Consejo de Administración de acuerdo con las normas legales, estatutarias, la estructura administrativa y de prestación del servicio, establecerá los límites de operaciones crediticias, que sean necesarios para los integrantes del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y los Empleados; para mantener la integridad, transparencia y control en el ejercicio de sus funciones y atribuciones.

6.2.3 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

En caso de presentarse un conflicto de intereses, se procederá de la siguiente manera:



Los miembros del Consejo de Administración deberán declararse impedidos frente al pleno del Consejo o al Comité del que sean parte, según corresponda.



Los miembros de la Junta de Vigilancia deben declararse impedidos frente al Consejo de Administración.



El Gerente deberá presentar el conflicto de intereses ante el Consejo de Administración.



Los Empleados harán la manifestación ante el superior inmediato.

En todos los casos la persona o instancia a quien corresponda finalmente la adopción de la determinación, deberá efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación verificando, según el caso, la viabilidad, rentabilidad, conveniencia de la misma y si es pertinente autorizarla, lo hará en condiciones normales, sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en las normas vigentes.

6.3 PROHIBICIONES DE CARÁCTER INSTITUCIONAL

► **Prohibición de Inversión de Recursos de Ahorros**

La entidad no podrá invertir los depósitos de ahorros captados, en inversiones de riesgo y deberá limitarse a colocarlos en operaciones de crédito que consten en títulos valores otorgados por los prestatarios con las adecuadas garantías, o en títulos negociables emitidos por entidades financieras autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera, preferentemente del sector cooperativo. Igualmente podrán hacer inversiones en títulos de Deuda Pública emitidos por el Banco de la República.

Las inversiones en activos fijos, cuando comprometan los recursos de ahorros de Asociados, deberán ser autorizadas previamente por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

► **Prohibición de Otorgamiento de créditos por fuera del reglamento**

Los préstamos que se otorguen, deberán ceñirse a los respectivos reglamentos vigentes.

En ningún caso las personas con cargo de dirección, administración o vigilancia en la Cooperativa podrán obtener para sí o para las entidades que representan, préstamos u otros beneficios similares por fuera de los establecidos para el común de los asociados, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la Ley.

Además, esta institución observará las limitaciones generales que sobre operaciones activas de crédito dicte el Gobierno Nacional para las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria.

► **Prohibiciones a Empleados y Administradores**

- Utilización indebida de fondos: Deberán abstenerse de utilizar o facilitar fondos captados del público, sin autorización, para operaciones dirigidas a adquirir el control de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, Superintendencia de la economía Solidaria o de otras empresas.
- Deberán abstenerse de otorgar en contra de las disposiciones legales, créditos o descuentos a los asociados en forma directa o por interpuesta persona, por encima de las autorizaciones legales.
- Los empleados o administradores se abstendrán de hacer uso indebido de la información que hayan conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.
- La información acerca de los asociados, es estrictamente confidencial y debe hallarse correctamente protegida.
- Los funcionarios se abstendrán de divulgar información interna de la entidad, que corresponda al giro de sus negocios, así como todo lo atinente a códigos, claves, programas, sistemas de operación y secretos comerciales e industriales de la entidad.
- Los funcionarios evitarán suministrar información confidencial de los asociados o de la entidad, a

otra dependencia o funcionarios de la misma, sin el cumplimiento de los requisitos de procedimiento que se hayan diseñado para el efecto.

- Los funcionarios se abstendrán de ofrecer prebendas o beneficios a los empleados públicos con el fin de mantener cuentas o saldos en cuentas a nombre de las entidades que representan o cuyo manejo fiscal les ha sido encargado.

► **Prohibiciones de Origen Interno**

- Los funcionarios se abstendrán de ejercer presiones sobre los asociados, cualquiera que sea su naturaleza, en el desarrollo de las operaciones o con miras a obtener depósitos o cualquier tipo de operación por parte de los asociados. Se prohíbe el cobro de comisiones o cualquier conducta asimilada, como contraprestación por el otorgamiento de créditos.
- Los funcionarios no podrán ofrecer, solicitar o aceptar gratificaciones personales, comisiones, u otro tipo de contraprestación que condicione la realización de operaciones o la prestación de cualquier servicio y en términos generales no podrán recibir dineros que no estén sustentados con recibos oficiales de la Cooperativa.
- Ante la existencia de asociados que son competidores entre sí, los funcionarios guardarán especial sigilo para evitar que se filtre información confidencial entre ellos. Así mismo, se evitará dar un trato diferente o

especial hacia alguno de ellos. Se entenderá que son competidores aquellos comerciantes que dediquen su actividad a negocios afines y cuyos mercados de influencia sean comunes.

