



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
“INCA HUASI” LTDA.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO N° SB 003/99

tu mejor socio!

CÓDIGO DE ÉTICA

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 1 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ART. 1º. (OBJETO).- El presente Código de Ética tiene por objeto establecer los valores, principios y normas éticas de conducta, a los que deben sujetarse estrictamente los directivos, empleados, socios, clientes y grupos de interés de la Cooperativa, para generar una cultura organizativa de transparencia, un clima de confianza y productividad, y la capacidad de resolver controversias dentro de un marco de respeto a las leyes y de responsabilidad social empresarial.

ART. 2º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).- Las normas del presente Código se aplicarán a los miembros de los Consejos de Administración, miembros del Consejo de Vigilancia, empleados(as) socios, clientes y grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda., con el objeto de crear un ambiente laboral propicio al desarrollo personal y organizacional y una cultura ética que favorezca y fortalezca las relaciones al interior y exterior de la Cooperativa.

ART. 3º. (CONOCIMIENTO Y COMPROMISO).- A partir del conocimiento de las normas y prácticas éticas planteadas en el presente Código los miembros de ambos Consejos y empleados(as) en general, se comprometen a su aplicabilidad como parte de su forma de actuar personal y profesional en toda actividad encomendada por la Cooperativa.

Se suscribirá un compromiso del cumplimiento del Código de Ética que formará parte de los contratos de trabajo de los empleados(as), y de los actos de designación de los miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia; consecuentemente nadie podrá alegar desconocimiento alguno.

CAPÍTULO II DE LOS VALORES

ART. 4º. (VALORES ÉTICOS FUNDAMENTALES).- Por valor ético se entiende una cualidad de conducta humana correcta y buena esperada y apreciada por la comunidad, es decir los valores éticos son un conjunto de normas establecidos en la mente humana, que es la guía que nos ayuda a actuar de manera responsable frente a las diversas situaciones.

Los(as) Directores(as) y Empleados(as) de la Cooperativa, deben desarrollar su actividad siguiendo los valores detallados a continuación:

- a) **Respeto:** Proceder con respeto, brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias y valorando la diversidad étnica y pluricultural.
- b) **Responsabilidad:** Ser capaz de adquirir derechos, contraer obligaciones y asumir responsabilidades de manera directa por los efectos de sus propios actos y decisiones. También implica rendir cuentas de manera oportuna, por el uso de los medios y los resultados logrados; incluyendo los de impacto social y ambiental.

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 2 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

- c) Honestidad: Actuar con rectitud, demostrando honradez y de manera transparente, salvaguardando la imagen de la Cooperativa; manteniendo conformidad con la verdad, más allá de las consecuencias, buscando ser congruentes entre lo que se dice y lo que se hace.
- d) Equidad y Justicia: Dar a cada quien lo que le corresponde siendo ecuanímenes, imparciales, objetivos y equitativos en las acciones y decisiones.
- e) Compromiso y Lealtad: Poner a disposición de la Cooperativa la capacidad profesional para alcanzar los objetivos y metas institucionales, siendo consecuentes con los compromisos asumidos e identificados con la Misión y Visión de la Cooperativa; administrando los recursos confiados con eficiencia y sin desviarlos a actividades de beneficio personal o ajenas a la Cooperativa.
- f) Transparencia: comunicar y cumplir con la entrega de información veraz y oportuna, actuando con claridad sin esconder ni cambiar información que desvirtúe la realidad y la verdad.

CAPÍTULO III DE LOS PRINCIPIOS

ART. 5º. (PRINCIPIOS ÉTICOS).- Por principio ético se entiende la manera de pensar, de ser y de proceder, de acuerdo con las exigencias de los valores éticos.

Los(as) Directores(as) y Empleados(as) de la Cooperativa, deben desarrollar su actividad siguiendo los principios detallados a continuación:

- a) El Respeto se practica en la Cooperativa con todas las personas e implica considerar en todo momento sus derechos, brindando una atención de igual a igual, sin discriminación alguna, de acuerdo a los siguientes principios.
 - **Trato sin discriminación:** Tratar a todas las personas, con respeto, equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión política. Esto se extiende tanto al trato entre Directivos(as) y empleados(as), socios(as), clientes(as), grupos de interés y comunidad en general.
 - **Brindar un trato cordial y respetuoso a las personas:** Brindar un trato cortés, digno, cordial y atento a los(as) socios(as), clientes(as), usuarios(as), compañeros(as) y comunidad en general, respetando todos sus derechos, opiniones, e imagen personal, sin denigrar su nombre y dignidad de las personas.
- b) La Responsabilidad se practica en la Cooperativa cumpliendo las obligaciones asumidas de acuerdo al cargo y profesión, respondiendo a los requerimientos legítimos de la cooperativa, compañeros(as) de trabajo, socios(as), clientes(as) y demás grupos de interés de acuerdo a los siguientes principios:

