

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Versión 5.0

Marzo, 2022



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### INDICE

CAPITULO I: PRINCIPIOS GENERALES.....	4
Artículo 1: Objeto y Ámbito de Aplicación. - .....	4
Artículo 2: Alcance, Objetivo, Misión, y Visión. – .....	4
Artículo 3: Principios y valores éticos aplicables a la entidad. - .....	4
Artículo 4: Valores. - .....	4
Artículo 5: Principios. - .....	5
CAPITULO II: DEBERES Y PROHIBICIONES .....	6
CAPITULO III: CONDUCTAS Y ACTOS INAPROPIADOS .....	8
Artículo 7: Del compromiso de la entidad con la sociedad y los derechos de sus integrantes. – .....	8
Artículo 8: Conflicto de Interés. - .....	8
Artículo 9: Conducta en sus Actividades Económicas y Financieras. - .....	8
Artículo 10: Transparencia de Información. – .....	8
Artículo 11: Establecimiento del compromiso de la entidad en el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable al sector Financiero Popular y Solidario. - .....	9
Artículo 12: Lineamientos Éticos aplicables a la entidad para la captación de recursos económicos. - .....	9
Artículo 13: Políticas que adopta la entidad a fin de evitar casos de corrupción y soborno. - .....	10
Artículo 14: Establecimiento de reglas aplicables al personal para el uso de los bienes de la entidad y el uso de su imagen y marca. – .....	10
Artículo 15: Desarrollo de otras actividades Profesionales. – .....	10
Artículo 16: Conducta en la vida privada. - .....	10
Artículo 17: Normas de urbanidad. - .....	11
Artículo 18: Seguridad de la Información. - .....	12
Artículo 19: Uso adecuado de los bienes y recursos. - .....	12
Artículo 20: Apropiación indebida de bienes y recursos. - .....	12
CAPITULO IV: USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN .....	12
CAPITULO V: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	13
CAPITULO VI: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO .....	14
Artículo 24: De la Prevención de lavado de activos .....	14
CAPITULO VII: SANCIONES .....	16
Artículo 25: De las infracciones y sanciones. - .....	16
Artículo 26: Procedimiento. - .....	16
GLOSARIO .....	16
ANEXOS .....	17
CONTROL DE CAMBIOS .....	18
DISPOSICIONES .....	19
DISPOSICIONES GENERALES.....	19
DISPOSICIÓN DEROGATORIA .....	19
DISPOSICIÓN FINAL.....	19
APROBACIÓN .....	20



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LA MERCED LTDA"

#### CONSIDERANDO

Que el Reglamento Interno de la Cooperativa establece en el artículo 85 que; la entidad deberá contar con un Código de Buen Gobierno Corporativo, un Código de Ética y Comportamiento en el cual deberá establecer los mecanismos y procedimientos para el efectivo cumplimiento de sus disposiciones y las sanciones que se aplicarán por la inobservancia de las mismas.

Que en el Artículo 87 del Reglamento Interno de la Cooperativa la Merced Ltda., determina que en el Código de Ética y Comportamiento y el Reglamento Interno se establecerán los procedimientos y las responsabilidades para la supervisión del cumplimiento de las normas éticas y que, el Consejo de Administración o el comité designado por este, será el responsable de supervisar el cumplimiento de las normas éticas y de conducta adoptadas por la institución.

Que el presente Código de Ética y Comportamiento recoge la identidad institucional, enunciando los valores, principios y normas que orienten la actitud, el comportamiento y la ética de los directivos, funcionarios y empleados de Cooperativa La Merced Ltda., y con ellos se compromete cada una de las personas que hacen parte del equipo de trabajo de la institución.

Este Código de Ética y Comportamiento incorporará el manejo de potenciales casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

En apoyo a los procesos de gestión de posibles conflictos de interés, el Código de Ética y Comportamiento contemplará la obligación de solicitar a los órganos directivos, de control, gerente, jefes de áreas, auditoría interna y externa, el comunicar a la entidad sobre relaciones directas e indirectas que mantengan entre ellos, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

Quienes laboran en la Cooperativa, tienen la obligación de denunciar todas las acciones que atenten contra la Institución y cumplir con las directrices del presente documento, así como con las disposiciones de los entes reguladores, con las leyes, normas y reglamentos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., respeta la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada directivo, funcionario, socio o cualquier otro colaborador y se compromete a fomentar un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal, u otra forma de intimidación.

Al Código de Ética y Comportamiento, podrán incorporarse nuevos temas que sean necesarios para mantener la dinámica de la Cooperativa y cumplir las necesidades del mercado financiero donde se desarrolla.

Que, en uso de sus atribuciones, el Consejo de Administración, conoció y aprobó este Código, al tenor de las siguientes disposiciones:



# CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

## CAPITULO I: PRINCIPIOS GENERALES

### Artículo 1: Objeto y Ámbito de Aplicación. -

Con el fin de promover el correcto ejercicio de las actividades de los distintos colaboradores de la Cooperativa, se establece el presente Código de Ética y Comportamiento, que tiene como objetivo fundamental el reglamentar la actuación y convivencia de todos los involucrados en el trabajo de la Cooperativa, promoviendo altos estándares de valores y, conducta ética.

### Artículo 2: Alcance, Objetivo, Misión, y Visión. –

#### 2.1. Alcance

Las normas que se describen son de obligatorio cumplimiento para todos los directivos, funcionarios, empleados, socios, clientes, proveedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., con sus consecuencias sancionatorias en caso de incumplimiento.

