

CÓDIGO DE CONDUCTA COOPECAJA R.L.

Prólogo de compromiso

En Coopecaja R.L. nos comprometemos a cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a la cooperativa y a basar las decisiones diarias en nuestros valores y principios estipulados en el Código de Conducta y Ética que, en adelante, será nombrado **6R021 Código de Conducta**.

Para Coopecaja R.L., mirar hacia otro lado nunca es la solución correcta. Por ello, optamos por hablar abiertamente, incluso cuando pueda ser incómodo, y garantizamos que todos aquellos que se expresen de esta forma contarán con nuestra protección total.

Un factor decisivo para el éxito de nuestra cooperativa es que todos los empleados, miembros de órganos sociales, personas delegadas, personas asociadas, proveedores y otros relacionados, se comporten de forma honesta, íntegra y ética.

La aplicación del Código de Conducta en ningún caso dará lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables. De ocurrir una situación de este tipo, el contenido del Código de Conducta deberá ajustarse a lo previsto en dichas disposiciones legales.

Quien infrinja el Código de Conducta debe esperar consecuencias que, dependiendo de la gravedad del incumplimiento, podrán ser, pero no se limitarán a, penalizaciones de índole asociativa y de representación definidas en el estatuto, demandas civiles por daños y perjuicios e, incluso, hasta sanciones basadas en el derecho penal.

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Introducción

Coopecaja R.L. siempre ha resaltado la necesidad de que todos y cada uno de los miembros de la organización se comporten de forma honesta, íntegra y ética, comprometiéndose con las normas, principios y valores que se recogen en el **Código de Conducta**.

Desde la fundación de Coopecaja R.L., la integridad, la honestidad, el trato justo y el pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables han guiado las prácticas comerciales de la cooperativa.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 1 de 35

Las personas integrantes siempre han sostenido y cumplido con este compromiso en sus responsabilidades diarias, a la vez que la reputación de Coopecaja R.L. continúa siendo uno de los activos más importantes.

El presente **6R021 Código de Conducta** especifica los principios y contribuye a su implementación, en forma continua, a través del establecimiento de normas de comportamiento mínimas no negociables.

Cabe destacar que este Código de Conducta no pretende abarcar todas las posibles situaciones que puedan ocurrir. Sin embargo; a las personas integrantes se les exige evitar cualquier conducta que pueda dañar o poner en peligro Coopecaja R.L. o a su reputación; actuar legal y honestamente y priorizar los intereses de la cooperativa sobre los intereses personales o de otra índole.

1.2. Fundamento legal

El presente Código de Conducta se fundamenta en las siguientes regulaciones: Ley 16 Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica". Constitución Política de La República de Costa Rica. **6E013, , Acuerdo Conassif 12-21, Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786, 6E004, Ley 8204 Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**, lo definido en el **6P006 Gestión de cumplimiento, 6R014 Código de Gobierno Corporativo, 7E113, Ley N° 7476 contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, 8E022 Ley 8968 de Protección de la persona sobre el tratamiento de sus datos personales, 7E001 Ley 2 Código de Trabajo, 7E020 Reglamento a la Ley 7600 sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, 7E114, Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, 8R001 Estatuto de Coopecaja R.L., 7R009 Reglamento del Consejo de Administración, 8E075 Conasiff 4-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo, 6E007 SUGEF 2-10 Reglamento Sobre la Administración Integral de Riesgos, 8E001 Ley de Asociaciones Cooperativas**

En general, todas las leyes de Costa Rica o tratados internacionales que se refieran a la regulación de conducta.

1.3. Objeto

El objeto de este Código de Conducta es proveer una herramienta que guíe a las personas integrantes en cuanto a las normas de comportamiento que se establecen para las relaciones en las que intervenga la cooperativa, de esta forma, se establecerán las mejores prácticas, así como

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 2 de 35

las consecuencias de su incumplimiento.

Las personas integrantes deben pedir asesoramiento en caso de dudas sobre del plan de acción para una situación determinada, ya que la responsabilidad absoluta de cada uno es “**hacer lo correcto**”, esta es una responsabilidad que no puede delegarse.

1.4. Conceptos

Para efectos de este código, se entenderá lo siguiente:

- **Asociado:** es todo miembro de la cooperativa que libre, consciente y voluntaria decide pertenecer a Coopecaja R.L.
- **Cliente:** es aquella persona física o jurídica con la que la cooperativa establece y/o mantiene una relación contractual y/o legal para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto, ya sea directamente o por cuenta de otro cliente, de conformidad con lo que permitan la ley, los reglamentos y el **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.**
- **Código de conducta:** es el conjunto de normas que guía el comportamiento esperado de las personas integrantes y las relaciones en las que intervenga la cooperativa
- **Comité de cumplimiento:** es el órgano de apoyo y vigilancia para el oficial de cumplimiento, que las entidades supervisadas deberán nombrar en forma permanente, por acuerdo de la junta directiva u órgano colegiado equivalente.
- **Debida diligencia:** Coopecaja R.L. aplicará, en función de sus análisis de riesgo, medidas reforzadas para aquellas situaciones que, por su naturaleza, puedan presentar un mayor riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- **Desequilibrio financiero:** este se define por la imposibilidad de responder con la liquidez de los activos a la exigibilidad de las deudas.
- **Hostigamiento y acoso sexual:** el acoso sexual puede manifestarse por medio de los siguientes comportamientos:
 - a. Requerimientos de favores sexuales que impliquen:
 - i. Promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial respecto de la situación, actual o futura, de empleo o de estudio de quien la reciba.
 - ii. Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación actual o futura de empleo o de estudio de quien las reciba.
 - iii. Exigencia de una conducta cuya sujeción o rechazo sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo o el estudio.
 - iv. Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.
 - v. Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseados y ofensivos para quien los reciba.
- **Personas integrantes:** se refiere a personas colaboradoras, personal temporal, proveedores, terceros relacionados, personas representantes, directoras, delegadas, personas físicas jurídicas con convenio, personas asesoras externas físicas y jurídicas, profesionales que brinden servicios a la Cooperativa o cualquier modalidad de ejecución

