

# COOMECIPAR LTDA.

## Guia Ética

## **CONTENIDO**

Introducción.

II. Quiénes somos.

III. Declaraciones institucionales.

IV. Qué ofrecemos.

V. Cómo lo hacemos.

VI. Normas de convivencia.

VII. Disposiciones generales.

VIII. Medios de comunicación para denuncias.

# GUÍA ÉTICA DE COOMECIPAR LTDA.

## INTRODUCCIÓN

*El comportamiento ético de las organizaciones va cobrando una creciente relevancia en la sociedad, dando lugar a una reflexión profunda en torno a la forma en que cada una realiza sus operaciones. En este sentido, la Guía Ética contribuye a que quienes las conducen, sean cada vez más sensibles y receptivos a la importancia de su accionar.*

*El alcance de un comportamiento ético es transversal a toda la gestión interna y externa, no se aplica solo a un grupo de interés en particular o a un proceso. Realmente es un desafío que pone a prueba la prédica y la práctica.*

El siguiente documento pretende expresar de manera sencilla y resumida el marco de referencia del comportamiento ético que, COOMECIPAR LTDA., se plantea a sus distintos grupos de interés.

El Consejo de Administración se halla comprometido a destinar los esfuerzos necesarios para la adecuada gestión y administración del riesgo del lavado de dinero o bienes, así como un manejo transparente y ético de los integrantes de la institución.

Este documento complementa las normas legales que rigen el actuar institucional establecidos en la Constitución Nacional, leyes, normativas, resoluciones, Estatuto Social, reglamentos, marco electoral, procedimientos, entre otros. Asimismo, la Cooperativa cuenta con procedimientos y perfiles, tanto para el nombramiento de personas responsables de la Dirección de la entidad, como para la selección y formación de colaboradores.

La Cooperativa no será permisiva con prácticas de dudoso origen ni actitudes flexibles que puedan arriesgar su prestigio y transparencia.

Los beneficios del cumplimiento de las disposiciones de la Guía Ética podrán ser visualizados en:

- Capacitación.
- Desarrollo personal.
- Mejor ambiente laboral.
- Satisfacción de Socios.
- Comportamiento Ético.
- Transparencia.

## PROPÓSITO

El propósito de esta Guía es enunciar Normas y Principios Éticos que guíen la conducta de los directivos y colaboradores hacia una Cultura de la Integridad.

## ALCANCE

Esta Guía Ética está dirigida a los directivos y colaboradores que integran la Cooperativa, sin distinción de cargos.

Cada uno de los integrantes de esta organización, tienen en sus manos la reputación de la Cooperativa.

## COMPROMISO

La Guía Ética ayuda a proteger nuestro prestigio de integridad y a cumplir con los principios y valores Cooperativos.

COOMECIPAR LTDA tiene el compromiso institucional de difundir y hacer cumplir el contenido de esta Guía en toda la organización, incluyendo a los nuevos directivos y colaboradores que se vayan integrando, quienes deberán aceptar los valores, principios y las normas establecidas.

## GLOSARIO

**GUIA ETICA:** es un instrumento que permite incorporar e implementar fundamentos morales y éticos de carácter universal dentro de la vida diaria de una organización. Su contenido permite contar con lineamientos claros que establecen pautas de conducta que deben respetarse, tanto

por los directivos, como por los colaboradores que la componen, en las acciones diarias y en la relación con los distintos grupos de interés.

**ETICA:** Es la disciplina que se ocupa de pensar el valor del bien, su naturaleza, su relación con otros valores y la fundamentación de las normas morales que rigen nuestras acciones.

**MORAL:** Es el conjunto de creencias y normas que guían y orientan el comportamiento de las personas, individualmente o en grupo, en una sociedad determinada; es el parámetro que éstas tienen para saber cuando algo está mal o bien.

**COMPORTAMIENTO ÉTICO:** Se refiere a la forma en que nuestras decisiones o acciones afectan a los demás en el día a día laboral.

**ETICA EMPRESARIAL:** Es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa, para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

**OBLIGATORIO:** Es aquello que se debe cumplir, como las leyes, o que se tiene que hacer, como el pago de los impuestos. Una obligación también puede estar dada por una circunstancia que nos obliga a hacer o no tal o cual cosa, como lo que se establece en una Guía Ética.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

**CONFLICTO DE INTERESES:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un *conflicto de intereses* cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero.