- Los funcionarios de la entidad, no podrán influir en otros empleados de la misma con miras a obtener trato favorable en la consecución de créditos o cualquier tipo de servicios de los que aquella ofrece.
- Los funcionarios están obligados a poner en conocimiento de las directivas de la entidad toda información relacionada con transacciones cuestionables o ilegales desarrolladas por clientes o funcionarios de la entidad o situaciones en que la misma sea utilizada como instrumento para el manejo de operaciones delictivas o que pretendan darles apariencia de legalidad.
- Los funcionarios se abstendrán de ofrecer beneficios a los asociados, que no estén relacionados con el objeto social de la entidad, con el fin de obtener su vinculación.
- Los funcionarios se abstendrán de ofrecer prebendas o beneficios a los funcionarios o dependientes de los asociados, con el fin de mantener cuentas o saldos en cuentas a nombre de las entidades o empresas que representan o cuyo manejo fiscal les ha sido encargado.
- Los funcionarios que en razón de su actividad tengan acceso a información confidencial que pueda ser

usada para actividades especulativas de inversión, se abstendrán de comunicarla a otras dependencias de la entidad en la que laboran.

- Los funcionarios que tengan participación directa o indirecta en el manejo de los recursos de tesorería de la Cooperativa, se abstendrán de utilizar información confidencial privilegiada que obtengan con ocasión de su actividad para fines de especulación personal o de la tesorería de la entidad, y en detrimento de la transparencia del mercado.
- Los funcionarios no podrán negarse a suministrar la información solicitada por la Revisoría Fiscal o la Auditoría Interna y deberán hacerlo de manera oportuna, siempre y cuando se relacione directamente con el ejercicio de sus funciones.

6.4 RELACIÓN CON PROVEEDORES

La selección y contratación de proveedores se desarrolla en el marco de las normas de conducta señaladas en este manual y de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos definidos por la Cooperativa para la adquisición de bienes y servicios con el fin de lograr procesos de contratación y compras ágiles, racionales y eficientes, garantizando que los productos y servicios contratados cumplan los requerimientos y especificaciones acordadas.

6.5 RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

La Cooperativa Coprocenva, atendiendo su compromiso solidario y cooperativo contribuirá al mejoramiento económico, social y cultural en las zonas de influencia de la Cooperativa mediante proyectos y programas de impacto social.

6.6 SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CONDUCTA

El Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, corresponde a una serie de normas y principios éticos dirigido a los Directivos, Administradores, Funcionarios y a las demás personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a la Cooperativa Coprocenva, con cualquier tipo de vinculación, ya sea con contrato de carácter laboral o por contrato de prestación de servicios, y dentro de él, se considera como principio fundamental el Autocontrol de la Gestión.

Los Directivos, Administradores y Funcionarios deben con sus actuaciones y cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, consolidar y acrecentar la confianza que han depositado los asociados en la institución, es indispensable actuar con absoluta honestidad dentro y fuera de la Cooperativa.

Así mismo, para cumplir cabalmente con el espíritu y las leyes, procedimientos, políticas internas y controles pertinentes, es necesario que, cuando alguna de estas parezca confusa o ambigua, se solicite información para asegurar que los procedimientos sean legales y éticos.

Todos estos proceder, actuaciones y comportamientos que se desarrollen en cumplimiento de las funciones asignadas, deben regirse además, por unos postulados éticos, con los cuales se brinde la mayor confianza y seguridad a los asociados.

Corresponde al Consejo de Administración adoptar el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, disponer su acatamiento y difusión y aprobar oportunamente las actualizaciones que sean pertinentes.

CAPÍTULO 7. TRÁMITE DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

7.1 POLÍTICA GENERAL

La Cooperativa Coprocenva brindará a los asociados una información oportuna, confiable y adecuada acerca de los productos y servicios, las normas que los regulan, las actividades que se desarrollan, sus derechos y deberes.

