



ACUERDO N.º 65 DE 2021
MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Código: GE-M-02

Versión: 01

Fecha: 28-06-2021

MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO



Yalí, Junio 28 de 2021

Por el cual se aprueba el Manual de Ética y Buen Gobierno de la Cooperativa

El Consejo de Administración de la Cooperativa Suyá, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que es responsabilidad del Consejo de Administración, proferir los actos administrativos necesarios para el normal desarrollo del objeto social de la Entidad;

Que tiene por objeto el presente Acuerdo, la aprobación e implementación del Manual de Ética y Buen Gobierno de la Cooperativa SUYA, el cual recoge las disposiciones establecidas en el Estatuto de la misma, en materia de ética y buen gobierno, acorde con el Decreto 962 de 2018 y las normas consagradas en las Circulares Básica Jurídica y Básica Contable y Financiera, expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, al igual que los principios y valores que predica el Cooperativismo.

Que en mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Ética y Buen Gobierno de la Cooperativa SUYA, cuyo texto se adjunta al presente Acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO. VIGENCIA: El Manual de Ética y Buen Gobierno tiene vigencia a partir de su aprobación. Una vez surtida su aprobación, debe ser publicado y socializado con los diferentes estamentos de la Cooperativa, por los medios que resulten más adecuados para ello.

El presente Acuerdo del Consejo de Administración es aprobado según consta en Acta de dicho Organismo N.º 888 del 28-06-2021.

Publíquese, comuníquese y cúmplase



JULIAN FERNANDO ÁLVAREZ P.
Presidente Consejo A.



MARCELA ORREGO BARRIENTOS
Secretaria General

TABLA DE CONTENIDOS MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

NUMERAL	CONTENIDOS	PÁGINA
	INTRODUCCIÓN	
	SECCIÓN I. GENERALIDADES - MARCO INSTITUCIONAL	
	CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	
1	OBJETIVO	
2	MARCO LEGAL	
2.1.	Nacional	
2.2.	Internacional	
3	POLITICAS DEL BUEN GOBIERNO EN LA COOPERATIVA SUYA	
4	GLOSARIO	
	CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL	
1	NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD	
2	OBJETO SOCIAL DE LA COOPERATIVA	
3	FILOSOFÍA Y ACTUACIÓN CORPORATIVA	
4	RESPONSABILIDADES	
4.1	Generales	
4.2.	Sociales	
	SECCIÓN II. DISPOSICIONES ÉTICAS	
	CAPITULO I. PRINCIPIOS Y VALORES	1
1	PRINCIPIOS Y VALORES COOPERATIVOS	2
1.1.	VALORES COOPERATIVOS	
1.2.	PRINCIPIOS	
2.	CONDUCTAS QUE CARACTERIZAN NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS.	
2.1.	Principios Generales De Conducta	
2.2.	Cumplimiento De Principios	
2.3.	Atribuciones Crediticias	
2.4.	Atribución En Los Gastos	
2.5	Conductas Prohibidas	

NUMERAL	CONTENIDOS	PÁGINA
	CAPÍTULO II. NORMAS APLICABLES A NUESTRO ACCIONAR COTIDIANO	
1	COMPROMISO CON LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	
1.1	Misión	
1.2.	Visión	
1.3.	Estilo De Gobierno	
2	RESPECTO POR LA IMAGEN CORPORATIVA	
2.1.	Valores Empresariales	
2.2.	Respeto De La Imagen Corporativa	
3	RESPONSABILIDAD SOCIAL	
3.1.	Compromiso Con Los Grupos De Interés	
4	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	
	CAPÍTULO III. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	
1	CORRUPCIÓN Y FORMAS EN QUE ESTA SE MANIFIESTA	
2	MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN	
3	ÉTICA EN LAS RELACIONES COMERCIALES	
4	ÉTICA EN LAS RELACIONES CON LAS ENTIDADES DEL ESTADO	
5	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
6	PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	
7	TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL	
8	TRANSPARENCIA EN LAS COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	
	CAPÍTULO IV. CONFLICTOS DE INTERÉS Y PROHIBICIONES	
1	CONFLICTO DE INTERÉS	
1.1.	Definición De Conflicto De Interés	
1.2.	Situaciones Generadoras De Conflicto De Interés	
1.3.	Declaración De Conflicto De Interés	
1.4.	Resolución	
2	PROHIBICIONES	
2.1.	Prohibiciones A Empleados Y Administradores	
2.2.	Prohibiciones A Empleados	
2.3	Prohibiciones Institucionales	
	SECCIÓN III. DISPOSICIONES DE BUEN GOBIERNO	
	CAPÍTULO I. GOBIERNO CORPORATIVO	
1	ÓRGANOS DE GOBIERNO Y CONTROL	

NUMERAL	CONTENIDOS	PÁGINA
2	ASOCIADOS	
3	DELEGADOS	
	CAPÍTULO II. ROLES Y RESPONSABILIDADES	
1	ASAMBLEA GENERAL	
1.1.	Reuniones	
1.2.	Suspensiones	
2	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
2.1.	Planificación de la agenda	
2.2.	Información para el Consejo de Administración	
2.3	Evaluación y Aprobación de la gestión	
2.4.	Independencia Frente a la Gerencia	
3	EL GERENTE O REPRESENTANTE LEGAL Y SU SUPLENTE	
3.1.	Información Gerencial	
4	JUNTA DE VIGILANCIA	
4.1.	Planificación de la agenda	
4.2.	Independencia con los órganos de administración	
4.3.	Independencia frente a la Gerencia	
5	REVISORÍA FISCAL	
5.1.	Compromisos de la Cooperativa con la Revisoría Fiscal	
5.2.	Responsabilidades de la Revisoría Fiscal	
6	COMITÉS AUXILIARES	
	CAPÍTULO III. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
1	SELECCIÓN Y GESTIÓN DE DESEMPEÑO	
2	POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
	CAPÍTULO IV. GESTIÓN Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
1	INFORMACIÓN PERMANENTE A LOS ASOCIADOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	
2	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	
3	ASPECTOS OBJETO DE REVELACIÓN	
4	PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	
5	POLÍTICAS RELACIONADAS CON DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	
6	REVELACIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL ESTATAL.	
7	CANALES DE INFORMACIÓN	
	CAPITULO V. TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	

NUMERAL	CONTENIDOS	PÁGINA
	- PQR	
1	PLAZOS PARA RESOLVER UNA PQR	
2	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS QUEJAS PRESENTADAS	
3	ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU TRAMITE	
4	MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	
4.1.	Conciliación	
4.2.	Carácter no transigible de las sanciones	
	CAPÍTULO VI. RÉGIMEN SANCIONATORIO	
1	POLÍTICAS GENERALES PARA EL RÉGIMEN SANCIONATORIO	
2	PROCEDIMIENTO PARA IMPONER SANCIONES POR FALTAS AL MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
3	GRADUALIDAD DE LAS SANCIONES	
3.1.	Atenuantes	
3.2.	Agravantes	
	CAPÍTULO VII. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - GESTIÓN DEL RIESGO	
1	EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
1.2.	Comité de Auditoría	
2	CULTURA DE GESTIÓN DEL RIESGO	
2.1.	Sistema Integrado de Administración de Riesgos SIAR	
2.2.	Nuevos mercados y productos	
	SECCIÓN IV. DISPOSICIONES FINALES	
1	CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
2	DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE INTEGRAL DEL MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
3	MODIFICACIONES	
4	VIGENCIA	



ACUERDO N.º 65 DE 2021
MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Código: GE-M-02

Versión: 01

Fecha: 28-06-2021

MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de la Misión y la Visión de la Cooperativa SUYA está fundamentado en la práctica de los valores y principios cooperativos, fomentando entre sus Asociados una gestión adecuada de gobierno. En atención a lo anterior, en la Asamblea del año 2020, se introdujeron a los Estatutos cambios que acogían las disposiciones establecidas en el Decreto 962 de junio de 2018, estableciendo las reglamentaciones generales en materia de Buen Gobierno, reafirmando el compromiso de asegurar el respeto a los derechos de todos sus Asociados y demás grupos de interés, lo que permite garantizar el cumplimiento de los valores corporativos, alineando el plan de acción y su visión estratégica a un comportamiento ético, ejecutando su objeto social de forma segura y atendiendo la legislación vigente.

De acuerdo con lo anterior, se establece el presente Manual de ética y buen gobierno que recoge las disposiciones establecidas en el Estatuto, las normas consagradas en las circulares básica jurídica y básica contable y financiera expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como las disposiciones legales en materia de prácticas de buen gobierno.

SECCIÓN I. GENERALIDADES - MARCO INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVO

El Manual de Ética y Buen Gobierno complementa y reglamenta el conjunto de normas actuales de la Cooperativa SUYA, estableciendo principios y reglamentaciones internas para garantizar las gestiones, relaciones y actividades bajo los principios Cooperativos, plasmando todas las reglas y conductas en aras de su buen desempeño, salvaguardando la integridad de sus acciones, así como la protección de su Asociados y de cada uno de los grupos de interés, bajo un sistema de control que asegure transparencia, democracia y confianza de los Asociados, Directivos y sus partes relacionadas.

2. MARCO LEGAL

2.1. Nacional.

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

2.2. Internacional

- Declaración de Principios y valores, ACI de las Américas.
- El Comité de Basilea en el año 2015, emite una serie de recomendaciones para Orientación de los principios de gobierno corporativo para bancos.

3. POLITICAS DEL BUEN GOBIERNO EN LA COOPERATIVA SUYA

- a) Atendiendo los principios y fundamentos del cooperativismo, la Cooperativa SUYA orienta sus acciones bajo preceptos éticos, humanísticos y financieros, que permitan atender las necesidades de sus Asociados y su entorno social, promoviendo prácticas de democracia, apoyo, promoción y responsabilidad social y ambiental.
- b) Busca no sólo ser reconocida por su gestión económica sino, por el servicio del bien común, la promoción del interés público y de la función social, que promueve y mantiene un proyecto empresarial que genere riqueza e impacto en la comunidad de su radio de acción.
- c) Su enfoque económico social, busca la prestación de servicios financieros que permitan la riqueza colectiva y obtener una rentabilidad social a través de programas sociales para el bienestar de la población donde la Cooperativa tiene injerencia.
- d) Concibe la educación Cooperativa, solidaria y financiera como un proceso continuo y permanente que busca formar la base social, buscando el relevo generacional de los órganos de administración y control, para garantizar la gobernabilidad institucional y el cumplimiento de la formulación estratégica.
- e) Promueve y proporciona espacios para la democracia como principio fundamental del cooperativismo y la participación como mecanismo que lo efectiviza con estrategias que construyan los soportes necesarios para garantizar su ejercicio.
- f) Promueve la descentralización política para estimular la participación de la base social, teniendo en cuenta el criterio de mayorías y de proporcionalidad en la representación y las necesidades específicas, mediante estrategias como elección de delegados, reuniones zonales, entre otras.
- g) Establece estrategias para lograr la presencia activa de los niños y los jóvenes en el proyecto cooperativo.

4. GLOSARIO

- **Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades que, a manera de compromiso ético, buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.
- **Ética:** Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el buen gobierno, deben ser cumplidos en el ejercicio de la actividad financiera.
- **Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar

para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

- **Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a) Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos (eficiencia); b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular (integridad); y c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos (transparencia).
- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales la Cooperativa tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Misión:** Definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo a las características de cada ente público.
- **Visión:** Establece el deber ser de la Cooperativa SUYA en un horizonte de tiempo, de conformidad con lo señalado en el artículo 109 del Estatuto, relacionada con el plan de desarrollo de la entidad.
- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.
- **Valor Ético:** Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.
- **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **Sistema de control interno.** Conjunto de reglas y controles que rigen la estructura organizativa y operativa del banco, incluidos procesos de notificación y las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.

CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL

1. NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

La Cooperativa SUYA - COOPSUYA es un Organismo Cooperativo especializado cuya función principal consiste en adelantar la actividad financiera exclusivamente con sus Asociados, fundada el 6 de enero de 1.964 y cuyo nombre representa las iniciales de la Sociedad Uconalista de Yalí Antioquia "SUYA", es una organización sin ánimo de lucro de responsabilidad limitada, de número de Asociados y patrimonio social variable e ilimitado, regida por los principios y valores universales y la doctrina Cooperativa, el derecho colombiano y las normas que regulan la actividad financiera.

Cuenta con la autorización para el ejercicio de la actividad financiera, mediante Resolución No. 452 del 13 de junio de 2003, proferida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, y cuenta con seguro de depósitos a través del FOGACOOP.

La Cooperativa SUYA se ha constituido en una entidad representativa del municipio de Yalí y las zonas del Nordeste y Bajo Cauca Antioqueños; se puede decir que es un patrimonio para toda la comunidad Yaliseña, por lo cual sus Directivos son conscientes del compromiso que tienen con el crecimiento y consolidación de la entidad en beneficio de sus Asociados, Empleados, comunidad en general, la región y el país.

2. OBJETO SOCIAL DE LA COOPERATIVA

COOPSUYA tiene como objeto, el ejercicio de la actividad financiera con sus Asociados, consagrada en la Ley, con el fin de contribuir en el mejoramiento social, cultural y económico de sus Asociados y de la comunidad, fomentando la solidaridad y la ayuda mutua con base en el esfuerzo propio y el aporte de recursos de sus Asociados.

Para el desarrollo de su objeto social, COOPSUYA fomentará la aportación periódica de sus Asociados con destino a incrementar el capital social de la Cooperativa, lo que permitirá con la captación de recursos, otorgar créditos a sus Asociados y beneficios sociales a través de la redistribución de sus excedentes.

3. FILOSOFÍA Y ACTUACIÓN CORPORATIVA.

- a) **Confianza:** Hablamos y actuamos con la verdad, cumpliendo siempre nuestros compromisos.

- b) **Servicio:** Nuestro compromiso es ofrecer soluciones oportunas para satisfacer las necesidades de nuestros Asociados.
- c) **Respeto:** Nuestra prioridad es el trato amable y digno para las personas.
- d) **Compromiso:** Con integridad, buena disposición y entrega trabajamos en equipo por el crecimiento de la Cooperativa, el buen servicio a nuestros Asociados y la sostenibilidad ambiental.
- e) **Innovación:** Evolucionamos día a día, contribuyendo al crecimiento y competitividad de la entidad.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Generales.

- a) **Responsabilidad económica.** Es la base de la salud material y económica de la Cooperativa. Por medio de ésta se realizan propuestas técnicas y válidas para la distribución de sus excedentes y optima utilización de sus recursos.
- b) **Responsabilidad legal.** Cumplimiento de todo aquello que está reglado normativamente. Por medio de ésta se realiza la implementación de políticas, procedimientos y responsabilidades a nivel empresa, de obligatorio cumplimiento para todos los involucrados.
- c) **Responsabilidad social.** Es el impacto que la Cooperativa muestra ante sus decisiones y actividades ocasionadas en la sociedad, mediante la aplicación de sus valores, pilares estratégicos, comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible.
- d) **Responsabilidad intelectual.** Es el deber de poner a disposición sus conocimientos e intelecto para que desde criterios técnicos se cumpla con el Direccionamiento Estratégico de la Cooperativa, teniendo una gestión y participación en la toma de decisiones.

4.2. Sociales

- a) **Responsabilidad social empresarial.** Los órganos colegiados de dirección y control deberán estar siempre prestos para determinar y vigilar las directrices estratégicas de la Cooperativa. Sus actuaciones se enmarcan bajo los principios y valores cooperativos, con el apego de las normas legales, buscando manejar la actividad financiera y social con prudencia y evitando exponer a la Cooperativa a situaciones que pongan en riesgo su reputación o su viabilidad.
- b) **Responsabilidad ambiental:** Es propiciar una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades y servicios sobre el medio ambiente, para lo cual tendrá en cuenta la planeación, prevención, el uso eficiente de recursos, la educación y promoción.

- c) **Inversión social:** COOPSUYA desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades del radio de acción de la Cooperativa, promoviendo y estimulando la participación de las personas vinculadas en proyectos de interés general.
- d) **Responsabilidad ante terceros:** COOPSUYA se hará acreedora o deudora ante sus Asociados y terceros por las operaciones que activa o pasivamente efectúe el Consejo de Administración, el Gerente o quien actúe con poder para representarla, dentro de la órbita de las atribuciones que les concede el Estatuto, los Reglamentos o el poder conferido.

SECCIÓN II. DISPOSICIONES ÉTICAS

CAPITULO I. PRINCIPIOS Y VALORES

1. PRINCIPIOS Y VALORES COOPERATIVOS

La Cooperativa SUYA actuará con sujeción a los principios y valores cooperativos, que constituyen el compromiso de un equipo de trabajo, responsable y solidario, en donde priman las prácticas prudentiales para el manejo del negocio, la transparencia en la información, la ética y la integridad entre la naturaleza Cooperativa y la gestión empresarial de la intermediación financiera; de igual manera, el autocontrol, el cual permite establecer acciones para evitar una alta exposición a los riesgos, así como prevenir situaciones de conflictos de interés u otras situaciones que interfieran las relaciones entre Administradores, Asociados, Empleados, proveedores, las autoridades y la comunidad en general.

1.1. Valores Cooperativos.

Las actuaciones se fundamentarán en los siguientes valores cooperativos:

- a) **Equidad.** Todos los Asociados tendrán un trato equitativo por parte de los Administradores y Empleados.
- b) **Respeto.** Se establece como reciprocidad, reconocimiento mutuo. El respeto es el reconocimiento de cada uno como entidad única. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una conversación o reunión y en la práctica.
- c) **Honestidad.** En la realización de nuestras actividades diarias, actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma), mostrando responsabilidad y respeto a nuestros Asociados, clientes, compañeros de trabajo y a uno mismo

- d) **Servicio.** Entendido como la disposición que debe tener cada persona, de realizar su trabajo y atender a nuestros Asociados, dando lo mejor de sí mismo; prestando una atención basada en actitudes como honestidad, la paciencia, la eficiencia, la tolerancia que dan como resultado un servicio digno.
- e) **Apertura.** Los Asociados de COOPSUYA debe manejar un espíritu de apertura y entendimiento, debe participar con diferentes paradigmas, debe estar dispuesto al dialogo, debe escuchar mas que hablar, debe ser un gran conciliador.
- f) **Solidaridad.** La Cooperativa tiene la responsabilidad de velar por el interés colectivo de sus miembros. Es la mera causa y consecuencia de auto ayuda y ayuda mutua, dos de los conceptos fundamentales que son el corazón de la filosofía Cooperativa

1.2. Principios.

COOPSUYA regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios de la Economía Solidaria.

- a) **El bien común:** La Cooperativa SUYA tiene como finalidad la prestación de servicios a sus Asociados, buscando adoptar las decisiones únicamente en aras del interés de la Cooperativa, nunca actuarán a fin de obtener ningún beneficio para sí, para su familia o para un tercero.
- b) **La autonomía de gestión:** COOPSUYA tiene autonomía de gestión que obliga a sus Directivos y Empleados a responsabilizarse por las decisiones y actos que afecten a la Cooperativa y deben someterse a cualquier tipo de control que se considere necesario.
- c) **La democracia:** Se promoverá la participación de la base social en los actos democráticos de la Cooperativa, garantizando la información y formación de sus Asociados para mejorar las competencias que aseguren los relevos adecuados de los órganos de administración y control.
- d) **La autogestión y rendición de cuentas:** Toda información entregada deberá ser precisa y que refleje realmente los resultados, situación financiera y demás resultados afines y necesarios, para que los Asociados y las partes entesadas conozcan el desempeño social y económico de la Cooperativa.
- e) **La solidaridad, responsabilidad social y ambiental:** Se propende por el mejoramiento de la calidad de vida de los Asociados y su entorno, a través de programas sociales y ambientales.
- f) **La distribución equitativa y solidaria de excedentes:** Se aboga por un equilibrio en la distribución de los excedentes, de tal manera que contribuya:
 - Al fortalecimiento del capital institucional de la Cooperativa, a través de las partidas que se destinen para fondos y reservas patrimoniales y,

- Al bienestar de los Asociados, revalorizando sus aportes y/o con la ejecución de programas sociales, formativos y culturales.

2. CONDUCTAS QUE CARACTERIZAN NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS

2.1. Principios Generales De Conducta

- a) Los actos realizados por órganos de administración, control y Empleados, se realizarán dentro de los límites asignados al cumplimiento de las normas legales y reglamentos vigentes. Estos actos se deben orientar con un sano criterio que beneficie los intereses de la Cooperativa y los Asociados.
- b) Las operaciones que realice la Cooperativa, deben cumplir con los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración, debidamente documentadas y registradas, aplicando las políticas de gestión documental y las normas que, sobre el particular, expidan los reguladores.
- c) Los Directivos, Empleados y Asociados de la Cooperativa, evitarán incurrir en situaciones de conflicto de interés.
- d) Los Directivos y Empleados deberán ser transparentes respecto a las decisiones y actos que adopten; deberán motivar y explicar sus actuaciones cuando les sea solicitado
- e) Las operaciones financieras, administrativas y de gestión social de la Cooperativa contarán, con procedimientos que segreguen adecuadamente las funciones de aprobación, ejecución, seguimiento y finalización.
- f) La documentación que soporte las operaciones de la Cooperativa, dará cuenta de la transparencia de las mismas y evidenciará cualquier posible conflicto de interés de las personas que en ellas intervienen.
- g) COOPSUYA en sus reglamentaciones establecerá límites máximos a los cuales se acogerán los Administradores y Empleados en el desarrollo de sus facultades.
- h) Los Empleados de la Cooperativa se esforzarán en asegurar el adecuado, efectivo y eficiente uso de dineros o bienes que estén bajo su control.
- i) Los Empleados no harán uso de su posición o de la información adquirida en el desarrollo de sus deberes para sus propios intereses particulares o los de otros.
- j) Los Empleados de la Cooperativa no recibirán ningún tipo de beneficio de terceros que puedan comprometer su integridad o juicio personal.
- k) Los Empleados guardaran absoluta reserva y confidencialidad de la información sensible de la Cooperativa, de sus Directivos y Asociados.
- l) Los Empleados están en la obligación de informar cualquier hecho o conducta ilegal, no ética o irregular, cuando tenga conocimiento del hecho, aplicando los protocolos establecidos internamente.

2.2. Cumplimiento De Principios.



ACUERDO N.º 65 DE 2021
MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Código: GE-M-02

Versión: 01

Fecha: 28-06-2021

Es obligación de todos los Empleados de COOPSUYA, reportar a los estamentos de control, las operaciones detectadas como irregulares y que a su juicio ameriten ser investigadas.

2.3. Atribuciones Crediticias.

Los productos y servicios de crédito prestados a los Asociados, se deben regir por las políticas y atribuciones establecidas en el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio, ningún Directivo o Empleado de COOPSUYA, en el ejercicio de sus funciones podrá exceder sus atribuciones otorgadas.

Los responsables de análisis o aprobación de operaciones activas de crédito, se abstendrán de emitir concepto, cuando la solicitud sea realizada o incluya: cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o único civil o cualquier conflicto de interés

2.4. Atribución En Los Gastos.

Los gastos asumidos por COOPSUYA, deben ser aprobados por la instancia competente, atendiendo criterios de razonabilidad y cumpliendo con los procedimientos vigentes.