#### 2.2. Objetivo

El contenido y la armonización de este Código de Ética y Comportamiento, busca promover y afianzar en quienes conforman la Cooperativa La Merced Ltda., asumir su rol con entusiasmo, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas que hubiere lugar por las acciones u omisiones que se cometieren.

El presente Código de Ética y Comportamiento tiene entre sus objetivos, realizar la identidad institucional expresada en valores, que la Cooperativa busca efectivizar en el día a día de su trabajo y motivar a vivirlos en el ámbito laboral. Que tales valores inspiren y orienten la totalidad de las acciones, tanto institucionales, de sus socios, clientes, proveedores, como la de los Directivos, funcionarios y Empleados, tendientes al cumplimiento de la misión institucional.

#### 2.3. Misión

Somos una cooperativa segura y confiable que basa sus actividades en principios cooperativos ofreciendo soluciones financieras con tecnología de punta, eficiente en el manejo de recursos, con un equipo humano competente, orientada a satisfacer el desarrollo económico y social de nuestros socios y de la comunidad

#### 2.4. Visión

Ser una de las cooperativas más sólidas del país, ofreciendo soluciones financieras de calidad a nuestros socios y comunidad en general, con alta calidez en el servicio.

### Artículo 3: Principios y valores éticos aplicables a la entidad. -

La Cooperativa basándose en la normativa legal vigente, y en su misión, visión y experiencia histórica, observará el comportamiento de cada uno de los Directivos, funcionarios y Empleados, con los proveedores de productos o servicios y los socios, aplicará los siguientes valores y principios, en lo que está contemplado las relaciones de la institución con los empleados y viceversa, en donde actuarán ajustándose a los detallados:

### Artículo 4: Valores. -

#### 4.1. Valor Ético

Ser éticos y responsables ante los socios y la institución, actuando con honradez, entereza y transparencia para la sociedad, apegados a las normas y leyes externas e internas



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### 4.2. Valor Institucional

Compromiso con el socio, satisfaciendo sus necesidades, brindando atención de calidad y manteniendo la cooperación con nuestros asociados.

### 4.3. Valor Laboral

Trabajo orientado a resultados, para desarrollar con puntualidad y eficiencia las labores diarias, brindando nuestros productos y servicios con respeto y equidad a nuestros socios y la comunidad.

### 4.4. Valor Social

Los que integran la Cooperativa, colaborarán con el desarrollo socio económico de la comunidad, con responsabilidad social y solidaria

## Artículo 5: Principios. -

### 5.1. La Cooperativa con los Empleados:

- El desarrollo personal y profesional de los empleados es compromiso y deber en la Cooperativa, para ello procura una permanente y adecuada capacitación sobre el desempeño de sus funciones.
- El respeto por la dignidad y los derechos que son propios de los Empleados es principio fundamental, así como la generación de un ambiente de trabajo que garantice la seguridad física, emocional; y social de los mismos.
- El sentido de pertenencia, el compromiso y lealtad de los empleados para con la Cooperativa, deberán ser, en última instancia, el producto de su identificación personal con tales principios y valores, que lo involucra directamente en el desarrollo del resultado económico y social de la Institución.

### 5.2. La Cooperativa con los Socios, Clientes o Usuarios:

- Considerando a los socios, clientes y usuarios la verdadera razón de ser de la Cooperativa, la actitud hacia ellos deberá estar regida por la seriedad, el respeto y el profesionalismo.
- Los fondos entregados por los socios, clientes y usuarios serán manejados con transparencia, responsabilidad y seguridad.
- Lo que se busca, es la satisfacción de las necesidades y bienestar de los socios con los productos y servicios.

### 5.3. La Cooperativa con el logro de metas comerciales:

- La dinámica del sector cooperativo y de su entorno, demandan la innovación de nuevos productos y servicios acordes a las necesidades de los asociados y de la misma institución garantizando el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa.
- Los directivos, funcionarios, empleados, socios, clientes, proveedores deberán anteponer los principios éticos y morales al logro o consecución de las metas comerciales.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### CAPITULO II: DEBERES Y PROHIBICIONES

#### Artículo 6:

Este Código de Ética y Comportamiento establece los deberes y prohibiciones de las personas a las que les es aplicable, incluyendo la definición de requisitos para la consecución de los principios de lealtad, diligencia y reserva que guíen la actuación de los órganos de gobierno, de dirección, de control gerencia y jefaturas de áreas.

La Cooperativa con el fin de evitar que se generen o presenten conflictos de interés entre directivos, administradores, socios, clientes, usuarios y proveedores, establece los siguientes deberes y prohibiciones:

