

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 1 de 26		

# COMEDICA DE R.L.

# CODIGO DE CONDUCTA

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 2 de 26		

## INDICE

Considerando.....	3
Introducción.....	4
Alcance.....	4
Objetivos.....	4
Capítulo I Principios y Valores.....	5
Capítulo II Conflicto de Intereses.....	5
Capítulo III Riesgo en los Negocios.....	14
Capítulo IV Cumplimientos Legales.....	14
Capítulo V Relaciones con Asociados y Proveedores.....	16
Capítulo VI Relaciones Interpersonales con Jefes y Compañeros.....	17
Capítulo VII Comportamiento y Conocimiento de Empleados.....	18
Capítulo VIII Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo.....	19
Capítulo IX Información Confidencial y Secreto Bancario.....	19
Capítulo X Seguridad Informática.....	20
Capítulo XI Activos de la Cooperativa.....	20
Capítulo XII Prácticas Prohibidas.....	21
Relaciones Sentimentales.....	21
Acoso en el Lugar de Trabajo.....	22
Violencia en el Lugar de Trabajo.....	22
Capítulo XIII Certificación de Lectura al Código de Conducta.....	23
Capítulo XIV Sanciones al Incumplimiento del Código.....	23
Capítulo XV Comisión de Aplicación del Código de Conducta.....	24

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 3 de 26		

El Consejo de Administración de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito del Colegio Médico de El Salvador de Responsabilidad Limitada que se abrevia COMEDICA DE R.L., en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y **CONSIDERANDO QUE:**

- a) COMEDICA DE R.L., regula sus actividades enmarcadas bajo un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001, sus Estatutos, Ley General de Asociaciones Cooperativas, Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, y otras aplicables;
- b) Los valores éticos son parte integral y esencial de la cultura institucional y de servicio en la Cooperativa;
- c) La Ley de supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en su Art. 35, literal c) establece como obligación, la adopción y actualización de políticas sobre estándares éticos de conducta, manejo de conflicto de interés, uso de información privilegiada, prevención de conductas que puedan implicar la manipulación o abuso del mercado, así como el cumplimiento de principios, reglas o estándares en el manejo de los negocios que establezcan para alcanzar los objetivos corporativos;
- d) La creación de las Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras NPB4-48, por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, las cuales obligan aprobar y difundir un Código de Gobierno Corporativo el cual debe contener de manera amplia la filosofía, prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno sean adoptadas para conducir la entidad, características que forman parte de un Código de Conducta;
- e) Un Código de Conducta y Buen Gobierno Corporativo debe comprometer a todas las instancias y aplicar los criterios necesarios para resolver los conflictos de intereses, anteponiendo la observancia de unos principios éticos al logro de las metas establecidas;
- f) Es deber del Consejo de Administración adoptar el Código de Conducta, disponer su acatamiento y difusión, y aprobar oportunamente las actualizaciones pertinentes.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 4 de 26		

## INTRODUCCION

COMEDICA de R.L., con el objeto de armonizar lo prescrito en el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera y consciente de la necesidad de contar con un instrumento que regule los principios de conducta de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal, establece el presente Código de Conducta.

El propósito de este Código es regular el comportamiento del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal en la relación que tengan con sus funciones, asociados, proveedores y entes reguladores, para lograr un ideal de conducta humana. Su acatamiento es de carácter obligatorio.

## ALCANCE

Este Código es de aplicación tanto para los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y al Personal de la Cooperativa que labora de forma permanente como eventual.

## OBJETIVO

Servir de guía a todo el personal de la Cooperativa, para mantener un comportamiento ético en su desempeño, a fin de cumplir el compromiso adquirido como institución financiera, según lo menciona la Política de Calidad existente.

Este Código constituye un instrumento de apoyo y colaboración para el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades definidas en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, Art. 35, literal c), referente a la adopción y actualización de políticas sobre estándares éticos de conducta.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 5 de 26		

## CAPÍTULO I

### PRINCIPIOS Y VALORES

Dentro de los principales postulados de conducta que deben distinguir a los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y en general al Personal de la Cooperativa, y que ayudará a garantizar ante terceros la confianza y seguridad de nuestras actuaciones se encuentran:

**Integridad:** Actuar con honradez y rectitud en congruencia con los principios y valores cooperativos.

**Satisfacción de Asociados y Clientes:** Atender los requerimientos con calidad y calidez.

**Trabajo en Equipo:** Trabajar unidos por objetivos y coordinados para el logro de la mejora continua.

**Nuestro Personal:** Contar con un personal confiable, leal, comprometido con el desarrollo de sus competencias y dispuesto a brindar un mejor desempeño.

**Eficiencia:** Optimizar la utilización de los recursos proporcionados, para el logro de los objetivos institucionales.

## CAPITULO II

### CONFLICTO DE INTERESES

Se define como cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones

#### **A) ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

Comédica tomará todas las medidas apropiadas para prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar, los Conflictos de Intereses que supongan un riesgo de menoscabo de los intereses de un Asociado o Cliente. Esta Política especifica la obligación de tener implementados los procedimientos y controles adecuados para detectar, prevenir o gestionar cualquier suceso que pudiera considerarse Conflicto de Interés, En concreto, tiene por objeto:

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 6 de 26		

- ✓ Identificar, en los procedimientos que realizamos con nuestros productos y servicios, las principales circunstancias que den o puedan dar lugar a un Conflicto de Intereses.
- ✓ Establecer las medidas que permitan prevenir la aparición de Conflictos de Intereses
- ✓ Determinar las medidas y procedimientos internos a adoptarse para gestionar las situaciones identificadas como posibles generadoras de Conflictos de Intereses y, en su caso, tratar de evitar el perjuicio para el Asociado o Cliente
- ✓ Especificar los procedimientos de comunicación a Asociados y Clientes en caso de producirse una situación de Conflictos de Intereses, así como el contenido de las mismas

Esta Política es de aplicación a COMEDICA, a todos sus Empleados, Directores del Consejo de Administración, Miembros de Junta de Vigilancia, Miembros de Comités, y grupos de interés para la Cooperativa.