## II. QUIÉNES SOMOS

Los antecedentes históricos de COOMECHIPAR datan de 1967, cuando a instancias del Círculo Paraguayo de Médicos se inició como Caja de Ahorro y Préstamo. Cinco años más tarde, el 19 de octubre de 1972, se constituyó como Cooperativa de Ahorro y Crédito, obteniendo personería jurídica propia del Poder Ejecutivo (1616/73) y su inscripción en la Dirección General de Cooperativismo (N° 38).

Con 61 socios, todos médicos, empezó sus operaciones buscando apoyar la gestión de sus asociados y contribuir a su desarrollo.

## III. DECLARACIONES INSTITUCIONALES

### MISIÓN (2014-2018)

Somos una entidad cooperativa con responsabilidad social que brinda servicios competitivos enfocados a la satisfacción de su membresía, manteniendo un plantel calificado de directivos y empleados con sentido de pertenencia.

### VISIÓN

Ser reconocida como la organización cooperativa más eficiente, útil y solvente del país, y posicionarnos como primera opción en la mente de nuestra membresía y potenciales socios.

### VALORES INSTITUCIONALES

- **Calidad:** Hacemos bien lo que hacemos.
- **Ética:** Se refleja en nuestra conducta.
- **Respeto:** Valoramos a los demás y actuamos conforme a las normas.
- **Transparencia:** Somos como nos ven y lo podemos demostrar.

- **Coherencia:** Hacemos lo que pregonamos.
- **Calidez:** Hacemos sentir bien a las personas.

Además, nos adherimos a los valores establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

#### IV. QUÉ OFRECEMOS

COOMECIPAR ofrece a sus asociados diversos Servicios Financieros y No financieros, a través de los cuales apunta a satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos.

El detalle de los servicios se encuentra permanentemente actualizado en el sitio web de la Institución: [www.coomecipar.coop.py](http://www.coomecipar.coop.py).

#### V. CÓMO LO HACEMOS

Los servicios disponibles son ofrecidos a través de Casa Central, una red de Agencias, Sucursales, Asesores de Servicios y medios electrónicos. Estos permiten tener presencia nacional y facilitar el acceso a toda la membresía.

#### VI. NORMAS DE COMPORTAMIENTO

COOMECIPAR, en el contexto de esta Guía Ética establece que respetará todas las legislaciones y las normativas establecidas por el ente rector (INCOOP) y otras que apliquen para cada caso, y realizará sus operaciones en línea con las siguientes Normas de Comportamiento:

##### a) PÚBLICO INTERNO:

**Nuestro compromiso:** *Posibilitar puestos de trabajos dignos, en igualdad de condiciones para mujeres y hombres, sin discriminación de ninguna índole, propiciando oportunidades de crecimiento laboral y personal, en un entorno laboral seguro y saludable.*

**Para el efecto, establece cuanto sigue:**

**a.1)** Los directivos y colaboradores, personal tercerizado y externo (incluyendo Consultores y Asesores) no pueden presentarse en la Cooperativa bajo los efectos del alcohol, drogas ilegales o en abuso de drogas legales; tampoco está permitido fumar, utilizar o vender tabaco dentro de las instalaciones.

**a.2)** Los directivos y colaboradores (incluyendo personal tercerizado) deben abstenerse de aceptar dádivas que pudiesen influir en una conducta que esté fuera de las normas, reglamentos y políticas institucionales.

**a.3)** Se evitará el empleo de parientes cercanos del colaborador, salvo autorización expresa del Consejo de Administración. En los casos en que ocurriese, no podrán estar en puestos que compartan la responsabilidad en el control de activos ni sectores vinculados directamente. Así mismo la Cooperativa cuenta con una “Política de relaciones de pareja entre funcionarios y/o contratados”, cuya aplicación es potestad del Consejo de Administración.

**a.4)** No serán tolerados los actos violentos que atenten contra la integridad física de las personas o amenazas que las coloquen en situación de humillación (sean estas proferidas directa o indirectamente, mediante palabras, gestos o símbolos) por parte de un directivo y/o colaborador contra otra persona, se manifieste dentro de la propiedad de la cooperativa o bajo otras circunstancias que puedan afectar adversamente.