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 3 de 35

- de labores o participación relacionada con la cooperativa definidos en este código.
- Las personas enumeradas en este inciso corresponden a la generalidad del concepto, sin embargo; en los casos que no se les pueda atribuir responsabilidades y deberes, deberán excluirse de la aplicación de este código de conducta.
- Oficial de cumplimiento:** persona colaboradora de Coopecaja R.L. designada con el objetivo de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de legitimación de capitales, quien, a su vez, servirá de enlace con las autoridades competentes, además de indicado en este Código de Conducta.
- Personal temporal:** personas trabajadoras que se encuentran prestando sus servicios de forma ocasional y subordinada y personal y remunerada a la cooperativa.
- Regulación:** se refiere a lo mencionado en el fundamento legal de este documento.
- Representante:** según lo estipulado en el [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#) y el [7R009 Reglamento del Consejo de Administración](#), esta es la persona asociada que desempeña cargos en las comisiones y puestos directivos que le sean conferidos por la asamblea o por el Consejo de Administración y que sean leales en el cumplimiento de estos. Este término difiere de la representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa, que corresponde a la gerencia.
- Terceros relacionados:** para efectos de este documento, los terceros relacionados corresponden a:
- Director independiente:** según lo estipulado en el [8E075 Conasiff 4-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo](#) artículo 16. Bis, es el miembro del Órgano de Dirección que no tenga ni haya tenido ninguna responsabilidad de gestión, control o asesoría en la entidad, o su grupo o conglomerado financiero y, además, que no esté bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir, limitar, obstaculizar o condicionar el ejercicio de su juicio objetivo.
- Miembro externo:** según lo estipulado en el [6E007 SUGEF 2-10 Reglamento Sobre la Administración Integral de Riesgos](#), artículo 12, este es un miembro externo al grupo financiero de la entidad, con conocimiento del negocio y de la gestión de riesgos.
- Practicantes o pasantes:** son estudiantes que desean realizar una práctica laboral de corto plazo, generalmente remitido por colegios o universidades.
- Personas asociadas, familiares, público, visitantes y clientes:** en general, personas que asistan a instalaciones o actividades de Coopecaja R.L., ya sea virtuales o presenciales.
- Soborno:** es un delito que implica la oferta, promesa, entrega, solicitud o aceptación de un beneficio indebido con la finalidad de obtener alguna recompensa por la realización de un acto.
- Corrupción:** abuso de poder para beneficio personal o de terceros, abarcando una gama de conductas deshonestas y antiéticas.

1.5 Ámbito de aplicación

Las normas del Código de Conducta son aplicables a las personas integrantes en su relación con

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 4 de 35

Coopecaja R.L., son de acatamiento obligatorio y deben ser conocidas por todas las partes antes mencionadas sin perjuicio de la regulación definida en el fundamento legal de este documento. Cualquier infracción a este Código será referenciada a las sanciones previstas en el **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.** y al **7E001 Código de Trabajo** cuando corresponda. En las infracciones que a la vez son delitos tipificados por la legislación costarricense, la cooperativa se allanará a lo que las autoridades competentes establezcan.

El Consejo de Administración determinará la reglamentación para llevar a cabo las fases del debido proceso.

2. DESCRIPCION.

2.1. CONDUCTAS REQUERIDAS

Artículo 1. Cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones

Respetamos la ley en todo momento

El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. Las personas integrantes deberán adherirse a las normas y las regulaciones internas cuando estas sean aplicables a una situación determinada. Dichas normas internas son específicas de la cooperativa.

Artículo 2. Conflictos de interés

Siempre actuaremos en función de los intereses de Coopecaja R.L.

Los conflictos de interés se producen cuando los intereses personales de un integrante o los de un tercero compiten con los de Coopecaja R.L. En este caso, podría resultar difícil para el integrante actuar plenamente en función de lo más conveniente para Coopecaja R.L., por tanto, las personas integrantes:

- a. Deben evitar encontrarse en situaciones que vayan en contra de los intereses, principios, valores y estrategias de Coopecaja R.L.
- b. Deberán comunicar a su superior inmediato y/o al responsable, según corresponda, sea gerencia, área de Recursos Humanos, legal, riesgo, cumplimiento u órgano respectivo, cualquier situación que pueda involucrar o dar lugar a un conflicto de interés, a fin de resolver la situación en forma justa y transparente, mediante los canales competentes en el menor plazo posible.
- c. Deben evitar conflictos de intereses ya que Coopecaja R.L. no acepta y lo ve contrario a sus principios éticos- morales. Las personas que incurran en estos serán sujetas a llamadas de atención, sanciones del **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.** Por tanto, no se aceptan las relaciones de corte amoroso o de flirteo que involucren voluntad de las partes, en reuniones, eventos oficiales, actividades sociales patrocinadas, convocadas u organizadas por Coopecaja R.L. o relacionadas con esta y entre:
 - i. Directores y sus pares, ya sean otros directores titulares, suplentes o

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 5 de 35

- independientes e integrantes.
- ii. Gerentes y jefaturas con subalternos o sus pares.
- iii. Personal de Coopecaja R.L. o personal temporal.
- iv. Proveedores o terceros relacionados.
- v. Profesionales independientes que funjan como asesores.
- d. Deben evitar las situaciones relacionadas con este tema que coloquen en riesgo la integridad y la reputación de Coopecaja R.L. R.L, así como prever las actitudes que puedan generar conflictos.
- e. Deben evitar situaciones relacionadas a conflictos de interés concernientes con familiares directos y/o las parejas de las personas integrantes. Para este aspecto, se dispondrá un apartado más adelante para gestionar los posibles conflictos de intereses en estos ámbitos.

