



CÓDIGO DE ÉTICA

CAJA DE CRÉDITO DE ZACATECOLUCA

Versión cuatro

Aprobado en sesión de J.D. No. 44/2018 de fecha 26/10/2018. Última modificación aprobada en sesión de Junta Directiva 31/2024, de fecha 30 de julio de 2024.

Página 1 de 29

Prohibida su reproducción total o parcial



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	DEFINICIONES	5
III.	ALCANCE	6
IV.	OBJETIVOS	6
V.	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
	1. Misión, visión y valores institucionales.....	6
	2. Principios Institucionales	7
VI.	POLÍTICAS DE CONDUCTA GENERAL	10
	1. Relaciones con los clientes	12
	2. Relaciones con el mercado	13
	3. Relaciones con las autoridades financieras y entidades de fiscalización y supervisión.....	14
	4. Relaciones con los proveedores	14
	5. Relaciones con la competencia.....	14
	6. Relaciones en el ambiente de trabajo	15
VII.	POLITICAS DE ACTUACIÓN ESPECÍFICAS.....	15
	1. Cumplimiento del marco regulatorio en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiación a Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.....	15
	2. En operaciones por cuenta y recursos propios.....	16
	3. Para la administración de fondos de los socios	16
	4. En las operaciones de crédito.....	17
	5. En la administración del personal.....	17
VIII.	Para todos los sujetos obligados.....	18
IX.	CONFIDENCIALIDAD Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	19
	1. Manejo de información privilegiada	19
	2. Confidencialidad de las operaciones	21
	3. Conflicto de Interés.....	21
X.	PROCEDIMIENTO POR CONSIDERAR EN EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES Y SU CONTROL	24
XI.	CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE CONDUCTAS INDEBIDAS	24
	1. Apropiación indebida de recursos	25
	2. Malversación de activos	25



3. Generar falsos reportes tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros.	25
4. Abusar de los recursos tecnológicos.....	26
XIII. CANAL DE DENUNCIAS.....	27
XIV. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	28
XV. SANCIONES	29
XVI. APROBACIÓN Y VIGENCIA.....	31
XVII. HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES.....	32



I. INTRODUCCIÓN

La Caja de Crédito de Zacatecoluca, en adelante “la Caja”, con el objeto de dar cumplimiento y armonizar lo regulado en el instructivo de la Unidad de Investigación Financiera, en su Artículo 6, el cual establece que “los sujetos obligados deben contar con un código de ética institucional, con el fin de crear un clima de valores, y poner en práctica medidas encaminadas a aumentar la sensibilidad de todo el personal, mediante el establecimiento de criterios que permitan anteponer los principios éticos al logro de beneficios o utilidades y los intereses personales y comerciales” y consciente de contar con un instrumento que regule los principios éticos de los miembros de Junta Directiva, Gerentes, Jefaturas y personal que integran esta Caja de Crédito, establece el presente Código de Ética.

El propósito de este código es regular el comportamiento de la alta administración de los diferentes comités, gerentes, jefaturas y personal en la relación que tengan con sus funciones, socios, proveedores y entes reguladores, su acatamiento es de carácter obligatorio.

En ese sentido, este código ayudará a la Institución y a todos sus integrantes a desarrollar una cultura ética, mejorando y perfeccionando su imagen personal, a tener nuevas y mejores formas de comunicación con los compañeros, socios y clientes. Este documento contiene la filosofía y los fundamentos éticos que le dan un valor adicional y la hacen diferente de su competencia.

En adelante, cuando el documento se refiera a clientes, se comprenderá que se refiere a socios y clientes.



II. DEFINICIONES

Acoso laboral: es la conducta o el conjunto de acciones que vulnera física y psicológicamente a los trabajadores, al margen de la ética y de los derechos laborales.

Acoso sexual: es la conducta o el conjunto de acciones con un contenido sexual que constituyen una ofensa para la dignidad de la persona que las sufre.

Código de Ética: Sistema de valores conductuales y mecanismos para su cumplimiento que una entidad establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los miembros de la organización.

Comportamiento moral: toda acción que ejecutan los seres humanos en virtud de su conciencia, voluntad, libertad y su relación con los deberes morales.

Conflicto de Interés: Se define como cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero pueda influir en la decisión profesional de un miembro de la Caja, vinculado al cumplimiento de sus obligaciones.

Cultura ética empresarial: Conjunto de rasgos del comportamiento humano y procedimientos empleados en todos los procesos empresariales fundamentados y ejecutados sobre la base de los deberes éticos característicos de la organización.

Ética: Disciplina científica que estudia el comportamiento moral de los seres humanos ayudándonos a distinguir entre el bien y el mal, con el fin de procurar nuestra felicidad.

Normas morales o éticas: Éstas se derivan de los valores y se conciben como prescripciones prácticas del comportamiento humano. Tienden a ser numerosas porque se desglosan debido a las distintas aplicaciones que pueden hacerse de cada valor, según sea requerido. Por su función, las normas éticas son las exigencias inmediatas de la moral.

Principios morales o éticos: Son los postulados primarios de las exigencias morales, lo que los hace ser generales. Por su condición, tienen una capacidad orientadora, en virtud de la cual fundan y generan todas nuestras valoraciones y prescripciones morales. En este sentido, constituyen las exigencias primeras de la moral.

Valores morales o éticos: Se derivan o fundan en los principios morales, presentándose como conceptos ideales, dotados de perfección, que orientan las acciones humanas de un modo particular, es decir, por tipologías determinadas. Siendo menos generales que los principios. Por tanto, son las exigencias mediatas de la moral.

III. ALCANCE

Este Código de Ética es aplicable y de observancia obligatoria para los Miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia y todos los empleados de la Caja.

IV. OBJETIVOS

General

Establecer el marco conductual de referencia para todos los sujetos que forman parte de la Caja de Crédito de Zacatecoluca, además de servir de guía para mantener un comportamiento ético en su desempeño a fin de cumplir con el compromiso adquirido como institución financiera.

Específicos

- a) Fomentar en la cultura organizacional, un clima enmarcado dentro de la ética que regule el desarrollo de las actividades comerciales, técnicas y administrativas de la Caja.
- b) Aportar una guía fundamental para que los colaboradores desarrollen sus tareas con la máxima transparencia con impacto directo en la calidad del trabajo, el clima laboral y la atención al usuario de los servicios de la Institución.
- c) Orientar en la toma de decisiones a todos los niveles funcionales que contribuya o elimine incertidumbres y ambigüedades sobre la responsabilidad y compromiso en sus actuaciones.