## **B) IDENTIFICACIÓN DE LOS POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS EN LOS QUE PUEDAN INCURRIR LAS PERSONAS COMPRENDIDAS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN, DERIVADAS DE SUS FUNCIONES**

Existen diversos tipos de Conflictos de Intereses que pueden originarse como fruto de una gran variedad de comportamientos y circunstancias en el marco de la actividad habitual de COMEDICA. Un Conflicto de Intereses suele aparecer cuando dos o más personas tienen intereses enfrentados y existe una obligación de asistencia o de lealtad entre ellas. Durante el transcurso de sus funciones en la institución, es posible que un Empleado tenga que enfrentarse a un Conflicto de Intereses que pueda comprometer o perjudicar su juicio profesional y su objetividad, o que dificulte de otra manera el desempeño sus deberes y responsabilidades hacia el COMEDICA.

A continuación, ejemplificaremos algunos casos de conflictos de intereses:

### **1. Aceptación de Regalos y Actividades de Entretenimiento:**

- ✓ En general, usted no puede aceptar regalos ni la entrega de objetos de valor (incluidas invitaciones a actividades de entretenimiento) por parte de clientes, proveedores o distribuidores, actuales o potenciales. Nunca puede aceptar regalos en circunstancias en las que incluso pudiera parecerle a terceros que se ha comprometido su buen juicio de negocio.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 7 de 26		

- ✓ Del mismo modo, no puede aceptar ni permitir que un familiar cercano acepte regalos, servicios, préstamos, ni tratamiento preferencial por parte de ninguna persona, ya sean clientes, proveedores, distribuidores u otros, a cambio de negocios en el pasado, presente o futuro. Los regalos en efectivo o su equivalente (por ejemplo, tarjetas certificadas o dinero en efectivo o vales) no deben ser aceptados bajo ninguna circunstancia. Las invitaciones a comidas y actividades de entretenimiento apropiadas, habituales y razonables, y en las que el otorgante se encuentre presente (como una comida de negocios ocasional o un evento deportivo) pueden aceptarse siempre que estén permitidas bajo las leyes aplicables.

## **2. Entrega de Regalos y Actividades de entretenimiento:**

- ✓ Si el otorgamiento de un regalo o actividad de entretenimiento puede ser percibido como una contraprestación por algún negocio personal, corporativo o gubernamental, o por un favor de gobierno, debe abstenerse de otorgar el regalo o la actividad de entretenimiento. Las personas autorizadas para ello pueden ofrecer regalos apropiados y actividades de entretenimiento a los asociados o clientes, conforme a los procedimientos establecidos.

## **3. Actividades y Contribuciones Políticas:**

- ✓ La participación en dichos procesos gubernamentales a nivel nacional, municipal o local, puede conllevar implicaciones y responsabilidades legales para la Entidad.
- ✓ Toda actividad política no autorizada que usted realice podría originar una violación de esta norma, la prohibición al desarrollo de una actividad comercial y/o un riesgo reputacional.

## **4. Contribuciones Caritativas:**

- ✓ Las contribuciones caritativas no pueden ser otorgadas por COMEDICA ni ser solicitadas por un empleado, asociado o cliente, proveedor, funcionario del gobierno ni otro socio comercial como condición para que se haga efectiva una decisión comercial o con el fin de influenciar dicha decisión (no se admite que sea “esto por aquello”) o para el beneficio de cualquier individuo.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 8 de 26		

## **5. Conflictos de Intereses con Clientes, Consumidores y Contrapartes:**

- ✓ En COMEDICA, se valoran las relaciones que se tiene con los asociados o clientes, consumidores y contrapartes, y sus empleados se comprometen a mantener los más altos estándares de integridad personal y profesional. Usted debe conocer si sus acciones en nombre de la entidad crearían un posible conflicto de intereses con un cliente, consumidor o contraparte.

## **6. Negociaciones Comerciales con Partes Relacionadas:**

- ✓ Debe notificar a su superior a cerca de toda relación comercial u operación comercial que pudieran tener COMEDICA con cualquier empresa en la que usted o una parte relacionada tenga un interés directo o indirecto o de la cual usted o una parte relacionada pueda obtener un beneficio en la que esté empleada una parte relacionada, si dicha relación u operación pudiera crear la apariencia de un conflicto de intereses (por ejemplo, si usted o un miembro de su familia posee o controla bienes de gran valor que la Entidad estuviera comprando o arrendando).
- ✓ También se considerará conflicto de intereses, la prestación de servicios legales y/o notariales, con remuneración o sin ella de parte de los miembros del Departamento Jurídico hacia los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal de la Cooperativa cuando estas sean a título personal y no estén comprendidas dentro de las actividades de la cooperativa
- ✓ Además, habrá conflicto de intereses, cuando se dé la prestación de servicios legales y/o notariales, con remuneración o sin ella de parte de los miembros del Departamento Jurídico hacia los asociados, cuando no corresponda a formalización de los créditos aprobados por la Cooperativa a favor de ellos.