Artículo 3. Protección de activos de la cooperativa, contabilidad En Coopecaja R.L. se actúa de manera transparente y honesta

Las personas integrantes no deberán incurrir en un accionar fraudulento u otra conducta deshonesta que involucre los bienes, los activos o los registros financieros y la contabilidad de Coopecaja R.L. o de un tercero. Esto no solo puede dar lugar a la aplicación de sanciones, sino también puede resultar en la formulación de cargos penales. Los registros financieros de Coopecaja R.L. constituyen la base para administrar los negocios de la cooperativa y cumplir con sus obligaciones hacia las distintas partes interesadas. Por lo tanto, todos los registros financieros deben ser precisos y estar en conformidad con las normas contables aceptadas, normas internacionales de auditoría, normas internacionales de información financiera, catálogos de cuentas de la SUGEF y otras relacionadas.

Las personas integrantes deben proteger los bienes de Coopecaja R.L. y utilizarlos únicamente en forma adecuada y eficiente, con el fin de salvaguardar los bienes de Coopecaja R.L. contra pérdida, daño, uso incorrecto, robo, fraude, malversación y destrucción. Estas obligaciones cubren tanto a los activos tangibles como a los intangibles, incluidas las marcas comerciales, el conocimiento, la información confidencial o privilegiada y los sistemas informáticos. En la medida permitida por la legislación aplicable y al derecho a la intimidad, la cooperativa se reserva el derecho a controlar e inspeccionar el modo en el que las personas integrantes utilizan sus activos, incluido el derecho a inspeccionar todos los correos electrónicos, datos y archivos mantenidos en la red de computadoras de la cooperativa.

Las personas integrantes no emplearán los activos para fines que no sean de la cooperativa, excepto cuando existan regulaciones especiales que permitan el uso privado.

Artículo 4. Soborno y corrupción En Coopecaja R.L. se prohíbe toda forma de soborno y corrupción

Las personas integrantes, en forma directa o a través de intermediarios, tienen prohibido:

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 6 de 35

- a. Ofrecer o prometer un favor personal o financiero impropio o de otro tipo, a fin de obtener o conseguir un negocio o ventaja de parte de un tercero, ya sea público o privado.
 - b. Aceptar beneficios o ventajas a cambio de un trato preferencial de un tercero.
 - c. Ejercer cualquier actividad o conducta que pueda dar lugar a la aparición o sospecha de un intento de soborno y/o corrupción.
 - d. Ignorar que el ofrecimiento o la entrega de beneficios impropios con el fin de influenciar la decisión del receptor, no solo puede dar lugar a la aplicación de sanciones, sino también resultar en la formulación de cargos penales.
 - e. Omitir que las leyes cooperativas y electorales nacionales prohíben la realización de aportes por parte de la cooperativa a los partidos políticos o candidatos.
 - f. Solicitar, aceptar, prometer, ofrecer o entregar regalos, pagos, comisiones u otros beneficios personales en el ámbito de su actuación profesional con Coopecaja R.L.
 - g. Como excepción a lo anterior, se permite:
 - h. Aceptar o entregar obsequios de carácter promocional, comerciales, protocolarios, honoríficos, culturales, académicos o científicos, siempre que concurren todas las circunstancias siguientes:
 - i. Tener un valor razonable. Se entiende por valor razonable los obsequios cuyo importe no sobrepase \$100 dólares anuales y su equivalente en la divisa correspondiente. Para calcular el importe, se tendrán en cuenta todas las atenciones y obsequios recibidas de un mismo emisor o enviados a un mismo receptor en un periodo de 12 meses.
 - ii. Ser proporcionados a las circunstancias y a los usos sociales. No deben aceptarse o entregarse aquellos obsequios que, por la coincidencia temporal, o por otras razones, puedan realizarse con el ánimo de influir en decisiones profesionales que el receptor tenga que tomar.
 - iii. No haber sido solicitados.
- i. Política de Regalos, Favores e Invitaciones
- i. Nunca se deberá aceptar ni entregar regalos, favores, invitaciones u otros beneficios que puedan ser considerados inapropiados o poco profesionales.
 - ii. Como personas comprometidas con la ética, la integridad y el profesionalismo, debemos abstenernos de aceptar cualquier obsequio o beneficio que pueda comprometer nuestra imparcialidad, influir en nuestras decisiones o poner en duda la rectitud de nuestro actuar.
 - iii. Se considera inapropiado o poco profesional cualquier regalo que pueda interpretarse como una forma de buscar trato preferencial, ejercer presión indebida, afectar nuestra independencia de criterio o generar un conflicto entre intereses personales y el deber institucional.
 - iv. Esta norma incluye regalos con connotaciones personales, íntimas o que estén fuera del contexto laboral.

- v. En caso de dudas o incertidumbres respecto a la conveniencia de aceptar o entregar un regalo, favor, invitación u otro beneficio, se deberá consultar a la Gerencia, superior inmediato, Recursos Humanos u Oficial de Cumplimiento.

Artículo 5. Actos de soborno y corrupción

Se consideran actos de soborno y corrupción las siguientes acciones:

- a. Toma de decisiones para beneficio propio o de terceros.
- b. Uso de información privilegiada y confidencial para beneficio personal.
- c. Autorizar o permitir pagos a proveedores a sabiendas que el servicio o producto no ha sido ejecutado o ha sido entregado defectuosamente, conforme a los términos establecidos en el contrato.
- d. Recibir dádivas como promesa de retribución de algún beneficio posterior.
- e. Presentar información falsa o engañosa, con el objetivo de dar una imagen alejada de la realidad.
- f. Uso indebido de los recursos de la Cooperativa.
- g. Contratar o promover familiares o amigos sin mérito, basándose únicamente en la relación personal y no en sus habilidades o experiencia.
- h. Abuso de poder o influencia para beneficio propio o de terceros.
- i. Aceptar o solicitar sobornos.