**a.5)** No está permitida la tenencia de armas de fuego o blanca en cualquier momento, dentro del predio de la cooperativa. Solo podrán portar aquellas personas que estén expresamente autorizadas para su posesión por la autoridad competente.

**a.6)** El interés general de la entidad y de la comunidad, está por encima del interés personal.

**a.7)** Las personas que tengan acceso a información privilegiada o confidencial, conforme a lo señalado en las Leyes vigentes, deben tomar las medidas necesarias que eviten la divulgación o filtración de los datos a personas no autorizadas. Tampoco podrán utilizarla para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea dada a conocer al público.

**a.8)** Los directivos y colaboradores que integren organizaciones políticas, religiosas, asociaciones profesionales u otras, lo harán a título personal.

**a.9)** Los directivos y colaboradores de los distintos niveles jerárquicos deben evitar el sobreendeudamiento y las acciones judiciales que los mismos conllevan por falta de pago, cuidando de esta manera su reputación y la de COOMECHIPAR.

Al respecto, como mecanismo de control se realizará un monitoreo de la situación financiera de los colaboradores. En el caso de los directivos, también será evaluado su comportamiento al momento de presentarse como candidato a cargos electivos o como miembro de comités auxiliares, según directrices establecidas.

**a.10)** Todos los directivos y colaboradores, de cualquier nivel jerárquico, deben aplicar la Normativa Interna en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, principalmente declarando todas sus actividades que generan ingresos, de manera a operar dentro del perfil asignado.

Tanto directivos como colaboradores deberán participar de las capacitaciones definidas, ya sea dentro del Programa de Inducción y/o Plan de Capacitación, según detección, a fin de tener el conocimiento y formación necesaria, según la Normativa.

**a.11)** Todo integrante de Coomechipar debe guardar coherencia entre su comportamiento personal e institucional, ya que en todo momento lleva consigo la imagen de la Cooperativa y en tal carácter debe adherirse a la Guía Ética, a las políticas internas y éticas establecidas al respecto.

**a.12)** Coomechipar declara sus oficinas libres de trabajo infantil. Cuenta con un programa de apoyo y pasantía a estudiantes de últimos años de la secundaria conforme a los criterios establecidos por el MEC y con la debida autorización de padres y/o tutores. Cuestiones excepcionales son analizadas y autorizadas por el Consejo de Administración, siempre respetando los derechos de la niñez y adolescencia.

## **b) PROVEEDORES**

**Nuestro compromiso:** *Entablar vínculos comerciales por medio de negociaciones transparentes y equitativas, que promuevan una competencia justa en el momento de la evaluación y selección de los mejores precios, calidad y servicio esperado por la cooperativa.*

Coomechipar, en forma voluntaria, se ha adherido, para su mejor organización, al Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 y gestiona sus relaciones con proveedores de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Calidad en el ítem que hace referencia a las compras y a los proveedores.

## **c) SOCIOS**

**Nuestro compromiso:** *Propiciar la lealtad de los Socios brindando servicios financieros y no financieros con altos estándares de calidad y seguridad; ofreciendo una atención que considere sus necesidades, potencialidades y capacidades.*

Para el efecto, establece cuanto sigue:

**c.1)** La información de los Socios no podrá ser utilizada para sacar provecho o beneficio de terceros, ya que se considera una violación a las restricciones legales y a las normas reguladoras sobre el uso indebido de información interna.

**c.2)** Se mantendrá la confidencialidad de los datos obtenidos durante la relación comercial de los Socios y de trabajos que no sean de dominio público, a menos que éste lo autorice, incluso aunque

ya no existan vínculos comerciales.

**c.3)** La comunicación a través de la publicidad y el marketing para la promoción de los servicios financieros y no financieros será decente, honesta, clara y conforme a los principios de competencia justa y de las buenas prácticas de Responsabilidad Social y Ambiental.

**c.4)** Serán rechazados el patrocinio de promociones, auspicios o publicidades que contengan elementos de vulgaridad, apología al delito, consumo de alcohol o drogas y cualquier otro componente que vulnere o afecte los valores (propaganda que ubique a los niños, adolescentes, mujeres o minorías en situación de prejuicios, humillación o riesgos) individuales y familiares de la sociedad.