## **7. Negociaciones Comerciales y de negocios Personales y familiares:**

- ✓ Todo convenio comercial entre el personal de COMEDICA y COMEDICA, debe ser aprobado previamente por el Gerente General, Gerente Administrativo y el Oficial de Cumplimiento. Del mismo modo, no debe recibir tratamiento preferencial por parte de proveedores, distribuidores o clientes sin la aprobación previa del Gerente General, Departamento de Recursos Humanos y el Oficial de Cumplimiento, a menos que el trato preferencial esté disponible en los mismos términos para las personas que se encuentren en condiciones similares.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 9 de 26		

- ✓ En general cualquier situación que comprometa la objetividad de una resolución por algún interés propio o para beneficio de un tercero y que pueda afectar los objetivos de COMEDICA o poner en riesgo su reputación.
- ✓ La prestación de servicios remunerados por parte de funcionarios o empleados hacia los asociados, personas y empresas ajenas a la Cooperativa, se considerará conflicto de intereses, siempre y cuando éstas tengan relaciones comerciales con la Cooperativa.

## **8. Contratación de Personal o Promoción:**

- ✓ Las decisiones referentes a la contratación o promoción del personal, se basarán en prácticas transparentes de gestión, sin estar ligadas a vinculaciones familiares o amistosas; en tal sentido, las recomendaciones provenientes de personas relacionadas con la Cooperativa, por afiliación, negocios u otra naturaleza, con objeto de contratar a alguien con carácter permanente, deberán seguir el conducto regular y procedimiento establecido para la contratación de personal y solo podrán considerarse como una referencia y no una obligación de contratar a la persona de la cual se hace referencia.

## **9. Directores del Consejo de Administración, Miembros de Junta de Vigilancia y Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal:**

- ✓ Los Directores del Consejo de Administración, Miembros de Junta de Vigilancia y Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal, deben tener pleno conocimiento que pueden originar un conflicto de intereses, si cualquier pariente de ellos hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, su cónyuge o compañero/a de vida, en forma independiente y por desconocimiento de la Cooperativa, logra establecer relaciones laborales, comerciales, financieras o de negocio con la misma.
- ✓ Los Directores del Consejo de Administración, Miembros de Junta de Vigilancia y Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal, deberán excusarse cuando se trate de decidir sobre la aprobación o cobro de créditos que conlleven conflicto de intereses. También están obligados a la confidencialidad con los asociados, a quienes se les ha aprobado o denegado créditos u otra operación financiera.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 10 de 26		

## **10. Otros incidentes considerados Conflictos de Intereses:**

- ✓ Cuando se obligue a las personas con las cuales la Cooperativa negocie, a que le otorgue algún beneficio personal o a terceros.
- ✓ Al adquirir compromisos en nombre de la Cooperativa, sin la debida autorización.
- ✓ Ningún empleado deberá estar relacionado en vínculo matrimonial, unión no matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con un Director del Consejo de Administración, Miembro de Junta de Vigilancia o Comités, Gerentes, Jefaturas o Personal de la Cooperativa.
- ✓ En los casos en que un miembro de la Comisión de Aplicación del Código de Conducta, esté involucrado en un incumplimiento al presente Código, esta persona deberá estar ausente en la sesión en donde se exponga tal situación.
- ✓ Cuando algún Director del Consejo de Administración, Miembros de Junta de Vigilancia o Comités, Gerentes, Jefaturas o Personal tenga inversiones o asociaciones con empresas que tengan relación directa con la Cooperativa y que sean:
  - a. Proveedores;
  - b. Contratistas; y
  - c. Otros servicios o actividades que generen lucro personal del empleado.

## **C) LOS MECANISMOS DE CONTROL Y MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS.**

Es responsabilidad de los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, Gerentes y Empleados en general de COMEDICA, que participen de forma activa en las decisiones de compra o que formen parte de un comité evaluador con carácter de influyente en la decisión de compra, el conocer y observar de manera cuidadosa la Política Sobre Conflictos de Intereses de COMEDICA.

### **1. Comisión de solución a Conflictos de Intereses**

Entendiéndose la complejidad de posibilidades y la delicadeza de los intereses, se formará para el caso, la Comisión de solución a Conflictos de Intereses que deberá estar integrada por las siguientes personas:

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 11 de 26		

- Un miembro del Consejo de Administración.
- Un miembro de la Junta de Vigilancia
- El Gerente General
- El Gerente Administrativo
- El Jefe del Departamento Jurídico
- El Jefe de la Unidad afectada y,
- El Oficial de Cumplimiento

La función de la Comisión de solución a Conflictos de Intereses será analizar el caso, de acuerdo a la documentación correspondiente y/o estudios realizados por el personal de la Institución o consultivos. Podrá estar presente en la discusión y/o aprobación, la o las personas involucradas en el conflicto, según sea determinado por la Comisión de solución a Conflictos de Intereses. Cualquier impase de la Comisión, será resuelto por el Presidente del Consejo de Administración de la Institución.

**2. La Comisión de solución a Conflictos de Intereses podrá, además, con base a los casos evaluados y resueltos:**

Ampliar, modificar o adoptar principios normativos que refuercen la operatividad efectiva de la presente política.