#### 6.1. Deberes

- Es deber de la Cooperativa y de sus Empleados evitar los conflictos de intereses con los socios. En caso de presentarse, prevalecerá el valor, como un deber de lealtad, con la Cooperativa sobre cualquier interés particular.
- El comportamiento de todos los directivos, funcionarios, empleados y socios siempre estará enmarcado en los principios éticos de honestidad, sinceridad, equidad e integridad en el uso de los recursos de la Cooperativa.
- Será un deber de la Cooperativa dinamizar convenios institucionales y alianzas estratégicas con entidades del sector, que contribuyan al crecimiento de este y afiancen la filosofía e imagen de la Cooperativa que ha mantenido.
- La Cooperativa garantizará veracidad y transparencia sobre su situación económica y estricto cumplimiento de los compromisos comerciales pactados.
- Para el desarrollo de sus responsabilidades, orientarán su trabajo y entregarán todo de sí, cumpliendo estrictamente las normas, políticas y procedimientos estipulados para cada una de ellas; y, velar por el futuro de la Cooperativa.
- Todos los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, deberán mantener en reserva la información confidencial o estratégica a la que tenga acceso. Por lo tanto, deberá abstenerse de revelar información de los negocios o asuntos de la Institución a otros empleados que no la requieran; o, a terceras personas que puedan usarla en perjuicio de los intereses de la Institución o para su propio beneficio.
- Es responsabilidad de todo empleado informar a su superior inmediato, o a las entidades de control sobre cualquier hecho que se presuma como inusual o sospechoso por parte de los socios, clientes, usuarios proveedores, compañeros de trabajo u otra persona natural o jurídica que tenga algún tipo de relación con la Cooperativa.
- Las labores fuera de la jornada de trabajo, y dentro de las instalaciones de la Cooperativa deben estar previamente autorizadas por los funcionarios facultados.
- El horario de trabajo es ininterrumpido, por lo que todos los trabajadores no podrán ausentarse al mismo tiempo dejando desprovisto de personal un área, departamento o agencia.
- No se permite el uso de elementos de vestuario que no estén aprobados dentro del instructivo sobre el uso del uniforme institucional. Es decir, las prendas a vestir deben ser del uniforme conforme se estipula.
- El acceso a áreas restringidas será únicamente para el personal autorizado.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### 6.2. Prohibiciones

- Divulgar cualquier tipo de información interna de la entidad, que corresponda al giro normal del negocio, así como todo lo involucre a contraseñas, usuarios, claves, programas, sistemas de operación y secretos comerciales.
- Dentro del marco de respeto, no se deberá aprovechar del cargo, jerarquía o función que ejerzan o representen en beneficio propio de cualquier índole, infringiendo la ley, políticas, procedimientos y las disposiciones establecidas en la normativa interna de la institución.
- El tráfico de influencias.
- Ningún Empleado puede aceptar de proveedores: obsequios, sobornos u otro tipo de ventajas o beneficios, los cuales puedan comprometer a realizar acciones irregulares que dañen la imagen de la Institución.
- Involucrar el nombre de la Cooperativa en eventos de carácter político o religioso.
- Ejercer presiones sobre los empleados, socios, clientes y usuarios, cualquiera que sea su naturaleza, en el desarrollo de las operaciones.
- El cobro de comisiones o cualquier conducta asimilada, como contraprestación por el otorgamiento de créditos o cualquier servicio.
- Aceptar tratamientos preferenciales de los socios y/ o clientes.
- No deben recibir atenciones o regalos de parte de los socios y/o clientes, como agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la intermediación financiera.
- Influir en otros empleados, con el objeto de obtener trato favorable en la consecución de los servicios de los que ofrece la Cooperativa.
- Comunicar a otros Empleados o ex personal información confidencial que es manejada dentro de la Cooperativa y que por razón de su actividad tienen acceso a ella.
- No deben omitir, adulterar o falsificar los documentos de cualquier naturaleza utilizados para el registro de operaciones y/o datos de los clientes, socios y usuarios. Esto también aplica a todos los documentos que justifiquen rubros por viáticos y movilización por actividades realizadas fuera de la institución. De igual forma para los certificados médicos.
- No deben utilizar su condición y los recursos de la entidad para beneficio personal o de terceros.
- Utilizar papelería membretada, sellos u otros instrumentos de propiedad de la cooperativa para beneficio personal o de terceros con el objetivo de falsificar información de la institución.
- El personal no deberá llenar a nombre de socios o de terceros con su letra ningún tipo de papeletas, solicitudes, u otro tipo de documentos de los socios, clientes o usuarios, salvo ciertas excepciones.
- Congelar o retener arbitrariamente fondos o depósitos de socios y/o clientes, sin las autorizaciones respectivas
- Queda terminantemente prohibida la entrada de personal que no haya sido autorizado a ingresar a las instalaciones de la Institución los fines de semana o feriados, salvo por solicitud previa y con la aprobación respectiva del funcionario facultado.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

- No deben ni pueden portar armas dentro de las instalaciones de la institución, se exceptúa al personal que cumple funciones de seguridad.
- Abstenerse de usar la violencia verbal, o física para imponer sus puntos de vista.
- Está prohibido consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa o promover actividades que incluyan juegos de azar, se debe mantener un comportamiento libre de vicios, salvo los momentos y espacios de entretenimiento previamente autorizados.

### CAPITULO III: CONDUCTAS Y ACTOS INAPROPIADOS

#### **Artículo 7: Del compromiso de la entidad con la sociedad y los derechos de sus integrantes. –**

La Cooperativa la Merced Ltda., busca ser una entidad financiera pública que vigile por los valores y principios de la Economía Popular y Solidaria en el marco de la Constitución y la ley, promoviendo el otorgamiento de servicios que fomenten y consoliden al Sector Financiero Popular y Solidario y permita la inclusión económica y social de sus actores.

#### **Artículo 8: Conflicto de Interés. -**

Cuando los directivos, funcionarios y empleados desempeñen sus funciones, éstos deben actuar de forma honesta y de buena fe; y, solo pensando en el beneficio de la Cooperativa. Así mismo deberán evitar situaciones que impliquen un conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la Cooperativa. Las acciones y decisiones deben basarse en evaluaciones imparciales y objetivas de los hechos en cada situación, libres de influencias, los cuales pueden afectar de forma adversa el buen juicio de los directivos, funcionarios y empleados.