2.5. Conductas Prohibidas.

- a) Establecer relaciones de negocios con Asociados o terceros sin tener en cuenta las instrucciones y procedimientos internos, aun cuando se trate de personas recomendadas.
- b) Insinuar a los Asociados el fraccionamiento de operaciones en efectivo, con el fin de eludir los controles establecidos en el SARLAFT.
- c) Divulgar información confidencial a entes externos o Asociados que no requieran el conocimiento de la misma.
- d) Hacer omisión a las funciones asignadas, por negligencia o arbitrariedad.
- e) Exceder las atribuciones asignadas de acuerdo con los manuales o reglamentos aprobados.
- f) Acudir a laborar en estado de embriaguez o bajo en efecto de narcóticos o drogas enervantes.
- g) Ingresar a las instalaciones de COOPSUYA en horas no laborales, sin la debida autorización.
- h) Expedir certificaciones y constancias que no correspondan a la verdad de los hechos certificados.
- i) Actos que atente contra la moral o que pongan en riesgo la reputación y buen nombre de COOPSUYA.
- j) Los demás actos u omisiones que la ley o el reglamento interno de trabajo definan como de mala conducta.

CAPÍTULO II. NORMAS APLICABLES A NUESTRO ACCIONAR COTIDIANO

1. COMPROMISO CON LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

COOPSUYA contará con un plan estratégico que le permita establecer objetivos, metas, planes y proyectos para el cumplimiento adecuado de su objeto social, siempre en busca de la estabilidad financiera y social, bajo principios de innovación, cobertura y adecuados productos para los Asociados.

Los Directivos y Empleados de la Cooperativa, se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio del objeto social, hacia el logro de los objetivos estratégicos institucionales y el cumplimiento de la misión y visión.

1.1. Misión.

Somos una Cooperativa SUYA que busca satisfacer las necesidades de nuestros Asociados, a través de soluciones financieras oportunas.

1.2. Visión

Ser un modelo económico y de servicio al Asociado en las regiones donde hacemos presencia.

1.3. Estilo De Gobierno

Las decisiones adoptadas por el Gobierno de la Cooperativa (Asamblea y Consejo de Administración) deberán atender los principios y valores cooperativos y los valores empresariales, bajos los siguientes criterios:

- a) Visión colectiva
- b) Respeto y estímulo a la diversidad de puntos de vista
- c) Decisiones colectivas
- d) Visión estratégica
- e) Promoción y fortalecimiento de la participación democrática de la base social
- f) Responsabilidad sobre las decisiones adoptadas.

2. RESPETO POR LA IMAGEN CORPORATIVA

De acuerdo con su objeto social, COOPSUYA se orienta principalmente a contribuir en el mejoramiento social, económico y cultural de los Asociados, y al desarrollo de la comunidad en general, fomentando la solidaridad y la ayuda mutua, actuando con base en el esfuerzo propio, a través de la aplicación de principios y valores cooperativos y políticas prudentes para el manejo del negocio, hecho que permite tener una definición clara de la identidad empresarial, la cual se soporta en los valores estratégicos que permiten saber hacia donde se deben enfocar los esfuerzos económicos y sociales de la Cooperativa.

La imagen empresarial de COOPSUYA le ha permitido ser una entidad representativa del Municipio de Yalí y las zonas del Nordeste y Bajo Cauca de Antioquia. Se puede decir que es un patrimonio para toda la comunidad Yaliseña, por lo cual sus directivos y empleados son conscientes del compromiso que tienen con el crecimiento y consolidación de la Cooperativa, en beneficio de sus asociados, empleados, comunidad en general, la región y el país.

Los Directivos, Empleados y personas relacionadas, deben acatar los protocolos y normas que reglamentan la identidad corporativa de COOPSUYA, respetando sus principios y valores empresariales.

2.1. Valores Empresariales.

Son aquellos principios que le dan identidad a COOPSUYA y permiten definir la estrategia empresarial de la Cooperativa, entre los que se destacan:

- a) **Satisfacción de sus Asociados**, como estrategia de crecimiento sostenible de su base social.
- b) **Rendimiento y productividad**, buscando conseguir los mejores resultados a partir de los recursos disponibles y de las estrategias comerciales.
- c) **Saber hacer**, buscando mejorar las competencias de sus órganos de administración y Empleados, para el ofrecimiento de productos y servicios con calidad y adecuados.
- d) **Innovación**, buscando la creatividad en el ejercicio de su objeto social, así como facilitarles y aportarles a los Asociados servicios a través de los cuales puedan solucionar sus necesidades.
- e) **Trabajo en equipo**, a través de equipos calificados y generando espacios de colaboración y respeto.
- f) **Calidad y excelencia**, buscando servicio de gran calidad y logrando la eficiencia de todas sus acciones.
- g) **Promesa de servicio**, entendiendo como tal, la consolidación de compromisos de servicio, acordes con las necesidades de los Asociados, el entorno del sector y la capacidad de gestión de la Cooperativa, construyendo su lealtad y generando relaciones sostenibles en el largo plazo
- h) **Flexibilidad y adaptabilidad**, buscando adaptarse a los entornos económicos y sociales de las comunidades.

2.2. Respeto de la Imagen Corporativa

- a) Se debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales en temas de publicidad, respecto a información financiera, social y económica.
- b) En las comunicaciones internas y externas que se realicen, se debe utilizar siempre un vocabulario de respeto y transparencia.
- c) El trato de los Empleados de la Cooperativa con Asociados y otras personas, será de respeto, brindando información suficiente y adecuada, evitando comentarios subjetivos o que puedan desvirtuar la imagen de COOPSUYA.

3. RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La responsabilidad social empresarial es el marco equilibrado de relaciones entre COOPSUYA y sus partes interesadas, constituido por los compromisos establecidos con los grupos de interés, con el fin de agregar valor, generar confianza y contribuir al desarrollo sostenible de la Cooperativa, basando sus estrategias de gestión en la fortaleza de sus principios y valores cooperativos, lo que permite una gestión de gobierno con y para sus Asociados.

COOPSUYA reconoce como grupos de interés a los asociados, sus empleados y contratistas, sus proveedores, los aliados estratégicos, las instituciones del estado y la sociedad. La Cooperativa desarrolla todas las actividades tendientes a asegurar la continuidad en la prestación del servicio, buscando la satisfacción de sus Asociados e impactando en las comunidades de influencia de COOPSUYA.

La responsabilidad social va acompañada de acciones que permitan, adicional a lo señalado en el artículo 113 del Estatuto a:

- a) Trabajo con transparencia y ética
- b) Proteger y apoyar a sus Asociados.
- c) Valorar a los colaboradores
- d) Promover acciones que permitan mejorar la comunidad de su radio de acción
- e) Comprometerse con el bien común
- f) Promover la responsabilidad medioambiental
- g) Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas.

3.1. Compromiso Con Los Grupos De Interés.

COOPSUYA mantendrá relaciones honestas y transparentes con sus grupos de interés, para lo cual establece los siguientes compromisos:

- a) **Comunidad.** COOPSUYA atendiendo su compromiso solidario y cooperativo, contribuye al mejoramiento económico, social, cultural y ambiental en las

zonas de influencia de la Cooperativa, mediante proyectos y programas de impacto social

- b) **Asociados.** COOPSUYA cumple el acuerdo cooperativo, buscando la satisfacción de las necesidades sociales, culturales y económicas de los Asociados, fomentando la solidaridad y la ayuda mutua, con base en el esfuerzo propio y los aportes que éstos realizan.
- c) **Directivos y Entes de Control.** Los órganos de administración y control serán elegidos en procesos electorales transparentes, garantizando la mejora de sus competencias en el ejercicio de sus funciones. Las relaciones se basarán en el respeto y la transparencia, evitando presiones políticas y sociales en la toma de decisiones.
- d) **Colaboradores.** Es compromiso de COOPSUYA, reconocer y remunerar de manera adecuada a sus Colaboradores, atendiendo la responsabilidad asumida y el aporte al mejoramiento del objeto social, promoviendo su crecimiento personal y profesional. Las funciones contarán con asignaciones que garanticen el control interno y se promoverá el respeto y dignidad de todos, estableciendo mecanismos de comunicación acertada.
- e) **Proveedores de bienes y servicios.** La selección y contratación de proveedores se desarrolla en el marco de la transparencia, objetividad, eficiencia, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos definidos, 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.
- f) **Competidores.** Es compromiso de COOPSUYA, abogar por relaciones basadas en el respeto y no incurrir en prácticas de competencia desleal.
- g) **Estado.** En desarrollo de sus actividades, velará por el estricto cumplimiento de las normas constitucionales y legales que regulan la actividad de COOPSUYA, así como las instrucciones fijadas por los órganos de supervisión estatal.

4. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

La Cooperativa como parte del compromiso que tiene con su comunidad, debe apoyar de manera preventiva a los retos medioambientales y promover una mayor responsabilidad ambiental en sus Asociados, propiciando una administración ambiental sana y ayudando a controlar el impacto de sus actividades y servicios sobre el medio ambiente, para lo cual tendrá en cuenta la planeación, prevención, el uso eficiente de recursos, la educación y promoción.

Se debe propiciar espacios de educación que permitan desarrollar programas internos y/o externos de mejoramiento ambiental, cultura de reciclaje y de sostenibilidad.

Así mismo, analiza los impactos medioambientales que puedan presentar un daño potencial a la salud y seguridad de sus Empleados, realizando para ello, actividades de control, para establecer planes de acción y/o entrenamiento para disminuir el riesgo, aplicando para ello las políticas establecidas en el numeral 1 del artículo 113 del Estatuto.

CAPÍTULO III - PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

El fraude y la corrupción son acciones que pueden afectar considerablemente la imagen y la reputación de la Cooperativa SUYA, además de vulnerar la confianza de Administradores, Empleados, Asociados, Contratistas y Proveedores. Consciente de estas consecuencias, COOPSUYA está comprometido con sus valores y principios éticos en las relaciones con sus Asociados y con el cumplimiento de regulaciones vigentes y las normas internas.

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

Cada uno de los Administradores y Empleados son responsables de detectar y denunciar el fraude y la corrupción cuando se presenten.

1. CORRUPCIÓN Y FORMAS EN QUE ESTA SE MANIFIESTA.

- a) **Manipulación de estados financieros:** Alteración, distorsión o presentación falsa, hecha de forma intencional, sobre las cuentas, registros contables y revelaciones de tal manera que no reflejan el valor razonable o el motivo real de las operaciones y transacciones realizadas con el fin de ocultar una actividad fraudulenta.
- b) **Apropiación o uso indebido de activos:** Es el riesgo de que los Administradores o Empleados se apropien o utilicen indebidamente activos de COOPSUYA, para el beneficio personal o de terceros, o se aprovechen de su posición para realizar tales actos.
- c) **Soborno:** Es el acto de ofrecer, prometer, solicitar o aceptar cualquier “cosa de valor” (atenciones, regalos, productos y servicios), con el fin de obtener o lograr un beneficio o ventaja inapropiada a favor propio o de un tercero o de influir en un acto o decisión.
- d) **Propinas y pagos indebidos:** Entregar, ofrecer o prometer dádivas o “cosa de valor”; con el propósito de obtener en provecho propio o de un tercero y cualquier beneficio indebido proveniente de la acción u omisión del funcionario competente.

- e) **Infracción a la Propiedad Intelectual:** Copia y distribución ilegal de productos o información falsa, presentándose violación de marcas, patentes o derechos reservados.
- f) **El fin justifica los medios:** Se anteponen los resultados, al rigor ético y legal con los que se deben alcanzar.

2. MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) Políticas de ética y conducta. Pautas generales de comportamiento que deben mantener los Órganos de Administración y Control, al igual que los Empleados de COOPSUYA, de manera que sus actuaciones se ajusten a los valores y principios éticos.
- b) Transparencia en el proceso de selección y vinculación de personal cuyo talento, condiciones personales, intelectuales y profesionales se ajusten a las necesidades y exigencias de la Cooperativa, vela por la transparencia y la objetividad en dichos procesos, los cuales se deben realizar sin ejercer ningún tipo de discriminación o presión sobre los candidatos
- c) Presunción de Buena Fe a la persona que denuncie la ocurrencia de un hecho fraudulento y/o corrupto o la posibilidad del mismo en el que no se encuentre involucrado, se le respetará la presunción de buena fe prevista en la Constitución Política de Colombia. En consecuencia, por su actuación no podrá ser objeto de represalias, amenazas, medidas discriminatorias o sanciones de ningún tipo. No obstante, si se comprueba que la denuncia se hizo de manera mal intencionada y con base en hechos contrarios a la realidad, con el fin de causar daño al acusado, la Gerencia podrá aplicar las sanciones definidas en el Contrato Laboral, el Reglamento Interno de Trabajo o aquellas contempladas por el Código Sustantivo del Trabajo, y demás normas que lo complementen o adicionen.
- d) Es prohibido a Empleados y Administradores, solicitar, recibir u otorgar a título de gratificación o regalo, dinero, comisiones, que pueda afectar la objetividad en la toma de decisiones propias del cargo o comprometer el cumplimiento de las normas generales de conducta.
- e) La Cooperativa solo realizará donaciones a causas que atiendan el espíritu solidario o social, así mismo, podrá recibir auxilios, subvenciones y donaciones, siempre y cuando no impliquen limitaciones, dependencia o pérdida de su autonomía.

