



**CÓDIGO  
DE  
ÉTICA**





**CONALVIVIENDA**

COOPERATIVA NACIONAL DE LA VIVIENDA

RES. 0441/83DANCOP



# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

**Bucaramanga**

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Corresponde a una serie de normas y principios éticos que obligan a los administradores y a los empleados de la Cooperativa Nacional de Vivienda “CONALVIVIENDA”, a que los conozcan y cumplan con ellos, a fin de que les permita actuar con rectitud y transparencia en el desarrollo de sus labores diarias.

## 1. OBJETIVO

Establecer los referentes éticos que indicaran cada una de las acciones de todos y cada uno de los funcionarios independiente del nivel de estructura jerárquica con contrato laboral o de prestación de servicios que forme parte de la Cooperativa Nacional de Vivienda “CONALVIVIENDA”.

## 2. POSTULADOS ÉTICOS

Dentro de los principales postulados éticos que deben distinguir a un administrador y a un empleado de la Cooperativa Nacional de Vivienda “CONALVIVIENDA”, se tienen:

Anteponer los principios éticos al logro de las metas.

- **La honestidad y sinceridad**

Estos valores garantizan, ante las personas que nos rodean, la confianza y seguridad de nuestras actuaciones.

Para cumplir con estos valores, es esencial contar con la completa sinceridad de todos los administradores y de los empleados de la Cooperativa, esperándose de ellos la total revelación de los hechos y la oportuna identificación de problemas reales o potenciales que en un momento dado se presenten o estén por ocurrir.

- **Equidad**

Todas las actividades de los administradores y de los empleados de la Cooperativa se basan en el compromiso con una justicia total y sin ninguna clase de trato preferencial en las relaciones con los clientes, con los competidores y con las diversas entidades con las cuales se interactúa.

- **Respeto**

Se debe tratar a todas las personas (familia, clientes, proveedores, compañeros de trabajo, jefes, asociados) con igual respeto. Esto requiere servicio cortés, conductas de trabajo éticas y reconocimiento formal de normas y costumbres aplicables en la Cooperativa.

- **Integridad en el uso de los recursos de la Cooperativa**

Todos los recursos de la entidad, incluyendo el nombre de cada quien, se deben tratar como activos preciosos y no usarlos de manera que puedan ser interpretados como imprudentes, impropios o para beneficio personal.

### **3. PAUTAS GENERALES**

- Los patrones que rijan la conducta de los administradores y de los empleados de la Cooperativa, dentro y fuera de ella, debe ser la honestidad, la probidad

y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, con miras a conservar la confianza del público y como fundamento de una sana actividad.

- Los administradores y los empleados de la Cooperativa deben sujetar sus actividades a la estricta observancia de la ley y a las regulaciones, políticas y controles internos de la Cooperativa; así como del deber de lealtad que se debe tener para con los clientes, competidores y el público en general.
- Los administradores y los empleados de la Cooperativa deben abstenerse de utilizar información privilegiada que repose en la entidad o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo esté determinado por tal información.
- Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de administración y vigilancia.
- Comportarse solidariamente en sus relaciones con la Cooperativa y con los miembros de la misma.
- Los administradores y los empleados de la Cooperativa deben abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la Cooperativa.

- No servirse indebidamente de la Cooperativa en beneficio propio o de terceros, ni tomar decisiones como empleado o como administrador en función de sus intereses personales.
- Ser veraz en los informes y documentos que se suministren a la Cooperativa.
- Cumplir todas las obligaciones contraídas con la Cooperativa.
- Cumplir las normas establecidas en materia de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Actualizar los datos personales, laborales, familiares y comerciales, cuando la Cooperativa lo requiera.
- Ser diligente en el desempeño de las funciones que se le asignen dentro de la Cooperativa.
- Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecte o amenace las personas o los bienes de la Cooperativa.
- No realizar acciones que generen escándalos financieros o que pongan en duda la probidad de la Cooperativa.
- Ante la existencia de clientes que son competidores entre sí, los empleados y los administradores guardarán



especial sigilo para evitar que se filtre información confidencial entre ellos o dar un trato deferente a alguna de las partes.

- Poner en conocimiento de los administradores de la Cooperativa oportunamente toda información relacionada con transacciones cuestionables o ilegales desarrolladas por clientes, administradores o empleado de la entidad, o situaciones en las cuales la misma sea utilizada como instrumento para el manejo de operaciones delictivas o que pretendan darle apariencia de legalidad.
- Suministrar la información que sea requerida por la autoridad competente, dentro de las formalidades exigidas por la ley y de manera oportuna.
- Acatar la filosofía y todas las políticas establecidas en la Cooperativa.
- Guardar confidencialidad respecto a la información de clientes, proveedores, asociados y autoridades competentes.
- Guardar confidencialidad respecto a la información reservada de la Cooperativa y las medidas de seguridad establecidas en ella.
- Cumplir con todos los procedimientos y controles establecidos en la Cooperativa, como también con los requerimientos de seguridad para el manejo de la información.