Con miras a conservar la confianza y seguridad de los socios y público, que son los fundamentos de una sana actividad financiera. La honestidad, la responsabilidad y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, serán los patrones que rijan la conducta de los empleados de la entidad, dentro y fuera de ella.

#### **Artículo 9: Conducta en sus Actividades Económicas y Financieras. -**

El manejo de las finanzas personales deberá sujetarse de manera permanente en una actitud de administración adecuada y prudente, conforme lo establece la política “conozca a su empleado” del Manual de “Prevención de Lavado de Activos”; por lo que deben procurar:

- Deben evitar vincularse más allá de sus funciones laborales con socios, clientes, usuarios, garantes, apoderados o con personas, naturales o jurídicas, que se encuentren.
- Procurar que sus niveles de endeudamiento estén acorde a su nivel de ingresos.

#### **Artículo 10: Transparencia de Información. –**

Que implica:

- Presentación de estatutos, balances, estados de pérdidas y ganancias, índices financieros, etc., la mayoría de esta información
- Informar de manera oportuna y veraz a socios y clientes acerca de los productos y servicios.
- Educación cooperativa y financiera a directivos, funcionarios, empleados y socios sobre Principios cooperativos, Introducción al cooperativismo, Ahorro e inversión Crédito y seguros y Presupuesto.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

- Presentación de información al ente de control

### **Artículo 11: Establecimiento del compromiso de la entidad en el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable al sector Financiero Popular y Solidario. -**

- Los Directivos, funcionarios, Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”- Cuenca., deberán anteponer el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en manuales y reglamentos internos.
- Para el desempeño de las funciones y responsabilidades, todo el personal de la Cooperativa tiene la obligación de entregar completa y oportunamente la información requerida.
- Es responsabilidad del personal en aplicar y cumplir con los requisitos, políticas, normas y procedimientos implementados para el conocimiento del socio, cliente, usuario, empleado, origen y destino de los fondos.
- Todos los directivos y funcionarios deberán ser capacitados en materia relacionada con prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos.
- Los Directivos, Funcionarios, Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”- Cuenca, deberán observar y cumplir con lo previsto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de otros Delitos, Código de Ética y Comportamiento los cuales fueron basados conforme a lo que dicta la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del delito lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, su reglamento, resoluciones emitida por la Junta de Política Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **Artículo 12: Lineamientos Éticos aplicables a la entidad para la captación de recursos económicos. -**

- Se establecerán las políticas y requisitos mínimos que deben seguirse para conocer adecuadamente al socio, o potencial socio, medidas independientes y específicas para prevenir el lavado de activos, sin perjuicio de cualquier otro requisito necesario e indispensable para proveer los distintos productos y servicios que ofrece la Cooperativa;
- Con el objetivo de establecer negocios seguros que permitan minimizar los riesgos de la Cooperativa, se definirán los procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada aplicables para aquellos socios, clientes, que por su complejidad y/o montos estimados, representan mayores riesgos de vulnerabilidad al lavado de activos;
- Se deberá definir y parametrizar en el sistema interno y/o software los criterios para establecer el perfil de los socios nuevos y antiguos en base a la información y documentos verificables, actividad económica, comportamiento transaccional, situación patrimonial, nacionalidad, dirección, si son Personas Expuestas Políticamente
- La Cooperativa, requerirá de sus socios, clientes completar la licitud de fondos y otros formularios que exigen las autoridades competentes;
- La Cooperativa, solicitará a sus socios el compromiso de que los fondos depositados, transferidos, acreditados generados por los distintos canales; y destinados para inversiones sean de origen lícito y por lo tanto que no provengan de actividades ilícitas;
- La Cooperativa, no mantendrá cuentas y operaciones en forma nominativa; en consecuencia, no se podrán abrir o mantener cuentas, pólizas o inversiones cifradas de carácter anónimo, ni autorizar o realizar transacciones u operaciones que no tengan carácter nominativo, salvo las expresamente autorizadas por la Ley;



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### **Artículo 13: Políticas que adopta la entidad a fin de evitar casos de corrupción y soborno. -**

Se establecen las siguientes políticas:

- Los directivos, funcionarios o empleados en forma directa o a través de intermediarios nunca deben ofrecer ni prometer un favor personal, financiero, u otro tipo de favor a fin de conseguir un negocio u otra ventaja de un tercero.
- Los colaboradores deberán abstenerse de ejercer alguna acción que pudiere dar lugar a la aparición o sospecha de una conducta impropia dentro de la Cooperativa.
- Se prohíbe recibir cualquier tipo de regalos, honorarios, donaciones monetarias, por parte de clientes, socios o proveedores u otras personas que tenga relación con la Cooperativa para tener un trato preferencial o para adulterar registros o decisiones que beneficien a terceras personas y que vayan en contra de los principios y valores de la entidad.