3. ÉTICA EN LAS RELACIONES COMERCIALES

Con fundamento en el artículo 333 de la Constitución Nacional, que consagra el derecho a la libre competencia y la libertad económica, la Cooperativa SUYA ejecuta sus actividades, de conformidad con las normas legales y las mejores prácticas financieras, buscando el ofrecimiento de productos y servicios en

condiciones que permitan su crecimiento y el de su base social, atendiendo los principios y valores cooperativos y empresariales. La información publicitaria de servicios y productos de inversión proporcionada a los clientes deberá ser clara, objetiva y suficiente de manera que no se pueda inducir al consumidor a error.

En tal sentido, en las relaciones comerciales, los Directivos y Empleados de COOPSUYA no podrán:

- a) Divulgar a entidades fuera de la Cooperativa, datos, noticias, informes, etc., que se refieran a COOPSUYA, salvo que así lo exija su quehacer profesional, o posean autorización expresa.
- b) Adoptar acuerdos con competidores que afecten las políticas comerciales y supongan una competencia desleal.
- c) Introducir o difundir rumores con el objeto de beneficiarse con una reacción del mercado.
- d) Intercambiar o divulgar información de carácter confidencial y/o privilegiada, salvo que se requiera revelar dicha información en el curso necesario del negocio en el cumplimiento de objetivos institucionales u otros requerimientos debidamente sustentados, en cuyo caso deberá suscribirse acuerdos de confidencialidad con la Cooperativa por los cuales se establezcan claramente las obligaciones de reserva y responsabilidades de quienes accedan y se prohíba la revelación o utilización de la información en cualquier forma diferente a la que corresponda a los fines de la transacción específica en discusión o negociación, si la hubiere.
- e) Atraer negocios mediante actividades ilegales, inmorales o deshonestas.

4. ÉTICA EN LAS RELACIONES CON LAS ENTIDADES DEL ESTADO

COOPSUYA debe mantener una relación fluida y de cooperación, atender las recomendaciones y las instrucciones en forma oportuna y diligente que provengan de las entidades estatales que ejerzan algún tipo de control en la Cooperativa.

Los requerimientos de información atenderán criterios de oportunidad, calidad y transparencia, utilizando los mecanismos de comunicación previamente informados por la entidad estatal y canalizando estas respuestas por medio del Representante Legal o la persona que éste autorice.

Las acciones de COOPSUYA se apegan al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, con el objetivo de preservar la integridad, confianza, respeto y legalidad en sus funciones y transacciones financieras, ya que actuar en contrario, no solo va en contravía de los valores y principios que promueve la Cooperativa, sino que también expone a la misma y a sus Administradores, a investigaciones y sanciones administrativas o penales.

5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

En atención a lo anterior, la Cooperativa SUYA cuenta con procedimientos y políticas de protección de las bases de datos, teniendo como criterios fundamentales, los siguientes:

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

6. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

La Cooperativa cuenta con políticas que garantizan el cumplimiento de las disposiciones legales respecto a derechos de autor, propiedad industrial e intelectual.

- a) **Reserva de la información.** Se han incluido cláusulas de protección de la propiedad intelectual en los contratos de Empleados y proveedores, en los que se define la titularidad y su uso adecuados.
- b) **Protección.** Se promueve la protección de propiedad intelectual, evitando la adquisición de productos de contrabando o sin licencia.

7. TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección del personal propende por el desarrollo integral, personal y profesional de cada uno de los candidatos, descartando cualquier posibilidad de discriminación por razones de raza, religión, edad, sexo, ideología política, o algún otro criterio que desatienda los derechos fundamentales. De la misma forma, se

busca la selección de los candidatos con mayores competencias para el desarrollo de las labores propias del cargo a proveer, a través de un proceso de selección de personal idóneo, en la que se de la posibilidad de participar a los Empleados de la Cooperativa que reúnan los requisitos para la vacante.

La selección de personal deberá contar con un proceso transparente, para evitar presiones de Directivos, Asociados o Proveedores de la Cooperativa, en el reclutamiento de nuevos Empleados. Los métodos y técnicas utilizados para llevar a efecto el proceso de selección de personal, deberán estar fundamentados en las necesidades específicas de la Cooperativa, en los perfiles de los puestos a seleccionar y en los criterios técnicos que rigen estos procedimientos.

La promoción de personal al interior de la Cooperativa se hará por méritos acumulados del candidato, las capacitaciones realizadas y los resultados de las evaluaciones de desempeño, así como el cumplimiento de los perfiles y requisitos exigidos para el cargo

Los salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con la complejidad y requisitos de los cargos a fin de asignar la remuneración acorde al grado de responsabilidad en la estructura de COOPSUYA. La asignación de salarios están soportados en directrices, la estructura organizacional y situación financiera de la Cooperativa.

8. TRANSPARENCIA EN LAS COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores de COOPSUYA son las personas naturales o jurídicas que prestan servicios o abastecen a la Cooperativa de bienes o servicios, destinados al cumplimiento de su objeto social.

La selección y contratación de proveedores se desarrolla en el marco de la transparencia, objetividad, eficiencia y de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos definidos 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.

La Cooperativa cuenta con procedimientos para la vinculación, selección y contratación de proveedores, los cuales serán evaluados periódicamente para determinar la continuidad de las relaciones comerciales. El proceso de gestión de compras de bienes y servicios se enmarca en los siguientes procesos.

- a) **Planificación de la necesidad de adquisición del bien o servicio:** Se identifican las necesidades de bienes y servicios que tienen las distintas

áreas de la Cooperativa, se confirma la disponibilidad presupuestal y se definen las exigencias mínimas.

- b) **Proceso precontractual.** Se realiza la exploración, sondeo o estudio de mercado, se invitan a los posibles proveedores, se evalúan ofertas y se adjudica la contratación.
- c) **Proceso contractual.** Se formaliza el proceso en un documento contractual.
- d) **Control de ejecución:** Consiste en coordinar las acciones necesarias para asegurar el suministro del bien o servicio en las condiciones pactadas, lo que incluye actividades de pago y liquidación de los contratos.

CAPÍTULO IV. CONFLICTOS DE INTERÉS Y PROHIBICIONES

1. CONFLICTO DE INTERÉS

1.1. Definición De Conflicto De Interés

De conformidad con lo señalado en el Capítulo XVII del Estatuto de la Cooperativa, se entiende por conflicto de interés toda situación en la cual una persona puede sacar provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeta. En otras palabras, 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.

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

1.2. Situaciones Generadoras De Conflicto De Interés

Se ha procedido a establecer algunas prácticas prohibidas y otras controladas con miras a evitar los conflictos de interés, bajo el entendido de que no comprende todas las prácticas posibles, sino que representan un instrumento meramente

preventivo y que deben ser interpretadas de acuerdo con las pautas generales que se formulan en el Manual de Ética y Buen Gobierno, a saber:

a. Desde lo legal: Se adoptan las definiciones consagradas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero”.

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

b. Desde lo administrativo: Se considera conflicto de interés cuando la situación conlleve a la escogencia entre la utilidad propia y la de un asociado o la utilidad de una operación y la transparencia del mercado.

- a) La relación entre Administradores y/o Empleados y/o órganos de control, de matrimonio, compañero(a) permanente o parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad o único civil.
- b) La celebración de contratos de prestación de servicios o de asesoría con los cónyuges y/o familiares que se encuentren dentro del tercer grado de consanguinidad o de afinidad y único civil de los Administradores y/o Empleados y/o órganos de control.
- c) La celebración de contratos diferentes a los derivados del portafolio de productos y servicios financieros que celebre la Cooperativa con sus Asociados mientras éstos, actúen como Administradores y/o Empleados y/o órganos de control.
- d) Violar la confidencialidad de los Asociados y usuarios para obtener provecho personal.
- e) Violar la confidencialidad de las relaciones con los proveedores en materia de precio, términos o condiciones de dichas relaciones.
- f) Realizar operaciones sobre la base de amistad o relación familiar.
- g) El análisis y aprobación de créditos solicitados por personas respecto de las cuales la persona que participa en dichas gestiones, sea su representante legal, Directivo, administrador, socio(a). Igual aplica cuando existen relaciones de parentesco: Cónyuge, compañero(a) permanente o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

- h) La adquisición o contratación por parte de la Cooperativa de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales los Administradores y/o Empleados y/o órganos de control de COOPSUYA tengan relaciones de parentesco: Cónyuge, compañero(a) permanente o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5) en el capital social.
- i) Toda operación que se celebre en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo Administrador y/o Empleado y/u órganos de control y que contenga los elementos de conflicto de interés consagrados en este Manual.
- j) Los Administradores no podrán votar cuando se trate de asuntos que afectan su responsabilidad; de esto se debe dejar constancia en dicha reunión.
- k) Es obligación del Administrador y/o empleado de la Cooperativa, declararse impedido en decisiones y actuaciones propias de su cargo en las cuales se pueda obtener de forma directa o indirecta un beneficio económico, material o moral para sí, para su grupo familiar o para un grupo económico, social o gremial del cual haga parte.

1.3. Declaración de Conflicto de Interés

Cuando cualquier integrante de los entes de administración o de control de la Cooperativa o Empleados de la misma, se encuentre en una situación que de acuerdo con los parámetros establecidos en el Estatuto, Manual de Ética y Buen Gobierno o reglamentos, constituyan un conflicto de interés, deberán hacerlo saber inmediatamente a la instancia competente y en todo caso se abstendrá de participar en la toma de la decisión que corresponda:

- a) Para el caso de los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Revisoría Fiscal y Comités Especiales, deben declararse impedidos ante el Organismo al que pertenezcan.
- b) Para el caso de Empleados, la manifestación deberá efectuarse al superior inmediato, quien asumirá el análisis del caso o delegará el mismo a otra persona.
- c) 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 autorizándola en condiciones normales sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en las normas vigentes.

1.4. Resolución

Una vez puesto en conocimiento del órgano competente la situación de conflicto, este debe verificar y comprobar la situación y, de ser necesario, solicitar por

escrito a las personas involucradas, las explicaciones correspondientes para determinar si hay o no conflicto de interés.

Una vez evaluadas las pruebas y allegadas las explicaciones escritas y verbales de las personas involucradas en el conflicto, el órgano competente debe emitir concepto escrito de la situación y tomar la decisión sobre cómo proceder, que en toda ocasión, apunten a determinar si hay o no conflicto de interés y a dirimirlo si se llega a concluir que lo hay. Si la acción que origina el conflicto de interés ya se ejecutó, se deben determinar las acciones a seguir para evitar que dicha situación se presente a futuro y establecer si hubo beneficio directo o indirecto sobre dicha acción, para determinar si la acción amerita o no, iniciar acciones disciplinarias con el Empleado o Asociado involucrado en la misma.

Una vez proferida la decisión, se procede a notificar al asociado, Directivo o Empleado la decisión del órgano competente y se archiva la documentación en un expediente de investigaciones que para tal efecto debe reposar en la Gerencia General. En todo caso, el objetivo del proceso para resolver conflictos de interés debe determinar si existe dicha situación para dirimirla y evitar así que la misma pueda derivar en situaciones que eviten el beneficio de las personas involucradas que afecten los intereses de COOPSUYA o de terceros.