- Ni los administradores ni los empleados pueden ofrecer o recibir gratificaciones personales, regalos, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para adquirir o influir un negocio o compromiso que involucre a la entidad.
- No se deben realizar convenios que comprometan a la Cooperativa sin la debida autorización previa. Todos los compromisos se deben expresar clara y oportunamente.
- Todos los empleados y los administradores deben obrar de acuerdo a los lineamientos o procedimientos establecidos por la Cooperativa a través de los manuales y los instructivos previamente aprobados por ella, de tal manera que no se ponga en riesgo la probidad y la imagen de la entidad.
- Los empleados y los administradores deberán abstenerse de otorgar, en contra de las disposiciones legales, créditos a los asociados en forma directa o por interpuesta persona, por fuera de las políticas y reglamentos de la Cooperativa.
- La información acerca de los clientes, estén o no vinculados a la Cooperativa, es estrictamente confidencial y debe hallarse debidamente protegida.
- Los empleados y los administradores de la Cooperativa no podrán influir en otros empleados u otros administradores de la misma, con miras a obtener trato

favorable en la consecución de créditos o cualquier tipo de servicios de los que ella ofrece.

- Todo empleado o administrador de la Cooperativa tiene derecho a opinar y ser escuchado e, igualmente, permitirle a los demás la libertad de expresión, atendiendo parámetros de legalidad, prudencia y respeto.
- El proceso de reclutamiento, selección y vinculación del personal debe ser cuidadoso y riguroso, atendiendo a las políticas establecidas por la Cooperativa. No se vincularán personas que no cumplan estrictamente con los requisitos y pasos definidos en dichos procesos.

### **3. CONFLICTOS DE INTERÉS**

#### **3.1 Definición:**

Se entiende por conflicto de interés toda situación en la cual una persona puede sacar provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla, y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

Los conflictos de interés generan un efecto negativo en la transparencia, equidad y buena fe que debe caracterizar las relaciones de negocios, por ende, se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener consagración legal.

Los conflictos de interés tienen diversas causas y en su configuración pueden coexistir tantos cruces de intereses divergentes como los que puede haber en una relación de negocios. Por lo tanto, es de tal amplitud, que resulta imposible definir todos los casos que se pueden presentar.

### **3.2 Situaciones que pueden generar conflictos de interés:**

- Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero.
- Omisión de un deber legal, contractual o moral.
- Siempre que un administrador o un empleado, de cualquier rango, se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquiera de los deberes de lealtad le genere provecho a él o a un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.

### **3.3 Pautas de actuación del empleado o administrador en situaciones de conflicto de interés:**

- Siempre que algún empleado o administrador de la Cooperativa considere que se encuentra incurso en un conflicto de interés, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión e informar de ello a su jefe inmediato. En caso de que deba tomar alguna decisión, antepondrá su obligación de lealtad a su interés propio.
- Los clientes actuales y potenciales, así como todas aquellas personas a quienes servimos, serán tratados con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial; la atención esmerada y el servicio al cliente deben ser presupuestos como norma general de conducta y nunca representarán un privilegio derivado de consideraciones comerciales o de preferencia personal, ni, mucho menos, la contraprestación por reciprocidades o algún tipo de remuneración indebida.
- Los empleados y administradores están obligados a salvaguardar las políticas de la Cooperativa para el otorgamiento de créditos, abonos a capital por obligaciones, apertura de títulos, entre otros, especialmente cuando los mismos se encuentran en cabeza de los empleados o de sus parientes (primer grado de consaguinidad, segundo de afinidad y único civil) o de sus empresas. En ningún caso, los empleados y administradores tomarán decisiones respecto de obligaciones que ellos o sus parientes o sus empresas tengan o deseen tener para con la entidad.

- Los administradores y los empleados evitarán toda operación que pueda generar conflicto de interés.
- Los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las condiciones particulares de una situación concreta. Los administradores y los empleados deberán presumir que todos los eventos que se mencionan en el presente instructivo son generadores de conflictos de interés, pero, si a su juicio, no lo consideran, podrán demostrar ante su superior que no sucede tal cosa.
- Los administradores y los empleados que tengan participación directa o indirecta en las actividades de tesorería de la Cooperativa, tienen un especial deber de lealtad para con ella, por ende, deberán abstenerse de realizar actividades que generen un conflicto entre los intereses propios y los de la entidad.
- En razón a que las prácticas originadoras de conflictos de interés son múltiples, es deber de los empleados atender la definición y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de interés que no esté expresamente consagrado, se abstengan de ejecutar la práctica u operación que constituya su existencia.