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 3 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

- **Cumplimiento con la normativa y el trabajo:** Los(as) directivos(as) y empleados(as) son responsables en el cumplimiento de la ley, las políticas y las normas internas siendo responsables con las labores en su puesto de trabajo, los bienes y recursos proporcionados según los planes trazados por la Cooperativa.
 - **Cuidado del medio ambiente:** Es responsabilidad de directivos(as) y empleados(as) de la Cooperativa, el cuidar el medio ambiente haciendo un uso adecuado de los recursos (energía eléctrica, agua potable, provisión de sistemas, material de escritorio y otros).
- c) La Honestidad se practica en la cooperativa alineando las decisiones y acciones con la práctica de la verdad, desechando todo provecho o ventaja personal o de terceros. Tampoco aceptar prestación o compensación alguna por parte de terceros que le pueda llevar a incurrir en falta a sus deberes y obligaciones, basándose en los siguientes principios:
- **Honradez y rectitud en el trabajo:** Los(as) directivos(as), y empleados(as) de la Cooperativa están sujetos a cumplir los compromiso de trabajo y/o actividades del buen gobierno corporativo, con honradez y rectitud, sin engaño y sin defraudar o apropiarse de lo que no corresponde, y siendo congruente entre lo que se dice y lo que se hace.
 - **Integridad personal:** Rechazar firmemente cualquier intento de influencia negativa o soborno que pretenda ejercitarse sobre las acciones personales, que mellen la imagen y dignidad del empleado(a) de la Cooperativa.
- d) La Equidad y Justicia se practica en la Cooperativa, aplicando correctamente las leyes y la legislación vigente específica del sector financiero y la normativa interna, siendo ecuanímes, imparciales y equitativos en las acciones y decisiones, de acuerdo a los siguientes principios:
- **Accionar equitativo con justicia:** Ser equitativos con las legítimas demandas y expectativas, de los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general, dentro el marco de las leyes, normas y disposiciones en vigencia, sin incurrir en desmedro de los derechos e intereses de la Cooperativa.
 - **Conciliación de conflictos:** La posición y actuación de la Cooperativa ante situaciones de conflicto es de conciliación y búsqueda de soluciones, mediante la consulta y el diálogo, respetando los derechos de los(as) interesados(as).
- e) El Compromiso y la Lealtad se practican en la Cooperativa a través de la disposición de la capacidad profesional para alcanzar los objetivos y metas institucionales; así como satisfacer las expectativas y requerimientos de los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general, rechazando firmemente, cualquier intento de influencia ejercida para tomar ventajas mediante el incumplimiento de las políticas y procesos establecidos, de acuerdo a los siguientes principios:
- **Capacidad profesional y pro actividad:** Se debe aplicar al cien por ciento los conocimientos técnicos y profesionales con pro actividad y predisposición positiva

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 4 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

al cambio, en la formulación de ideas, elaboración de planes de trabajos y planteamiento de soluciones de manera individual o equipos de trabajo, para la consecución de los objetivos planteados por la Cooperativa.

- **Manejo leal y prudente de la información:** Ser consecuentes y leales en el manejo de la información confidencial, manteniendo en reserva la información generada y suministrada por la Cooperativa, siendo prudentes en la difusión de información a los medios de comunicación social o terceros en general.
 - **No tener Conflictos de interés:** Los(as) directivos(as), ejecutivos(as) y empleados(as) de la Cooperativa no deben tener conflicto de interés con la Cooperativa. Entendiéndose por conflicto de interés toda situación o evento en los que intereses personales directos o indirectos, se encuentren en oposición con los de la Cooperativa, interfieran con los deberes que le competen a ella, o los lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades; es decir, las actividades comerciales y/o profesionales, no sean propias del giro de la Cooperativa.
 - **Compromiso con la comunidad:** La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas enmarcadas en la responsabilidad social.
- f) La Transparencia se practica en nuestra cooperativa mostrando su accionar de manera completa, clara, veraz y oportuna sobre su situación financiera, sin ocultar ni cambiar la información que desvirtúe la realidad y la verdad, precautelando la reputación y posición de la Cooperativa, de acuerdo a los siguientes principios:
- **Información veraz y accesible:** La difusión de la información por los canales formalmente establecidos, debe llegar a las partes interesadas de manera veraz y en igualdad de condiciones para el ejercicio de sus derechos, promoviendo la disciplina y transparencia, resguardando el acceso a los documentos e informes que deben ser protegidos por la Cooperativa.
 - **Derechos de Autor:** Aprovechar la información pública y el conocimiento científico en beneficio de la Cooperativa, reconociendo el derecho de autor y citando en cuanto sea necesario la fuente de donde proviene, o comunicando cuando no es producción de la Cooperativa.