La comisión es responsable de emitir recomendaciones para adoptar las medidas organizativas necesarias para la prevención de la aparición de conflictos de intereses que puedan generarse.

Diseñar los programas formativos necesarios para informar adecuadamente a todo el personal de los procedimientos de actuación respecto a situaciones potencialmente generadoras de conflictos de intereses.

**D) FUNCIÓN CENTRALIZADA.**

Los conflictos de interés pueden tener impactos nocivos dentro de las organizaciones por lo que deben definirse responsabilidades y controles y delimitar quien es el responsable directo de los registros, informes y control de los incidentes catalogados como Conflictos de interés y centralizar el control de tal forma que esto sea tratado con la delicadeza y confidencialidad que amerita.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 12 de 26		

## **RESPONSABILIDADES:**

### **1- Consejo de Administración:**

Responsable de aprobar las modificaciones de la política de Conflicto de interés que forma parte del Código de Conducta

### **2- Oficialia de Cumplimiento:**

El departamento de Cumplimiento es el responsable de la implementación y mantenimiento de la política de Conflicto de Intereses y de la supervisión del funcionamiento de los procedimientos y las medidas establecidas para la prevención y gestión de las situaciones que se generen y es el área responsable de recibir los reportes y pasarlos a la Comisión de solución a Conflictos de Intereses

### **3- Jefe de áreas:**

Son los encargados de aplicar efectivamente los procedimientos y medidas y de comunicar las situaciones relevantes.

Para efectos de mantener documentados los Conflictos de intereses que se presenten en la entidad y llevar un control de los incidentes, se completará un formulario que deberá ser llenado por el jefe del departamento o área responsable donde se identificó el incidente.

### **4- Gerente General:**

Responsable de elaborar un informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de Conflicto de interés y operaciones con las partes relacionadas, el cual forma parte del Informe anual de Gobierno Corporativo.

## **E) CONTROL CENTRALIZADO DE CONFLICTO DE INTERESES:**

Cualquier persona que identifique un posible conflicto de interés será responsable de hacer llegar el reporte o caso identificado a la Oficialia de Cumplimiento en el formulario designado para tal efecto.

Los reportes de Conflicto de intereses estarán centralizados en la Oficialia de Cumplimiento independientemente de la agencia o departamento en que se presente el

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 13 de 26		

incidente, siendo esta el área designada por la entidad para este efecto y quien presentará los casos a la Comisión para su evaluación y posterior registro en el control de Conflicto de Intereses que se lleva, cumpliendo con lo especificado en esta política.

Se debe de guardar estricta confidencialidad de los eventos reportados.

Para todo conflicto de interés identificado se completará un formulario con información específica.

**La Oficialia de Cumplimiento ha definido un control en el cual registrará todos los Conflicto de interés de manera numerada y correlativa con los campos siguientes:**

- a) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés;
- b) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés;
- c) Fecha en la que se originó el conflicto;
- d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación;
- e) Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable;
- f) Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable;
- g) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación;
- h) Fecha de subsanación de conflictos de interés;
- i) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuere aplicable.

### **Pasos para reportar Conflicto de Interés:**

- 1- Identificación del Conflicto de Interés, el cual puede ser identificado por personal de la entidad de cualquier nivel.
- 2- Informar el Conflicto de Interés al Jefe del departamento o dependiendo del caso informarlo directamente a Oficialia de Cumplimiento.
- 3- Llenado de formulario por Jefe de departamento o Cumplimiento
- 4- Reporte a Oficial de Cumplimiento, mediante entrega de formulario según sea el caso
- 5- Oficial de Cumplimiento recibe formulario o lo completa y lo presenta a Comisión de Solución de Conflicto de Interés para análisis.
- 6- Registro de Conflicto de Interés en el control correspondiente por parte de Oficialia de Cumplimiento.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 14 de 26		

Considerando la delicadeza de algunos incidentes el reporte del Conflicto de interés se podrá hacer directamente a la Oficialía de Cumplimiento, inicialmente por correo electrónico, llamada, de manera personal o de una vez por medio del formulario, quien una vez recibida la notificación se comunicará con la persona que realizó el reporte para posible llenado del formulario o entrevista para ampliar detalles del caso.

## **F) INFORMES DE CONFLICTOS DE INTERESES Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA:**

El Oficial de Cumplimiento presentará semestralmente al consejo de administración los siguientes informes:

- ✓ Informe y control de todos registros de conflicto de intereses generados en el semestre.
- ✓ Se podrá realizar informes en cualquier momento antes del semestre en caso de considerarse necesario, dependiendo de la complejidad del caso y delicadeza de evento.
- ✓ Se presentará de igual forma cada seis meses informe del Cumplimiento de las políticas y de los controles de conflicto de intereses para que se consideren mejoras o mantener política y controles existentes.

Las actualizaciones a la política de Conflicto de Interés se realizarán en cualquier momento que se considere necesario, contando siempre con la autorización del consejo de administración, para su vigencia.

## **CAPITULO III**

### **RIESGO EN LOS NEGOCIOS**

La Cooperativa efectuara negocios de giro financiero como créditos, depósitos y otros. En atención a su complejidad, magnitud y naturaleza, la realización de dichos negocios dependerá de su viabilidad financiera, económica, técnica, comercial y ambiental, por lo que dicha aprobación no deberá estar influenciada por vinculaciones de carácter familiar, comercial, político o de amistad.