## **4. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

### **Reserva**

Es una de las garantías más valiosas que tienen los clientes que depositan en las entidades cooperativas, a título de secreto, parte o toda su intimidad económica, siendo deber de los empleados de las entidades guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o los relacionados con la situación propia de la entidad.

En sus operaciones los empleados y administradores tienen acceso a información confidencial relacionada con los negocios de la entidad y de los clientes. Dicha información no deberá ser utilizada por ningún empleado o administrador de la entidad para beneficio directo o indirecto. De igual manera, no deberá divulgarla a terceros, salvo que medie solicitud escrita de organismos del Estado tales como la Fiscalía, la Superintendencia de Economía Solidaria, los juzgados, la DIAN, entre otros.

## **5. PRÁCTICAS PROHIBIDAS**

Son situaciones que, por sus características, son altamente susceptibles de generar conflictos de interés. En virtud de tal razón, en algunos casos la Ley, y en otros la Cooperativa, consideran que evitar su práctica contribuye a mantener la transparencia en el desarrollo de los negocios.

## **5.1 Prohibición de otorgamiento de créditos por fuera del Manual de crédito**

Los préstamos que se otorguen deberán ceñirse a los parámetros contemplados en el Reglamento de crédito de la Cooperativa.

En ningún caso, los administradores o los empleados de la Cooperativa podrán obtener para sí, para terceros o para sus parientes con primer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, préstamos u otros beneficios similares por fuera de lo reglamentado para el común de los asociados, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la Ley.

## **5.2 Prohibiciones a Empleados y Administradores**

- Los empleados y los administradores se abstendrán de hacer uso indebido de la información que hayan conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.
- Los empleados y los administradores se abstendrán de hacer consultas de saldos de cuentas préstamos, cuando dichas consultas no se correspondan con la ejecución de una función o procedimiento específico o cuando no les sea solicitada expresamente por el asociado.
- Los empleados y los administradores se abstendrán de divulgar información interna de la Cooperativa que corresponda al giro de sus negocios, así como todo lo atinente



a códigos, claves, programas, sistemas de operación y secretos comerciales.

- Los empleados y los administradores evitarán suministrar información confidencial de los clientes o de la Cooperativa a otras dependencias o a empleados de la misma, sin el cumplimiento de los requisitos de procedimiento que se hayan diseñado para el efecto.
- Los empleados y los administradores no podrán ofrecer, solicitar o aceptar gratificaciones personales, comisiones u otro tipo de contraprestación que condicione la realización de operaciones o la prestación de cualquier servicio.
- Ante la existencia de clientes que son competidores entre sí, los empleados y los administradores guardarán especial sigilo para evitar que se filtre información confidencial entre ellos. Así mismo, se evitará dar un trato deferente o especial hacia alguno de ellos. Se entenderá que son competidores aquellos comerciantes que dediquen su actividad a negocios afines y cuyos mercados de influencia sean comunes\*
- Los empleados y los administradores no podrán realizar directamente ninguna transacción u operación relacionada con productos a su nombre o a nombre de su cónyuge, compañero (a) permanente y los parientes dentro del primer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil.

- Los empleados y los administradores que, en razón de su actividad, tengan acceso a información confidencial que pueda ser usada para actividades especulativas de inversión, se abstendrán de comunicarla a otras dependencias de la Cooperativa, antes de ser autorizada por la instancia competente.
- No establecer una relación de negocios con un cliente hasta tanto se efectúe su correcta identificación y registro, teniendo en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para tal fin, aun cuando se trate de personas recomendadas.
- Informar a los clientes sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra las autoridades competentes o los estamentos de control de la Cooperativa.
- Omitir, ocultar o no suministrar información de clientes, requerida por las autoridades competentes para el efecto.
- No acatar oportunamente las órdenes de embargo o congelamiento de fondos.
- Aceptar transacciones sin el diligenciamiento del formato de “Declaración de Origen de Fondos” o demás formatos establecidos por la entidad.
- Aceptar u ocultar el fraccionamiento de operaciones, con el fin de evitar el control de transacciones en efectivo.

