

SECCION I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. El presente Reglamento contiene las regulaciones de comportamiento que deberán observar en la institución tanto Directivos y Empleados de la organización.

Artículo 2º. Con el presente reglamento se pretende combatir y evitar las practicas nocivas relacionadas a las violaciones a las normas internas, las que propician actos indebidos, conflictos de interés y acciones de deshonestidad en el manejo de los fondos que afectan la imagen de la organización, sean estas directas o en asociación ilícita entre sus miembros.

Artículo 3º. Asimismo, se busca proteger el patrimonio y bienes de la organización, mediante el desempeño honesto y transparente de su administración y la calidad moral de sus integrantes.

Artículo 4º. Las normas establecidas en el presente Reglamento se aplicarán de forma supletoria al Reglamento Interno de Trabajo de la organización.

SECCION II DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACION

Artículo 5º. Definiciones: Para efectos de la aplicación e interpretación de este Reglamento los siguientes términos se definen así:

- a) **Ética:** Conjunto de condiciones que establecen la conducta moral, actuación responsable y honesta tanto en lo interno como externo, que debe asumir todo miembro de la organización no importando su condición económica o cargo que ocupa.
- b) **Normas Internas:** Disposiciones, regulaciones, políticas, reglamentos que establecen procedimientos, requisitos, deberes y obligaciones para los miembros, funciones y limitaciones en los cargos y en la prestación de servicios.
- c) **Moral única o colectiva:** Es la imagen que se debe reflejar de la organización como suma de todas las actuaciones individuales de sus miembros, que define su identidad en la sociedad.
- d) **Desempeño:** Es el comportamiento y la forma como asume, ejecuta y desarrolla las funciones cada individuo en el cargo asignado.
- e) **Transparencia:** Condición de actuación personal o de grupo que no deja duda en las acciones ejecutadas, decisiones tomadas y registros efectuados en las operaciones de la organización.
- f) **Conflicto de intereses:** Actuación personal o de grupo en decisiones para sacar provecho personal o beneficiar a otros, como ser: Relaciones de negocio entre directivos, empleados y familiares o amigos de éstos; decisiones para beneficio personal; falta de separación de los intereses personales y los institucionales; ambigüedad en los papeles de representación; Vinculo de relación entre negocios que haga competencia a la organización; Ser juez y parte.
- g) **Valores morales:** Todos los atributos que permiten tener confianza en el desempeño de la persona. Declaratoria de principios a ser cumplidos por los miembros de la organización.
- h) **Acción deshonesto o ilícita:** Lo no permitido por la ley y que contradice la actuación moral que se espera de una persona. Lo que se realiza violentando los procedimientos establecidos y que perjudica a la organización o terceras personas.

Artículo 6º. **Ámbito de Aplicación:** Los Directivos, Ejecutivos y Empleados en general deberán respetar y cumplir en su actuación profesional el presente reglamento.

Toda persona que acepte desempeñar un cargo en la organización por elección, designación, nombramiento o por contratación, quedará sujeto inmediatamente al cumplimiento de las disposiciones y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

SECCION III

PRINCIPIOS ETICOS Y DE CONDUCTA

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 7º. Probidad: Se deberá actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general sin obtener provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpuesta persona. También se está obligado a exteriorizar una conducta honesta.

Artículo 8º. Prudencia: Se deberá actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. En el ejercicio de la función debe inspirar confianza. Asimismo, se deberá evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función asignada, el patrimonio de la organización o la imagen que debe tener la sociedad con respecto a ésta.

Artículo 9º. Justicia: Se deberá tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con la organización, como con los clientes, sus superiores y subordinados.

Artículo 10º. Templanza: Se deberán desarrollar las funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes.

Artículo 11º. Responsabilidad: Se deberá cumplir fielmente con los deberes.

Artículo 12º. Obediencia: Se deberá dar cumplimiento a las órdenes que le imparta el superior jerárquico, en la medida en que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo el supuesto de arbitrariedad o ilegalidad manifiesta. El mandato superior no exime de responsabilidad al funcionario que ejecuta un acto de infracción manifiesta de un precepto legal.

PRINCIPIOS PARTICULARES

Artículo 13º. Capacitación: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá adoptar una actitud de participación a los procesos de capacitación para el mejor desempeño de las funciones inherentes a su cargo, según lo determinan las normas que rigen el servicio o lo dispongan las autoridades competentes.

Artículo 14º. Legalidad: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá conocer las leyes, estatutos, los reglamento, procedimientos, manuales de funciones y comunicados emitidos vía correo electrónico institucional de la organización que regulan su actividad y no puede invocar su desconocimiento para justificar el no-cumplimiento de los mismos.