El análisis de las operaciones se efectuará en forma profesional, en cumplimiento a leyes, políticas, reglamentos y normas que sean aplicables a la naturaleza de la operación, a fin de garantizar los intereses de los asociados y de la Cooperativa.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 15 de 26		

Los empleados y miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal están obligados a seguir los procedimientos que tomen en cuenta los riesgos operativos, de crédito, de liquidez, etc., de conformidad a los procedimientos y técnicas que sirven de guía para aprobar o rechazar un negocio.

Además de las disposiciones que la Cooperativa haya adoptado con objeto de eliminar o minimizar los riesgos, es prudente ser cuidadoso en las operaciones que podrían incumplir la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, Normas que haya emitido la Superintendencia del Sistema Financiero o el Banco Central de Reserva de El Salvador.

## CAPITULO IV

### CUMPLIMIENTOS LEGALES

COMEDICA DE R.L, como entidad sujeta a supervisión por parte del Estado y en virtud de lo que establece la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero en su Art. 35, está sujeta a:

#### **Manipulación y Abuso del Mercado**

Los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y en general el Personal de COMEDICA DE R.L, de acuerdo a sus facultades, deberán conducir sus negocios, actos y operaciones cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta, actuar con la diligencia debida, estando obligados a cumplir y a velar porque no existan conductas que puedan implicar la manipulación o abuso del mercado.

#### **Uso de Información Privilegiada**

Por su importancia para la seguridad de la Cooperativa y sus asociados, el equipo e información utilizada por miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y el Personal, deberán ser considerados como secretos profesionales y confidenciales, por tanto, es obligación de todos protegerla.

La contabilidad de la Cooperativa se rige por normas nacionales e internacionales, por lo que debe mostrar en forma real tanto los ingresos como los gastos. No se permitirá ninguna alteración en los registros contables, que impliquen encubrimiento de pagos o manipulación de las cuentas para mostrar resultados financieros no apegados a la realidad. Por lo anterior, se espera que los empleados de las áreas operativas que intervienen en el proceso de contabilización de transacciones, mantengan en todo momento conductas honestas, objetivas y leales.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 16 de 26		

Los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal de la Cooperativa, que divulguen o revelaren cualquier información de carácter reservado sobre las operaciones de la Cooperativa o sobre los asuntos comunicados a ella, a manera de ejemplo: Llaves y claves, bases de información de asociados y clientes, depósitos, captaciones y manejo de cuentas de los asociados y clientes, las operaciones de solicitud y otorgamiento de préstamos, tarjetas de crédito y débito, y los riesgos que pueden impactar en la reputación o seguridad de la Cooperativa; o se aprovechen de tales informaciones para su lucro personal o de terceros, incurrirán en responsabilidad de daños y perjuicios, sin perjuicio de las sanciones penales que pudieren corresponderles. No están comprendidas en este caso, las informaciones que requieran los tribunales judiciales, la Fiscalía General de la República, la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requiera en procesos de fiscalización, así como las demás autoridades en el ejercicio de sus atribuciones legales, ni el intercambio de datos confidenciales entre bancos con el objeto de proteger la veracidad y seguridad de sus operaciones, ni las informaciones que corresponda entregar al público según lo dispone la Ley y las que se proporcionen a la Superintendencia en relación al servicio de información de créditos.

Queda prohibido a los empleados de la Cooperativa que tengan relación directa con la solicitud y otorgamiento de créditos, manipular la información financiera de los asociados y clientes, los estudios técnicos que se les requieran a los peritos valuadores de los inmuebles que se pretenden dar en garantía.

Así también es prohibido a todo el personal de la Cooperativa, brindar la información de los asociados e incluso de los asociados fallecidos, a familiares o terceras personas que no se encuentren debidamente autorizados o acreditados para solicitarla y recibirla, este alcance llega incluso a las personas que se encuentran en trámites legales de aceptación de herencia.

Es responsabilidad de todo el personal de la Cooperativa, mantener segura toda información referente a los asociados, basándose en la confianza depositada por estos y respetando su privacidad.

## **CAPÍTULO V**

### **RELACIONES CON ASOCIADOS Y PROVEEDORES**

La Cooperativa es una institución de servicio al cliente, donde los asociados depositan su confianza en la capacidad y honradez que la caracteriza, esto implica un serio compromiso, por lo que cada empleado debe cumplir con los siguientes puntos:

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 17 de 26		

- Proporcionar un trato justo, sin discriminación o engaño, basados en el cumplimiento de regulaciones legales tales como: la Ley de Protección al Consumidor, así como las Normas Para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros, emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Aumentar la confianza y seguridad de los asociados actuales y potenciales.
- Atender a todos los asociados con igual respeto y consideración, la atención esmerada y el servicio al cliente es una norma general de conducta para los empleados de la Cooperativa.
- Los empleados de la Cooperativa que tengan bajo sus funciones decisiones de compra de bienes o contratación de servicios, no deberán utilizar sus cargos para solicitar o recibir obsequios o donaciones, en dinero o en especie, ya sea para él o para otra persona relacionada. En todo caso, las compras y contrataciones deberán sujetarse a las normas adoptadas por la Cooperativa en esa materia.

Cuando un asociado, proveedor o deudor le ofrezcan a un empleado en forma directa o indirecta una gratificación para efecto que realice o ejecute un acto contrario a los intereses de la Cooperativa, éste deberá negarse con firmeza a lo propuesto e informar a su jefe inmediato.