Artículo 6. Responsabilidad de reportar

Es responsabilidad de todos los involucrados, reportar situaciones que se detecten contrarias a lo establecido en este documento al correo cumplimiento@coopecaja.fi.cr. La cooperativa garantiza la confidencialidad y anonimato de la persona que realice un reporte o denuncia de buena fe, si así lo desea; y bajo ninguna circunstancia se permitirán las represalias laborales, sanciones o discriminaciones contra la persona que presente la denuncia.

La Oficialía de Cumplimiento debe velar por reforzar la cultura para el conocimiento de lo establecido en el Código de Conducta por medio de capacitaciones campañas, boletines, artículos, entre otros, al menos una vez al año, además, su comunicación es parte del proceso de inducción que se le brinda a directores y colaboradores.

Artículo 7. Igualdad y equidad de género con enfoque en derechos humanos En Coopecaja R.L. todos disfrutamos de iguales derechos

Coopecaja R.L. respeta la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada integrante y está comprometida a mantener un lugar de trabajo y de servicio en el cual no existan situaciones de discriminación o acoso laboral

Por lo tanto, las personas integrantes no deben discriminar por origen, nacionalidad,

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 8 de 35

religión, raza, género, edad u orientación sexual, ni deben tener ningún tipo de conducta de acoso verbal o físico basada en lo mencionado anteriormente, o en cualquier otro motivo, sea en su vida personal o en su relación con la cooperativa.

Las personas integrantes deben cultivar un ambiente de probidad, de respeto a la dignidad, a la diversidad, a la equidad, a la inclusión, a la tolerancia social, que además respete ideologías políticas, culturales, religiosas y erradicar cualquier otra conducta discriminatoria.

Las personas integrantes que sientan que su ambiente de trabajo, de dirección o de servicio no cumple con los principios mencionados más arriba, pueden plantear sus preocupaciones al responsable del área de Recursos Humanos o superior inmediato. En el caso de empleados y otros casos, la inquietud se puede presentar a gerencia o el órgano social respectivo para su debido proceso.

Artículo 8. Hostigamiento y acoso sexual/Hostigamiento y acoso laboral

En Coopecaja R.L. es inadmisibles cualquier forma de acoso de índole sexual, laboral o personal

- a. Se considera una relación impropia y no compatible con conductas aceptadas por Coopecaja R.L. las que presenten:
 - i. El acoso u hostigamiento sexual tanto físico, verbal, escrito, gestual o gráfico que represente una conducta sexual indeseada para quien la recibe (víctima) en forma reiterada y que provoque efectos perjudiciales y manifiestos a la víctima. Lo anterior estará regulado en la reglamentación respectiva.
 - ii. El acoso u hostigamiento laboral que corresponda a las conductas hostiles reiteradas, de intensidad menor, pero que, en su conjunto, conforman un proceso que lesiona bienes protegidos por el ordenamiento jurídico, tales como la dignidad, la intimidad, el honor y la integridad física y psíquica del trabajador.

Artículo 9. Relaciones laborales

Coopecaja R.L. fomenta un ambiente de trabajo sano.

En Coopecaja R.L., y según corresponda, se espera que las relaciones laborales de las personas integrantes se desarrollen de acuerdo con las siguientes características:

- a. Respetar las políticas y prácticas que contribuyen activamente a la prevención, combate y erradicación de formas degradantes de trabajo (infantil, forzoso y esclavo).
- b. Evitar cualquier comportamiento que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.
- c. Propiciar el desarrollo humano y profesional de los trabajadores de acuerdo con las necesidades y políticas internas, por medio de prácticas y políticas adecuadas de

remuneración, al igual que promover programas de educación, seguridad y salud en el trabajo.

- d. No transmitir rumores ni insidias que perjudiquen a los integrantes.
- e. Ayudar a crear un ambiente de trabajo basado en la confianza, procurando siempre compartir la información necesaria y donde todos los miembros del equipo puedan contribuir, desarrollarse y expresar sus opiniones, en un entorno compatible con la conciliación entre la vida personal y profesional de las personas. Por tanto, se deben respetar los intereses personales y las vidas privadas de las personas integrantes, incluyendo, pero no limitado a, horarios y días libres.
- f. Mantener el compromiso de Coopecaja R.L. con la seguridad y salud de sus empleados, de conformidad con las disposiciones legales relacionadas.
- g. Preservar y promover la salud, productividad y satisfacción laboral de los empleados, a través de la mejora continua en el ambiente de trabajo, aplicando medidas de prevención y fomento de la salud.
- h. Cultivar comportamientos que protejan la dignidad personal y hagan que las personas asociadas y público en general confíe en Coopecaja R.L.
- i. Fomentar la cultura ética aplicada con el ejemplo hacia las personas integrantes, estableciendo lineamientos claros y delimitando funciones y responsabilidades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados.
- j. Promover un ambiente de respeto, colaboración, espíritu de servicio y sana competencia que permita el desarrollo profesional y el enaltecimiento de las labores encomendadas como integrantes de Coopecaja R.L.
- k. Actuar con sutileza y discreción en el desempeño del cargo, conservando y exaltando la buena imagen de Coopecaja R.L.
- l. Brindar igualdad de oportunidades en los procesos de selección y promoción, internos y externos, valorando siempre la calificación profesional y capacidad de los candidatos para el puesto de trabajo.
- m. Aplicar las políticas para promover la inclusión y la diversidad de candidatos, sin admitir la influencia de otros factores que puedan alterar la objetividad de la decisión.
- n. No tolerar que las personas integrantes participen o trabajen bajo los efectos del alcohol o sustancias ilegales. En el caso de medicamentos que puedan afectar a la seguridad en el desarrollo de su trabajo, deberán consultar con el médico y no deberán asumir riesgos.
- o. Prohibir rotundamente la tenencia, venta, consumo, transmisión o distribución de drogas ilegales o de sustancias psicotrópicas en el trabajo o sus instalaciones.