CAPÍTULO IV CONDUCTA DE LOS DIRECTIVOS(AS) Y EMPLEADOS(AS)

ART. 6º. (CONDUCTAS QUE DEBEN OBEDECER LOS(AS) DIRECTORES(AS) Y EMPLEADOS(AS)).- Además de fortalecer la conciencia propia y los propósitos personales, las conductas se expresan principalmente en el relacionamiento con las diferentes áreas organizacionales y niveles jerárquicos, por esto es importante resaltar las más frecuentes y principales relaciones, que sin ser exhaustivos, se destacan a continuación:

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 5 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

- a) Relacionamiento con la Cooperativa como persona jurídica.
- b) Relaciones entre directivos(as) y empleados(as) entre si y de directivos(as) y empleados(as) en forma recíproca.
- c) Relación con los(as) socios(as), clientes(as) y la comunidad que en general están interesados en el buen desenvolvimiento de la Cooperativa.

ART. 7º. (DEBERES DE LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS PARA CON LA COOPERATIVA).-

La Cooperativa es una persona jurídica, que tiene derechos y obligaciones que cumplir, que merece respeto y apoyo en sus objetivos básicos para crecer y generar rentabilidad. Por lo que es deber de los(as) directivos(as), gerente(a) y empleados(as) en general contribuir a su progreso y desarrollo institucional y cooperar con los medios a su alcance, a la promoción, protección de la imagen y reputación de la Cooperativa por medio de las siguientes conductas:

- a) Apuntalar en todo momento el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos de la Cooperativa, cumpliendo con disciplina sus normas y demostrando el amor por el trabajo.
- b) Ejercer con eficiencia e idoneidad las labores y funciones asumidas; cumpliendo como hábito diario de conducta la puntualidad en las actividades institucionales y en los compromisos que se asume.
- c) Proyectar y cuidar la imagen de la Cooperativa en sus actividades internas y/o externas.
- d) Identificarse con los objetivos de la Cooperativa dando el máximo esfuerzo individual y como equipo, sin importar el rango jerárquico o función.
- e) Evitar cualquier conflicto de intereses rechazando cualquier relación o situación en cuyo contexto los intereses personales, laborales, económicos, financieros o de cualquier otra índole entren en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones inherentes al cargo confiado por la Cooperativa.
- f) Respetar los derechos de autor de la Cooperativa, respecto a tecnologías, documentos e ideas generadas en el cumplimiento de funciones, no utilizarlos para fines particulares, ni transmitirlos a terceros, excepto si es para dar buen ejemplo y con la debida autorización.
- g) Mantener la confidencialidad de la información de la Cooperativa, de sus socios(as) y clientes(as), actuando con el adecuado discernimiento y transparencia.
- h) Cuidar el ambiente de trabajo, en términos de las interrelaciones entre empleados(as), el orden y limpieza; el mantenimiento y buen uso de los bienes y activos confiados.
- i) Cuidar la legalidad y transparencia de los procesos de contratación y selección de personal, de proveedores(as) de bienes y servicios; de financiadores y otros, precautelando el interés de la Cooperativa.
- j) Denunciar a la instancia correspondiente cuando se tenga conocimiento de actitudes o hechos considerados indebidos cometidos por directivos(as) y/o empleados(as) que afecten a los intereses de la Cooperativa.