## **CAPÍTULO VI**

### **RELACIONES INTERPERSONALES CON JEFES Y COMPAÑEROS**

Entre los empleados de la Cooperativa debe existir un espíritu de colaboración y de respeto mutuo, por lo tanto en sus relaciones interpersonales deben observar lo siguiente:

- Es parte de sus obligaciones prestar ayuda a otros compañeros en el aprendizaje de su puesto de trabajo, cuando así se le solicite.
- No debe subestimar a sus compañeros, ni dirigirse a ellos en forma impropia.
- El trato con sus jefes debe ser cortés, de respeto y de apoyo en las labores que se realizan.
- Evitar relacionarse con personas de conducta social dudosa y que en algún momento puedan perjudicar su imagen.
- Atender las llamadas telefónicas con amabilidad y prontitud.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 18 de 26		

- Evitar usar el teléfono para asuntos particulares, excepto por emergencia.
- Colaborar y comportarse adecuadamente en todas las actividades sociales, culturales y deportivas que la Institución organice, así como en las que se participe externamente en representación de la Cooperativa.
- Si no está autorizado, evitar tratar temas como: políticas propias de la Cooperativa, tasas de interés, costos, nombres de clientes, montos de depósitos y cualquier otra información confidencial que pueda perjudicar las actividades de la Cooperativa.
- Todo empleado de la Cooperativa tiene que respetar y atender todo lineamiento girado por las Jefaturas o Gerencias, en especial cuando devienen de mandato de la Ley, absteniéndose de evitar o saltarse los cumplimientos legales para obtener de forma más rápida el pago de prestaciones, comisiones y otros por las labores que desempeñan.
- Todo empleado de la Cooperativa que tenga relación directa de negocios con los asociados para colocar los productos financieros de la Cooperativa, tiene prohibido sugerirle a los asociados que soliciten las formalizaciones de los mismos por medio de subterfugios legales o recomendarle la omisión de pagos de impuestos, servicios complementarios, brindados por entidades gubernamentales necesarios para la realización de su operación financiera.
- De igual forma cuando el personal participe en seminarios o eventos externos, deberá abstenerse de hacer comentarios negativos sobre la Cooperativa o que tengan relación con inconformidades personales, a fin de no deteriorar su propia imagen y de la Cooperativa.

## CAPITULO VII

### COMPORTAMIENTO Y CONOCIMIENTO DE EMPLEADOS

La Cooperativa brindará a todos sus empleados un ambiente de trato armónico, seguro, respetuoso, agradable, optimista y productivo; siendo responsabilidad de cada uno, colaborar en eliminar acciones o circunstancias que desmejoren el ambiente de trabajo.

Los empleados deben tratar a sus compañeros con respeto, consideración, evitando la murmuración y manteniendo un ambiente de franqueza y sinceridad en sus

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 19 de 26		

actuaciones. Es ético expresarse con sinceridad, evitando comentarios con terceros para evitar la comunicación informal.

Debe valorarse como una grata oportunidad, el poder trabajar en equipo, procurando mantener conductas que propicien la armonía, colaboración mutua y empatía entre los empleados.

Con el propósito de velar por la conservación de la más alta calidad moral de los empleados de la Cooperativa, éstos serán seleccionados cuidadosamente tomando en cuenta los hábitos, costumbres y nivel de vida, luego de ser contratados se verificará cambios de conducta y actitudes sospechosas.

A continuación se presentan algunas señales de alerta sobre un empleado, que su jefe inmediato o sus compañeros, están obligados a prestar atención y efectuar la debida diligencia correspondiente:

- Oposición a cambios de puesto de trabajo y funciones;
- Lujos que no podría mantener con su salario;
- Descenso considerable del nivel de vida y aumento de deudas;
- Frecuentes ausencias injustificadas; y
- Inestabilidad emocional manifiesta.

## **CAPITULO VIII**

### **PREVENCION DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO**

En el desarrollo de sus actividades, los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerentes, Jefaturas y Personal de la Cooperativa, independientemente de su cargo, están obligados a conocer, comprender y aplicar la Ley Contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como lo descrito en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero, Activos y Financiamiento al Terrorismo, así como también prestar la debida atención a las capacitaciones del mismo.

Además deberán reportar toda situación inusual de la cual tengan conocimiento, y mantener estricta confidencialidad con las actuaciones que se desarrollen en la materia, las cuales deberán regirse con criterio profesional obviando en todo momento consideraciones personales.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 20 de 26		

Para prevenir el lavado de dinero, es necesario el cumplimiento de las políticas establecidas para el conocimiento del cliente, que requieren obtención de la información completa del cliente, la procedencia de los fondos con los cuales realiza transacciones de y hacia la Cooperativa, así como la actualización periódica y sistemática de esta información.

## **CAPÍTULO IX**

### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y SECRETO BANCARIO DE ASOCIADOS Y DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA**

Toda información que esté relacionada con los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Asociados, Clientes, Gerentes, Jefaturas y empleados actuales o que ya no trabajan en la Cooperativa, así como Proveedores, se considera confidencial, lo cual significa que en el desarrollo del trabajo se puede tener acceso a este tipo de información, por lo tanto no se debe utilizar para cualquier propósito que no sea una actividad propia de la Cooperativa.

Cuando el empleado se retire de su puesto de trabajo durante el día o al final del mismo, debe asegurarse de no dejar información confidencial en sitios fácilmente accesibles; toda la información debe ser guardada bajo llave y el computador debe ser apagado y protegido con clave.