V. DISPOSICIONES GENERALES

Dentro de los principales postulados de conducta que deben de observar los miembros de Junta Directiva, Comités, Gerente General, Gerencias, Jefaturas y en general al personal de la Caja y que ayudará a garantizar ante terceros la confianza y seguridad de nuestras actuaciones se encuentran:

1. Misión, visión y valores institucionales

La filosofía de trabajo y marco de principios éticos adoptados por la Caja, se fundamentan en la Misión, Visión y Valores Institucionales siguientes:



Misión

Pasión por satisfacer las necesidades y expectativas financieras de nuestros socios y clientes, que contribuya con su desarrollo económico y social.

Visión

Ser una Institución financiera ágil, eficiente y flexible, referente en el SISTEMA FEDECREDITO.

Valores institucionales

- a) **Excelencia.** Implica una dedicación constante con alta calidad en todas las áreas. Es un compromiso con la mejora continua, el crecimiento y el logro de resultados excepcionales.
2. **Integridad.** Se refiere a la honestidad, la coherencia y la adherencia a los principios éticos y morales en todas las acciones y decisiones.
3. **Servicio al cliente.** Se refiere a proporcionar una experiencia excepcional y satisfactoria. Implica entender las necesidades de los clientes, brindarles atención de calidad y resolver sus problemas de manera, ágil, eficiente y flexible.
4. **Trabajo en equipo.** Se basa en trabajar juntos de manera colaborativa y constructiva, para lograr resultados exitosos.

2. Principios Institucionales

Las operaciones, negocios y actividades que se realicen en nombre y representación de la Caja, deberán efectuarse bajo los principios éticos definidos en el presente Código; es decir, guiados por la honestidad, legitimidad y transparencia, quienes estarán obligados, en todas sus actuaciones, a cumplir los siguientes principios:

a) Obrar con Integridad Profesional y Personal

Emplear en el ejercicio de sus funciones la misma actitud que cualquier persona honrada y de carácter íntegro emplearía en la relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios.

Responder a la defensa de los intereses del cliente y de la Caja, protegiendo los negocios y las operaciones, así como la información generada por éstos. Es fundamental que su actitud y comportamiento sean un reflejo de su integridad personal y profesional y no coloquen en riesgo la seguridad financiera y patrimonial de la Caja.

Los empleados de la Caja deben ser íntegros en su comportamiento laboral, inclusive en su vida



personal. Deben evitar participar de situaciones o acciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la Caja, tales como: publicidad tendenciosa, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.

Es obligación de todos los sujetos obligados comunicar a su jefe inmediato, cualquier práctica violatoria establecida en este Código o irregularidad observada que afecte o pueda lesionar los intereses de la Caja y de sus clientes.

El ambiente laboral debe estar libre de acciones o actitudes que generen cualquier tipo de acoso, hostigamiento, discriminación y trato preferencial en todos sus niveles. El acoso laboral o sexual, y la discriminación a empleados, clientes y proveedores, son situaciones inadmisibles dentro de la Caja.

Las propuestas, ideas, o apreciaciones necesarias en las diferentes labores, no deben generar diferencias, enemistades o resentimientos entre el personal, sino ayudar en el crecimiento profesional, fomento del trabajo en equipo y el involucramiento e integración de todos en la atención de los socios, clientes y la consecución de los resultados.

b) Cumplir el marco legal y regulatorio establecido

Se deben ejecutar las actividades con debida diligencia y desempeño, efectuando las labores con apego a las leyes, reglamentos y políticas que rigen la operatividad de la Caja.

La Caja mantendrá un sistema de capacitación permanente, a través del cual se brinde conocimiento del entorno financiero y económico del país, así como la actualización del marco normativo y regulatorio aplicable a la Caja.

La Caja adoptará medidas de control adecuadas y suficientes para evitar, que en el normal desarrollo de sus operaciones sea utilizada como un medio para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o ilícitas, o para dar apariencia de legalidad de éstas, así como, transacciones y fondos vinculados con las mismas.

El logro de las metas debe estar acorde a la práctica de principios y valores de la Caja, cumpliendo las normas establecidas para la prevención y detección de lavado de dinero y de activos.

c) Hacer uso adecuado de la información

Mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. No se debe revelar o transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías, información comercial o estratégica que pertenezcan a la Caja, sus clientes o proveedores a los que haya tenido acceso.

Quienes por su cargo o funciones tienen acceso a información que se encuentra sujeta

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h3>INSTITUCIONAL</h3>
---	--------------------------	------------------------

de reserva o secreto bancario, no podrán revelarla incluso después de su desvinculación con la Caja. El perjuicio ocasionado a la Caja o a terceros por el incumplimiento a lo anteriormente descrito, será sujeto a las sanciones civiles, mercantiles y penales a que hubiere lugar.

Los productos y servicios deben comercializarse con transparencia hacia los clientes en función de garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la Caja.

d) Disposiciones particulares

Los sujetos obligados deben respetar y cumplir los siguientes principios:

- i. Mantener objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley en el ejercicio de sus funciones.
- ii. Guardar estricta reserva y discreción sobre la información de los clientes y usuarios, a la cual tienen acceso en el desarrollo de sus funciones, evitando perjuicios en la divulgación de aspectos que por razones comerciales, personales o legales no son de libre acceso al público.
- iii. Proteger la información privilegiada, ya sea de la Caja, de sus clientes o proveedores, que no ha sido divulgada públicamente y que, de serlo, terceros podrían hacer uso inadecuada de la misma.
- iv. Queda prohibido que un empleado mantenga relaciones comerciales con sus clientes, así como brindar o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos monetarios y prendas en compensación por las actividades realizadas en la Caja, o cualquier tipo de regalos que se reciban de manera constante, las cuales puedan influir en las decisiones comerciales para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

Se pueden recibir regalos en fechas que corresponda a su día de cumpleaños, celebración de un logro académico, baby shower, navidad, etc., es decir, en ocasiones que públicamente son del conocimiento del personal y no existan situaciones que deriven en conflicto de interés o puedan influir en decisiones comerciales.

Igualmente, si un cliente trae algo a regalar al personal de la Caja, y con el fin de no violentar los principios de este código, los jefes pueden decidir compartirlo entre todo el personal de la Caja o el equipo de trabajo. Para el caso que se trate de un regalo único, el jefe puede optar por rifarlo entre el personal del área donde fue recibido el presente.

- v. Abstenerse de realizar o promover alegatos y comentar debilidades operativas con terceros, de las entidades miembros del SISTEMA FEDECREDITO, así como expresar opiniones adversas o negativas de los demás integrantes del sistema financiero.