### **Artículo 14: Establecimiento de reglas aplicables al personal para el uso de los bienes de la entidad y el uso de su imagen y marca. –**

Reglas que deberán cumplir los colaboradores y empleados sobre el uso de la imagen y marca:

- Utilizar las plantillas de presentación destinadas por el departamento de marketing.
- No se debe autorizar a los proveedores a utilizar el logo e imagen para ningún tipo de presentación y/o cotización, en caso de ser necesario deberá ser autorizado y aprobado por el departamento de marketing.
- Las publicaciones en redes sociales por parte de los empleados que contenga la marca o imagen de cooperativa La Merced deberán ser autorizadas por el departamento responsable, es decir en la creación de contenido propio como: fotografías o videos.
- Se deberá dar un buen uso de los materiales entregados (souvenir).
- Se prohíbe el uso arbitrario de la marca en elementos que no están permitidos, por ejemplo, elaboración de Emoji, camisetas, gorras, entre otras.
- No se deberá utilizar material de oficina con logos de otras marcas ya sean financieras o de otras instituciones.
- No se alterará la publicidad colocada por el departamento de marketing, por ejemplo, adhesivos en vehículos o regalos.

### **Artículo 15: Desarrollo de otras actividades Profesionales. –**

- Los directivos, funcionarios, empleados de la institución no podrán realizar actividades que impliquen o puedan suponer competencia o actividades desleales de las que ejerce la institución.
- No se pueden realizar otras actividades que no correspondan a las funciones de su cargo en horarios de oficina.

### **Artículo 16: Conducta en la vida privada. -**

- La Cooperativa requiere que los directivos, funcionarios y empleados cuiden el manejo de sus relaciones personales y privadas de tal manera que, sus acciones no afecten la imagen de la Institución.
- Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de concurrir con el uniforme institucional a lugares o espectáculos públicos o privados, exceptos los autorizados por la Cooperativa.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

- De igual manera deberán evitar el consumo de bebidas alcohólicas u otras sustancias, cuando utilicen el uniforme de la Institución en lugares o espectáculos públicos.
- Evitar realizar publicaciones (fotos y/o comentarios) utilizando el uniforme institucional, en páginas y/o redes sociales.
- Evitar las relaciones de pareja entre compañeros dentro de la institución.

### **Artículo 17: Normas de urbanidad. -**

Los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. deben mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todos los socios, clientes, usuarios, que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la Institución. Para ello tienen que:

- Saludar al Ingresar a la Institución, y a quien ingresa a la misma utilizando el saludo institucional establecido en el Manual de Etiqueta de Atención personal y telefónica.
- Despedirse de quien salga de la institución.
- No tomar confianza de ninguna clase con los socios, clientes y usuarios.
- Se mantendrá el respeto y no se dialogará de los vicios o defectos de las demás personas.
- Se deberá hacer fila o tomar un turno respectivo para ser atendido en los diferentes servicios de la cooperativa.
- Se debe utilizar un lenguaje respetuoso y mantener un comportamiento adecuado.
- Los directivos, funcionarios y empleados que están atendiendo al público deberán abstenerse de: fumar, comer, masticar chicle, utilizar el celular durante el desarrollo de sus funciones.
- Hacer uso correcto de los basureros o recipientes ubicados para ese fin en las instalaciones de la cooperativa.
- Con el fin de no crear un ambiente laboral desagradable, no se debe provocar el “bullying laboral”
- Atender al socio con agilidad, respeto y cortesía.
- Si por amistad, el trato con un superior jerárquico o laboral fuera fluido o de tuteo, dentro de la Cooperativa y en presencia de otro superior o inferior jerárquicamente, el trato será con cortesía, respeto y amabilidad.
- La dignidad y delicadeza deben de estar presentes en todos nuestros actos, lugares y ocasiones, con mayor razón cuando existan personas que puedan juzgarlos y apreciarlos.
- Para entrar en cualquier departamento u oficina, llamar con delicadeza a la puerta, y solicitar el correspondiente permiso a quien lo ocupa.
- Al subir o bajar una escalera, se deber ceder el lado de protección a las personas mayores, ancianos, señoras, etc., si no existiera se cederá la derecha.
- Colaborar y mantener los baños limpios, así como el correcto uso de los utensilios que son colocados para el uso de todos.
- Utilizar los espacios designados para tomar café en un máximo de 10 minutos, siempre y cuando el área o departamento no quede desprovisto de personal.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

- El uso del correo institucional deber ser el adecuado, dirigiéndose siempre con amabilidad y respeto hacia la persona que lo recibe.

### **Artículo 18: Seguridad de la Información. -**

La información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. constituye uno de los activos de más valor para la institución, por lo tanto, deberá ser utilizada dentro de un adecuado entorno de seguridad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., se compromete a proteger los bienes y recursos, materiales e intangibles, de su propiedad, así como los recursos de sus socios. Para esto definirá lo siguiente:

### **Artículo 19: Uso adecuado de los bienes y recursos. -**

- No se podrán usar los bienes o recursos de la Cooperativa con fines diferentes a los laborales.
- La Cooperativa respeta los derechos de propiedad intelectual y exige a sus colaboradores que se abstengan de copiar o instalar programas o aplicaciones no autorizados.
- No está permitido que se descarguen o almacenen en las estaciones de trabajo o en los sistemas de cómputo, material e información de contenido pornográfico, audio, video, fotografías o información personal.

### **Artículo 20: Apropiación indebida de bienes y recursos. -**

- Los funcionarios y empleados asumen que el trabajo desarrollado para la Cooperativa tiene la consideración de propiedad intelectual, por lo pertenece exclusivamente y en su integridad a la Cooperativa, sin que el colaborador saliente pueda copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna.
- Los colaboradores que cesan en su relación con la Cooperativa se abstendrán de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación, incluidos listados, base de datos y, relaciones con los socios.