De igual forma, la Cooperativa se compromete a atender las manifestaciones de los asociados y usuarios del servicio de manera ágil y efectiva, buscando su satisfacción y lealtad.

Cualquier persona natural que demuestre un interés legítimo, podrá presentar peticiones respetuosas a Coprocenva, las cuales serán atendidas de manera clara, concreta y de fondo, en un término de quince (15) días hábiles conforme a su contenido; en caso de no poderse dar una respuesta en ese término se informará el motivo y se indicará la fecha probable de la respuesta.

También se podrán presentar quejas y reclamos, definidos así:



Queja: La petición respetuosa que se eleve ante Coprocenva por quienes acrediten un interés legítimo, relacionada con presuntas actuaciones violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias,

realizadas por miembros de los órganos de administración, de control y vigilancia, y por el Representante legal de la Cooperativa.



Reclamo: La solicitud que se presenta por el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular del asociado.

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante Coprocenva: los asociados y los exasociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

7.2 TRÁMITE DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

La Cooperativa Coprocenva ha establecido como canal para la comunicación de las manifestaciones de los asociados y usuarios del servicio, el sistema Comunícate Más. Las manifestaciones pueden presentarse de cualquiera de las siguientes formas:



Por escrito mediante documento entregado en cualquier dependencia de la Cooperativa.



Por correo electrónico.



Radicada por página web.

Para que una manifestación realizada por comunicación escrita sea atendida en forma adecuada, debe contener:

- Nombre del funcionario o dependencia a quien dirige la comunicación.
- Nombres y apellidos completos del solicitante.
- Número del documento de identidad.
- Dirección para envío de correspondencia, ciudad, teléfono, email.
- Objeto de la descripción o manifestación.

8.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Cooperativa Coprocenva desarrollará una adecuada definición de políticas y directrices para la implementación y mantenimiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos- SIAR, aprobadas por el Consejo de Administración y de las normas que sobre el tema de riesgos expedida por la Súper intendencia de Economía Solidaria, los cuales estarán contenidos en Manual SIAR y los manuales de sistema de Administración de Riesgo SARC, SARO, SARL, SARM, LA/FT, que se adoptará.

Conforme con el propósito anterior, la Cooperativa Coprocenva se compromete a:

- ▶ Adoptar procedimientos internos aplicando los lineamientos establecidos en la normatividad vigente asociada a los Sistemas de Administración de Riesgos:
 - SARC - Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.
 - SARO -Sistema de Administración de Riesgo Operativo.
 - SARL - Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.
 - SARM- Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.
 - SARLA/FT - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

- ▶ Identificar, medir, monitorear, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo de las líneas de negocio y operaciones, así como los modelos, parámetros y escenarios que habrán de utilizarse para llevar a cabo la medición, control y monitoreo y la determinación de los límites máximos de tolerancia para cada tipo de riesgo con los planes de contingencia para normalizar incumplimientos a los límites o deficiencias reportadas.
- ▶ Controlar el cumplimiento y puesta en funcionamiento de las normas y políticas sobre la Administración y Gestión de Riesgos implementadas.
- ▶ Cumplir con la capacitación y permanente actualización de los temas relacionados con la gestión de riesgos, a todos los niveles de la organización, acorde con las estrategias adoptadas para el desarrollo del objeto social de la Cooperativa.
- ▶ Impulsar actividades que afiancen la cultura de Administración de Riesgos a todos los niveles de la Cooperativa.
- ▶ Establecer políticas de información adecuadas que propendan por el respeto a la confidencialidad de la información y a la adecuada comunicación de situaciones que generen riesgos.
- ▶ Establecer un entorno que estimule y promueva la práctica de principios y reglas de comportamientos en consonancia con el código de conducta.

CAPÍTULO 9. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Cooperativa asume voluntariamente las responsabilidades derivadas de los efectos de la actividad que realiza, sobre el mercado y la sociedad, así como sobre el medio ambiente y las condiciones de desarrollo humano. Para tal fin, la Cooperativa dará cumplimiento a las obligaciones legales y aquellas que exceden lo legal en aspectos como: condiciones que permiten el desarrollo personal en el trabajo, respeto a los asociados y usuarios 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.

Teniendo en cuenta que las actividades que Coprocenva realiza, se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus asociados y de la comunidad en general, la Cooperativa es socialmente responsable.