<p>Aprobado en sesión de J.D. No. 44/2018 de fecha 26/10/2018. Última modificación aprobada en sesión de Junta Directiva 31/2024, de fecha 30 de julio de 2024.</p>	<p>Página 9 de 33</p>
---	-----------------------

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p> <p><small>SISTEMA FEDERATIVO</small></p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h3>INSTITUCIONAL</h3>
---	--------------------------	------------------------

- vi. Se deberá mostrar una conducta leal e íntegra frente a sus homólogos, por lo tanto, queda prohibido todo lo que implique competencia desleal, así como aquellas prácticas que atenten contra la ética comercial.
- vii. No se deberá hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de estos. Se deberá tratar a las demás instituciones financieras con el mismo respeto con que la Caja espera ser tratada.
- viii. Suministrar a la competencia información que pertenece a la Caja, más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente están obligadas las instituciones.
- ix. Difundir rumores alarmistas o tendenciosos, sobre la que no se tienen suficientes datos; asimismo, divulgar información falsa, con el fin de influir en la demanda de servicios de la Caja.

VI. POLÍTICAS DE CONDUCTA GENERAL

Las reglas generales de conducta que regirán a la Caja serán las siguientes:

- a) Conocer y aplicar el presente Código de Ética para conducir sus actividades en todo momento de manera profesional y siguiendo los lineamientos establecidos.
- b) La Caja realizará todos los esfuerzos necesarios para asegurar que la conducta de sus directores y empleados sea coherente con el más alto nivel de seriedad y reputación en el mercado financiero.
- c) Mantener relaciones personales, laborales y comerciales fundamentadas en el respeto y cortesía.
- d) Evitar cualquier tipo de acoso, sea este verbal, sexual, psicológico laboral o de cualquier otro tipo.
- e) Las personas honestas se caracterizan principalmente porque siempre dicen la verdad, sin importar las consecuencias que estas conlleven, por ejemplo: existirán situaciones que impidan el cumplimiento de tareas o actividades asignadas, pero dicha afectación no debe ser un causal para cometer acciones que cuestionen la honestidad.
- f) Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a las leyes que la Caja está obligada a cumplir, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación de la Caja.
- g) Abstenerse de otorgar tasas preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo,

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p> <p><small>SISTEMA FEDERATIVO</small></p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h3>INSTITUCIONAL</h3>
---	--------------------------	------------------------

fundados en razones de amistad o parentesco o que no correspondan a políticas comerciales de la Caja.

- h) Está prohibido que los empleados participen en asuntos de la Caja en los cuales tengan un interés económico, es decir, cualquier asunto que pueda resultar en un beneficio financiero personal. Esto incluye: un interés en un negocio o propiedad, crédito, empleo o servicio.
- i) Nadie puede aceptar obsequios, comidas, favores, servicios, recreación o cualquier otro artículo que sirva de incentivo o presión para favorecer negocios con algún proveedor de bienes o servicios.
- j) Nadie debe aprovecharse del cargo para generar acciones de acoso en cualquiera de sus expresiones hacia los empleados, clientes, socios y proveedores.
- k) No está permitido mantener relaciones amorosas con los mismos compañeros de trabajo. Los incumplimientos serán tratados conforme al Reglamento Interno de Trabajo.
- l) Usar su cargo, función o información para influir sobre negocios o asuntos de la Caja, con el fin de favorecer a intereses propios, de terceros o particulares.
- m) Establecer a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares a las que realiza la Caja, o ser socio, empleado, administrador o asesor de estas, salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas por la Caja.
- n) No se deberá contratar personas que hayan sido involucrados en faltas o delitos relacionados a la moral y al patrimonio.
- o) Se prohíbe la contratación de personas que tengan parentesco con empleados activos de la Caja, miembros de Junta Directiva y Representantes de Acciones, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, así como cónyuges o compañeros de vida de estos.
- p) No se debe participar o ejecutar actividades similares al giro de la Caja, ya sea directamente por sí mismo o por medio de terceras personas.
- q) Realizar todas las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo con calidad, dedicación y esfuerzo, bajo el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos institucionales.
- r) Los negocios deberán realizarse considerando los principios de lealtad, claridad, precisión, probidad comercial y profesionalismo, enfocado en el interés de los clientes, integridad en el mercado y la rentabilidad de la Caja.
- s) Cuando se tenga duda de cualquier disputa comercial o personal, la Caja, por medio del Gerente General o el funcionario que ésta designe, facilitará y atenderá las controversias.

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p> <p><small>SISTEMA FEDERATIVO</small></p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h2>INSTITUCIONAL</h2>
---	--------------------------	------------------------

- t) Las actuaciones de la Caja se fundamentan en decisiones comerciales basadas en criterios económicos, legales y financieros, y no deben ser influenciados por factores como: regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos con el objeto de obtener beneficios, otorgados a los sujetos obligados del presente Código, sus vinculados o familiares.
- u) Sobornar a funcionarios públicos o privados para realizar una determinada acción u omitir una actuación.

Las acciones de cada uno de los sujetos obligados en los diferentes ámbitos de acción deberán caracterizarse por lo siguiente:

1. Relaciones con los clientes

El compromiso con la satisfacción de nuestros clientes se deberá reflejar en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que respondan a sus intereses, siempre en concordancia con los objetivos y rentabilidad de la institución, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los entes reguladores y por la Junta Directiva de la Caja.

Es obligación de la Caja prestar los servicios con profesionalismo, eficiencia y diligencia.

La Caja deberá mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos en que se soliciten sus servicios.

En ese sentido, se deben observar las siguientes conductas:

- a) Guardar reserva de la información de los clientes.
- b) Realizar sus negocios de manera tal que no induzca a error a las partes contratantes.
- c) Revelar al cliente la información sobre la cual no esté sujeto a reserva y esté obligado a divulgar, con el fin de lograr un buen éxito de la negociación.
- d) Abstenerse de suministrar información a un tercero que no tiene derecho a recibirla.
- e) Abstenerse de conocer sobre algún trámite o gestión en el que exista conflicto de interés.
- f) Suministrar asesoría adecuada para el correcto desarrollo de las operaciones financieras realizadas por el cliente.