2. PROHIBICIONES

Si perjuicio de lo establecido en la Ley 454 de 1998 y lo establecido en el Estatuto, a los órganos de administración y control, así como a los integrantes de los comités y Empleados de COOPSUYA, les será prohibido:

2.1. Prohibiciones A Empleados Y Administradores

- a) Deben abstenerse de utilizar o facilitar fondos captados del público, sin autorización, para operaciones dirigidas a adquirir el control de otras entidades de economía solidaria o de otro tipo de entidades;
- b) Deben 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;
- c) Hacer uso indebido de la información que hayan conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero;
- d) 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 Cooperativa;
- e) Difundir por cualquier medio archivo (imágenes o videos) que puedan afectar negativamente la reputación, imagen o seguridad de la Cooperativa, tales como: a) Logotipos, signos, gráficos u otros elementos de la identidad

- institucional en actividades particulares, en redes sociales u otros medios, sin la debida autorización. b) Las instalaciones internas de las Agencias. c) Procesos operativos o contenidos de capacitación propios de la Cooperativa.
- f) Utilizar los sistemas de COOPSUYA para transmitir o recibir archivos (textos o imágenes electrónicas) de contenido sexual u otros o que atenten contra la moral y las buenas costumbres o cuyo contenido resulte ofensivo, discriminatorio u hostil.
- g) Utilizar el nombre o signos distintivos de COOPSUYA para trabajos externos u otras actividades de beneficio personal o de un tercero, sin autorización expresa de la Gerencia; entendiéndose por signos distintivos a palabras, lemas o frases que identifiquen a la Cooperativa, así como imágenes, símbolos, gráficos, logotipos y sonidos.
- h) Retirar de las instalaciones de la Cooperativa: documentación, grabaciones o información registrada en sistemas o archivos electrónicos que sea generada por clientes o personas o asesores, y que sea propiedad de la Cooperativa.

2.2. Prohibiciones A Empleados.

- a) Los Empleados 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.
- b) Los Empleados 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.
- c) Ante la existencia de Asociados que son competidores entre sí, los Empleados guardarán especial sigilo para evitar que se filtre información confidencial entre ellos. Así mismo, se evitará dar un trato deferente 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.
- d) Los Empleados 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.
- e) Los Empleados están obligados a poner en conocimiento de las Administradores, toda información relacionada con transacciones cuestionables o ilegales desarrolladas por Asociados u otros Empleados de COOPSUYA, o situaciones en que la misma sea utilizada como instrumento para el manejo de operaciones delictivas o que pretendan darles apariencia de legalidad.

2.3. Prohibiciones Institucionales

- a) Invertir los depósitos de ahorros captados, en inversiones de riesgo, se buscará prioritariamente colocarlos en operaciones de crédito o en inversiones donde se priorice la seguridad sobre la rentabilidad.
- b) Concentrar el riesgo de los activos por encima de los límites legales.
- c) Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo, contravención a disposiciones legales, operaciones con los Asociados, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, por encima de los límites legales.
- d) Utilizar o facilitar recursos captados del público, para realizar operaciones dirigidas a adquirir el control de otras sociedades o asociaciones sin autorización legal.
- e) Invertir en otras Cooperativas, sociedades o asociaciones en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley.
- f) Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.
- g) No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia de Economía Solidaria o del ente de control y vigilancia correspondiente, deba entregarse al público, a los Asociados y demás interesados de las entidades vigiladas, para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o puedan llegar a vincular con aquellas.
- h) Los préstamos que se otorguen, deben ceñirse a los respectivos reglamentos vigentes. En ningún caso los Administradores, órganos de control o Empleados 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.

SECCIÓN III. DISPOSICIONES DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO I. GOBIERNO CORPORATIVO

1. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y CONTROL

De conformidad con el Estatuto de COOPSUYA, la dirección está a cargo de la Asamblea General de Delegados y del Consejo de Administración, este último conformado por Asociados no Empleados de la Cooperativa y, la administración a cargo del Gerente y su cuerpo de colaboradores, los cuales tienen la calidad de Empleados de la Cooperativa, así como los Contratistas de la misma.

Las actuaciones y decisiones adoptadas por los órganos de gobierno y administración se desarrollan con sujeción a la Constitución Política, la ley, los principios y valores cooperativos, el Estatuto y demás reglamentaciones establecidas para el cumplimiento del objeto social.

Los órganos de control permiten contar con estamentos que monitorean las actuaciones y resultados de la Cooperativa, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley y la asamblea, para el cumplimiento del objeto social y la gestión estratégica de la Cooperativa.

Gobierno y Administración

Asamblea general de delegados
Consejo de Administración
Gerente

Órganos de Control

Revisoría Fiscal (Externo)
Junta de Vigilancia (interno)
Comité de Auditoría (interno)
Auditoría interna (interno)

2. ASOCIADOS

COOPSUYA presta servicios de ahorro, crédito y sociales a sus Asociados, los cuales tienen la condición de gestores de la Cooperativa, atendiendo lo establecido en el artículo 7 del Estatuto Vigente. Se garantizará la igualdad en los derechos de los Asociados, propendiendo por su reconocimiento y aplicación en las actuaciones de la Cooperativa y asegurando su trato equitativo, por tanto, los Administradores y Empleados de COOPSUYA dentro del ámbito de sus respectivas funciones, velarán porque se permita a los Asociados el ejercicio de sus derechos y se atiendan las peticiones, quejas y reclamaciones que formulen, para lo cual se ha dispuesto entre otros, canales de comunicación que permitan la interacción efectiva con los Asociados.

En todo caso, adicionalmente a lo previsto en los artículos 9 y 10 del Estatuto, los Asociados de COOPSUYA, tendrán los siguientes derechos, condicionados al cumplimiento de sus deberes:

- a) Mantenerse informado a través de la página web y cualquier otro medio que se establezca para el efecto, acerca de sus derechos, deberes y obligaciones, información que deberá ser clara. Así mismo, ser informados de las situaciones importantes o decisiones más relevantes que se adopten por parte de los órganos de gobierno y, a ser informados de la gestión de la misma, al menos de manera anual, de acuerdo con las prescripciones legales y estatutarias.
- b) Examinar de conformidad con la ley y el Estatuto, por medio de los delegados convocados a la asamblea general, en las instalaciones de COOPSUYA, los documentos, estados financieros e informes que se

presentarán a la asamblea, dentro de los 15 días hábiles que preceden a la reunión de asamblea ordinaria.

- c) Fiscalizar la gestión empresarial y social de la Cooperativa, agotando los canales y procedimientos establecidos.
- d) Tener acceso a la información pública.
- e) Mantenerse informado a través de la página web y cualquier otro medio que se establezca para el efecto, sobre las reglamentaciones para la prestación de los servicios financieros y sociales, los programas de capacitación y los eventos sociales.
- f) Tener acceso a los requisitos y exigencias legales y estatutarias para participar en los procesos democráticos y en los cuerpos colegiados.

3. DELEGADOS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 53 del Estatuto, la Cooperativa contará con un mínimo de 40 y un máximo de 80 delegados, elegidos para periodos de dos (2) años.

Los delegados como representantes de los Asociados, deben asumir responsabilidades que les permita participar en las decisiones que se adoptarán en la asamblea y a la promoción de la participación en los órganos de administración, control o comités auxiliares, por tanto, les asiste el deber de capacitarse permanentemente con el objeto de mejorar sus competencias.

Los delegados deben cumplir con las siguientes funciones:

- a) Participar en las asambleas generales y ejercer el derecho democrático, de manera responsable y no guiados por intereses particulares.
- b) Recibir educación y capacitación, que les permita prepararse para entender la información presentada por los órganos de administración y control, así como para mejorar las competencias técnicas y profesionales.
- c) Informar a los Asociados de su zona, las decisiones adoptadas por la Asamblea y los beneficios y reglamentaciones que deban ser conocidos por la base social.
- d) Promover los servicios y beneficios de la Cooperativa
- e) Participar o proponer proyectos para mejorar el desempeño financiero, económico y/o social de la Cooperativa.
- f) Examinar y analizar los estados financieros, informes y demás documentos que se presentarán a la asamblea, dentro de los 15 días hábiles que preceden a la reunión de asamblea ordinaria, con el fin de realizar sus observaciones con fundamentos objetivos o requerir las explicaciones sobre los documentos objeto de revisión.
- g) Expresar sus opiniones de manera respetuosa y objetiva, solicitar las aclaraciones respectivas durante el desarrollo de la asamblea.

- h) Realizar la elección de los cuerpos colegiados y la revisoría fiscal, basando su voto en las capacidades, experiencia e idoneidad de los candidatos, buscando la integración de las personas más adecuadas para la administración y control de la Cooperativa.

CAPÍTULO II. ROLES Y RESPONSABILIDADES

1. ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano máximo de Administración de COOPSUYA y sus decisiones son obligatorias para todos los Asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. La constituye la reunión de los Asociados hábiles o de los Delegados elegidos por éstos.

La Asamblea General se regirá por las normas de la Legislación Cooperativa y por las políticas establecidas en el estatuto vigente y por los reglamentos expedidos por el Consejo de Administración para tal efecto.

Su conformación, funciones y demás aspectos relacionados con el máximo órgano de administración están definidos en el Estatuto, Sección I, del capítulo IX.

1.1. Reuniones

a. Ordinarias: La regulación de las reuniones ordinarias de la Asamblea General se encuentra prevista, entre otros, en los artículos 110, 181, 182, 187, 422, 424 y 426 del Código de Comercio y el numeral 2.11.11.3.2. del Decreto 962 de 2018. Las reuniones ordinarias se caracterizan tanto por su obligatoriedad como por los temas específicos que en ellas se tratan (consideración de estados financieros, informe de gestión y demás aspectos conexos y complementarios), e igualmente se caracterizan por la época en que las mismas se realizan y por la antelación con la cual debe ser convocada.

b. Extraordinarias: La regulación de las reuniones extraordinarias de la Asamblea General se encuentra prevista, entre otros, en los artículos 110, 181, 182, 187, 423, 424, 425 y 426 del Código de Comercio y el numeral 2.11.11.3.2. del Decreto 962 de 2018. Esta clase de sesiones se caracterizan por el hecho que su realización está sujeta a la existencia de necesidades urgentes o imprevistas de la entidad, que deban ser objeto de deliberación y de adopción de determinaciones por parte del máximo órgano social.

1.2. Suspensiones

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

2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

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

Estará integrado por siete (7) miembros principales y tres (3) suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos de manera consecutiva hasta dos (2) períodos más.

Las funciones, conformación, periodo, requisitos para ser elegido miembro del Consejo de Administración, así como los demás aspectos relacionados con dicho órgano, son los establecidos en el Estatuto, Sección II, del capítulo IX.

2.1. Planificación de la agenda.

El Consejo de Administración aprobará cada año el cronograma de reuniones ordinarias y un plan de trabajo, para que todas las funciones a su cargo sean cumplidas en forma oportuna.

La agenda de trabajo del Consejo de Administración debe incluir, por lo menos:

- a) Fecha de celebración de reuniones ordinarias.
- b) Temas básicos a tratar e informes que se deben presentar en cada reunión.
- c) Indicadores de gestión con los cuales se evaluará y controlará el cumplimiento de los objetivos y políticas de COOPSUYA.

Así mismo, deberán establecer el plan de capacitación requerido para que sea incluido en el presupuesto de la Cooperativa.

2.2. Información para el Consejo de Administración.

Teniendo en cuenta que el Consejo de Administración debe conocer de la gestión de COOPSUYA para la toma de decisiones, tendrá acceso a toda la información

relevante que será preparada por la Gerencia, Empleados y los demás estamentos que por ley deban presentar informes directamente al Consejo.

La información que se presentará para análisis, discusión y/o aprobación del Consejo de Administración, deberá ser remitida con una antelación mínima de tres días a la fecha de realización de la reunión ordinaria.