Existen en la Cooperativa propiedades intelectuales, que incluye políticas y estrategias de trabajo, programas de computadoras, diseño y contenido de formularios y documentos, etc., que deben ser respetados y en ningún momento revelado o discutido con personas ajenas a los puestos donde se utiliza, o con personas fuera de la Cooperativa.

El incumplimiento a estos enunciados, se considerarán como una falta, por lo tanto se aplicarán las acciones disciplinarias establecidas en este Código.

## **CAPITULO X**

### **SEGURIDAD INFORMATICA**

Cualquier operación que se efectúe bajo una clave personal queda registrada como realizada por el usuario asignado al uso de esa clave.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 21 de 26		

La identificación de quien opera los sistemas de información es preservada en registros de Auditoría.

La clave es privada, confidencial e intransferible, la cual no deberá ser divulgada bajo ningún concepto.

Los usuarios deben:

Identificarse ante cualquier sistema, con su clave personal de acceso secreta.

Deberá cambiar de clave ante cualquier duda o sospecha de que otra persona pudiera conocerla.

Asimismo deberá efectuar el cierre de usuario una vez terminada de usar la computadora, bajo ningún concepto se podrá omitir este paso, dado que otra persona podría utilizar la computadora con su identificación.

Tanto el correo electrónico como el Internet son herramientas que COMEDICA DE R.L. brinda a su personal con fines laborales, por lo que queda prohibido enviar correos electrónicos masivos, ofensivos y con vocabulario inapropiado; así como también el uso indebido de Internet.

## **CAPITULO XI ACTIVOS DE LA COOPERATIVA**

Todo el personal deberá cuidar y respetar las instalaciones, bienes y documentos de la Cooperativa, que les han sido asignados o proporcionados como medios de trabajo, para el eficiente cumplimiento de sus obligaciones.

Es necesario proteger y conservar adecuadamente los activos de la Cooperativa, así como utilizarlos para los fines previstos. Se espera que cada empleado mantenga limpio y ordenado su escritorio, mesas, archivador y todas las áreas de trabajo de su alrededor.

La Cooperativa provee de las herramientas de trabajo para mejorar la productividad de los empleados como, por ejemplo: teléfonos, computadoras, escritorios, sillas, acceso a Internet, etc.

El propósito de esta política es asegurar que estas herramientas sean utilizadas adecuadamente.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 22 de 26		

Los empleados no deberán utilizar las herramientas de comunicación electrónica en beneficio personal, por ejemplo, manejo de un negocio o para cualquier otra actividad personal.

Los teléfonos de la oficina están destinados para uso de las actividades de la Cooperativa. Las llamadas personales que se reciben o efectúan los empleados, deberán ser de corta duración y si es posible efectuarse en horas no laborales.

## CAPITULO XII

### PRACTICAS PROHIBIDAS

Corresponde a situaciones que por sus características son altamente susceptibles de generar conflicto de intereses, ambiente desagradable y hostil, inseguridad física y emocional. Por tal razón se considera que, para mantener la transparencia y un clima laboral agradable, ningún miembro del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerencias, Jefaturas o empleados deberán practicar lo siguiente:

#### **Relaciones sentimentales.**

Dicha situación se considera falta grave dentro de la Cooperativa, debido a que puede generar situaciones indeseables como las siguientes: encubrimiento, degeneración del clima laboral, pérdida del respeto, conflicto de intereses, desatender sus obligaciones, daños morales entre otros. Asimismo, puede facilitar estafas, sustracciones, mal uso de los recursos, mala atención a los asociados y cliente interno y mala imagen de la institución.

Asimismo, se consideran prácticas prohibidas las siguientes:

- Ingerir bebidas embriagantes, así como enervantes en el interior de la Cooperativa, durante su jornada, misión de trabajo o reuniones; así como también presentarse a trabajar en estado de ebriedad.
- Realizar reuniones o manifestaciones públicas de carácter político partidista o religioso dentro de la Cooperativa.

#### **Acoso en el lugar de trabajo:**

Se prohíben las actitudes de acoso o intimidación, tanto de índole sexual, laboral como de cualquier tipo. El acoso es totalmente incompatible con la tradición de respeto a la dignidad y profesionalidad.

El propósito de esta política es asegurar que todos estén libres de situaciones que interfieran con su trabajo, o que pueda crear un ambiente hostil.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 23 de 26		

Se establece que existe acoso sexual, cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Solicitud de favores sexuales.
- Gestos obscenos.
- Exponer revistas, calendarios o afiches de contenido sexual gráfico.
- Enviar correos electrónicos, o dejar mensajes en la grabadora telefónica con contenido sexual explícito.
- Conductas de naturaleza sexual verbal o físicas tales como expresiones relacionadas con la apariencia física, invitaciones indecorosas, bromas vulgares, conversaciones de la vida sexual propia o de alguien más.

### **Violencia en el lugar de trabajo:**

Un compromiso de COMÉDICA es proveer de un lugar de trabajo seguro a los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerencias, Jefaturas y Personal, por lo tanto, es necesario que se utilice criterio racional para evitar involucrarse en una confrontación física y verbal con personas potencialmente violentas, así como identificar e informar situaciones de peligro potencial.

Para la Cooperativa es importante conocer cualquier tipo de riesgo en las Instalaciones, por lo que se considera importante que sea reportado, para lo cual se tomarán las acciones correctivas pertinentes.