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 6 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

Están prohibidas y se considerarán como faltas las siguientes conductas:

- a) Participar en todos aquellos actos en los que pudieran presentarse conflictos por tratarse de casos en contra de los intereses de la Cooperativa.
- b) Realizar actividades particulares o ajenas a sus funciones durante la jornada laboral.
- c) Dañar la documentación y/o los bienes que afecte negativamente los resultados institucionales.
- d) Involucrarse en comportamientos que conduzcan a una falta contra la moral y/o la ética que denigren su persona, sea directivo(a), gerente(a) o empleado(a) de la Cooperativa.
- e) Faltar a la verdad y/o distorsionar los comunicados afectando las disposiciones del área de trabajo.
- f) Divulgar el contenido reservado de disposiciones y actividades del área de trabajo.
- g) Incumplir observaciones, instrucciones y/o recomendaciones relativas a la función del cargo.
- h) Retirar documentación, equipos y/o cualquier tipo de material institucional sin la autorización correspondiente.
- i) Utilizar en beneficio personal, la información confidencial, equipos y/o materiales institucionales.
- j) Comprometerse, interesarse o dedicarse a actividades o negocios correspondientes al giro de la Cooperativa para competir entre intereses personales y los de la Institución.
- k) Divulgar información por cualquier medio público o privado, sobre los procedimientos, tecnología y otros utilizados por la Cooperativa para la otorgación de créditos, así como cualquier información sobre los(as) clientes(as), sus créditos o sus calidades o calificaciones.

ART. 8º. (RELACIONES ENTRE DIRECTIVOS(AS) Y EMPLEADOS(AS) ENTRE SI Y DE DIRECTIVOS(AS) Y EMPLEADOS(AS) RECIPROCAMENTE).- El respeto recíproco y la mutua cortesía deben prevalecer siempre entre directivos(as), entre empleados(as); y de directivos(as) a empleados(as) y viceversa, por medio de las siguientes conductas:

- a) Ejercitar un trato de respeto libre de favoritismos, intimidaciones, hostilidad y ventajas o desventajas personales.
- b) Desarrollar un clima de confianza, de cooperación y de trabajo en equipo en la Cooperativa.
- c) Respetar las diferencias y la dignidad de todas las personas, valorando las diferencias étnicas y pluriculturales.

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 7 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

- d) Ejercer un sentido de sana competencia profesional, priorizando los objetivos institucionales.
- e) Eliminar hábitos como el conformismo, la apatía laboral y la rivalidad, los que derivan en negligencia y/o actos de mala fe.

Están prohibidas y se considerarán como faltas las siguientes conductas:

- a) Los(as) directivos(as) y empleados(as) de la Cooperativa, están prohibidos de realizar comentarios difamatorios y calumniosos en contra de ningún directivo(a) o empleado(a).
- b) Tomar decisiones sin observar los derechos y obligaciones de los(as) empleados(as) y las disposiciones legales en vigencia.
- c) Abusar de la facultad de sus cargos en busca de beneficios personales y/o causar daño a directivos(as) o empleados(as).
- d) Cualquier acción que sea considerada como acoso sexual, moral y/o laboral.
- e) Ejercitar represalias morales o materiales por discrepancias personales, políticas, religiosas o de otra índole.
- f) Faltar al respeto con palabras ofensivas, agresivas, insultos o participar en situaciones de escándalo, al interior de la Institución, dentro el desarrollo de una actividad institucional y aún en eventos no relacionados pero en la comunidad donde la Cooperativa desarrolla sus actividades.
- g) Realizar acciones de proselitismo político partidario dentro las instalaciones de la Cooperativa.

ART. 9º. (DEBERES PARA CON LA COMUNIDAD).- La Cooperativa es parte de la comunidad y depende absolutamente de su relacionamiento con ella, sea a través de sus socios(as), proveedores(as), otras personas jurídicas con las que comparte el mercado y el propio medio ambiente; por estas razones debemos observar y efectuar las siguientes conductas éticas:

- a) Ejercer un comportamiento en orden con las políticas de responsabilidad social empresarial, equilibrando el desarrollo económico, social y del medio ambiente.
- b) Tratar a todas las personas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión político. Extendiéndose tanto al trato con personas dentro la Cooperativa, así como con usuarios(as) y comunidad en general.
- c) Otorgar un trato respetuoso, cortés y sin discriminación alguna a todas las personas con las que se relaciona la Cooperativa.
- d) Es obligación de todo(a) directivo(a) y empleado(a) orientar a los(as) socios(as), clientes(as) y otras personas sobre los procedimientos de la canalización de créditos y

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 8 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

otros servicios; sin embargo, por respeto a la comunidad y en resguardo de la imagen de la Cooperativa, deberá realizarse sobria y sanamente, sin exageraciones ni mentiras.