- g) Respetar las decisiones tomadas por el cliente en cuanto al crédito a contratar, destino de este, así como respetar sus decisiones en cuanto al manejo de sus depósitos, siempre y cuando se encuentre dentro de las regulaciones y disposiciones legales referentes a los mismos.
- h) Abstenerse de preparar, asesorar o ejecutar órdenes que según su criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, puedan derivar en un claro riesgo de pérdida para la Caja o el cliente.
- i) Abstenerse de presentar a sus superiores información errónea y que induzca a una toma de decisiones distinta a la que se hubiere tomado, si se hubiera presentado la información correcta.
- j) Abstenerse de inducir al cliente a tomar decisiones erróneas proporcionando indicaciones indebidas de cómo desviar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicadas por la Caja.
- k) No adquirir compromisos que comprometan a la Administración de la Caja.
- l) Atender de manera oportuna y precisa, las solicitudes, reclamos y requerimientos de los clientes y usuarios.
- m) Ofrecer o recibir gratificaciones personales, regalos o comisiones de los clientes por haber realizado el servicio de promoción y colocación de préstamos, o la negociación de tasas de interés para los depósitos captados.
- n) Prevenir que la Caja sea utilizada para el lavado de fondos provenientes de actividades ilícitas, y colaborar con las autoridades competentes para estos efectos.
- o) Informar a la Alta Gerencia sobre cualquier transacción cuestionable o posiblemente ilegal realizada por el Cliente que afecte a la Caja.
- p) La información confidencial relativa a los clientes de la Caja solamente podrá ser revelada a terceros como consecuencia de un oficio o de una regulación, de un proceso legal apropiado o en cumplimiento de las inspecciones efectuadas por las entidades de supervisión y vigilancia autorizadas, como son: la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, la Superintendencia del Sistema Financiero, tribunales judiciales, Fiscalía General de la República, Dirección General de Impuestos Internos, Auditoría Externa y Fiscal, etc.

2. Relaciones con el mercado

La Caja deberá suministrar al público información transparente y completa que le permita una adecuada orientación respecto a sus operaciones.



Se entienden como actos contrarios a los usos y sanas prácticas del mercado, los siguientes:

- a) Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de oferta o demanda que influyan en las tasas de interés.
- b) Difundir rumores alarmistas o tendenciosos basados en la información sobre la que no se tengan suficientes datos.
- c) Divulgar información falsa o engañosa que influya en la demanda de servicios de la Caja.
- d) Realizar operaciones en las cuales la Caja no se encuentre legalmente facultada.

3. Relaciones con las autoridades financieras y entidades de fiscalización y supervisión

La Caja deberá observar una conducta respetuosa y de colaboración con las autoridades y entes reguladores y supervisores, tales como: FEDECREDITO, Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva de El Salvador, Fiscalía General de la República,

Dirección General de Impuestos Internos, Instituto de Garantía de Depósitos, Auditorías Externa y Fiscal y las demás autoridades competentes, respecto de los temas que les corresponde resolver.

4. Relaciones con los proveedores

La elección y contratación de los proveedores de bienes y servicios, estará fundamentada en criterios técnicos, profesionales y éticos, así como en las necesidades de la Caja, debiendo realizarlas dentro de los procesos previamente autorizados, tales como competencia o cotizaciones de precio, que garanticen la mejor relación costo/beneficio.

El empleado que tenga el contacto con los proveedores es responsable de identificar y mitigar los posibles riesgos de conducta que contravengan las disposiciones de este código y de supervisar el cumplimiento de las políticas que se establezcan para tal efecto.

5. Relaciones con la competencia

La competencia leal representa el elemento básico para todas las operaciones y relaciones establecidas con otras instituciones del mercado financiero. La Caja desarrollará su competitividad con base a este principio.

La Caja deberá mantener una conducta leal e íntegra frente a su competencia; por lo tanto, se prohíbe todo acto que implique competencia desleal, así como aquellos que atenten contra la ética comercial y la libre empresa.

Se prohíbe suministrar a la competencia información perteneciente a la Caja, cumpliendo con los convenios establecidos para la transferencia de la información con otras instituciones. Se proporcionará la información que legal y administrativamente la Caja está obligada a brindar.

6. Relaciones en el ambiente de trabajo

Las relaciones de los sujetos obligados por este código deberán fundamentarse en el respeto mutuo y cortesía. Se fomentará el trabajo en equipo, el espíritu de colaboración y el apego al Reglamento Interno de Trabajo y al presente Código de Ética.

VII. POLITICAS DE ACTUACIÓN ESPECÍFICAS

1. Cumplimiento del marco regulatorio en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiación a Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

En el desarrollo de sus actividades, los miembros de Junta Directiva, Comités, Gerente General, Gerencias, Jefaturas y personal de la Caja, independientemente de su cargo, están obligados a conocer, comprender y aplicar la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos, el Instructivo para la Prevención, Detección y control del Lavado de Dinero y Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, La Ley Especial contra actos de Terrorismo, así como el manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos de la Caja

Además, deberán reportar toda situación u operación inusual de la cual se tenga conocimiento, y mantener estricta confidencialidad con las actuaciones que se desarrollen en la materia, las cuales deberán regirse con criterio profesional obviando en todo momento criterios personales.

Para prevenir el Lavado de Dinero es necesario el cumplimiento de las políticas establecidas para el Conocimiento del Cliente y una adecuada Debida Diligencia para determinar con certeza la procedencia de los fondos con las cuales realizan transacciones de y hacia La Caja, los socios o clientes.



2. En operaciones por cuenta y recursos propios

La Caja no podrá realizar operaciones por cuenta propia o con recursos propios en detrimento de los intereses de sus socios y clientes.

La Caja mantendrá un amplio control sobre los riesgos asumidos, de tal forma que se garantice la protección de sus socios y clientes.

En función de lo anterior, la Caja mantendrá las siguientes pautas de comportamiento con relación a los clientes:

- a) Proporcionar toda la información relevante y necesaria para que el cliente pueda efectuar sus operaciones con pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones.
- b) Agilizar los trámites de un cliente que pretende realizar operaciones con la Caja.
- c) Hacer uso adecuado de la información proporcionada por el cliente.
- d) Abstenerse de ocultar información al cliente para lograr que éste efectúe operaciones con la Caja.
- e) Abstenerse de efectuar operaciones con personas que no justifiquen el origen de sus fondos o el destino que darán a los créditos solicitados.
- f) Cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su reglamento, Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera y manuales internos.

3. Para la administración de fondos de los socios

La Caja deberá administrar los fondos provenientes de depósitos de sus socios con diligencia y de acuerdo con las normas, instructivos y manuales autorizados por los entes supervisores y fiscalizadores correspondientes.

Asimismo, en las labores de administración de los depósitos se prohíbe lo siguiente:

- a) Proporcionar información errónea a los clientes sobre las operaciones de ahorro efectuadas.
- b) Negar información que la Ley obligue a divulgar.
- c) Llevar a cabo prácticas discriminatorias con los depositantes.

- d) Alterar maliciosamente las tasas de intereses por encima de los márgenes establecidos por la Junta Directiva para favorecer a clientes determinados en detrimento de otros.

4. En las operaciones de crédito

Los negocios de crédito deben conducirse con lealtad, claridad, transparencia, precisión, seriedad y cumplimiento tanto para con los clientes, como para con la Caja. Asimismo, se mantendrán en esta área de negocios los controles e instrumentos necesarios para darle cumplimiento a las políticas establecidas por la Junta Directiva.