**c.5)** No utilizará los defectos o debilidades de los servicios de la competencia, a favor de las publicidades que realice o produzca.

**c.6)** Mantendrá informados a sus Socios acerca de las novedades y mejores prácticas de uso seguro de los servicios financieros, por medio de sus asesores y técnicos, a fin de ayudarlos a tomar decisiones informadas que no atenten contra su calidad de vida.

**c.7)** Los colaboradores que atienden a los Socios, deben ofrecer un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los servicios que les competen, con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, respetando o en todo momento la regulación oficial y las normas internas de la cooperativa.

**c.8)** La provisión de información de los socios, será proporcionada únicamente a aquellas personas o entidades que legalmente estén autorizadas para solicitarla, o por autorización escrita del mismo socio.

**c.9)** Todo socio debe cumplir con el requerimiento legal en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

**c.10)** Coomecipar no tolerará maltratos verbales ni físicos en sus establecimientos, toda situación de discrepancia se resolverá a través del diálogo y en un marco de respeto. Coomecipar se reserva el derecho de intervenir ante exabruptos o comportamientos que sobrepasen los límites de las buenas costumbres.

#### **d) COMUNIDAD**

**Nuestro compromiso:** *Coomecipar se rige por los principios Cooperativos enunciados por la Alianza Cooperativa Internacional, cuyo 7mo principio menciona “Compromiso con la comunidad” y define lo siguiente: “La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”. Así es que el plan anual del área Social se integra al de Responsabilidad Social, que incluye distintas iniciativas que son impulsadas y organizadas por las correspondientes áreas afectadas.*

**Para el efecto, establece cuanto sigue:**

**d.1)** La Cooperativa, dentro de su plan de actividades del área social, establece anualmente el segmento de población y los temas o actividades a desarrollar con los mismos. Cuenta con diferentes programas de información y capacitación, tales como la educación vial, educación financiera, fomento a la investigación, entre otros. Muchas de las presentaciones van dirigidas a socios y a interesados de la comunidad.

**d.2)** También programa actividades culturales, sociales y deportivas dentro de un plan anual.

**d.3)** Las iniciativas definidas, podrán ser realizadas en forma directa por Coomecipar o en conjunto con organizaciones públicas, privadas y/o comunitarias formalmente establecidas, como forma de potenciar el impacto y los resultados de las mismas.

## **e) MEDIO AMBIENTE**

Además de dar cumplimiento a las leyes y reglamentos vinculados a la protección ambiental, los recursos naturales, la seguridad y la salud en el lugar de trabajo, se define el siguiente compromiso:

**Nuestro compromiso:** *está enunciado en el inc. e) del Estatuto Social que menciona “Apoyar proyectos y planes orientados a la preservación y mejoramiento del ecosistema, con miras a posibilitar que las personas habiten en un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado”. Desde Coomecipar, se pretende sumar iniciativas que apoyen a las escuelas y colegios, como organización social, junto con otras organizaciones y movimientos de la sociedad, en la construcción de un modelo educativo capaz de desarrollar ciudadanos comprometidos con un futuro más sustentable.*

Para el efecto, establece cuanto sigue:

**e.1)** Coomecipar cuenta con un decálogo ambiental para concienciar y guiar a su público interno para adherirse a ellas.

**e.2)** Elabora materiales educativos sobre el cuidado del ambiente, que muestran la necesidad de cuidar nuestra riqueza natural y evitar la contaminación.

**e.3)** Implementa en forma gradual protocolos de respuesta a posibles emergencias para mitigar el impacto de incidentes ambientales no predecibles en sus instalaciones.

**e.4)** Instala mensajes a través de distintos medios que llamen a tomar conciencia de la necesidad de ocuparnos del cuidado de nuestro planeta.

**e.5)** Promueve el uso eficiente de las fuentes de energía, uso del agua, y el reciclado de papeles.

## **f) GOBIERNO**

**Nuestro compromiso:** *participar activamente en la construcción de una cultura de integridad, desde las prácticas internas, transacciones comerciales y el establecimiento de vínculos con los distintos grupos de interés, teniendo como base la transparencia.*

Para el efecto, se establece cuanto sigue:

**f.1)** Acoger y respetar las leyes establecidas por el Estado Paraguayo.

**f.2)** Cumplir cabalmente con nuestras obligaciones tributarias.

**f.3)** Los recursos y la reputación de la cooperativa no podrán ser utilizados para ningún tipo de actividad político partidaria.