Artículo 10. Prácticas cooperativas

El cliente es lo primero y esto implica ser empáticos, íntegros y solucionar sus necesidades

Las actividades que se desarrollan en Coopecaja R.L. requieren que las personas integrantes:

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 10 de 35

- a. Traten a las personas asociadas, clientes y proveedores en forma justa.
- b. Conozcan al cliente y asociado de acuerdo con su rol, por tanto, se debe atender de forma respetuosa y profesional, ofreciéndole productos y servicios que estén de acuerdo con su perfil, sus objetivos y sus necesidades, con el propósito de favorecer su salud financiera.
- c. Ofrezcan y publiciten según su rol, los productos y los servicios de manera clara y completa, sin mensajes engañosos y falsos, o que omitan información relevante.
- d. Estén familiarizados con los productos y servicios que se van a comercializar. Esto aplica para todos los empleados, pero particularmente aquellos que se dedican a las actividades de comercialización, ventas y compras, o aquellos que están en contacto frecuente con los competidores. Estos deben conocer las características y riesgos de los productos y servicios, para esto, deben estudiar la información que se ponga a su disposición. También, Tendrán que participar en las actividades de formación para instruirlos sobre los mismos.
- e. Actúen con transparencia al asumir la responsabilidad de los actos y decisiones, de buena fe, basándose en el respeto humano, honestidad, sinceridad y cortesía.
- f. Fomenten la seguridad de la información y prevengan la fuga de estrategias o de datos de carácter confidencial.
- g. Desarrollen buenas prácticas de gobierno corporativo con el fin de garantizar la continuidad de los negocios y retornos competitivos, acatándolas a fin de evitar el riesgo.
- h. Utilicen los recursos con racionalidad y ahorro en forma eficiente, eficaz y honesta, con respeto a la preservación del entorno ecológico.
- i. Participen con puntualidad y dedicación en los cursos de capacitación que la institución ofrece.
- j. Cuiden las instalaciones, recursos, equipos y material de trabajo y nunca utilicen estos recursos para fines particulares, a excepción que se declare el fin y se gestione ante la administración con tiempo suficiente para su aval.
- k. Se responsabilicen de la gestión de los riesgos que les corresponde, así como de los negocios y las áreas de la cooperativa, partiendo del marco fijado por la normativa y el Consejo de Administración.
- l. Utilicen los dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y herramientas de comunicación, como el correo electrónico y las herramientas informáticas, como instrumentos de trabajo para el desarrollo de las funciones que ocupan según su rol.
- m. Comuniquen accesos inapropiados a la información. En caso de esto, el integrante debe ser responsable y comunicarlo a seguridad de información.

Artículo 11. Manejo de información privilegiada y confidencial

Valoramos y protegemos nuestra información confidencial y respetamos la información confidencial de terceros

- a. **Información privilegiada:** Coopecaja R.L. prohíbe la compraventa de productos o contrataciones basadas en información potencialmente relevante que aún no es de conocimiento público, sobre el precio de estos servicios, productos o contrataciones.
El incumplimiento de esta norma no solo puede dar lugar a la aplicación de sanciones,

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 11 de 35

sino también resultar en la formulación de cargos penales.

Las personas integrantes:

- i. No utilizarán información privilegiada, recomendarán, ni instigarán a terceros a que lo hagan.
 - ii. No darán a conocer ninguna información privilegiada, a menos que sea requerida en el ejercicio normal de su actividad y cumplirán las regulaciones internas correspondientes.
 - iii. Se comprometen a no utilizar su acceso a información privilegiada, ni a hacer uso de esta para comprar o vender valores o instrumentos financieros.
- b. **Información confidencial:** Coopecaja R.L. protege la información que es uno de sus mayores activos.
- i. La información es clasificada como confidencial cuando no es de conocimiento público e incluye secretos comerciales, planes de negocios, comercialización y servicios, puntos de vista del consumidor, ideas de ingeniería y fabricación, recetas de productos, diseños, bases de datos, registros, información sobre sueldos y cualquier otra información financiera o de otra índole no publicada.
 - ii. El éxito constante de Coopecaja R.L. depende del uso de su información confidencial y de su no divulgación a terceros, a menos que así lo exija la ley o lo autorice el Consejo de Administración y/o gerencia, según corresponda.
 - iii. Las personas integrantes no revelarán la información confidencial ni permitirán su divulgación. Esta obligación subsistirá una vez extinguida la relación laboral, de dirección, asociativa o contractual hasta por 10 años.
 - iv. Las personas integrantes deben hacer sus mayores esfuerzos a fin de impedir la revelación no intencional de la información con especial cuidado al guardar o transmitir la información confidencial.
 - v. Coopecaja R.L. respeta el hecho de que los terceros tengan un interés similar en proteger su información confidencial. En caso de que terceros, tales como socios de una alianza comercial, proveedores o clientes, compartan información confidencial con Coopecaja R.L., dicha información recibirá el mismo cuidado que recibe la información confidencial de la cooperativa.
 - vi. Los empleados protegerán la información confidencial que hayan obtenido durante sus empleos anteriores.
 - vii. Los datos se deben compartir de forma responsable y de acuerdo con la regulación interna. Además, deben estar en los sistemas de Coopecaja R.L., no en accesos personales o en dispositivos personales
 - viii. La información de clientes, empleados o de cualquier tercero a la que se haya tenido acceso por razón de actividad profesional, es confidencial. Se debe mantener reservada y se adoptarán las medidas necesarias para recabar, almacenar y acceder a esos datos conforme a la normativa aplicable con el fin de evitar el acceso indebido y de cumplir con la regulación interna sobre la materia.
 - ix. Las personas integrantes deben mantener la confidencialidad y reserva sobre los planes, proyectos y actividades estratégicas de Coopecaja R.L., así como de cualquier otra información de carácter estrictamente profesional a la que se haya accedido por razón de su trabajo.

En caso de tener dudas acerca de la interpretación o aplicación de las Normas de manejo de información privilegiada o confidencial de Coopecaja R.L., las personas integrantes deberán consultar con gerencia o el responsable de seguridad de información, cumplimiento o legal.