Cuando se realicen operaciones de inversión en préstamos se mantendrá un estricto apego a las políticas y normas establecidas por la Caja y los entes fiscalizadores.

En este ámbito, las normas de conducta a seguir son las siguientes:

- a) Asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando la libre decisión tomada por éste.
- b) El crédito se utilizará como instrumento de desarrollo, por lo tanto, no se promoverá el sobreendeudamiento del cliente.
- c) Deberá indicársele claramente al cliente los cobros de los que será sujeto, así como de la forma en que su crédito debe ser administrado.
- d) Abstenerse de promover y evadir nuestras responsabilidades con los clientes.
- e) Abstenerse de gestionar o facilitar la aprobación de créditos mediante la presentación de documentación falsa o inconsistente.
- f) Abstenerse de evadir el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y regulatorias establecidas por la Caja o por los entes reguladores y supervisores.
- g) Evitar recibir o solicitar dinero por efectuar trámites de créditos.
- h) Abstenerse de tramitar y/o aprobar algún trámite o gestión en el que exista conflicto de interés.

5. En la administración del personal

En el desarrollo de la administración de recursos humanos se observará el cumplimiento de



las políticas y normas establecidas por la Junta Directiva de la Caja, basados en los siguientes principios:

- a) Honestidad
- b) Compromiso
- c) Trabajo en Equipo
- d) Selección técnica y competente.
- e) Respeto a la dignidad humana.
- f) Desarrollo profesional y personal del empleado
- g) Apego estricto a las leyes laborales del país.
- h) Exclusión de personas que no respondan a las prácticas de valores y principios de la Caja.

Asimismo, la administración de la Caja deberá observar los aspectos siguientes:

- a) Cuando exista un incumplimiento a las reglas anteriores, la administración de la Caja podrá sancionar o separar al empleado de su puesto de trabajo.
- b) Contar con sistemas de selección de personal que le permitan evaluar a sus aspirantes a empleados, a efectos de contratar a aquellos que reúnan el perfil apropiado y que aporte a los objetivos de la institución.
- c) Las condiciones de contratación deberán ser objetivas e igual para todos los empleados de nuevo ingreso, siendo tales condiciones más exigentes cuando se trate de personal ejecutivo o personal que aspire a las áreas de manejo de efectivo y de información confidencial.
- d) Cumplir con las normas de convivencia dentro de las reuniones de capacitación o de trabajo, tales como: prestar atención debida, hacer uso del teléfono celular solo en caso de emergencia y acudir con responsabilidad a la hora indicada.

VIII. Para todos los sujetos obligados

Debido a que parte de la confianza que el público posee con la Caja se ve influenciada por el comportamiento de sus miembros, es necesario que todas las personas que pertenecen a nuestra institución observen los más altos estándares de conducta, tomando en consideración el abstenerse de:

- a) Estar relacionado a personas o grupos ilícitos o de dudosa reputación.
- b) Participar en actividades que riñen con la moral y las buenas costumbres.
- c) Poseer antecedentes penales relacionados con delitos contra la vida, el patrimonio y

la seguridad pública.

- d) Efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto de personal.
- e) Laborar bajo los efectos de bebidas embriagantes o estupefacientes.
- f) Consumir sustancias prohibidas.

Por otro lado, está obligado a:

- a. Practicar las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
- b. Observar el fiel cumplimiento a las disposiciones contenidas en los distintos reglamentos, normas e instructivos de la Caja.
- c. Apego a las indicaciones formuladas por la administración para llevar a cabo las funciones encomendadas.
- d. Cumplir con las Leyes aplicables.

IX. CONFIDENCIALIDAD Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

1. Manejo de información privilegiada

Con el fin de preservar el principio de igualdad en el acceso a la información de los empleados de la Caja y brindarles transparencia a las operaciones de estos, los sujetos obligados deberán abstenerse, en el desarrollo de sus actividades, de utilizar indebidamente información privilegiada.

Los miembros de la Junta Directiva, Comités, Gerente General, Gerencias y personal de la Caja, que divulguen o revelaren cualquier información de carácter reservado sobre las operaciones de la Caja o sobre los asuntos comunicados a esta, tales como claves, bases de información de socios y clientes, depósitos, captaciones y manejo de cuentas de sus socios y clientes, las operaciones de solicitud y otorgamiento de préstamos, tarjetas de crédito y débito, y los riesgos que puedan impactar en la reputación o seguridad de la caja; o se aprovechen de tales informaciones para su lucro personal o de terceros, se aplicará la sanción más grave establecida en el Reglamento para la aplicación del Régimen Disciplinario, independientemente de la responsabilidad ocasionada por daños y perjuicios, así como de las responsabilidades penales que pudieran resultar. No están comprendidas en este caso, las informaciones que requieran los tribunales judiciales, la Fiscalía General

de la República, la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requieran en procesos de fiscalización, así como las demás autoridades en sus atribuciones legales, ni el intercambio de datos confidenciales entre Cajas con el objeto de proteger la seguridad y veracidad de sus operaciones, ni las informaciones que correspondan entregar al público según lo dispone el marco regulatorio correspondiente.

El único que puede brindar respuesta a los anteriores requerimientos de información es el Representante Legal o el asignado por acuerdo de Junta Directiva.

Los empleados que asistan a eventos públicos no podrán brindar declaraciones u opiniones que comprometan la imagen de la Caja.

La información será administrada bajo los siguientes principios:

- a) **Transparencia:** Se refiere a la contabilidad completa y honesta de todos los hechos, la información y el contexto esenciales para garantizar un proceso de toma de decisiones informado y equitativo.
- b) **Reserva:** Se entenderá como tal, la obligatoriedad de abstenerse de revelar información considerada como confidencial, privilegiada o personal.
- c) **Uso adecuado de la información:** los sujetos obligados deberán evitar la utilización de información privilegiada para beneficios de terceros o de propios.
- d) **Lealtad:** Disposición mostrada por los funcionarios y empleados de la Caja para cumplir fielmente con las obligaciones y deberes que el puesto le confiere; así como el de actuar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva.
- e) **Profesionalismo:** Actuar diligentemente en función de las necesidades del cliente y de la Caja, suministrando toda la información necesaria para la toma de decisiones en cuanto a las operaciones activas y pasivas disponibles.
- f) **Apego a normas y leyes:** Obligatoriedad de observar el cumplimiento de todas las disposiciones legales, en especial a los deberes de información en ellas contenidos, subrayándose la importancia de comunicar al cliente cualquiera circunstancia sobreviniente que pudiera modificar su voluntad de operar con la Caja.