Se consideran actos de violencia los siguientes:

- Demostraciones de hostilidad evidente.
- Amenazas o lenguaje amenazador.
- Reacción a cualquier situación de trabajo, con una actitud antagónica.
- Reacción exagerada o severa al cumplimiento de las políticas y procedimientos de la Cooperativa.
- Intentos de sabotaje del trabajo a un área o compañero de trabajo.
- Irrespeto ante terceras personas.

## **CAPITULO XIII**

### **CERTIFICACION DE LECTURA AL CODIGO DE CONDUCTA**

Este Código de Conducta es un complemento al Contrato de Trabajo, por lo que anualmente y al momento de ser contratados, los empleados deberán firmar un formulario que certifique lo siguiente:

- Han leído el Código de Conducta.
- Lo han comprendido.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 24 de 26		

- Están dispuestos a cumplirlo.

Para el caso de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comités, anualmente se les capacitará y certificará lo antes descrito.

## CAPITULO XIV

### SANCIONES AL INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE CONDUCTA

Cualquier incumplimiento a lo normado en este Código, generará las siguientes acciones disciplinarias:

Miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comités:

- a) Amonestación verbal por el Presidente del Consejo de Administración;
- b) Amonestación por escrito por parte del Consejo de Administración;
- c) Otros que el Consejo de Administración considere pertinente.

Empleados:

- a) Amonestación verbal por el jefe inmediato.
- b) Amonestación por escrito, a través de una Acción de Personal, con copia al expediente.
- c) Suspensión de un día sin goce de sueldo más el séptimo día, según lo define el Código de Trabajo y Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa;
- d) Terminación del Contrato;
- e) Acción Judicial, en caso de falta tipificada de acuerdo a las leyes de la República.

Quienes tengan conocimiento o sean afectados por situaciones que vulneren su integridad y no estén descritas en el presente Código de Conducta, deberán informarlo a la dirección de correo electrónico: [aplicacioncodigodeconducta@comedica.com.sv](mailto:aplicacioncodigodeconducta@comedica.com.sv).

Asimismo la Cooperativa, consciente que pueden surgir parejas que compartan una relación amorosa, formal o informal, define las acciones disciplinarias siguientes:

Miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comités:

Se les aplicará las sanciones descritas en el segundo párrafo de este Capítulo.

Empleados:

1. Amonestación verbal.
2. Amonestación escrita con copia al expediente.
3. En caso de reincidencia manifiesta, se prescindirá de los servicios de uno de la pareja, a criterio de la o las Gerencias de Área, según corresponda.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 25 de 26		

4. Si la pareja contrae matrimonio, o se da unión no matrimonial, uno de los dos tendrá que renunciar a su trabajo, según convengan entre ellos.
5. Si se tuviese conocimiento de actos inmorales dentro de las instalaciones de la Cooperativa o en misiones de trabajo, se aplicará las sanciones establecidas en este Código de Conducta.

Queda estipulado que las anteriores sanciones no están exentas de la responsabilidad administrativa que por incumplimiento a las funciones de su cargo puedan generarse, en virtud de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en la calidad personal del miembro del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerencias, Jefaturas y Personal de la Cooperativa, para lo cual desde ya exoneran a COMEDICA DE R.L. de este tipo de responsabilidad, mediando al menos las advertencias correspondientes a que de lugar.

## CAPITULO XV

### COMISIÓN DE APLICACIÓN DEL CODIGO DE CONDUCTA

COMEDICA DE R.L. en la búsqueda de una mayor efectividad del cumplimiento del presente Código de Conducta, ha establecido una Comisión la cual está integrada por las siguientes personas:

Presidente de Consejo de Administración  
Gerente General  
Oficial de Cumplimiento

Los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Gerencias, Jefaturas y Personal, podrán realizar sus consultas o denuncias de posibles incumplimientos al presente Código de Conducta al correo electrónico [aplicacioncodigodeconducta@comedica.com.sv](mailto:aplicacioncodigodeconducta@comedica.com.sv); el cual ha sido diseñado específicamente para tal fin. Dicho correo está direccionado al Oficial de Cumplimiento y Gerente General.

Una vez recibida la consulta o denuncia, se evaluará la relevancia del caso para definir la necesidad de convocar a la comisión, para efectos de iniciar los procesos que permitan responder las consultas o constatar lo denunciado y tomar las acciones correspondientes. Será un compromiso llevar a cabo el tratamiento formal de todas las consultas o denuncias recibidas, buscando en todos los casos la solución de los mismos.

Código: GR-CA-C-001	Código	
Fecha de revisión: 06/01/2020	Código de Conducta	
Versión: 05		
Página 26 de 26		

Aprobado por el Consejo de Administración en fecha: 21 de marzo de 2011 acta N° 1757.

Modificación aprobada por el Consejo de Administración, en fecha 17 de marzo de 2014, Acta N°1916.

DATOS DE APROBACIÓN		
Descripción	Elaborado	Aprobado
<b>Cargo</b>	Oficial de Cumplimiento	Consejo de Administración
<b>Nombre</b>	Oscar Alfredo Laínez Montoya	Consejo de Administración
<b>Fecha</b>	06/01/2020	06/01 /2020
<b>Acta</b>	N/A	2255

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Acta N°	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio
04	2126	02/10/2017	Actualización General de todo el documento
05	2255	06/01/2020	Actualización de capítulo II Conflicto de intereses