Artículo 12. Dirección y otras actividades externas

Estamos orgullosos de la reputación de Coopecaja R.L. y también tenemos en cuenta los mejores intereses de la cooperativa en nuestros trabajos y actividades externas

- a. Las personas integrantes cuando aplique no deben desarrollar actividades fuera de Coopecaja R.L. si estas interfieren con las responsabilidades de las personas integrantes hacia la cooperativa, o si implican un riesgo para la reputación de la cooperativa, o si de alguna otra forma se encuentran en conflicto con los intereses de Coopecaja R.L.
- b. Las personas integrantes deben considerar los mejores intereses para la cooperativa, la protección de las personas que asistan a la actividad y el actuar con probidad en cualquier actividad que se desarrolle en nombre de Coopecaja R.L., según el rol en el que se encuentren.
- c. Las personas integrantes no deben participar ni promover actividades que sean dañinas para ellos mismos, los servicios u otros, por ejemplo, actividades relacionadas con transmitir virus informático, contagio, acechar, publicar contenido terrorista o extremista violento, comunicar discursos de odio o defender la violencia contra otros.
- d. Las personas integrantes no deben participar en actividades que violen la privacidad de los demás cuando exista una relación con la cooperativa.
- e. Las personas integrantes no deben ayudar a otros a romper el Código de Conducta.

En caso de tener alguna duda acerca de si una actividad está permitida, las personas integrantes deberán consultar a gerencia o, en su defecto, al responsable del área de Recursos Humanos, legal, riesgos o cumplimiento.

Artículo 13. Familias y parientes

Nuestras decisiones en materia de contratación y desarrollo del personal serán justas y objetivas

Los familiares directos y las parejas de los empleados pueden ser contratados como empleados o consultores únicamente en el caso de que su nombramiento se base en sus calificaciones, desempeño, competencias y experiencia, y siempre que no exista ninguna relación de dependencia laboral directa o indirecta entre el empleado, director y su familiar o pareja hasta un grado de consanguinidad y afinidad de tercer grado, y que no se oponga a las disposiciones en la materia establecidas en el [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#)

Estos principios de contratación justa se aplicarán a todos los aspectos de la relación laboral, incluida la remuneración, los ascensos y los traslados, o en caso de que la relación se desarrolle con posterioridad al momento en el que el respectivo empleado se haya unido a la cooperativa. Cuando un integrante conozca que familiares directos de directores o empleados descritos en el párrafo anterior están participando en procesos de selección, deberá comunicarlo a la oficial de cumplimiento y Recursos Humanos para que tome las medidas necesarias para evitar un conflicto de interés.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 13 de 35

Artículo 14. Cumplimiento ley de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (ley 8204)

Estamos comprometidos a no permitir actividad ilícita

El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo son una amenaza para el desarrollo y el bienestar del país. Coopecaja R.L. es plenamente consciente del papel fundamental de las entidades financieras en la prevención de este fenómeno. Por ello, la cooperativa se ha dotado de regulación interna para minimizar el riesgo de que los productos y servicios que se ofrecen a nuestras personas asociadas sean utilizados con fines ilícitos.

Las personas integrantes y asociadas se someten al acatamiento en todos sus extremos de las regulaciones establecidas por el ente supervisor. Coopecaja R.L. establece la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo, delitos precedentes y la violación de los derechos de los clientes.

Las personas integrantes y asociadas deben denunciar a la Oficialía de Cumplimiento cualquier conducta inusual, sospechosa o actividad que pueda representar una violación a la [6E004 Ley 8204 Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo](#)

Las personas integrantes y asociadas deben conocer y aplicar la regulación interna para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, de modo que:

- a. Se identifique a las personas integrantes, las personas asociadas y clientes y se acredite y documente, en su caso, el origen de fondos y la actividad económica y financiera.
- b. Se comunique inmediatamente a la Oficialía de Cumplimiento cualquier conducta o transacción sospechosa o inusual.
- c. Se completen las acciones formativas obligatorias en esta materia.

La función de cumplimiento es total en Coopecaja R.L. y tiene encomendada por el Consejo de Administración de la cooperativa y por regulación normativa, la labor de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que la cooperativa actúe con integridad, particularmente en las actividades que puedan conllevar el riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Artículo 15. Comunicación

En Coopecaja R.L. protegemos la información y la divulgación.

- a. La relación con los medios de comunicación corresponde a la Jefatura de Relaciones Corporativas y/o gerencia. Las personas integrantes y asociadas sujetas al presente Código de Conducta se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información, noticia o rumor sobre Coopecaja R.L. o sobre terceros a

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 14 de 35

los medios de comunicación. Si los medios de comunicación, o un tercero, contactaran a un integrante acerca de una actuación profesional, antes de atenderles, se deberá pedir autorización a la jefatura inmediata que valorará la situación con la Jefatura de Relaciones Corporativas o gerencia.

- b. No divulgar por ningún medio, ya sea electrónico, impreso o audiovisual, información indebida, ilegal, pornográfica, racista o sobre prácticas discriminatorias.
- c. Antes de publicar y/o compartir una opinión o información como representante de Coopecaja R.L., o de intervenir en un acto público o entrevista, en esa condición, o en cualquier otra circunstancia en la que se pueda entender que las opiniones, declaraciones o la información que se difunde es atribuible a Coopecaja R.L., el integrante deberá solicitar autorización a la jefatura inmediata quien valorará con la Jefatura de Relaciones Corporativas o gerencia si es apropiado o no.
- d. Al realizar declaraciones, estas deben ser de manera responsable y precisa, siguiendo las directrices establecidas por la jefatura inmediata, Jefatura de Relaciones Corporativas o gerencia y respetando la confidencialidad de la información de la cooperativa, personas asociadas o clientes.
- e. Las personas integrantes de Coopecaja R.L. deben ser los principales embajadores de la marca Coopecaja R.L. Compartir en redes sociales contenidos generados por Coopecaja R.L. es una práctica cada vez más habitual. Sin embargo, se establece que toda actuación/publicación que se haga como **integrante** en redes sociales, chats internos, correos electrónicos y que fuera contraria a las pautas aquí recogidas y/o pudiera perjudicar la imagen o reputación de Coopecaja R.L., podría derivar en sanciones o medidas disciplinarias para **las personas integrantes**.
- f. Cuando el integrante publique información o una opinión como integrante y/o asociado de Coopecaja R.L., deberá aplicar las recomendaciones internas de comportamiento en las redes sociales. También, deberá actuar con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que se comparte. No debe publicar, en ningún caso, información confidencial de Coopecaja R.L., de sus clientes o empleados, ni opiniones que se puedan atribuir a Coopecaja R.L. Igualmente, no debe subir imágenes de las instalaciones o de eventos relacionados con Coopecaja R.L. en los que aparezcan terceros sin previa autorización de todas las personas que van a figurar en la publicación.

