

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL EMIGRANTE  
ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **CAPACITACIÓN EN PRINCIPIOS Y VALORES**

# **CULTURA ORGANIZACIONAL Y RELACIONES HUMANAS**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL EMIGRANTE  
ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.**



## OBJETIVOS DEL MÓDULO

**Fortalecer la cultura organizacional  
mediante principios éticos, liderazgo  
cooperativo y relaciones humanas  
efectivas para mejorar la convivencia  
laboral y el servicio al socio.**

# COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIONES HUMANAS

## DEFINICIÓN DE CORTESÍA

**Los directivos, administradores y trabajadores deberán mantener en todo momento una conducta y actitud de cortesía, trato equitativo y con calidad en el servicio con todos los socios y clientes.**



# LIDERAZGO BASADO EN PRINCIPIOS Y VALORES



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## Educación Financiera

Se cuenta con un conocimiento clave y guía para asesorar en la mejora de calidad de vida financiera del socio, mediante la educación financiera donde nos volvemos asesores de educación en cada momento de negociación, información o venta.

## Ética:

Actuar de acuerdo a valores como la igualdad, libertad, diálogo, respeto y solidaridad, en cumplimiento de la normativa interna y externa vigente para alcanzar la cultura organizacional;

## Servicio y Atención

Análisis profundo y permanente de las preferencias del socio y sus familias, con atención amable y ordenada, generando opciones y alternativas reales. Llegando a la empresa del socio y evitando hacerle perder tiempo.

## VALORES CORPORATIVOS

Los directivos, administradores y trabajadores de la Cooperativa, sin ninguna excepción deberán mantener un comportamiento ético en todos los ámbitos y en todo momento del quehacer institucional y personal, para lo que se regirán por los siguientes valores corporativos:

## Honestidad;

Decir y actuar transparentemente, sin perjudicar a la Institución o a un tercero

## Cooperativismo:

El aprendizaje cooperativo o de colaboración es un proceso en grupo, en el cual los miembros se apoyan y confían unos en otros para alcanzar una meta propuesta.

## Liderazgo efectivo:

Crear una visión que ayude a vislumbrar el futuro próspero de la Cooperativa;

## Relaciones Humanas:

Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente hacemos, deseamos o sentimos. Nos capacitamos en expresión oral para emitir una comunicación y diálogo perceptible y entendible.

## Prudencia Financiera:

1. Manejo eficiente y responsable de los recursos de los socios.



**Crédito Familiar**

Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

# PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Los principios cooperativos son lineamientos o parámetros que permiten definir normas en procura de alcanzar una adecuada conducta de parte de todos quienes conforman la Institución, constituyen las directrices por medio de las cuales la Cooperativa pone en práctica sus valores. Estos son:

**Membresía abierta y voluntaria**

**Control democrático de los miembros**

**Participación económica de los miembros**

**Autonomía e independencia**

**Educación, formación e información**

**Cooperación entre cooperativas**

**Compromiso con la comunidad**



# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO COOPERATIVO

## COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos conocerá y resolverá sobre aquellos asuntos inherentes a posibles conflictos de interés en los que pudiesen estar involucrados directivos, administradores, trabajadores, socios, clientes y proveedores de la Cooperativa.



### CONFLICTO DE INTERESES

La Cooperativa determina que existirá conflicto de intereses cuando surge una contraposición entre los intereses propios y los institucionales.