2.3. Evaluación y Aprobación de la gestión

Anualmente el Consejo de Administración y el Gerente, presentarán a la Asamblea General Ordinaria de Delegados, el informe de Gestión previsto en la ley, en el cual además de los requisitos normativos, se incluirá:

- a) La gestión desarrollada durante el respectivo año.
- b) El cumplimiento de las metas fijadas en el año precedente;
- c) Las razones por las cuales, si fuere el caso, no se cumplieron algunos de los objetivos o metas previstos en el año presentado;
- d) Proyecciones de la Cooperativa.

Adicionalmente, el Consejo de Administración establecerá la metodología que les permita realizar una evaluación de desempeño a sus integrantes respecto al plan de trabajo establecido y los aportes para mejorar el trabajo de dicho órgano, así como las medidas que se deban adoptar para mejorar los temas en los cuales se observen debilidades y oportunidades de mejora.

2.4. Independencia frente a la gerencia.

Teniendo en cuenta la condición de subordinado de las directrices de la Asamblea General, el Consejo de Administración debe actuar bajo criterios objetivos y transparentes, por tanto, no recibir donaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes de los establecidos para los demás Asociados de COOPSUYA, por parte de la administración que, en su criterio, tengan la intención de sesgar sus decisiones.

Ninguno de los integrantes del Consejo de Administración podrá ser socio o consocio, o tener negocios comunes con otro (s) Directivo (s), integrantes de junta de vigilancia, revisor fiscal, gerente general y su suplente, ni de ninguno de los demás ejecutivos claves de la Cooperativa.

Los criterios de actuación del Consejo de Administración, en su labor de supervisión de la Gerencia, deben estar fundamentados bajo los siguientes principios, teniendo en cuenta que vigila y dirige la misión del Gerente, sin interferir en los asuntos administrativos y operativos de la gestión.

- a) **Objetividad:** Consistente en la toma de decisiones, excluyendo intereses y preferencias personales, políticas, ideológicas y religiosas, entre otras;
- b) **Alineación:** Toma de decisiones en cumplimiento de los objetivos estratégicos de COOPSUYA; y
- c) **Evaluación:** El Consejo de Administración evaluará periódicamente al Gerente en relación con su gestión. De dicha evaluación quedará constancia en el acta de la respectiva sesión

3. GERENTE

El Gerente es el Representante Legal de COOPSUYA, ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. Será nombrado indelegablemente por el Consejo de Administración por término indefinido, sin perjuicio de poder ser removido libremente en cualquier tiempo por dicho organismo.

Las funciones, requisitos y proceso de elección, así como los demás aspectos relacionados con dicho estamento, son los establecidos en el Estatuto, Sección III, del capítulo IX

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

La planta de personal de COOPSUYA, junto con la remuneración es aprobada por el Consejo de Administración, de acuerdo con la propuesta presentada por la Gerencia, pero la designación o remoción de los Empleados es función exclusiva del Gerente.

3.1. Información Gerencial

El gerente debe preparar informes periódicos para el conocimiento de la gestión al Consejo de Administración, informes que deben contener como mínimo:

- a) Desempeño financiero, comercial y social de la Cooperativa.
- b) Informe de seguimiento al plan estratégico.
- c) Informe de ejecución presupuestal.
- d) Comunicaciones entidades estatales.
- e) Propuestas de mejoras en las reglamentaciones internas, ajustes de políticas y metodologías para la gestión de riesgos.

- f) Cualquier otro informe que el Consejo requiera o solicite para ilustrar la toma de decisiones o hacer seguimiento al estado de la Cooperativa.
- g) Elaborar y ejecutar un programa de inducción para los nuevos consejeros, en forma tal que estos puedan conocer los procedimientos, políticas y asuntos más relevantes objeto de su labor.

4. JUNTA DE VIGILANCIA.

La Junta de Vigilancia es el órgano de Control Social responsable ante la Asamblea General. Estará compuesta por tres (3) miembros principales y dos (2) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, quienes podrán ser reelegidos -de manera consecutiva- hasta por dos (2) períodos más.

Las funciones, conformación, periodo, requisitos para ser elegido, así como los demás aspectos relacionados con la Junta de Vigilancia, son los establecidos en el Estatuto, Sección I, del capítulo X.

Le corresponde a la Junta de Vigilancia realizar el control de los resultados sociales, de los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como a los derechos y obligaciones de los Asociados, con el objetivo fundamental de permitir el fortalecimiento y desarrollo de los principios de autonomía, autocontrol y autogobierno, para lo cual, a través de la gestión o seguimiento de las quejas y reclamos por parte de los grupos de interés, vigilará que los servicios sean eficientes y adecuados y que no existan vacíos o ambigüedades en los beneficios y bienestar social que COOPSUYA brinda a sus Asociados, en cumplimiento del Estatuto. La labor de la Junta de Vigilancia debe realizarse con base en un plan de trabajo elaborado por ésta, el cual debe cubrir las áreas y actividades necesarias para cumplir con su papel de órgano de control social.

4.1. Planificación de la agenda

La labor de la Junta de Vigilancia debe realizarse con base en un plan de trabajo elaborado por ésta, el cual debe cubrir las áreas y actividades necesarias para cumplir con su papel de órgano de control social.

La agenda de trabajo incluirá:

- a) Fecha de celebración de reuniones ordinarias.
- b) Programación de las actividades de control social (seguimiento al plan y presupuesto de bienestar social)
- c) Programación de las actividades de seguimiento a las reuniones del consejo de administración.

Así mismo, deberá establecer el plan de capacitación requerido para que sea incluido en el presupuesto anual de la Cooperativa.

4.2. Independencia con los órganos de administración

Es deber de la Junta de Vigilancia, respetar y hacer respetar los conductos regulares, presentando sus puntos de vista ante las instancias correspondientes, a través de informes escritos. Sus integrantes no podrán adoptar decisiones individuales. En caso de ser convocados a reuniones del Consejo, participará atendiendo los objetivos de su asistencia, siempre propendiendo por el desarrollo adecuado de las reuniones a las que asistan.

En el caso de procesos disciplinarios, sobre aplicación de sanciones a Asociados, la Junta hará la presentación de las respectivas recomendaciones o sugerencias sobre correctivos o mejoras que en su opinión convengan a la Cooperativa en general ante el Consejo de Administración.

4.3. Independencia frente a la Gerencia

Teniendo en cuenta que la Junta de Vigilancia en su control social, debe actuar bajo criterios objetivos y transparentes, no debe 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 suplentes, ni de ninguno de los demás ejecutivos claves de la Cooperativa.

5. REVISORÍA FISCAL

La Revisoría Fiscal de COOPSUYA podrá prestarse a través de una persona jurídica debidamente registrada ante la Junta Central de Contadores o directamente por personas naturales, que en uno o en otro caso reúnan los requisitos contemplados en la Ley y el presente Estatuto. El Revisor Fiscal será elegido por la Asamblea General para periodos de dos (2) años, sin perjuicio que sea removido del cargo por la Asamblea General antes de cumplir el tiempo de su mandato.

Las funciones, periodo, requisitos y proceso de elección, así como los demás aspectos relacionados con dicho órgano, son los establecidos en el Estatuto, Sección II, del capítulo X.

Como órgano fiscalizador, la Revisoría Fiscal está estructurada con el ánimo de dar seguridad sobre el sometimiento de la administración a las normas legales y estatutarias, así como la seguridad y conservación de los activos sociales, dar fe pública sobre la razonabilidad de los estados financieros, validar informes con destino a las entidades gubernamentales y vigilar sobre los actos de los Administradores.

5.1. Compromisos de la Cooperativa con la Revisoría Fiscal

La Administración debe garantizar para el funcionamiento adecuado de la Revisoría Fiscal:

- a) Disponer sin restricción alguna, las operaciones y sus resultados, los bienes, derechos, obligaciones y documentos de la Cooperativa.
- b) Dar oportuna y suficiente respuesta a las solicitudes de información que ésta requiera para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con las metodologías de comunicación previamente acordadas con la administración.
- c) Suministrar las herramientas necesarias, para rendir los informes que le corresponden, en la convocatoria de los organismos de la Cooperativa, si es el caso, hacer incluir en el orden del día la consideración de los mismos.
- d) No ejercer presión, sobre los asuntos que puedan afectar la Cooperativa.
- e) Informar de manera oportuna y suficiente, sin restricción alguna de cualquier suceso, proyecto o decisión, que pueda alterar significativamente el funcionamiento de la Cooperativa.
- f) Informar, antes que, a cualquier otra persona, de todo reparo o censura que se quiera formular respecto de su labor.
- g) Cancelar de manera oportuna sus honorarios.

5.2. Responsabilidades de la Revisoría Fiscal.

- a) **Penal.** El revisor fiscal que, a sabiendas, autorice balance con inexactitudes graves o rinda a la asamblea o la junta de Asociados informes con tales inexactitudes, incurrirá en las sanciones previstas en el Código Penal para la falsedad en documentos privados, más la interdicción temporal o definitiva para ejercer el cargo de revisor fiscal. (Artículo 212 Código de Comercio)
- b) **Civil.** El revisor fiscal responderá de los perjuicios que ocasiona a la sociedad, a sus Asociados o a terceros, por negligencia o dolo en el cumplimiento de sus funciones. (Artículo 212 Código de Comercio)
- c) **Administrativa.** El revisor fiscal que no cumpla con las funciones previstas en la ley o que las cumpla irregularmente o en forma negligente o que falte a la reserva prescrita en el artículo 214 del C.C., será sancionado con multa hasta de veinte mil pesos, o con suspensión del cargo, de un mes a un año, según la gravedad de la falta u omisión. En caso de reincidencia

se doblarán las sanciones anteriores y podrá imponerse la interdicción permanente o definitiva para el ejercicio del cargo de revisor fiscal, según la gravedad de la falta.

- d) **Disciplinaria.** Se presenta cuando la Revisoría Fiscal viole la ética profesional, en los casos previstos en la Ley 43 de 1990 y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

6. COMITÉS AUXILIARES

El Consejo de Administración podrá constituir comités de carácter transitorio o permanente cuando a su juicio o de la Asamblea lo consideren necesario para el buen funcionamiento de la Entidad. El nombramiento de las personas que integren dichos comités, así como la reglamentación respectiva, estará a cargo del Consejo de Administración, salvo el Comité de Apelaciones que será nombrado directamente por la Asamblea General.

Todos y cada uno de los integrantes de los Comités auxiliares y asesores deberán:

- a) Funcionar como delegados del Consejo de Administración y bajo el control de éste.
- b) No ejercer autoridad alguna que no provenga del Consejo.
- c) No juzgar la gestión de la administración siguiendo sus propios criterios, en lugar de los del Consejo.

Los Comités de Administración, que actúan por delegación del Consejo de Administración y aquellos que se determinen para reforzar la unidad de trabajo del Consejo de Administración, no interferirán nunca en la delegación que éste hace con el Gerente. Teniendo en cuenta la importancia de estos comités, se buscarán las personas más idóneas para su conformación, por tanto, en cada reglamento se establecerán los requisitos mínimos exigidos.

CAPÍTULO III. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

1. SELECCIÓN Y GESTIÓN DE DESEMPEÑO

COOPSUYA busca atraer, mantener y retener el talento humano acorde a las condiciones del cargo.

Las políticas de gestión del recurso humano se estructuran asegurando la alineación del talento humano con los grandes propósitos organizacionales y el direccionamiento estratégico que se ha formulado, bajo las siguientes directrices:

- a) **Trabajo en equipo:** Participar en el logro de las metas organizacionales, haciendo parte de un equipo, promoviendo el empoderamiento y la sinergia entre sus integrantes de manera proactiva.
- b) **Vocación de servicio:** Brindar soluciones y respuestas a requerimientos y solicitudes, con calidez, oportunidad y confidencialidad.
- c) **Orientación al logro:** Establecer objetivos retadores, acordes con los propósitos organizacionales, tomando las acciones necesarias para lograrlos.
- d) **Orientación al mejoramiento Continuo:** Contribuir al crecimiento empresarial, generando cambios encaminados al logro de los propósitos organizacionales.
- e) **Orientación solidaria:** Actuar en el desarrollo de sus funciones y actividades, tanto personales como institucionales, generando un ambiente de ayuda mutua.

2. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.

La Cooperativa cuenta con políticas para la selección, remuneración y gestión del desempeño, que se encuentran reglamentadas en:

- a) Reglamento interno de trabajo;
- b) Manual de funciones;
- c) Proceso de selección de personal;
- d) Políticas de Escala salarial;
- e) Proceso de evaluación del desempeño; y
- f) Plan de capacitación.

CAPÍTULO IV. GESTIÓN Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. INFORMACIÓN PERMANENTE A LOS ASOCIADOS Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

COOPSUYA asume el compromiso de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas con sus Asociados y con el mercado, por ello ha establecido en su página web mecanismos de comunicación para informar los temas relacionados con el gobierno de la Cooperativa, decisiones de la asamblea, procesos electorales,

normas internas en cumplimiento de su objeto social, programas sociales y culturales, que permite una información actualizada y permanente con sus Asociados.

Sin perjuicio de las consultas o solicitudes de información que puedan hacer los Asociados y potenciales Asociados en la página web de la Cooperativa, se contará con un procedimiento que permita que los Asociados puedan satisfacer sus inquietudes y consultas respecto a los planes y políticas financieras y los productos y servicios ofrecidos. Las consultas escritas presentadas por Asociados y demás público interesado, serán respondidas de igual manera.

2. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

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

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

Información general: Aquella que es de uso general, no clasificada como reservada.

Información Reservada: Aquella que compete exclusivamente a los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, al Gerente General y a sus inmediatos colaboradores. En esta categoría están incluidas las comunicaciones que contemplan riesgo para la entidad o involucran estrategias de negociación o competitividad.

3. ASPECTOS OBJETO DE REVELACIÓN.

La información se revela de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la Cooperativa, con excepción de la información confidencial o de aquella que ponga en riesgo sus negocios o afecte derechos de terceros, por tanto, se suministrará en página Web información general y actualizada, incluidos los siguientes aspectos:

- a) Revelación de información contable y financiera, con periodicidad anual.
- b) Revelación de la gestión de riesgos, con periodicidad anual.
- c) Informes de gestión, con periodicidad anual.
- d) Decisiones de asamblea relevantes.
- e) Balance social, con periodicidad anual.
- f) Tasas de los productos de ahorro y créditos, permanentemente.

- g) Condiciones y requisitos para acceder a los servicios financieros y sociales de la Cooperativa, permanentemente.

4. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

COOPSUYA debe garantizar la confidencialidad acerca de los asuntos de sus Asociados y vinculados y no puede revelar detalles a ningún tercero, excepto en los casos exigidos o definidos por la Constitución Nacional y la Ley.

Se guardará y protegerá la Reserva Bancaria; por tal motivo los miembros de los órganos de administración y control de COOPSUYA, al igual que los proveedores de servicios:

- a) No revelarán hechos, datos o circunstancias de los que se tenga conocimiento en el ejercicio del cargo, a menos que lo autorice el dueño de la información, salvo las que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de los reglamentos internos o externos o cuando lo solicite una autoridad competente.
- b) Serán prudentes en el uso de la información que se obtenga en el desarrollo de sus funciones.
- c) Guardarán confidencialidad respecto a la información de proveedores, Asociados, otros usuarios y autoridades competentes, así como de COOPSUYA y las medidas de seguridad establecidas.
- d) Propenderán por una adecuada custodia de la información y documentación manejada en desempeño de las funciones de su cargo.
- e) Informarán oportunamente cualquier error o irregularidad del que tenga conocimiento y que pueda afectar los intereses de COOPSUYA, sus grupos de interés o de terceros.

5. POLÍTICAS RELACIONADAS CON DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.

- a) Las actuaciones de los Directivos, Administradores y Empleados en lo relacionado con la administración y divulgación de la información, estarán enmarcadas dentro de los términos legales de la reserva bancaria, el Habeas Data y la protección de datos.
- b) La información de los Asociados no deberá ser utilizada por ningún Directivo o Empleado de COOPSUYA para su beneficio directo o indirecto. Igualmente, esta información no debe ser divulgada a terceros, salvo que medie solicitud escrita de organismos del estado como son la UIAF, la Superintendencia de la Economía Solidaria, Superintendencia de Industria y Comercio, la DIAN, orden judicial o cualquier otra autoridad competente.

- c) Toda persona a quien se le asigne el manejo de claves o códigos de acceso a los sistemas, debe mantenerlas en estricta reserva y bajo su entera responsabilidad. Cualquier anomalía que se llegare a presentar, por el uso indebido de las mismas, el responsable se hará acreedor de las sanciones disciplinarias determinadas por la Administración.
- d) Se debe mantener la reserva, en sitios de trabajo, en el hogar, los compromisos sociales y demás lugares públicos, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar a la Cooperativa, a sus Empleados o a sus Asociados.
- e) Se debe evitar actos que perjudiquen el trabajo o la reputación de los clientes internos y externos de la Cooperativa

6. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL ESTATAL.

De acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, COOPSUYA debe realizar reportes periódicos, información que sirve de instrumentos para el ejercicio de la supervisión del estado a la actividad financiera realizada por la Cooperativa, información que no está delimitada por reserva alguna.

Así mismo, COOPSUYA no podrá negar o retardar la entrega de información solicitada mediante los mecanismos formales establecidos legalmente, a entes estatales para el cumplimiento de las funciones constitucionales o reglamentarias.

7. CANALES DE INFORMACIÓN

COOPSUYA dispone de los siguientes medios para comunicarse con sus Asociados y la comunidad en general:

- a) A través de la página web: www.coopsuya.com se establecen los mecanismos para que los Asociados y público en general se pongan en contacto con COOPSUYA y planteen sus dudas o inquietudes. Se puede acceder a la consulta del Estatuto, Manual de Ética y Buen Gobierno, Direccionamiento Estratégico, portafolio de servicios, convenios, beneficios, quejas y reclamos, programas de capacitación, entre otras.
- b) A través de la página www.supersolidaria.gov.co el público en general puede acceder a la consulta de datos básicos de COOPSUYA, estados financieros, información sobre autorización para prestar los servicios de ahorro y crédito.
- c) Reuniones eventuales con delegados, Asociados o la comunidad para informar sobre asuntos de la Cooperativa y la promoción de nuevos productos o nuevos mercados.

- d) Avisos y tableros en cada una de las Agencias de la Cooperativa, mediante los cuales se publica información de interés para los Asociados y comunidad en general

CAPÍTULO V. TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR

Considerando el principio de autocontrol que rige a las entidades Cooperativas, todas las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas que formulen los Asociados, usuarios y clientes, serán siempre tramitadas siguiendo la reglamentación y procedimiento establecidos en COOPSUYA.

Le corresponde a la Junta de Vigilancia velar porque las quejas que sean presentadas a la Gerencia o al Consejo de Administración, sean atendidas dentro de los término legales y dando solución o aclaración bajo criterios objetivos y de investigación a las pretensiones presentadas por el quejoso.

1. PLAZOS PARA RESOLVER UNA PQR

De acuerdo con los términos constitucionales, las PQR se deben resolver en un término máximo de 15 días hábiles, por tanto, el área encargada de preparar la respuesta deberá atender estos términos y los de revisión por parte del órgano encargado de su firma, para enviar al quejoso dentro de los plazos legales.

2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS QUEJAS PRESENTADAS

Las PQRs presentadas por los Asociados serán re-direccionadas al área correspondiente y serán objeto de seguimiento por parte de la Gerencia, a fin de dar respuesta a los Asociados, de acuerdo a los modelos aprobados según el tipo de situación y tener la trazabilidad de la situación y de la respuesta enviada al peticionario. Así mismo, se deberá preparar un informe semestral a la Junta de vigilancia, para dar cumplimiento a las disposiciones que en esta materia ha emitido la Superintendencia de Economía Solidaria respecto a las funciones de dicho órgano.

El historial de las quejas, reclamos o solicitudes de información son de manejo confidencial y no podrá ser compartida a entidades externas dado que incluye información que sólo concierne a COOPSUYA y/o a sus Asociados y/o Usuarios de la misma.

3. ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU TRAMITE

Por norma general, las PQRs serán responsabilidad de la Junta de Vigilancia y/o la Gerencia, éste último será encargado de re-direccionar al área competente para su análisis, preparación de la respuesta y de la documentación que la soportará, si aplica. Así mismo, verificar el tiempo de respuesta a los peticionarios y hacer seguimiento a los planes de mejora que surjan del análisis realizado por la Gerencia.

4. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias que surjan entre LA COOPERATIVA y sus Asociados, o entre estos, por causa o con ocasión de las actividades propias de la misma y que sean susceptibles de transigir, se procuraran resolver en primera instancia por las partes, obrando de buena fe y de forma inmediata, mediante acuerdo directo, todo ello, sin perjuicio del derecho que les asiste a las partes en conflicto de buscar una solución a través de la jurisdicción ordinaria.

4.1. Conciliación.

Las partes en conflicto podrán solicitar la conciliación conjunta o separadamente ante los centros de conciliación autorizados y se someterán al procedimiento establecido por la ley. El Acta que contenga el acuerdo conciliatorio hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo. Si el acuerdo en la conciliación, fuera parcial, las partes quedarán en libertad de discutir solamente las diferencias no conciliadas. Si la conciliación no prospera, las partes podrán convenir el arbitramento, conforme al procedimiento establecido en la ley o, en su defecto, buscar una solución a través de la jurisdicción ordinaria.

4.2. Carácter no transigible de las sanciones.

Las actuaciones en lo referente a sanciones, incluida la exclusión, no son susceptibles de conciliación o arbitramento por tratarse de un régimen interno.

CAPÍTULO VI. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Las normas legales vigentes (Ley 454 de 1998, Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Código de Procedimiento Penal, entre otros) establecen responsabilidades, inhabilidades y prohibiciones de diferentes tipos para Asociados, así como para los órganos de administración y control de las



ACUERDO N.º 65 DE 2021
MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Código: GE-M-02

Versión: 01

Fecha: 28-06-2021

Cooperativas que prestan servicios financieros. De igual manera, los reglamentos internos establecen restricciones y definición de las faltas que pueden llegar a ser sancionadas en las actuaciones de los Empleados de la Cooperativa.

En tal sentido, COOPSUYA ha establecido los procedimientos relacionados con el régimen disciplinario administrativo interno, en las siguientes normas:

1. Capítulo IV del Estatuto
2. Manuales relacionados con el SIAR
3. Reglamento Interno de Trabajo

1. POLÍTICAS GENERALES PARA EL RÉGIMEN SANCIONATORIO

- a) Las personas responsables de infracciones al Manual de Ética y Buen Gobierno y las reglamentaciones internas, serán sancionadas de acuerdo con las previsiones contenidas en la Ley, en concordancia con el contrato de trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto y demás disposiciones legales aplicables.
- b) Directivos y Empleados que tienen personal a cargo, velarán por el cumplimiento estricto de las normas y procedimientos y serán los directos responsables en la atención y respuesta de los requerimientos que le formulen las autoridades fiscales, judiciales, de control y vigilancia.
- c) Cuando la infracción fuere de un Empleado, teniendo en cuenta que se configura la contravención a una disposición de carácter reglamentario, se aplicarán las sanciones que para el efecto establezca el Reglamento Interno de Trabajo.

2. PROCEDIMIENTO PARA IMPONER SANCIONES POR FALTAS AL MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

En las investigaciones internas relacionadas con Asociados y Directivos, deberán observar, como mínimo, las siguientes etapas, conforme se establece en el Capítulo IV del Estatuto, entre otros:

- a) Auto de apertura de investigación y comunicación de la misma al implicado
- b) Pliego de cargos al investigado donde debe señalarse las normas presuntamente violadas.
- c) Notificación del pliego de cargos en los términos señalados en el Estatuto.
- d) Descargos del investigado. Los descargos serán considerados antes de producirse una decisión. Si no se presentan descargos o si habiéndolos presentado no se desvirtúan los hechos materia de la investigación, procederá la imposición de la sanción.