2.2. SOBRE DUDAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS

Proceso dudas, consultas o denuncias

Respetamos y seguimos las normas de derecho a denunciar con confidencialidad

Artículo 16. Punto de contacto.

El primer punto de contacto para cualquier pregunta o duda sobre el Código de Conducta para las personas integrantes y asociadas es el correo cumplimiento@coopecaja.fi.cr, que

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 15 de 35

será atendido por la Oficialía de cumplimiento quien realizará la evaluación y lo asignará a quien corresponda.

Para la recepción de denuncias, se establece el correo anterior y además comitedevigilancia@coopecaja.fi.cr del Comité de Vigilancia, para ello, el plazo para interponer la denuncia será de un mes y se computará a partir del último hecho constitutivo del supuesto hecho.

La prescripción para sancionar una falta en caso de colaboradores será de un mes luego de conocido el hecho, según lo establecido en el Código de Trabajo. En el caso de las otras personas integrantes y asociadas, será de acuerdo con la fecha próxima de Asamblea Ordinaria.

Artículo 17. Ayuda sobre la aplicación del código de conducta **Consultaremos el Código de Conducta, cumpliremos con sus disposiciones y buscaremos ayuda, de ser necesario**

Antes de cualquier duda puede realizar el siguiente test de AUTOEVALUACIÓN para la toma de decisiones.

Si en algún caso concreto no está seguro de que su actuar cumple con los principios del Código de Conducta, debe hacerse las preguntas que se presentan en seguida. Si contesta afirmativamente a las preguntas 1-6, y la respuesta a la pregunta 7 es positiva, esto quiere decir que probablemente sí se ajusta a los principios y lineamientos que desea Coopecaja R.L.

Si las preguntas permanecen sin responder o si tiene alguna duda, diríjase a los puntos de contacto indicados:

- a. ¿He tenido en cuenta todos los aspectos relevantes y los he sopesado correctamente?
- b. ¿Tengo la certeza de que mi decisión se encuentra dentro del marco de las estipulaciones legales e internas de la cooperativa?
- c. ¿Asumo mi responsabilidad si esta sale a la luz pública?
- d. ¿Apruebo que se decida de igual manera en todos los casos similares en la cooperativa?
- e. ¿Sigo considerando correcta mi decisión si Coopecaja R.L. tiene que justificarla ante la opinión pública?
- f. ¿Aceptaría mi propia decisión si yo fuese la parte afectada?
- g. ¿Qué diría mi familia sobre mi decisión?

Artículo 18. Competencias y límites

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 16 de 35

En general, las sanciones se circunscriben al vínculo asociativo o de representación

Respecto a la aplicación de sanciones, Coopecaja R.L. se circunscribe al vínculo asociativo, por lo tanto, los casos que se puedan configurar como delitos deberán tramitarse por la vía judicial.

Si el resultado de un proceso judicial favorece a Coopecaja R.L. y la afecta; el Consejo de Administración tomará las acciones pertinentes y aplicará el debido proceso establecido para la suspensión o exclusión del asociado, sin que vaya en detrimento del derecho de Coopecaja R.L. de denunciar ante los Tribunales de Justicia.

Los procesos de investigación que ocurran como consecuencia de faltas a este Código de Conducta por parte de los trabajadores de Coopecaja R.L., serán tramitados por la gerencia según los procedimientos internos de Recursos Humanos en concordancia con las normas establecidas en el Código de Trabajo. Para los trabajadores que dependan jerárquicamente del Consejo de Administración, se respetará el acuerdo tomado por este órgano que debe considerar la legislación vigente.

Los demás casos sobre denuncias planteadas serán conocidos por la Comisión Auxiliar y su informe será conocido por el Consejo de Administración quien tomará el acuerdo que corresponda.

Artículo 19. Comisión Auxiliar

Para la aplicación de los lineamientos a directores, personas delegadas, representantes y personas asociadas

La Comisión Auxiliar será conformada por un miembro del Consejo de Administración y dos del Comité de Vigilancia, los cuales serán nombrados cada año en la primera sesión de instauración de los Órganos Sociales. En caso de que algún miembro deba excusar su participación, el Consejo de Administración nombrará a su representante y el Comité de Vigilancia también nombrará el representante que corresponda sustituir, ambos mediante acuerdo con las justificaciones respectivas.

Además, dependiendo de la evaluación que realice el Consejo de Administración, se podrá nombrar una comisión auxiliar alterna compuesta por personal administrativo, dependientes funcionales del Consejo de Administración y asesores y/o miembros de otros órganos sociales, a los cuales se les remitirá una convocatoria para que sea nombrado un representante de este y se informará al Comité de Vigilancia.

La Comisión Auxiliar podrá recibir asesoría cuando lo estime conveniente, ya sea legal, técnica o de otro tipo, de acuerdo con los requerimientos necesarios para resolver la situación de la mejor manera.

La Comisión Auxiliar considerará el proceso según corresponda y brindará un informe al Consejo de Administración con los resultados obtenidos.