- e) Coadyuvar en la realización de programas de desarrollo de la Cooperativa para con la comunidad, brindando servicios de calidad para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas cambiantes de los(as) socios(as), clientes(as) y los grupos de interés.
- f) Ser transparentes ofreciendo a la comunidad información verdadera, precisa clara y completa acerca de los productos y servicios.
- g) Ser sensibles y solidarios con la realidad de nuestro entorno, identificándonos con los problemas y necesidades de la comunidad y la preservación del medio ambiente.
- h) Respetar el medio ambiente minimizando en lo posible la generación de residuos, racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- i) Contratar a proveedores(as) que adopten conductas adecuadas, donde no exista explotación infantil o condiciones de esclavitud.
- j) Brindando iguales oportunidades a todo(a) proveedor(a), independientemente de su tamaño, priorizando la producción nacional.
- k) Colaborar activamente en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas, realizando las acciones determinadas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), y denunciar todo hecho que está en contra de las disposiciones de Ley y normativas vigentes.
- l) Crear y entregar productos y servicios, justos y dignos, con la mayor calidad, oportunidad a los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general.
- m) Las ofertas publicitarias, así como las campañas publicitarias a los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general, sea formal o informal, debe estar basada en la otorgación de información clara, sencilla y verás

Están prohibidas y se considerarán como faltas que contravengan las siguientes conductas:

- a) Prestar atención negligente o descortés a los(as) socios(as), clientes(as) y otras personas públicas o privadas que se relacionen con la Cooperativa.
- b) Cometer demoras y otras faltas a procedimientos, sin reportar oportunamente y brindar las correspondientes excusas.
- c) Formular comentarios o declaraciones respecto a los(as) competidores(as) de manera engañosa o denigrante.
- d) Generar falsas expectativas respecto a los productos y servicios, con el afán de “cumplir por cumplir” las metas.



NORMA DE LOS CONSEJOS

Página 9 de 10

Tipo: POLÍTICA

CODIGO DE ÉTICA

Código:

Versión:

CONS-7

7.3

- e) Negarse a escuchar las críticas respecto a la calidad de nuestros servicios, sin rescatar a detalle los aspectos observados, evitando que se tomen medidas para controlar o mitigar sus efectos
- f) Inducir la conducta y moral de pago de los(as) prestatarios(as) en contra de los intereses de la Cooperativa.
- g) Omitir o desviar el procedimiento para el planteamiento de reclamos, consultas y sugerencias a canales que no son formales con el fin de eludir responsabilidades.

ART. 10º. (RELACIONES DE LA COOPERATIVA CON LA COMPETENCIA).- Se tiene la firme convicción que la leal competencia es un elemento indispensable para la salud del mercado, sus directivos(as) y empleados(as) deben observar las siguientes conductas:

- a) Evitar acciones deshonestas en contra de los(as) competidores(as), aplicando una competencia de libre mercado basada en el respeto mutuo de los actores.
- b) Aplicar estrategias comerciales que nacen del análisis de la información pública de los mercados y no una consecuencia de la obtención de información confidencial de los(as) competidores(as) por medios ilícitos.
- c) Propender a superar a la competencia en forma honesta, buscando mejorar la posición de mercado a través de un desempeño superior, con prácticas comerciales éticas y legales.
- d) No utilizar la demostración de defectos o deficiencias de productos o servicios de la competencia para promover productos de la Cooperativa.

CAPÍTULO V DE LAS CONSULTAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS.

ART. 11º. (CONSULTAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS).- Las consultas, sugerencias y/o denuncias por parte del(a) empleado(a) que sea víctima o testigo de una situación que es considerada no ética, a partir de los valores enunciados en el presente Código, deberán plantearse al Comité de ética, que será el encargado de realizar el seguimiento y velar por la atención oportuna de las casos.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ART. 12º. (DE LA OBLIGATORIEDAD DE CONOCER EL CODIGO DE ÉTICA).- Las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética Institucional, son de cumplimiento obligatorio y su desconocimiento no eximirá de responsabilidades; aspecto que formará parte en los contratos de trabajo, y en los actos de designación de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, dotándoles a cada uno el presente código y la suscripción del documento respectivo. .

	NORMA DE LOS CONSEJOS	Página 10 de 10	
Tipo: POLÍTICA	CODIGO DE ÉTICA	Código: CONS-7	Versión: 7.3

ART. 13º. (DE LAS MODIFICACIONES DEL CODIGO DE ÉTICA).- El presente código podrá ser modificado, a propuesta de la comisión y/o Consejos de Administración y Vigilancia, previa aprobación del Consejo de Administración, con la ratificación de la Asamblea Ordinaria.

ART. 14º. (DE LA VIGENCIA DEL CODIGO DE ÉTICA).- El presente código de ética entrará en vigencia, a partir de su aprobación por el Consejo de Administración, mediante resolución expresa.

Quillacollo, marzo de 2016