2. Confidencialidad de las operaciones

La obligatoriedad de los funcionarios y empleados sobre la confidencialidad de las operaciones y actividades de la Caja, prevalecerán aún después de finalizada la relación laboral.

Al finalizar la relación laboral, los sujetos obligados no están autorizados a sustraer información o documentación acumulada en calidad de funcionario o empleado de la Caja, incluida la resguardada en la computadora, ni a compartir dicha información con otra Institución.

Asimismo, no revelarán ni transferirán, a terceras personas, las tecnologías, metodologías, conocimiento y secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan a la Caja, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso en función de su cargo.

3. Conflicto de Interés

Se define como cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero pueda influir en la decisión profesional de un miembro de la Caja, vinculado al cumplimiento de sus obligaciones.

Ámbito de Aplicación: La Caja tomará todas las medidas pertinentes para prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar los conflictos de intereses que pongan en riesgo de menoscabo de los intereses de un socio o cliente, implementado los controles apropiados para detectar, mitigar cualquier suceso que pudiera establecerse como conflicto de interés, en concreto tiene como objeto:

- a) Identificar, en los procedimientos que realice la Caja con nuestros productos y servicios las principales circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés
- b) Establecer las medidas que permitan prevenir la aparición de conflictos de interés
- c) Determinar las medidas y procedimientos internos a adoptarse para gestionar las situaciones identificadas como posibles generadoras de conflictos de intereses y, en su caso, tratar de evitar el perjuicio para el socio, cliente o la Caja

Este procedimiento se aplicará a la Caja y a todos sus empleados, Directores de la Junta Directiva, Gerente General, Gerencias, miembros del Comité de Ética y grupos de interés para la Caja.

Identificación de los posibles Conflictos de Interés en los que pueden incurrir las personas en el ámbito de aplicación, derivadas de sus funciones.

Existen diferentes tipos de conflictos de interés que pueden surgir como resultado de una gran variedad de comportamientos y circunstancias en el marco de la actividad habitual de la Caja.

Un conflicto de interés aparece cuando dos o más personas tienen intereses enfrentados y existe una obligación de asistencia o de lealtad entre ellas. Durante el transcurso de sus funciones en su institución es posible que un empleado tenga que enfrentarse a un conflicto de interés, que pueda comprometer o perjudicar su juicio profesional y su objetividad o que pueda influenciar el desempeño de sus deberes y responsabilidad con la Caja.

Es importante considerar que la existencia de vínculos y relaciones que puedan causar conflictos de intereses no constituye una falta a lo establecido en el presente código; no obstante, el no reportarlo oportunamente para su debido análisis, será considerada como falta y se someterá a las correspondientes sanciones.

En el caso de presentarse conflicto de interés, los sujetos obligados deberán abstenerse de:

- a) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o a los intereses de la Caja que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, o afectar el buen nombre.
- b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c) Abusar de su condición de Director, Gerente, Jefe o Empleado de la Caja, para obtener beneficios para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Caja, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, socios y clientes.
- d) Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de la Caja.
- e) Queda prohibido que un empleado mantenga relaciones comerciales con sus clientes, en general los empleados y funcionarios de la Caja no deben de aceptar regalos, ni la entrega de objetos de valor, incluidas las invitaciones a actividades de entretenimiento por parte de clientes, proveedores o distribuidores, actuales o potenciales, ni aceptar regalos en circunstancias en las que incluso pudieran parecerle a terceros que se ha

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p> <p><small>SISTEMA FEDERATIVO</small></p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h3>INSTITUCIONAL</h3>
--	--------------------------	------------------------

comprometido su buen juicio.

- f) La participación en procesos gubernamentales a nivel nacional, municipal o local pueden conllevar implicaciones y responsabilidades de carácter legal para la Caja. Toda actividad política no autorizada podría ocasionar una violación de este código, la prohibición al desarrollo de una actividad comercial o un riesgo reputacional.
- g) En la Caja se valorará las relaciones que se tienen con los socios o clientes, consumidores y contrapartes, y sus empleados se comprometen a mantener los más altos estándares de integridad y profesional. Por consiguiente, debe conocer si las sanciones en nombre de la entidad crearían un posible conflicto de intereses con un cliente, consumidor o contraparte.
- h) Las decisiones referentes a la contratación o promoción del personal se basarán en prácticas transparentes de gestión sin estar ligadas a vinculaciones familiares o de amistad; en tal sentido, las recomendaciones provenientes de personas relacionadas con la Caja, por afiliación y negocios, con objeto de contratar a alguien con carácter permanente, deberán seguir el conducto regular y procedimiento establecido para la contratación de personal y solo podrá considerarse como una referencia y no una obligación de contratar a la persona de cual se hace referencia.
- i) Los Directores, miembros de comités, Gerente General, Gerencias, jefaturas y personal, deben tener pleno conocimiento que pueden ocasionar un conflicto de interés, si cualquier pariente de ellos hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, su conyugue o compañero(a) de vida en forma independiente y por desconocimiento de la Caja logra establecer relaciones laborales o comerciales con la misma.
- j) Los Directores, miembros de comités, Gerente General, Gerencias, jefaturas y personal, deberán excusarse cuando se trató de decidir sobre la aprobación o cobro de créditos que conlleven conflicto de intereses. También están obligados a la confidencialidad con los socios, a quienes se les ha aprobado o denegado créditos u otras operaciones financieras.
- k) Cuando se obligue a las personas con las cuales la Caja negocie, a que le otorgue un beneficio personal o a terceros.
- l) Ningún empleado de la Caja deberá estar relacionado en vínculo matrimonial, unión no matrimonial o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con un Director de Junta Directiva, Gerencia General, Gerencias, jefatura y personal de la Caja o proveedores.

X. PROCEDIMIENTO POR CONSIDERAR EN EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES Y SU CONTROL

1. Informe de conflicto de intereses:
 - a) Identificación del conflicto de interés el cual puede ser detectado por personal de la Caja de cualquier nivel.
 - b) Reportar la situación manifiesta de conflicto de interés al comité de ética al correo electrónico: comite.etica@cajazacate.com.sv
 - c) El Comité de Ética recibe el reporte del conflicto de interés para su respectivo análisis y registro en el control correspondiente.

2. Análisis del conflicto:
 - a) El Comité de Ética instruirá iniciar las verificaciones o indagaciones correspondientes a fin de recabar la documentación que confirme o descarte el conflicto comunicado o identificado.
 - b) Una vez verificado y confirmado el conflicto, el Comité de Ética sesionará, analizarán y valorarán los hechos de acuerdo con la gravedad de este, emitirá un acuerdo en el cual establecerá las sanciones o recomendaciones de acuerdo con el Reglamento para la Aplicación del Régimen Disciplinario, las cuales tienen que ser adoptadas por la Caja, con el objeto de mitigar el riesgo que el relacionado conflicto pueda generar, ya sea legal, reputacional o contagio.