**f.4)** Colaborar con las autoridades en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

**f.5)** Será desalentada cualquier iniciativa que, en busca de un beneficio para la cooperativa, implique estar involucrados en sobornos (coimas, chantaje) a funcionarios públicos o privados.

**f.6)** Los contratos y convenios establecidos con instituciones públicas deberán cumplir con todas las normas legales y éticas, y desarrollarse de forma transparente, con el objetivo de asegurar relaciones justas y profesionales.

**f.7)** Los directivos y colaboradores deberán cooperar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de la cooperativa.



**f.8)** Los directivos y colaboradores de la Cooperativa atenderán con la debida diligencia los requerimientos y observaciones de las autoridades del país, buscando acompañar con eficacia y cortesía el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes y/o sus regulaciones.

**f.9)** Todos los tratos, trámites y relaciones, que en representación de la cooperativa, se tengan con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia con las leyes.

## **VII. DISPOSICIONES GENERALES**

La Guía Ética incluye a todos los miembros de la cooperativa y públicos interesados de COOMECHIPAR, estableciéndose así la responsabilidad individual y colectiva de promover y cumplir su aplicación.

El Consejo de Administración será el responsable de velar por el cumplimiento de esta Guía Ética y podrá ser actualizado permanentemente, según necesidad.

### **- Sistema de Difusión de la Guía Ética:**

Se realizará una presentación general a los colaboradores y directivos de la cooperativa, de tal forma a que los mismos tomen conocimiento formal de su contenido y alcance. Además, deberá firmar una Carta de Compromiso con el cumplimiento del mismo.

La Guía Ética estará disponible en versión digital en el sitio web de la cooperativa y en versión impresa en el área de Talentos Humanos.

La Guía Ética se difundirá a través de distintos medios que posibiliten su conocimiento a nivel interno y externo.

La Guía Ética se compartirá con los nuevos colaboradores a través del proceso de inducción.

### **- Sistema de Capacitación en la Guía Ética:**

Dentro del Plan de Capacitación Anual, se contemplarán encuentros de presentación y sensibilización acerca de la Guía Ética, su contenido y alcance.

### **- Control de su Cumplimiento:**

Directivos y colaboradores tienen el compromiso de cumplir con lo establecido en la Guía Ética y de presentar formalmente las observaciones consideradas pertinentes al Consejo de Administración o haciendo uso de los medios de comunicación establecidos para el efecto.

El Estatuto Social, la Guía Ética, al igual que el Reglamento Interno y las disposiciones del Código Laboral vigente en el país, son los ejes que rigen las relaciones laborales.

Las decisiones tomadas por el Consejo de Administración con relación a denuncias que afecten a colaboradores, se entregarán al área de Talentos Humanos para que desde la misma se hagan llegar a los involucrados la comunicación formal. Para los casos vinculados a los grupos de interés externo, la comunicación se realizará vía el Departamento con el que se relaciona.

- **Canal de integridad para denuncias**

El canal de integridad es una herramienta de uso confidencial y privada, a través del cual, todo miembro de la Cooperativa podrá informar, de manera responsable, sus preocupaciones respecto a actuaciones que consideren contrarias a lo estipulado en la Guía Ética, a través de los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias y quejas, habilitado en los locales de la Cooperativa o a través de la página web [www.coomecipar.coop.py](http://www.coomecipar.coop.py).
- Consejo de Administración, al correo [secretaria@coomecipar.coop.py](mailto:secretaria@coomecipar.coop.py) o por nota presentada a dicha instancia.
- Junta de Vigilancia, al correo [vigilancia@coomecipar.coop.py](mailto:vigilancia@coomecipar.coop.py) o por nota presentada a dicha instancia.

Los Socios, Usuarios del SPS, Proveedores y otros grupos de interés, pueden realizar sus denuncias a través del mismo canal.

Aprobado por el Consejo de Administración, en sesión de fecha 28/07/2017, según Acta Nro. 3304/2017.

Dr. Cristian Pintos Alcaraz  
Secretario  
Consejo de Administración

Dr. Felipe Armele Bonzi  
Presidente  
Consejo de Administración