En cumplimiento de esta responsabilidad social la Cooperativa responderá 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; para lo cual adopta las siguientes políticas:

9.1 BALANCE SOCIAL

La Cooperativa elaborará periódicamente, según lo determine el Consejo de Administración, un balance cuyo contenido resuma su aporte solidario hacia los diversos terceros, necesaria o deliberadamente relacionados con su actividad asociativa, en acápite independientes sobre los siguientes puntos: responsabilidad con los acreedores; garantías de reparación efectiva; responsabilidad con los contratistas (proveedores, consultores y demás); gobierno electrónico; protección de la propiedad intelectual; empoderamiento de los empleados; políticas de inversión social (solidaridad con la comunidad); política ambiental; y política anticorrupción (prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo).

El balance social deberá contener como mínimo: los resultados sociales, las necesidades satisfechas, las necesidades por satisfacer, los proyectos administrativos dirigidos a lograr la satisfacción de esas necesidades, los riesgos de insatisfacción y la proyección comunitaria de la Cooperativa, entre otros.

9.2 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:

1. 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.

2. Incluirá en sus programas educativos, medidas que enfatizan en la prevención de la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias.
3. Propenderá por el diseño y operación de sus instalaciones 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.
4. Promoverá la gestión ambiental, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los grupos de interés y apoyará proyectos de impacto en la conservación del medio ambiente.

9.3 POLÍTICAS SOBRE PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

1. Reglamentará internamente el uso de la copia, la distribución, y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual (software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.), para evitar las infracciones a estos derechos ya sea de manera intencional o por equivocación.

2. 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.
3. Incluirá en sus programas educativos dirigidos a Asociados y funcionarios, medidas tendientes a que estos conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.
4. 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.

9.4 POLÍTICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

En términos de contratación, ya sea con el Estado o con particulares, la Cooperativa adoptará mecanismos para minimizar los focos de corrupción y garantizar al público la buena destinación de los recursos públicos y privados, para lo cual:

1. Adoptará principios éticos que sean, preferiblemente, el resultado de una construcción colectiva de la organización solidaria;

2. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos;
3. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia;
4. Evaluará las ofertas dando prioridad al espíritu de la norma y no a los aspectos formales;
5. Promoverá el control social y garantizará que los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
6. Denunciará las conductas irregulares de los servidores públicos y/o de los contratistas en los procesos contractuales con los entes del Estado;
7. 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.
8. Capacitará a la Junta de Vigilancia y a los comités de apoyo al control social, de tal manera que estos puedan conocer y dirimir los conflictos que se presenten entre sus miembros.
9. Mantendrá una dependencia interna, encargada de prevenir que la organización sea utilizada en operaciones de lavado de activos o de financiación del terrorismo.

9.5 POLÍTICAS DE INVERSIÓN SOCIAL

La organización 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.

9.6 POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

La organización garantizará que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad.

- 1. Integridad:** La organización garantizará que en todas las operaciones que se realicen por medios electrónicos se identifique a los sujetos participantes, se mantenga la integridad de las comunicaciones emitidas y se conserve la confidencialidad de la información.
- 2. 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.
- 3. 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.

4. **Capacitación:** Implementará manuales internos que regulen la utilización de medios electrónicos y dará el debido entrenamiento a los funcionarios con algún grado de responsabilidad sobre ellos.
5. **Autorregulación:** 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.
6. **Socialización:** Los miembros de la organización conocerán permanentemente el Código de Buen gobierno y Ética.

CAPÍTULO 10. TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta de la Cooperativa Coprocenva exige que la información sea presentada de manera oportuna, confiable y de carácter fidedigno.

10.1 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Coprocenva implementará políticas de tratamiento de datos personales enfocadas a la protección de los datos suministrados por los asociados y la comunidad en general. En todo caso, para el uso, utilización, divulgación, supresión o tratamiento de la información personal a que tenga acceso la Cooperativa, se deberán observar los principios y valores establecidos en el presente código.

Para tal efecto, la Cooperativa implementará un manual que contendrá las políticas para el tratamiento de datos personales, un aviso de privacidad y un formato de autorización, los cuales deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

10.2 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

Es política de la organización solidaria que quienes conformen los órganos de administración y vigilancia y los diferentes comités, sean previamente informados de los temas que van a tratarse en sus reuniones. En consecuencia, debe entregarse obligatoriamente y con

suficiente antelación, en lo posible por medios virtuales, la información que será objeto de conocimiento y debate de los participantes.