## CAPITULO IV: USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

### **Artículo 21:**

Definición de lineamientos para el uso y manejo de la información dentro y fuera de la entidad: información personal y la sujeta a reserva o sigilo según lo establecido en la ley. –

Se considerarán prohibiciones para el uso o divulgación de la información para beneficio de terceros los siguientes:-

#### **21.1. Protección de la información corporativa**

- Los funcionarios y empleados asumen que la discreción exigida implica que nunca se deberá divulgar la información aludida a personas no autorizadas, ni intencional, ni inadvertidamente. Obliga necesariamente a los colaboradores a mantener la custodia de la documentación contenida en cualquier tipo de soporte, automatizados o no, así como a toda modalidad de su uso posterior.
- Los colaboradores de la Cooperativa que por sus funciones tengan acceso directo o indirecto a información sensible y confidencial asumen la responsabilidad y los riesgos derivados de su difusión o manejo inadecuado de la misma. Asimismo, los colaboradores que tengan personal bajo su cargo propenderán por la protección y resguardo de la información corporativa.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

- Es responsabilidad de cada colaborador conocer las normas, políticas y sistemas de seguridad de la información establecidos en sus respectivas áreas y tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

### 21.2. Información y datos de los colaboradores

- La Cooperativa determina que, con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas en materia de seguridad de la información, los colaboradores que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a los datos personales de los colaboradores, son responsables de su custodia y uso apropiado.
- Cumplir con estas responsabilidades requiere conocer y observar las normas y procedimientos internos que resulten de aplicación en materia de seguridad de la información y de protección de datos, y adicionalmente, aplicar medidas adecuadas para evitar el acceso indebido a tal información.

### 21.3. Acceso a la información

- Los usuarios y claves de acceso son personales e intransferibles, y deberán mantenerse en forma reservada; serán utilizadas exclusivamente para dar cumplimiento a las tareas asignadas, respetando las políticas internas, la confidencialidad y el sigilo.
- Los funcionarios y empleados tienen la obligación de bloquear su acceso al sistema de información cuando no lo estén utilizando y son responsables absolutos de su utilización.
- Está prohibido los accesos no autorizados a los sistemas de información para obtener beneficios personales o realizar fraudes.

### 21.4. Confidencialidad y uso de la información

Según lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, los funcionarios y empleados de la Cooperativa deberán mantener la más estricta confidencialidad y reserva de toda la información institucional a la que tengan acceso por sus funciones, aun cuando su relación laboral, desempeño de su profesión o relación con la institución haya cesado. Por lo tanto, la información únicamente podrá ser utilizada, procesada, almacenada o manejada para los fines específicos determinados por la Institución.

## CAPITULO V: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### Artículo 22:

Con la finalidad de prevenir, detectar, manejar, evaluar y resolver conflictos que se presenten en las relaciones entre asamblea o junta general, consejos, gerencia, personal, auditores, socios, o demás integrantes, la Cooperativa contará con una Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

### Artículo 23:

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos estará conformada por tres vocales y sus suplentes, que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez. Dentro de la Comisión se nombrará un Presidente y un Secretario (a).



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Será considerada como la primera instancia para receptor, investigar y resolver denuncias, reclamos y otros conflictos de la Cooperativa. Por esto, las personas que se consideren afectadas deberán presentar obligatoriamente sus denuncias o reclamos a esta Comisión y agotar este mecanismo interno. -

Si el conflicto no se soluciona al interno de la organización, pueden recurrir al uso de métodos alternativos de solución de controversias.

Tanto la resolución interna como el acta de imposibilidad de acuerdo en los centros de mediación serán requisitos para la presentación de denuncias ante el Organismo de Control.

La Comisión tendrá la obligación de dirigir un procedimiento relacionado con denuncias, reclamos y demás conflictos, respetando las garantías básicas del debido proceso para las partes involucradas; producto de lo cual, en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades, resolverá sobre la existencia o no de un derecho vulnerado con la aplicación del procedimiento para restituir lo denunciado o reclamado; o declarará la responsabilidad o no de las personas implicadas que puede incluir la imposición de la sanción correspondiente, en función de la normativa interna establecida para el efecto.

El procedimiento de atención de denuncias, reclamos y otros conflictos incluirá las condiciones mínimas para su funcionamiento y definirá los procedimientos apropiados que brinden a todas las personas la capacidad de presentar sus denuncias y reclamos resguardando la confidencialidad en caso de que el denunciante o reclamante así lo requiera.

El procedimiento para la resolución de conflictos estará debidamente determinado en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

### CAPITULO VI: PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO

#### Artículo 24: De la Prevención de lavado de activos

En conformidad con la normativa vigente, las políticas que implementa la Cooperativa de Ahorro Crédito La Merced Ltda., para prevenir y mitigar el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que se describen en el presente documento y en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, permitirán una correcta aplicación de los controles implementados en los diferentes productos, servicios, y procesos que tiene actualmente la Institución, para evitar que la Cooperativa voluntaria o involuntariamente sea utilizada como instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o que siendo de origen lícito puedan utilizarse para el financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo.