- e) Práctica de pruebas, cuando el investigado así lo requiera, para lo cual, el Consejo de Administración dispondrá de un procedimiento que permita el acceso de la información requerida con la debida seguridad.
- f) Notificación de la sanción por parte del Consejo de Administración, conforme se establece en el Estatuto.
- g) Posibilidad de presentación de los recursos a que haya lugar. Reposición ante el Consejo de Administración y el de apelación ante el Comité de Apelación.
- h) Resolución, por parte de las instancias competentes, de los recursos interpuestos.

Teniendo en cuenta que el Estatuto establece como responsable del proceso disciplinario a la Junta de Vigilancia, esta deberá velar porque quien adelante las investigaciones respete los lineamientos previstos en este numeral.

En caso de ser un empleado, si una vez verificada la ocurrencia de una falta y ésta constituye un incumplimiento a las normas legales, el Reglamento Interno de Trabajo, en el contrato de trabajo, en cualquier otro documento suscrito por las partes, o en el presente Manual, se procederá a la iniciación del proceso disciplinario correspondiente que puede llegar hasta la terminación del contrato de trabajo con justa causa, respetando el procedimiento indicado en el Reglamento Interno de Trabajo.

Las anteriores sanciones se aplicarán sin perjuicio de aquellas que sean aplicadas por las autoridades administrativas y judiciales, en razón de la naturaleza y alcance de la falta cometida.

3. GRADUALIDAD DE LAS SANCIONES

Las sanciones disciplinarias se aplicarán teniendo en cuenta las consecuencias que del hecho cometido se deriven o puedan derivarse, para COOPSUYA y/o sus Asociados; así mismo las circunstancias atenuantes o agravantes que a continuación se señalan:

3.1. Atenuantes.

- a) Antecedentes de buen comportamiento personal y social del infractor.
- b) Actitud favorable del asociado frente a los principios y valores que identifican a la institución.
- c) Aceptación de la falta y compromiso de corrección.
- d) La diligencia y eficiencia demostrada en el desempeño del cargo o funciones asignadas y/o en su trayectoria como asociado.
- e) La confesión de la falta antes de la formulación de cargo.

- f) Haber procurado, por iniciativa propia, resarcir el daño o compensar el perjuicio causado.

3.2. Agravantes.

- a) Reincidencia en la falta
- b) Rehusarse a los requerimientos que le efectúen los órganos de administración o vigilancia.
- c) Negarse, mediante falsos o tergiversados argumentos, a reconocer la falta cometida
- d) Ser el infractor miembro del Consejo de Administración o de cualquiera de los órganos de administración o vigilancia de la Cooperativa o Empleado de la misma.
- e) El grave daño social de la conducta.
- f) Conocimiento de la ilicitud.
- g) Atribuir la responsabilidad infundadamente a un tercero.

CAPÍTULO VII. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - GESTIÓN DEL RIESGO

1. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Cooperativa cuenta con un modelo de gestión del control interno que permite definir en los procedimientos los puntos de control y de verificación, evitando la concentración y buscando una adecuada segregación de funciones, con el fin de que se pueda detectar a tiempo situaciones que puedan generar incumplimientos legales o la asunción de riesgos por encima del apetito definido por el Consejo de Administración.

El Control interno está en cabeza de la Gerencia, quien lo ejerce a través de estamentos de apoyo al control interno.

1.1. Comité de Riesgos.

La función principal del Comité de Riesgos, es servir de apoyo al Consejo de administración, en el establecimiento de las políticas de gestión de riesgos, a través de la presentación para su aprobación de las propuestas de límites, metodologías y mecanismos de medición, cobertura y mitigación de riesgos, así como la presentación al órgano de dirección, de los reportes periódicos sobre la situación particular de cada uno de los riesgos.

1.2. Comité de Auditoría.

El Comité tendrá como objetivo asistir al Consejo de Administración en su función de supervisión y vigilancia de la gestión y la efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus Administradores.

Así mismo, el control interno esta definido en un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa.

- a) **Primera línea de defensa:** Se enfoca en las funciones de negocio o actividades que toman o generan exposición a un riesgo, la cual estará en cabeza de los líderes de los procesos, quienes deben promover el cumplimiento de las políticas y directrices de cada una de las actividades propias del objeto social.
- b) **Segunda línea de defensa:** Está constituida por la función de control y supervisión de los riesgos y por la función de cumplimiento, que estará en cabeza del área de riesgos.
- c) **Tercera Línea de Defensa:** La auditoría interna constituye la tercera línea de defensa y, en su labor de última capa de control, evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos sean adecuados y comprueba su efectiva implementación.

2. CULTURA DE GESTIÓN DEL RIESGO

COOPSUYA desarrollará una adecuada definición de políticas de gestión de riesgos, aprobadas por el Consejo de Administración, la cual le permitirá prevenir situaciones que puedan afectar la situación financiera de la Cooperativa y el manejo coherente de sus negocios financieros y sociales de manera responsable y transparente.

Desde el Consejo de Administración se establecen las directrices para asegurar el control de los riesgos, a través de reportes periódicos emitidos por varios estamentos internos y externos, que permiten identificar cualquier situación que pueda exponer a la Cooperativa a riesgos por encima de los límites tolerables. Para tal efecto, se han dispuesto las siguientes políticas generales que complementan las políticas específicas de los sistemas de riesgos implementados en la Cooperativa:

- a) La gestión de riesgos estará acorde con la estructura organizacional, la complejidad y operatividad de la Cooperativa, así como el nicho de mercado atendido.

- b) Se debe establecer los objetivos y metas teniendo en cuenta el nivel de exposición de riesgos que puede afrontar la Cooperativa, atendiendo sus necesidades y su mercado objetivo.
- c) Como principio fundamental del sistema, deben existir mecanismos de monitoreo y evaluación constantes, respecto a la gestión integral de riesgos y a las exposiciones establecidas en cada riesgo identificado.
- d) El sistema debe propender por identificar y medir los diferentes tipos de riesgos que COOPSUYA está afrontando.
- e) Implementar políticas de capacitación, entrenamiento y permanente actualización de los temas relacionados con la gestión de riesgos, a todos los niveles de COOPSUYA, acorde con las estrategias adoptadas para el desarrollo de su objeto social.

2.1. Sistema Integrado de Administración de Riesgos SIAR.

Como parte del compromiso de la Cooperativa con la implementación de un sistema integral de gestión de riesgos, que permita identificar situaciones que puedan exponer a COOPSUYA en riesgos que impacten en la solvencia y viabilidad financiera y económica, el Consejo de Administración establece los siguientes lineamientos generales para realizar una adecuada gestión, control y monitoreo de los riesgos:

- a) Contar con controles adecuados, que permitan prevenir o mitigar la exposición a riesgos por encima de la tolerancia establecida.
- b) Determinar y comunicar claramente los objetivos de la gestión integral de los riesgos a todos los Empleados de la Cooperativa.
- c) Contar con elementos que permitan gestionar el negocio bajo principios de integridad y valores éticos.
- d) Contar con una estructura organizacional adecuada que permita gestionar y controlar los riesgos, bajo criterios de control y segregación adecuada de funciones y límites de autoridad.
- e) Contar con estamentos internos que apoyen la gestión de control interno y verifiquen la efectividad de las políticas y controles establecidos.

2.2. Nuevos mercados y productos.

En COOPSUYA la apertura de nuevos mercados, canales o servicios se desarrollan basados en las necesidades de los Asociados, como resultado de estudios de mercado, en variables de posicionamiento de mercado o en su contribución para el logro de los objetivos institucionales y/o el plan estratégico.

De acuerdo con lo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) **Análisis comercial.** Estimación de la demanda de mercado, la competencia y posicionamiento.

- b) **Análisis de riesgos.** Estimación del perfil de riesgo, pérdida esperada y condiciones mínimas de operación.
- c) **Análisis del área según corresponde.** Presentar la propuesta de políticas y lineamientos generales que se debería tener en cuenta para la puesta en marcha de nuevos mercados, canales o servicios, teniendo en cuenta las políticas y las normas legales vigentes.
- d) **Análisis financiero.** Estimación de los costos, rentabilidad, condiciones mínimas y retorno financiero del proyecto.

2.3. Tipo de riesgo

Las normas internas expedidas por el Consejo de Administración, para la gestión adecuada de los respectivos sistemas de administración de riesgos, atienden las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, para lo cual se debe implementar lo siguiente:

- a) **Riesgo de crédito (SARC):** Se cuenta con normativas internas para la gestión del riesgo de crédito, atendiendo los lineamientos señalados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.
- b) **Riesgo de liquidez (SARL):** La Cooperativa cuenta con un manual de SARL que permite establecer las políticas, metodologías y procedimientos para el manejo de liquidez en el corto, mediano y largo plazo; atendiendo los lineamientos señalados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el Capítulo III del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.
- c) **Riesgo de mercado (SARM):** De acuerdo con las políticas y reglamentos de inversiones, la Cooperativa implementa la gestión del riesgo de mercado, atendiendo los lineamientos señalados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el Capítulo V del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.
- d) **Riesgo operativo (SARO):** La Cooperativa cuenta con los recursos, medios y procedimientos que garantiza la adecuada operación de sus actividades, dentro del marco legal vigente y las políticas definidas por el Consejo de Administración, atendiendo los lineamientos señalados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el Capítulo IV del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.
- e) **Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT):** La Cooperativa cuenta con un manual de SARLAFT, que permite gestionar, controlar y monitorear adecuadamente las operaciones de los Asociados, para evitar ser utilizada como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o

cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades, atendiendo las instrucciones contempladas en el Título V de la Circular Básica Jurídica.

2.4. Interacción de riesgos:

En adición a los análisis particulares a cada riesgo, COOPSUYA debe establecer los mecanismos que permitan la interacción entre los riesgos; para identificar áreas críticas o que puedan afectar significativamente el perfil de riesgos de la Cooperativa.

SECCIÓN IV. DISPOSICIONES FINALES

1. CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Corresponde al Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia, Gerente, Empleados y colaboradores de COOPSUYA, velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto del gobierno de la Cooperativa, su conducta y su información, compiladas en el Manual de Ética y Buen Gobierno.

De acuerdo con lo anterior, se adoptarán los mecanismos necesarios para dar a conocer a las partes relacionadas, la existencia y contenido del presente Manual de Ética y Buen Gobierno.

2. DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE INTEGRAL DEL MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Forman parte integral del presente Manual como complemento, los siguientes documentos:

- a) Estatuto
- b) Manuales de los Sistemas de riesgos implementados en la Cooperativa
- c) Reglamento Interno de Trabajo
- d) Manual de Funciones
- e) Manuales de procedimientos
- f) Reglamentos de los distintos estamentos existentes en la Cooperativa.

3. MODIFICACIONES.



ACUERDO N.º 65 DE 2021
MANUAL DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Código: GE-M-02

Versión: 01

Fecha: 28-06-2021

Las modificaciones al presente Manual de Ética y Buen Gobierno serán responsabilidad del Consejo de Administración, teniendo en cuenta que su propósito es armonizarlo con las normas legales y/o acciones de mejora a los sistemas de gobernanza, por tanto, en ningún caso podrán favorecer intereses personales o contradecir los principios o valores cooperativos establecidos.

4. VIGENCIA

El presente Manual de Ética y Buen Gobierno entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación. Una vez surtida su aprobación, debe ser publicado y socializado con los diferentes estamentos de la Cooperativa, por los medios que resulten más adecuados para ello.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DETALLE
1	28-06-2021	Aprobada por Acuerdo del Consejo de Administración N.º 65, según consta en Acta de dicho Organismo N.º 888 de la citada fecha
2		
3		

DETALLE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Beatriz Elena López Ortega	Hernando Alberto Arcila Posada - Bladimiro Arismendy Pulgarín	Consejo de Administración
CARGO	Asesora	Gerente General - Subgerente	