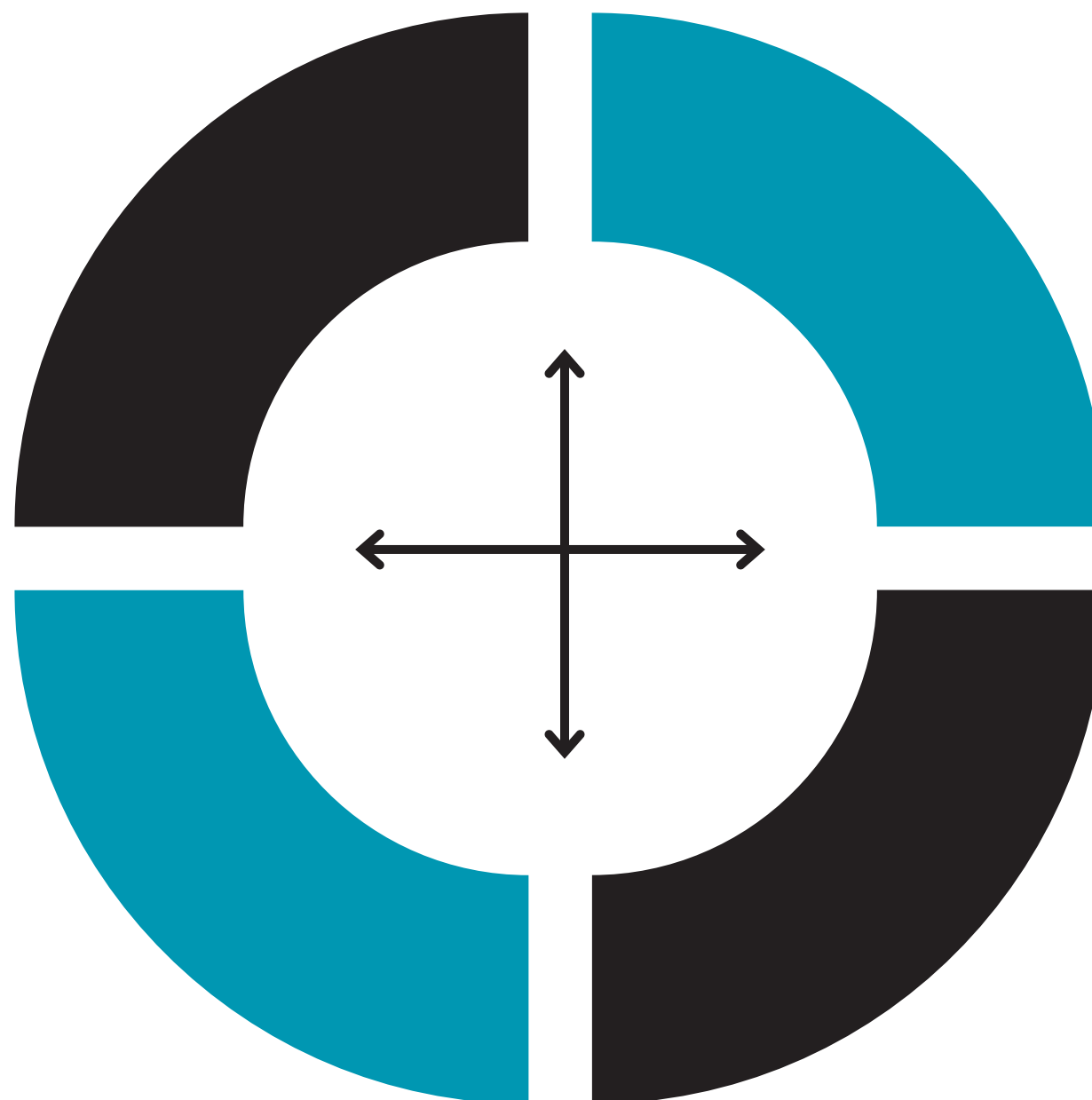
**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

# CONFLICTO DE INTERESES

**Se consideran conflictos de interés los siguientes:**

**Actuar como apoderado o intermediario en cualquier trámite o transacción con la Cooperativa procurando obtener beneficios contrarios a los principios y valores de la Institución, ya sean personales o a favor de un tercero**

**Influir sobre las decisiones de enrolamiento de cualquier cargo en beneficio de familiares o personas allegadas**



**Cuando un directivo, administrador o trabajador de la Cooperativa, responsable, en razón de sus funciones, de tomar una decisión o realizar u omitir una acción, tenga la opción de escoger entre el interés de la Cooperativa y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente.**

**Cualquier otra circunstancia que pueda disuadir al decisor de actuar en consonancia con los mejores intereses de la Cooperativa.**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## CONFLICTOS DE INTERÉS

**Los directivos, administradores, trabajadores, socios, clientes y proveedores de la Cooperativa se hallan obligados a comunicar por escrito al Gerente de la Cooperativa, sobre posibles conflictos de interés y comportamientos no éticos sobre los cuales tuvieren conocimiento.**