Las políticas establecidas son:

1. Impulsar y fomentar a nivel de la institución el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos
2. Los socios, clientes, usuarios, proveedores, directivos, funcionarios, y empleados, deberán cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales relacionadas con la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos
3. Capacitar y evaluar a todos los empleados en conceptos generales, marco legal, tipologías, políticas internas, señales de alerta, reporte de circunstancias o en temas relacionados en la Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y otros delitos, en función de minimizar el riesgo.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

4. Llevar la relación comercial o financiera con el socio, cliente o usuario, designando al (los) responsable (s), aplicando las políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos
5. Se establecerán políticas y requerimientos para realizar los procedimientos para la correcta aplicación de la Política “Conozca a su Empleado”, en cuanto a la selección, contratación de personal, cambios en la situación patrimonial con el afán de prevenir el Lavado de Activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos.
6. En otros casos se aplicará las políticas debidas como ser: al socio, cliente, usuario, proveedor las cuales estén expuestas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y abstenerse de mantener relaciones comerciales.
7. Transparentar y detallar las responsabilidades que deben ejecutar los funcionarios y colaboradores en el crecimiento de sus funciones; así como fijar y detallar las sanciones administrativas y legales que se generan por el incumplimiento, omisión y negligencia
8. Se procederá a la elaboración de los perfiles de riesgos de los empleados; tomando en cuenta diferentes factores, criterios y categorías de prevención de lavado de activos; a través de los funcionarios a quienes corresponda.
9. Garantizar y Velar por la reserva y confidencialidad de la información obtenida o generada, durante los distintos procesos, debida diligencia, ROII u otra información, conforme lo previsto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
10. Fomentar una cultura en la que los funcionarios y empleados antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, ante el cumplimiento de metas comerciales.
11. Establecer normas y procedimientos para la identificación, aceptación, permanencia y terminación de la relación comercial con los socios, de acuerdo a los niveles de riesgo.
12. La información de los socios, clientes, y/o usuarios será actualizada, al momento que realice cualquier tipo de transacción.

Los funcionarios y empleados de la Cooperativa, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos descritos en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos., así como el Manual de Prevención de Lavado de Activos institucional; es decir conocer y aplicar:

- El reporte de operaciones inusuales e justificadas: todos los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa estarán obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento aquellas transacciones de los socios, clientes o usuarios; que presenten señales de alerta tanto en su comportamiento, perfil transaccional y económico, y que no justifiquen razonablemente sus transacciones;
- Informe del Oficial de Cumplimiento: De conformidad con las normas legales

Con el objetivo de prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentadas y presentará.

- Un informe detallado de las mismas ante el Comité de Cumplimiento, a fin de que, previo análisis, se genere el reporte a las autoridades competentes de las transacciones inusuales no justificadas.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### CAPITULO VII: SANCIONES

#### Artículo 25: De las infracciones y sanciones. -

El incumplimiento del Código de Ética y Comportamiento y de la normativa interna institucional por faltas cometidas por los directivos, funcionarios y empleados serán sancionados, dependiendo de la gravedad, la frecuencia y/o al perjuicio que hubiere ocasionado a la Cooperativa en caso de haberlo realizado.

Las sanciones laborales se aplicarán sin perjuicio de las demás sanciones civiles, administrativas y penales existentes en la normatividad vigente.

#### Artículo 26: Procedimiento. -

Para reportar el incumplimiento a este Código de Ética y Comportamiento se aplicará el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa, en el caso del Gerente y Directivos; y será resuelto por la Comisión de Resolución de Conflictos. La sanción al Gerente y Directivos, por incumplimiento a los dispuesto en este Código de Ética y Comportamiento será del 6% del SBU. En el caso de los empleados de la Cooperativa, se aplicará el procedimiento y sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

### GLOSARIO

Término	Definición
<b>Código de Ética y Comportamiento:</b>	Es la declaración interna de la entidad que contiene reglas de conducta basados en la moral y en la ética.
<b>Principios éticos:</b>	Son normas o reglas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano.
<b>Corrupción:</b>	Es el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados.
<b>Ética:</b>	Parte de la filosofía que estudia el obrar humano en cuanto a las normas y fines que determinan su rectitud.
<b>Valores:</b>	Son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidad de todos los seres humanos para condicionar el comportamiento en determinado contexto social. Tienen que ver con los efectos que tienen los actos propios en las otras personas, en la sociedad o en el medioambiente.
<b>Riesgo:</b>	Es la posibilidad o la probabilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten al valor económico de la Institución.
<b>Gestión de Riesgo:</b>	Conjunto de políticas, instrumentos y medidas orientados a reducir los riesgos existentes y evitar la generación de otros.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### ANEXOS

#### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Entre los suscritos a saber, de una parte la Ingeniera ....., en su calidad de Gerente y representante legal de La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. - Cuenca, a quien en adelante se la podrá designar como **"LA COOPERATIVA"**; y de la otra parte el Sr (a) ..... en condición de trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. – Cuenca. Los comparecientes han acordado la celebración del presente Acuerdo de Confidencialidad, contenido en los siguientes términos:

**ANTECEDENTES:** a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. - Cuenca, es una organización de derecho privado legalmente constituida, que dentro de su actividad se encuentra la captación de ahorros y la concesión de créditos, promoviendo la cooperación entre los socios, las comunidades e instituciones. En este marco desarrolla acciones tendientes a mejorar las condiciones de trabajo de sus socios, procurando servicios de buena calidad y a precios competitivos. b) El Sr (a) ....., dentro de sus funciones que presta en la Cooperativa ha tenido y tiene acceso a diferentes procedimientos, sistemas e informaciones de la referida institución, y por lo tanto, esa información comercial, informática, financiera, contable, de procedimientos, legal requiere y exige la Cooperativa que se mantenga confidencial.