XI. CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE CONDUCTAS INDEBIDAS

Los sujetos obligados deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos bajo su responsabilidad. Deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas administrativas y comerciales.

Tienen la obligación de comunicar a la Unidad de Riesgos y Auditoría Interna, cualquier debilidad en los controles o potenciales fallas del sistema de control interno.

La segregación de funciones debe ser una regla para las transacciones de naturaleza sensible que ocurren en el trabajo diario. Esto significa que en tales casos una transacción será ejecutada únicamente después de que, en el proceso de verificación, aprobación y firma, participen al menos dos responsables autorizados.



No está permitido a los empleados validar las operaciones que ellos mismo hayan preparado.

Los empleados autorizados para ejercer los controles deben asegurarse de que las operaciones que ellos verifican o autorizan estén en orden.

La delegación significa confiar autoridad a otros, a fin de que puedan actuar como representantes en tareas no rutinarias y a la vez compartir las respectivas responsabilidades. Toda delegación debe ser comunicada en forma escrita al delegado y a sus subordinados.

Se consideran conductas indebidas y sujetas a sanción los siguientes:

1. Apropiación indebida de recursos

Dentro de esta categoría se incluye hurto en sus distintas clasificaciones, abuso de confianza, desviación o uso indebido de información privilegiada, malversación y destinación diferente de recursos.

2. Malversación de activos

Se debe comprender la apropiación física de bienes sin la autorización respectiva, apropiación de dinero, títulos valores o similares, realización de gastos no autorizados en beneficio propio o de terceros.

3. Generar falsos reportes tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros.

Incluye la supresión de información material y otros casos, como:

- a) Suministrar información falsa para encubrir el desempeño deficiente o acceder a bonificaciones.
- b) Utilizar reportes falsos para engañar a inversionistas, entidades financieras, entidades supervisoras o terceros en general.
- c) Manipular los Estados Financieros, implica la producción, alteración o supresión deliberada de registros, de forma tal que se distorsione la información.



4. Abusar de los recursos tecnológicos

Se comprende, acceder o divulgar archivos electrónicos no autorizados, realizar un uso indebido de la red, destruir o distorsionar información clave, o bien, el fraude por computador en cualquiera de sus manifestaciones.

5. Relaciones sentimentales

Cuando surjan relaciones sentimentales dentro de la Caja, dicha situación se considerará una falta cuando se generen las situaciones siguientes: actos inmorales, encubrimiento, impactos negativos al clima laboral, pérdida de respeto, conflicto de intereses, desatender sus obligaciones, daños morales entre otros, así mismo se pueden desarrollar sustracciones, mal uso de los recursos, mala imagen de la Caja, así como facilitar estafas internas.

6. Acoso en el lugar de Trabajo

Se prohíben las actividades de acoso o intimidación tanto de índole sexual, laboral como cualquier otro tipo. El acoso es totalmente incompatible con los valores de la Caja, además con la tradición de respeto a la dignidad y profesionalidad.

Existe acoso sexual cuando se presenten las siguientes situaciones:

- a. Solicitud de favores sexuales.
- b. Gestos obscenos.
- c. Exponer revistas, calendarios o afiches de contenido sexual gráfico.
- d. Enviar correos electrónicos o dejar mensajes en la grabadora telefónica con contenido sexual explícito.
- e. Publicar contenido de carácter sexual en redes sociales.
- f. Conductas de naturaleza sexual verbal o física, tales como expresiones relacionadas con la apariencia física, invitaciones indecorosas, bromas vulgares, conversaciones de la vida sexual propia o de alguien más.

XII. COMITÉ DE ETICA

Los miembros del Comité de Ética serán seleccionados, nombrados y destituidos por Junta Directiva. Estará conformado por dos directores de Junta Directiva y tres empleados de la Caja.

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de los lineamientos del Código de Ética.
- b) Analizar denuncias recibidas y/o conductas que contravengan lo establecido en el Código de Ética, y proponer recomendaciones a Junta Directiva.
- c) Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre el trabajo desarrollado por el Comité y el estado que guardan las denuncias recibidas, o en su caso, las recomendaciones emitidas.
- d) Proponer a la Junta de Directiva para su aprobación, las adiciones o modificaciones al Código de Ética que se estimen pertinentes.
- e) Capacitar anualmente a todo el personal sobre las normas y valores contenidos en el Código de Ética, y promover su observancia.
- f) Divulgar el contenido del Código de Ética al personal de nuevo ingreso.

XIII. CANAL DE DENUNCIAS

El siguiente procedimiento está dirigido al personal de la Caja, para denunciar lo que a su juicio son actos u omisiones contrarios a los principios y valores establecidos en el Código de Ética.

Presentación de denuncias

La denuncia deberá ser presentada al Comité de Ética, de forma verbal o escrita, utilizando el correo electrónico: **comite.etica@cajazacate.com.sv**

Recepción y registro

El secretario del comité registrará la denuncia y le asignará un número correlativo.

Confidencialidad de la denuncia

El comité garantizará la confidencialidad de la denuncia, de las partes y de la investigación.

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p> <p><small>SISTEMA FEDERATIVO</small></p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h3>INSTITUCIONAL</h3>
---	--------------------------	------------------------

Análisis de la denuncia por el comité

- a) El secretario, en la sesión próxima del comité, dará a conocer la denuncia recibida.
- b) En caso de que no se cuenten con elementos de prueba que sustenten la denuncia, el comité notificará al denunciante la improcedencia.
- c) Una denuncia será notoriamente improcedente, cuando el asunto a tratar no esté contemplado en el Código de Ética.
- d) En el caso que se tengan indicios de una posible infracción al Código por parte del denunciado, el comité determinará:
 - Hacer del conocimiento del denunciado la denuncia presentada en su contra; y
 - Valorar la comparecencia del denunciante o denunciado, para ampliar los acontecimientos en caso de ser necesario.
- e) Toda denuncia o conocimiento de prácticas o conductas inapropiadas serán atendidas en sesión del Comité de Ética. En el caso que se tengan indicios de una posible infracción, el Comité determinará:
 - Investigar y ampliar la información conocida para validar la situación denunciada.
 - Una vez recabadas la evidencia de los involucrados en la denuncia, el Comité recomendará las sanciones correspondientes, dependiendo de la gravedad de las faltas, las cuales serán comunicadas para su ejecución a la jefatura correspondiente.