**Los trabajadores de la Cooperativa se abstendrán de patrocinar, asesorar, asistir o representar, directa o indirectamente, a cualquier persona en cualquier materia o asunto que éstos demanden o requieran ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales, en contra de los intereses de la Institución. Asimismo, los trabajadores de la Cooperativa se abstendrán de intervenir en los procesos administrativos o judiciales de casos o asuntos específicos en los que el trabajador haya tenido decisión, opinión o participación directa, hasta un año después de su renuncia, cese, resolución contractual, destitución o despido.**





**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **DILIGENCIA**

**Los trabajadores de la Cooperativa aplicarán en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados. Por tanto, no deberán:**

**Recibir de forma directa o por medio de terceras personas, pagos u otros beneficios por el cumplimiento de su trabajo**

**Actuar o interferir en asuntos que denoten o podrían denotar la obtención de beneficios personales, para sí, sus parientes o terceros**

**Ejercer influencias o usar de ellas para obtener designaciones de índole profesional o situaciones de privilegio por el cumplimiento que le corresponde de su trabajo**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **DILIGENCIA**

**Los trabajadores de la Cooperativa aplicarán en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados. Por tanto, no deberán:**

**Ofrecer su trabajo profesional en beneficio propio, usando el tiempo que corresponde dedicar a la Cooperativa, o cuando ésta puede ejecutarlos por sí misma**

**Aceptar regalos por parte de socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos o mejores tasas de interés en los ahorros**

**Gestionar créditos promocionados a través de terceras personas (tramitadores) mediante el cobro de una comisión a los socios**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **DILIGENCIA**

**Los trabajadores de la Cooperativa aplicarán en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados. Por tanto, no deberán:**

**Cobrar valores a los socios  
por la concesión de créditos**

**Tramitar créditos en base a  
documentos o información  
falsa y/o adulterada**

**Usar información  
privilegiada para obtener  
beneficios personales, sea  
directa o indirectamente**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **DILIGENCIA**

**Los trabajadores de la Cooperativa aplicarán en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados. Por tanto, no deberán:**

**Usar la información crediticia, o de cualquier otro tipo, preparados en o por la Cooperativa, para revelarla a otra Institución o para beneficios personales, sea directa o indirectamente; o para ser entregada a medios de comunicación sin previa autorización de la Gerencia de la Cooperativa**

**Usar la base de datos de los socios para beneficio personal o de terceros**

**Cobrar honorarios o comisiones por trámites o por tratos preferenciales**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **DILIGENCIA**

**Los trabajadores de la Cooperativa aplicarán en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados. Por tanto, no deberán:**

**Solicitar o recibir  
descuentos en la  
adquisición de bienes y  
servicios que vendan los  
socios**

**Hacer uso de la influencia  
que puedan tener los socios  
para beneficios directos o  
indirectos**

**Solicitar empleo a socios**





**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## **DILIGENCIA**

**Los trabajadores de la Cooperativa aplicarán en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados. Por tanto, no deberán:**

**Encubrir a cualquier Directivo o administrador que hubiese incumplido las disposiciones del presente Código, lo cual lo vuelve responsable del incumplimiento**

**Revelar información a socios sobre prácticas de sus competidores**

**Aprovechar en beneficio propio o hacer mal uso de los recursos de la Institución**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## PROHIBICIONES

Se prohíbe a directivos, administradores y trabajadores:

01

**Toda actitud y comportamiento que denote complicidad, ocultamiento o indiferencia ante el cometimiento de actos y conductas contrarias a lo establecido en políticas y disposiciones, así como lo determinado en la normativa interna y/o externa**

02

**El acoso laboral y/o sexual**

03

**El uso de programas, bases de información y sistemas que no se encuentren debidamente legalizados o no cuenten con las respectivas licencias**



## PROHIBICIONES

Se prohíbe a directivos, administradores y trabajadores:

04

**Ofrecer bienes o servicios no autorizados por la Institución**

05

**Asesorar negocios a empresas competidoras o revelar información, salvo expresa autorización de la Institución**

06

**Realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales prescritas en este Código**



## PROHIBICIONES

**Se prohíbe a directivos, administradores y trabajadores:**

07

**Generar y difundir  
comentarios sobre los  
temas relacionados con su  
trabajo o el de otro  
trabajador de la  
Cooperativa**