Con base en lo anterior las partes acuerdan la siguiente cláusula:

**PRIMERA: Objeto.** Por medio del presente Acuerdo de Confidencialidad el Sr (a)....., se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto a toda la información de **La Cooperativa**, obligándose además a mantener la confidencialidad de la información que ha llegado o llegará a conocer, a través y en función de las actividades que desarrolla para la Cooperativa.

En virtud de esta cláusula, el Sr. (a). ..... se hace responsable y se compromete a: i) Respetar la obligación de secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida en función de las actividades desarrolladas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda. - Cuenca. ii) Mantener la confidencialidad y no divulgación de la información conocida de la Cooperativa, respecto de procedimientos, comercial, informática, financiera, contable, información legal, sistemas informáticos, programas de ejecución, bases de datos, balances, libretas de ahorro, créditos, cartera, auditoría, cobranzas, certificados de aportación, inversiones, tarjetas de débito entre otros, sus anexos y derivados. iii) El segundo compareciente declara que conoce la prohibición de extraer, copiar, divulgar, remitir por medios magnéticos, electrónicos, impresos o cualquiera otros, la información a la que se hace referencia en el numeral precedente, iv) No acceder a los recursos e información que no le hayan sido asignados a su usuario, por lo que, hacerlo será considerado como "Intento de Violación de Seguridad" conforme a los protocolos y procedimientos con los que cuenta la institución y que son conocidos por el trabajador, por lo tanto, de ocurrir esta circunstancia, la Cooperativa se reserva el derecho de tomar las acciones pertinentes que pudieran corresponder de ser el caso. v) Aceptar que toda la información física y lógica conservada en los equipos informáticos (archivos residentes en servidores de datos centralizados y/o estaciones de trabajo) es de propiedad de la Cooperativa, por lo que podrá ser administrada y/o monitoreada. vi) Aceptar y cumplir con todas las políticas, normas, manuales, estatutos y estándares de Seguridad Informática de la Cooperativa. vii) En caso de incumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad por parte del segundo compareciente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. - Cuenca, podrá ejercer las acciones Penales previstas para estos casos, sin perjuicio de demandar cualquier indemnización a la que hubiere lugar, más los daños y perjuicios, que en virtud de dicho incumplimiento o inobservancia a lo establecido en el presente instrumento podrían derivarse o generarse.

Para su constancia suscriben en Cuenca, .... de ..... del 202....

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
LA MERCED LTDA. – CUENCA**

Ing. ....  
GERENTE

Sr (a) .....  
C.I. ....



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### CONTROL DE CAMBIOS

REGISTROS DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO					
Versión	Descripción del cambio	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
1.0		N/A	N/A	N/A	N/A
2.0		Jefe de Talento Humano		Consejo de Administración	19/01/2016
3.0		Oficial de Cumplimiento		Consejo de Administración	09/08/2016
4.0		Jefe de Talento Humano Oficial de Cumplimiento		Consejo de Administración	01/06/2019
5.0	Actualización conforme a la resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Oficial de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento	Consejo de Administración	24/03/2022

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA., NINGUNA PARTE DE ESTE DOCUMENTO PUEDE SER REPRODUCIDO O TRANSMITIDO, MEDIANTE ALGÚN SISTEMA O MÉTODO, ELECTRÓNICO O FÍSICO (INCLUYENDO EL FOTOCOPIADO, LA GRABACIÓN O CUALQUIER SISTEMA DE RECUPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN), SIN EL CONSENTIMIENTO POR ESCRITO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### DISPOSICIONES

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA:** Corresponde a la Gerencia General de la Cooperativa socializar este Código de Ética y Comportamiento entre los directivos, funcionarios, empleados, socios clientes, proveedores, de la Institución y velar por su riguroso cumplimiento.

**SEGUNDA:** El Consejo de Administración deberá aprobar el presente Código de Ética y Comportamiento para mantener un marco jurídico sólido y seguro para quienes forman parte de la entidad.

**TERCERA:** El responsable de actualizar y realizar las reformas al Código de Ética será el Consejo de Administración, en coordinación con Recursos Humanos y el Oficial de Cumplimiento mínimo una vez al año.

**CUARTA:** El presente Código de Ética y Comportamiento es propiedad exclusiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda., ninguna parte de este documento puede ser reproducido o transmitido, mediante algún sistema o método electrónico o físico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), sin el consentimiento por escrito del Presidente del Consejo de Administración o Gerencia.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**ÚNICA.** - Quedan derogadas todas las disposiciones de la Asamblea General de Representantes, de los Consejos de Administración y Vigilancia, siempre que se opongan a lo articulado en el presente Código de Ética y Comportamiento.

#### DISPOSICIÓN FINAL

**ÚNICA.** – El presente Código de Ética y Comportamiento, entrará en vigor en la fecha de aprobación por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa La Merced Ltda. De su cumplimiento encárguese a la Gerencia y a las áreas que ésta designe en la Cooperativa.

El presente Código de Ética y Comportamiento fue conocido y aprobado por el Consejo de Administración, en sesión ordinaria de 24 de marzo del 2022.



## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

### APROBACIÓN

Elaborado por:



Ing. Karina Quinde  
Oficial de Cumplimiento

Revisado por:



Dra. Lorena Cazar  
Abogado

La presente reforma al Código de Ética entrará en vigencia a partir de la aprobación realizada en sesión ORDINARIA por el Consejo de Administración celebrada el día 24 de Marzo del 2022, según acta 00 14.



Ing. Xavier Gutierrez

Presidente del Consejo de Administración



Psic. Mishel Vaca

Secretaria del Consejo de Administración