- Promover y realizar actividades con fines políticos al interior de la Cooperativa.
- Entregar a la Cooperativa bienes de procedencia fraudulenta.
- Influir en empleados o en administradores de la Cooperativa con miras a obtener trato favorable en la consecución de créditos o cualquier tipo de servicios de los que ella ofrece.
- Recibir gratificaciones personales, regalos, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para sí mismo o para la entidad que pongan en duda la probidad de la Cooperativa.
- Adquirir compromisos a nombre de la Cooperativa sin la debida autorización previa y competente.
- Otorgar créditos o beneficios a los asociados o ahorradores en forma directa o por interpuesta persona, por fuera de lo establecido en el Manual de Administración del Riesgo Crediticio SARC de la Cooperativa y/o disposiciones legales.
- Hacer uso indebido de la internet de la Cooperativa, entendiéndose éste como el acceso a páginas pornográficas, bajar imágenes, música, instalar software libre o gratuito, envío no autorizado de información de la Cooperativa a través de correo electrónico y realizar copias, por cualquier

mecanismo, sin previa autorización escrita por empleado con competencias para el efecto.

En consecuencia, todo empleado o administrador que contravenga las normas contenidas en este Código, deberá responder por sus actos y quedará sujeto a las sanciones disciplinarias que le imponga la Cooperativa, sin perjuicio de las de tipo legal a que haya lugar.

## **6. SANCIONES**

Todo acto violatorio de las normas legales, de los Estatutos de la Cooperativa, de su Código de Ética y Conducta o de sus Reglamentos Internos se imputará a los responsables, aún en el caso de que dichos actos se cumplan en acatamiento de órdenes o autorizaciones expresas de sus superiores. En este evento, tales personas estarán también sujetas a las correspondientes sanciones.

Se pueden aplicar, entre otras, las siguientes sanciones:

### **6.1 Por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria.**

- a) Amonestación o llamado de atención;
- b) Suspensión para el ejercicio del cargo;
- c) Multas hasta por doscientos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

- d) Remoción de los administradores, directores, representantes legales o de los revisores fiscales de personas vigiladas.

Todo director, administrador, representante legal, empleado de la institución que viole a sabiendas o permita que se violen las disposiciones legales será personalmente responsable de las pérdidas que cualquier persona natural o jurídica sufra por razón de tales infracciones, sin perjuicio de las demás sanciones civiles o penales que señala la ley y de las medidas que, conforme a sus atribuciones, pueda imponer la Superintendencia de la Economía Solidaria.

## **6.2 Por parte de otros entes del Estado**

El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, delitos contra el sistema financiero, la administración pública, o vinculados con el producto de los delitos objeto de un concierto para delinquir, relacionada con el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes, o realice cualquier otro acto para ocultar, encubrir su origen ilícito, incurrirá por esa sola conducta, en prisión de seis a quince

años y multa de quinientos a cincuenta mil salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La misma pena se aplicará cuando las conductas descritas en el inciso anterior se realicen sobre bienes cuya extinción de dominio haya sido declarada.

El lavado de activos será punible aun cuando las actividades de que provinieren los bienes, o los actos penados en los apartados anteriores, se hubiesen realizado, total o parcialmente, en el extranjero.

### **Omisión de control.**

Los funcionarios de la Cooperativa que, con el fin de ocultar o encubrir el origen ilícito del dinero, omitan el cumplimiento de alguno o de todos los mecanismos de control establecidos por el ordenamiento jurídico para las transacciones en efectivo incurrirá, por esa sola conducta, en las sanciones que la Ley establece.

### **Utilización indebida de información privilegiada.**

El empleado o administrador, miembro del Consejo de Administración o de la Junta de Vigilancia, que con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función en la Cooperativa y que no sea objeto de

conocimiento público, incurrirá en las sanciones que señale la Ley, sin perjuicio de las establecidas por la Cooperativa.

### **6.3 Por parte de la Cooperativa**

a. Por faltas leves, a juicio de la entidad.

- Por la primera vez: llamado de atención.
- Por la segunda vez: llamado de atención con copia a la hoja de vida.
- Por reincidencia: suspensión de sus labores hasta por 8 días.

b. Por faltas graves, a juicio de la entidad.

- Terminación del contrato de trabajo con justa causa.

Este Código de Ética y Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa Nacional de Vivienda "CONALVIVIENDA., según consta en el Acta N° 933 del 11 de Marzo de 2019.



GUSTAVO TARAZONA ALVARADO  
Presidente Consejo de Admón.



MYRIAM MARTINEZ GOMEZ  
Secretaria Consejo de Admón.





Carrera 20 No. 37-66/70 - Bucaramanga - Col.  
Tels: 645 2191 - 635 2685 - 690 9965  
E-mail: [conalvivienda@hotmail.com](mailto:conalvivienda@hotmail.com)  
[www.conalvivienda.com](http://www.conalvivienda.com)