08

**La contratación de personal  
que guarde parentesco  
hasta cuarto grado de  
consanguinidad y segundo  
de afinidad, cónyuges o  
convivientes, con directivos,  
administradores o  
trabajadores de la  
Cooperativa**

09

**Los directivos,  
administradores o  
trabajadores no podrán  
intervenir, participar o  
promover, directa ni  
indirectamente, en  
sistemas de captaciones de  
dinero o cualquier otra  
actividad no autorizada por  
la ley**



**Crédito Familiar**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

# ACTOS CENSURABLES

**EN LA COOPERATIVA SON ACTOS CONTRARIOS A LA ÉTICA PROFESIONAL, ENTRE OTROS, LOS SIGUIENTES:**

**UTILIZAR EL NOMBRE DE LA COOPERATIVA PARA BENEFICIOS PERSONALES**

---

**IRRESPETAR LA CADENA DE MANDO Y EL ORDEN JERÁRQUICO A LA HORA DE GENERAR INFORMACIÓN CONCERNIENTE A LA INSTITUCIÓN, SUS REGLAMENTOS Y MANUALES, ASÍ COMO DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DIRECTIVAS O LABORALES**

---

**MANEJAR DE MANERA DIRECTA Y PERSONAL RELACIONES DE CRÉDITO CON ENTIDADES DE LAS CUALES HAYA RECIBIDO OFERTAS FORMALES DE TRABAJO, ASOCIACIÓN O PARTICIPACIÓN EN NEGOCIOS ESPECÍFICOS. LOS ACTOS CENSURABLES SON CONSIDERADOS FALTAS GRAVES**



## SANCIONES

**Los trabajadores o directivos de la Cooperativa que incumplan con el presente Código serán sancionados según corresponda con el Reglamento Interno de Trabajo, y demás normativa pertinente; sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y/o penal que su conducta pudiera acarrear.**



## OCULTAMIENTO DE INFORMACION

**Los trabajadores o directivos de la Cooperativa que incumplan con el presente Código serán sancionados según corresponda con el Reglamento Interno de Trabajo, y demás normativa pertinente; sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y/o penal que su conducta pudiera acarrear.**





**Crédito Familiar**

Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Los reclamos y denuncias relacionados con la observancia del presente Código, debidamente fundamentados, serán conocidos y resueltos por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, observando el debido proceso, lo cual incluye el respeto del derecho a la defensa y al principio de presunción de inocencia.**



## FRAUDES E ILÍCITOS

**Todo fraude e ilícito que cometan trabajadores, socios y proveedores, unidos entre sí o por cuenta propia y que dañe o pretenda dañar los legítimos derechos de la Cooperativa, debe ser perseguido hasta sus últimas consecuencias, debiendo colaborar con la autoridad judicial en forma expedita para facilitar la total aplicación de la Ley. Nadie está autorizado en la Cooperativa a perdonar un castigo a cambio de que el delincuente devuelva el objeto del delito.**





## **RÉGIMEN SANCIONADOR**

**Dependiendo de la naturaleza de la falta, las sanciones por el incumplimiento de las normas y procedimientos que se aplicará para los trabajadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo, para los directivos podrá llegar hasta su remoción y para los socios hasta la exclusión o expulsión, según lo establece el Código Orgánico Monetario y Financiero, la LOEPS y su Reglamento, y el Estatuto de la Cooperativa, así como el Reglamento Interno de la Cooperativa.**







**Crédito Familiar**

Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

## REFLEXIÓN FINAL

*¿Cómo contribuye tu actitud ética y tu forma de comunicarte a fortalecer el clima organizacional y el servicio cooperativo?*





**Crédito Familiar**

Cooperativa de Ahorro y Crédito del  
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

**CORREO COOPERATIVA:** contabilidadcreditofamiliar@gmail.com

**DIRECCIÓN:** QUISQUIS 910 Y JOSÉ DE ANTEPARA

**TELÉFONO:** 0992559549 - 0995217471

**PÁGINA WEB:** <https://www.creditofamiliar.com.ec/>