Artículo 15º. Veracidad: Toda persona que preste sus servicios en la organización estará obligada a expresarse con veracidad en sus funciones, tanto con los particulares como con sus superiores y subordinados, y a contribuir al esclarecimiento de la verdad.

Artículo 16º. Discreción: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan la confidencialidad.

Artículo 17º. Transparencia: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá ser regida por altos principios de transparencia, cumpliendo en todo momento la reserva y la

confidencialidad que puede oponer cuando corresponda, amparada en la Ley y Reglamentos que rijan la materia.

Artículo 18º. Igualdad de Trato: Toda persona que preste sus servicios en la organización no debe realizar actos discriminatorios en su relación con los clientes o con los Directivos. Deberá otorgar a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones. Se entiende que existe igualdad de situaciones cuando no median diferencias, excepto aquellas permitidas por las normas vigentes. Este principio se aplica también a las relaciones que se mantenga con sus compañeros de trabajo.

Artículo 19º. Ejercicio adecuado del cargo: El ejercicio adecuado del cargo involucra el cumplimiento del presente Reglamento, así como las acciones encaminadas a la observancia de sus subordinados. Toda persona que preste sus servicios en la organización, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia, no debe obtener ni procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros. Asimismo, con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra alguna persona, que no emane del estricto ejercicio del cargo.

Artículo 20º. Acumulación de cargos: El personal de la organización de tiempo completo, no ejercerá cargo alguno en otra institución financiera, sea temporal o permanente, que este en perjuicio de los intereses de la organización.

Artículo 21º. Uso adecuado de los bienes de la organización: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá proteger y conservar los bienes de la misma. Debe utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.

Artículo 22º. Tampoco puede emplearlos o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados. No se consideran fines particulares las actividades que, por razones protocolares, deba llevar a cabo fuera del lugar u horario en los cuales desarrolla sus funciones.

Artículo 23º. Uso adecuado del tiempo de trabajo: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá usar el tiempo oficial en un esfuerzo responsable para cumplir con sus quehaceres. Debe desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz y velar para que sus subordinados actúen de la misma manera. No debe fomentar, exigir o solicitar a sus subordinados que empleen el tiempo oficial para realizar actividades que no sean las que requieran para el desempeño de los deberes a su cargo. El uso de los celulares, personales o corporativos, deberá limitarse a lo estrictamente necesario, durante el desarrollo de las tareas.

Artículo 24º. Uso de la información: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá mantener la confidencialidad en el manejo de la información, documentación de la organización y sobre los asuntos tratados en las reuniones de trabajo. Está prohibido alterar documentos o registros para ocultar acciones dolosas, en cuyo caso se procederá a la denuncia penal.

Artículo 25º. Dignidad y decoro: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con los clientes y con los demás empleados, debe conducirse en todo momento con respeto y corrección. Este decoro alcanzará su vestuario, el cual en todo momento debe revestir la sobriedad que su cargo le impone. Queda prohibido el acoso sexual o sostener relaciones amorosas entre directivos y empleados.

Artículo 26º. Honor: Toda persona que preste sus servicios en la organización y que se le impute la comisión de un delito, debe facilitar la investigación e implementar las medidas administrativas y judiciales necesarias para esclarecer la situación a fin de dejar a salvo su honra y la dignidad de su cargo.

Artículo 27º. Tolerancia: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá observar, frente a las críticas de los clientes y de otros, un grado de tolerancia superior al que, razonablemente, pudiera esperarse de un ciudadano común.

Artículo 28º. Equilibrio: Toda persona que preste sus servicios en la organización deberá actuar, en el desempeño de sus funciones, con sentido práctico y buen juicio.

SECCION IV VALORES ETICOS EN LA ORGANIZACIÓN

AMBITO DE APLICACIÓN

PARA LOS CLIENTES

Artículo 29º. Para no propiciar actos de deshonestidad para la obtención de créditos u otras prebendas en detrimento de los intereses de la organización, mediante el soborno, regalías o cualquier forma de compra de conciencia a directivos o empleados. Para que no sea utilizado o engañado en una acción fraudulenta.

PARA LOS DIRECTIVOS

Artículo 30º. Se incluye a todos los que desempeñan una función de dirección, administración, asesoría o integrante de un Comité Auxiliar o de apoyo, para no violentar las leyes y normas internas, para no cometer actos de corrupción con los bienes de la organización favoreciendo a otro miembro directivo, familiares o personas relacionadas en negocios de carácter particular, para no interpretar las leyes y normas a su libre albedrío.