Conductas esperadas

La Caja espera que todos sus colaboradores cumplan el Código de Ética.

En caso de que uno de los miembros del Comité de Ética esté involucrado en la denuncia, éste deberá retirarse de la sesión y reincorporarse al concluir la discusión.

La Caja valora la ayuda de su personal para identificar cualquier práctica contraria a los lineamientos internos o violaciones a la normativa vigente y se compromete a atender de forma inmediata las denuncias recibidas.

XIV. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Caja, a través del Comité de Ética, desarrollará un programa de inducción y capacitación para todos los sujetos obligados.

 <p>Caja de Crédito ZACATECOLUCA</p> <p><small>SISTEMA FEDERATIVO</small></p>	<h2>CODIGO DE ÉTICA</h2>	<h3>INSTITUCIONAL</h3>
---	--------------------------	------------------------

Las jefaturas serán responsables de velar por el cumplimiento de todos los lineamientos descritos en este documento.

Todos los sujetos obligados a las disposiciones de este código deberán firmar un formulario certificando lo siguiente:

- a) Haber leído el Código de Ética.
- b) Haberlo comprendido en su totalidad.
- c) Compromiso de cumplir con sus directrices.

XV. SANCIONES

La Caja realizará los esfuerzos necesarios para promover una cultura ética y un sistema de control interno acorde a las mejores prácticas con la finalidad de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este código.

En ese sentido, en caso de incumplimiento a lo normado en este código, se procederá a imponer las medidas y/o sanciones administrativas correspondientes de acuerdo con la evaluación efectuada por el Comité de Ética, el cual determinará la gravedad del hecho y el tipo de medidas a adoptar.

Las infracciones a lo establecido en este Código implicarán la aplicación de sanciones administrativas acordes a la falta que pueden derivar incluso con la cancelación del contrato laboral, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

Cualquier incumplimiento a las disposiciones y políticas establecidas en el código de ética, generará las siguientes acciones correctivas:

Para miembros de Junta Directiva y Gerente General

- a. Amonestación verbal por el Presidente de la Junta Directiva
- b. Amonestación por escrito por parte de la Junta Directiva.
- c. Otra decisión que la Junta Directiva considere pertinente.



Empleados

- a. Amonestación verbal por el jefe inmediato según el Reglamento para la Aplicación del Régimen Disciplinario
- b. Amonestación por escrito a través de una acción de personal con copia al expediente de acuerdo con el Reglamento para la aplicación del régimen disciplinario.
- c. Suspensión de un día sin goce de sueldo de acuerdo con el Reglamento Para la aplicación del régimen disciplinario
- d. Terminación del Contrato de acuerdo con el Reglamento Para la Aplicación del Régimen Disciplinario
- e. Acción Judicial en caso de falta tipificada de acuerdo con las Leyes de la República.

Adicionalmente para el caso de las relaciones sentimentales, se valorará la imposición de las siguientes sanciones:

- a) En caso de reincidencia manifiesta, se prescindirá de los servicios de uno de los empleados, a criterio de la o las gerencias de área, según corresponda.
- b) Si se tuviera conocimiento de actos inmorales dentro de las instalaciones de la Caja o en misiones de trabajo, reuniones sociales de la Caja, se aplicará la sanción de acuerdo con la gravedad de esta.
- c) Si la pareja contrae matrimonio o se da unión no matrimonial, uno de los dos tendrá que renunciar a su trabajo según convenga a la institución.

Queda estipulado que las anteriores sanciones no están exentas de responsabilidad administrativa que por incumplimiento a las funciones de su cargo puedan generarse, en la calidad personal de los miembros de la Junta Directiva, Comités, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y personal de la Caja.

Quienes tengan conocimiento, sean o estén afectados por situaciones que vulneren su integridad y que no se encuentren descritas en el presente Código de Ética, están en la obligación de informarla a la siguiente dirección de correo electrónico: comite.etica@cajazacate.com.sv

XVI. APROBACIÓN Y VIGENCIA

El Comité de Ética velará por mantener actualizado el presente Código, acorde a las exigencias éticas definidas por la Caja de Crédito de Zacatecoluca, y todo lo no regulado en este código será resuelto por Junta Directiva.

El presente Código fue aprobado en sesión de Junta Directiva No. 44/2018 de fecha 26/10/2018 y entrará en vigencia a partir del 1 de noviembre de 2018.

Primera modificación aprobada en sesión de Junta Directiva No. 50/2020, de fecha 14 de diciembre de 2020.

Segunda modificación aprobada en sesión de Junta Directiva No. 34/2022, de fecha 22 de agosto de 2022.

Tercera modificación aprobada en sesión de Junta Directiva No. 25/2023, de fecha 19 de junio de 2023.

Cuarta modificación aprobada en sesión de Junta Directiva No. 31/2024, de fecha 30 de julio de 2024.



XVII. HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Fecha de Revisión	Modificaciones			Aprobado por	Responsable
	NO	SI	Detalle de cambios		
30/03/2020	X		Documento elaborado	Junta Directiva	Unidad de Riesgos.
14/12/2020		X	Se incluyó lo siguiente: a) Se conformó un Comité de Conducta. b) Se le incorporó las funciones del Comité. c) Se adicionó los lineamientos operativos del Comité. Se sustituye a la Jefe de Tesorería de Agencia San Rafael Obrajuelo, por el Asistente de Auditoría Interna.	Junta Directiva, en sesión 50/2020, de fecha 14 de diciembre de 2020.	Unidad de Riesgos.
22/08/2022		X	Se incluyó lo siguiente: a) Se cambia el nombre del documento Código de Conducta por Código de Ética. b) Se realizan cambios en la estructura del documento, haciéndolo más funcional. c) Se adicionó el procedimiento para la recepción y atención de denuncias.	Junta Directiva, en sesión 34/2022, de fecha 22 de agosto de 2022.	Comité de Ética.
02/06/2023		X	Se adicionó lo siguiente: a) Se incluye la forma en la cual se permite a un colaborador aceptar algún regalo no monetario. b) Se aclara como se deberá proceder si dos colaboradores se enamoran y mantienen una relación y las conductas que no están permitidas.	Junta Directiva, en sesión 25/2023, de fecha 19 de junio de 2023.	Comité de Ética.



30/07/2024

Se incorpora los responsables de aplicar el proceso sancionador ante incumplimiento a las disposiciones y políticas establecidas en el código de ética, sean miembros de Junta Directiva, Gerente General y empleados. También se explica los casos en los cuales las relaciones sentimentales podrán considerarse una falta. Además, se actualizó la Misión, Visión y Valores de la Caja.

Junta Directiva,
en sesión
31/2024, de Comité de Ética.
fecha 30 de
julio de 2024.