Esta información reunirá las siguientes características:

- Formato de presentación. En lenguaje de fácil comprensión, preferiblemente respaldados con gráficos.
- Envío de la información. La información será enviada al menos con tres (3) días hábiles antes de la reunión.
- 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.
- Frecuencia y duración de las reuniones. Con base en los reglamentos internos particulares de cada órgano o comité se establecerá el número y la frecuencia de las reuniones, así como un límite para su duración.

Es recomendable, salvo situaciones extraordinarias, que estas se desarrollen en un tiempo razonable, sin prolongarse excesivamente, debido a que sus debates y decisiones son eminentemente estratégicos. Se sugiere revisar aquellas situaciones en las que las reuniones se extienden por un día o más, debido a que puede ser un indicativo de ineficiencia.

- Trámite de la correspondencia. Es común que los asociados, empleados, proveedores, entidades de vigilancia y control y la comunidad, cursen comunicaciones a la organización solidaria. 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 los asuntos de mayor relevancia deben resolverse en el Consejo de Administración.

En igual sentido la Junta de Vigilancia y los diferentes comités atenderán los asuntos y peticiones propios de su competencia. Esto con el fin de facilitar el desarrollo de las reuniones y optimizar el tiempo de los debates.

Actas. Cada órgano o comité tendrá un secretario, quien tendrá la responsabilidad de llevar las actas y de asegurarse que estén completas y contengan de manera ordenada las decisiones tomadas. Las mismas contendrán una descripción sucinta del desarrollo de la reunión, preferiblemente de las decisiones con los votos a favor, en contra y las abstenciones.

10.3 SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

La Cooperativa Coprocenva ha implementado modalidades para suministrar la información, la cual está sujeta a las normas legales vigentes y estará disponible a través de los siguientes medios: Boletín informativo, portafolio de productos y servicios, Entérate D, página WEB (www.coprocenva.coop), informe de gestión anual, publicación de balances y reuniones eventuales o periódicas con Delegados, asociados y usuarios del servicio.

CAPÍTULO 11. CÓDIGO DE HONOR

Como parte del Código de Ética, los asociados, Delegados, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerencia, Representación Legal Suplente y empleados, aceptamos los siguientes principios de conducta:

- Buscaré comprender la razón de ser de la institución, su filosofía y sus valores, y los tendré siempre presentes.
- Seré transparente en la realización de mis actos y actividades en la institución.
- Asumiré mis responsabilidades y no me justificaré, ni trasladaré la culpa a otros.
- Mantendré una actitud proactiva y positiva en el desarrollo de mis actividades laborales y personales.
- Evitaré participar en situaciones que representen un conflicto de interés; de no poder evitarlo, informaré con anticipación de tales conflictos potenciales que puedan afectar la toma de decisiones.
- No difamaré, ni discriminaré, ni menospreciaré a ninguno de mis compañeros.
- Trataré todos los asuntos directamente con la persona involucrada, evitando los comentarios mal intencionados.
- No menospreciaré el trabajo de los demás, ni asumiré o difundiré que mi trabajo es el más importante.

- Plantearé mis puntos de vista lo haré responsablemente, defendiéndolo con base en mis convicciones y mi leal saber y entender, pero una vez que se decida sobre un asunto o se adopte una política, apoyaré dicha decisión.
- Seré puntual en las reuniones, cumpliré con los tiempos y compromisos de entrega de trabajos y resultados.
- Informaré oportunamente cuando un compromiso de mi parte, o resultado esperado, pueda atrasarse.
- No alentaré, ni fomentaré, ni difundiré posiciones negativas hacia la institución, o que puedan afectar su imagen.

CAPÍTULO 12 DISPOSICIONES FINALES

1.2.1 VIGENCIA

El presente Código de Buen Gobierno y Ética entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Asamblea General de Coprocenva y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

1.2.2 DIVULGACIÓN

El Código de Buen Gobierno y Ética se divulgará a todas las personas que conforman Coprocenva.

1.2.3 REFORMA

El Código de Buen Gobierno y Ética solo podrá ser reformado por decisión de la Asamblea General con el voto favorable de las dos terceras (2/3) partes de los asistentes.