PARA LOS EMPLEADOS

Artículo 31º. Para no cometer o propiciar actos deshonestos en forma personal, en asociación con otros empleados o inducir a directivos para aprovechar sus funciones; para no afectar a los clientes aprovechando de su ingenuidad o desconocimiento a las operaciones de la organización.

LO QUE SE ESPERA DE UN DIRECTIVO

Artículo 32º. Que no propicie actos de deshonestidad o contribuya a sentar las bases de actos de corrupción o tratar de ocultar las acciones ilegales de quienes le han precedido. Que asuma su responsabilidad en forma individual y colegiada cuando corresponda.

DE LO ETICO INSTITUCIONAL

Artículo 33º. No contribuir a fomentar los actos de corrupción en empleados y servidores públicos.

Artículo 34º. Tomar acciones inmediatas ante los actos de deshonestidad entre sus miembros, no importa la posición que se ostente respeto y aplicación irrestricta a toda la normativa que se adopte contra la corrupción como conducta y practica nociva al bienestar en nuestra sociedad.

DE LA IMAGEN Y CONFIANZA EN LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Artículo 35º. La administración y dirección de la organización se compromete a cumplir y hacer cumplir lo siguiente:

- a) Aceptamos que la confianza que proyecte nuestra organización, depende de la percepción del público en quien dirige y administra lo que estamos haciendo en forma responsable y honesta.
- b) Nos comprometemos a respetar las normas existentes y a no ejecutar acciones que induzcan a violentar o permitir se soslaye su aplicación.
- c) Cumplir con responsabilidad en el mandato para el cual hemos sido nombrados y no efectuar maniobras de ningún tipo que induzcan a mantenernos en los cargos, más allá de lo permitido por la Ley.
- d) No modificar o propiciar modificaciones a normas internas que signifiquen un beneficio personal en lo económico, mantenernos en el cargo o lograr condiciones más allá de lo permitido.
- e) No abusar de nuestra autoridad y prerrogativas del cargo.
- f) No comprometer el nombre de la Institución o sus intereses en beneficio personal.

SECCION V

VIOLACIÓN A LOS PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS EN LA ORGANIZACIÓN

Artículo 36º. Se consideran actos no éticos y violaciones a las Leyes y normas internas:

VIOLACIONES A LAS LEYES Y NORMAS INTERNAS:

- a) Cuando un directivo es electo violentando los estatutos, permanece en el cargo más del periodo legal o cae en condición de morosidad y no es relevado de su cargo.
- b) Cuando se otorgan préstamos o se concesionan tasas, plazos y otras condiciones que privilegian al directivo o empleados violentando las políticas y reglamentos.
- c) Cuando la actuación del directivo o empleado está sobre lo que establecen las normas internas.
- d) Cuando hay ventajas comparativas mayores al resto de los clientes, directivos, empleados o familiares.
- e) Cuando se formulan especulaciones y reclamos sobre la actuación de directivos y empleados que requieren ser investigados y no se hace nada para aclarar en forma convincente las dudas.

SE CONSIDERAN ACTOS NO ETICOS

EN LA CONDUCTA PERSONAL

- a) Presentarse o efectuar actos inmorales en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas a reuniones, en público y en actos de representación de la organización.
- b) Proferir expresiones ofensivas a la moral y buenas costumbres que dañen la imagen de las personas o instituciones.
- c) Cometer actos penados por las leyes en forma personal o en asociación con otras personas.
- d) Mentir o falsear declaraciones en documentos públicos o privados
- e) Realizar acciones para crear conflictos entre miembros que favorezcan cualquier asunto de interés personal.
- f) Contratar a empleados que tengan parentesco con directivos. Violentar o desconocer las normas internas para influir o aceptar recomendaciones en la selección de personal relacionado.
- g) Cometer acoso sexual o sostener relaciones amorosas entre directivos y empleados. La vinculación en relaciones amorosas entre un directivo y un empleado o entre un jefe y un subalterno se considerará como abuso de autoridad.
- h) Crear o contribuir a crear un clima de incertidumbre o conflicto de relaciones dentro de la organización utilizando el chisme o la especulación.

- i) Deslealtad al dar a conocer informaciones internas que se consideran confidenciales
- j) Sacar información o documentos de uso interno para afectar a otro miembro o la imagen de la organización.
- k) No exponer sus puntos de vista en el momento oportuno o frente a las personas involucradas, sino hacerlo ante terceros fuera el ámbito de la organización.
- l) Actuar con malicia al tratar los asuntos que competen a todos abordar
- m) Pero que se maneja como táctica para obtener provecho personal.

EN EL ORDEN ECONOMICO

- a) Sustracción de fondos o uso del efectivo para fines distintos a lo autorizado.
- b) Presentar informes falsos de trabajos o reuniones con el propósito del cobro de viáticos o gastos.
- c) Propiciar reuniones no previstas con el fin de aumentar el ingreso por viáticos o dietas.
- d) Adquirir bienes de la Institución por compra directa o recibir comisiones o regalías, violentando las prohibiciones o regulaciones existentes.
- e) No liquidar los anticipos otorgados o recibir pagos sin los correspondientes comprobantes o que los mismos presenten adulteraciones.
- f) Uso indiscriminado o abuso de los bienes asignados en custodia o dedicados para operaciones propias de la Institución.
- g) Brindar informes falsos u ocultar información sobre la veracidad de las operaciones.
- h) Ocultar información para no hacer los pagos o deducciones que correspondan en forma, ya sea en personal o a pedido de otra persona.

SECCIÓN VI CONDUCTAS EN LAS REDES SOCIALES

Son innegables la promoción y los innumerables beneficios institucionales, profesionales y sociales que el uso responsable de las redes sociales puede reportar tanto para la organización como a sus funcionarios.

En este sentido la organización, como primer paso para emprender un programa de uso responsable de las redes sociales, presenta los siguientes lineamientos básicos y orientaciones generales sobre qué hacer, que no hacer, en qué situaciones prestar atención y en qué situaciones reportar.

Artículo 37º. Para una buena conducta en las redes sociales, se deben seguir las siguientes instrucciones:

- a) No hablar en nombre de la organización, excepto cuando haya sido designado/a para ello.
- b) No usar el correo electrónico institucional para registrar su cuenta en las redes sociales.
- c) No multiplicar chismes o rumores sobre la organización.
- d) No exponer negativamente a sus compañeros de trabajo.
- e) No asumir la autoría de algo que no es suyo.
- f) Nunca responder con ofensas, incluso si terceros la utilizan contra usted.
- g) No hacer comentarios difamatorios, injuriosos o sesgados ni en broma, ya que una simple demanda por difamación y calumnia podría dañar la imagen personal e institucional.
- h) No crear perfiles en redes sociales, blogs o sitios para adultos utilizando el nombre de marca de la organización.
- i) No divulgar trabajos realizados en función de la institución, que no han sido publicados oficialmente por los perfiles de la organización.
- j) No referirse en forma irónica ni sarcástica antes hechos que se den dentro de la organización.

Artículo 38º. Para una buena conducta en las redes sociales, se deben seguir las siguientes instrucciones:

- a) Mencionar a la organización en sus perfiles personales o en las redes sociales, siempre que sirva para promover los servicios de la institución, dar a conocer proyectos y acciones a favor de los usuarios.
- b) Participar de foros relacionados al ámbito de competencia de la institución, lo que ayudará a elevar el nivel de discusiones técnicas y establecer alianzas.
- c) Al entrar en cualquier debate relacionado a la organización, deje en claro que su opinión es personal y no necesariamente institucional.
- d) Si se le pregunta acerca de algo que no compete a la organización o al área donde usted trabaja, indique dónde se puede encontrar la información solicitada.
- e) Al detectar cualquier contenido crítico hacia la institución, a fin de evitar crisis o ayudar a la institución a mejorar sus servicios, comuníquelo con su jefe inmediato.
- f) Estar siempre abiertos a sugerencias y críticas, ya que constituyen oportunidades para acciones y servicios de la institución.
- g) Tener cuidado con las imágenes o identificación de la organización, las mismas no deben perjudicar la reputación o la identidad corporativa de la institución.

Artículo 39º. Se debe tener en cuenta:

- a) En las redes sociales se deben seguir las mismas reglas básicas de convivencia y educación aplicadas en el mundo real.
- b) Recuerde que la sociedad muchas veces no distingue entre lo personal y lo profesional, si usted es conocido como funcionario de la organización, lo que publica o sostiene en los medios de comunicación social por lo general será asociado con la institución.
- c) No considere que las redes sociales permiten hablar de cualquier cosa sin consecuencias.
- d) Existe responsabilidad por todo lo que se publica, especialmente si se expone lo que hace día a día.
- e) Los problemas personales dentro de la institución nunca deben ser expuestos en las redes sociales.
- f) Respetar las decisiones de compañeros de trabajo o superiores, que no deseen hablar de trabajo en las redes sociales

SECCION VII MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 40º. El incumplimiento de los Principios establecidos en el presente Reglamento se sancionará de acuerdo a las categorías disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, así como por el Código de Trabajo respectivamente, cuando corresponda.

SECCION VIII VIGENCIA

Artículo 41º. El Directorio, en uso de sus facultades, aprueba el presente REGLAMENTO DE ETICA Y CONDUCTA de la ORGANIZACIÓN.-