La Comisión Auxiliar analizará e investigará los casos que corresponden a denuncias sobre las posibles infracciones al Código de Conducta aquí normado.

Esta comisión actuará de oficio en el momento que reciba una denuncia, según el Protocolo Abordaje de Investigaciones Previas, que está anexo a este documento. La comisión no

requerirá tener el acuerdo del Consejo de Administración, pero sí deberá remitir una nota a este órgano y al Comité de Vigilancia en la cual indique el inicio del proceso. Ambos órganos deberán llegar a un acuerdo sobre el conocimiento del caso. Se exceptúa de la actuación de oficio cuando la denuncia involucre a un director del Consejo de Administración o del Comité de Vigilancia. En este caso el Consejo de Administración deberá llegar a un acuerdo sobre la composición de la comisión auxiliar.

En los asuntos que el resultado de la investigación arroje una posible exclusión y pérdida de credencial, el Consejo de Administración será el encargado de presentar la propuesta ante la Asamblea de Delegados.

En caso de aplicación de suspensiones, exclusiones o pérdida de credenciales indicadas en el [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#) por motivos que no sean faltas al Código de Conducta, o producto de una investigación, será el Consejo de Administración quien presente la propuesta ante la Asamblea de Delegados, de acuerdo con estudios técnicos previos realizados por la administración y lo establecido en el [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#) Ejemplos de faltas de este tipo son el incumplimiento sobre morosidad o inactividad.

Artículo 20 Potestad sancionatoria

La potestad sancionadora implica la tipificación de las conductas que constituyen la infracción

La potestad sancionadora se encuentra reconocida en el [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#), dicha potestad sancionadora implica la tipificación de las conductas que constituyen la infracción, el debido proceso, y, eventualmente, la aplicación de sanciones ante el incumplimiento de las obligaciones estatutarias y del Código de Conducta, del Consejo de Administración y de la Asamblea de Delegados.

Artículo 21. Derecho de defensa

Respecto al debido proceso

Las personas integrantes cuando corresponda tienen derecho a asumir su defensa, por ello, se le brinda la oportunidad de ofrecer los argumentos y/o pruebas que estime pertinentes ante el Consejo de Administración, este aplicará lo establecido en los reglamentos. Agotada esta vía, la persona asociada podrá presentar su reclamo ante la Asamblea General [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#)

Artículo 22. Principios que rigen los procesos

Se respetan los derechos constitucionales

El marco sancionatorio se regirá por los principios constitucionales de presunción de inocencia; debido proceso, buena fe, igualdad, independencia, celeridad, equidad, legalidad, imputación, audiencia y defensa efectiva, de conformidad con la Ley y las disposiciones del [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#)

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 18 de 35

a. **Condiciones leves que ameriten aplicación del marco sancionatorio de los Estatutos.**

En el caso de los integrantes que falten a sus deberes y obligaciones por vez primera y en aplicación del marco sancionatorio establecido en el **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.**, la instancia correspondiente a su investigación recomendará al Consejo de Administración la sanción de amonestación escrita y apercibimiento de suspensión. En caso de reincidencia de la persona integrante se recomendarán las otras acciones señaladas en el **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.**, sin perjuicio de que, si se determina que, aunque sea por primera vez es una falta que cause, daño patrimonial o moral a la cooperativa se recomiende una sanción mayor dispuestas en el **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.**

b. **Denuncias por faltas al código de conducta no tipificadas en la ley como delito**

Si en el ejercicio de la función de control se conoce de alguna falta a este Código de Conducta o si se recibe una denuncia de este tipo, que no constituye un delito como tal según la legislación costarricense, pero sí una falta clara a la conducta deseada por Coopecaja R.L. según el **8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.** aplicables a los integrantes:

La responsabilidad de hacer la gestión necesaria corresponde a:

- i. **Gerencia**, si se trata de colaboradores, proveedores, personas físicas jurídicas con convenio, asesores externos físicos y jurídicos, profesional que brinde servicios a la cooperativa y cualquier modalidad de ejecución de labores o de contratación relacionada con la operación de la cooperativa. También, la gerencia recibirá y tramitará las denuncias que se realicen en contra del nombre de Coopecaja R.L. o de sus miembros, para ello, se establece una política presente en el anexo 2, llamada Política institucional para proteger el buen nombre y la imagen de Coopecaja R.L. contra el riesgo reputacional y el Protocolo corporativo para el abordaje de casos de ofensas contra Coopecaja R.L. y colaboradores mediante el uso de redes sociales y cualquier otro medio de comunicación, documento que se presenta en el anexo 3.
- ii. **El Consejo de Administración**, si se trata de personal que funcionalmente depende del Consejo de Administración, representantes en órganos externos o pasantías, miembros externos y directores independientes de las comisiones y comités técnicos de la cooperativa.
- iii. **La Comisión Auxiliar**, si se trata de directores de los diferentes órganos sociales, incluyendo los independientes y los suplentes, delegados y asociados.
- iv. **El Comité de Vigilancia**: en el ejercicio de su responsabilidad, podrá solicitar a las instancias antes descritas la apertura de una investigación e informes una vez que se haya llegado a la resolución respectiva para evitar interferir en el proceso, en este último caso, se valorarán los principios de confidencialidad y de derecho a la intimidad si así lo dispone el procedimiento establecido. Lo anterior, sin obviar la independencia de este comité.

Debido proceso

- i. En caso de denuncias, el responsable deberá asegurar y completar el debido

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 19 de 35

proceso en los casos que se presenten, para lo cual debe contener los siguientes aspectos para la apertura de la investigación, aclarando que solo se inicia un proceso, si existe una denuncia, la cual debe ser presentada en forma personal o con poder y debe contener lo siguiente:

- Calidades del denunciante e identificación de la persona, o personas, infractoras.
 - Pruebas de los aspectos tratados en la denuncia, incluyendo, si fuera posible, la infracción al Código de Conducta que se considera que ocurrió.
 - Pretensiones que solicita el denunciante.
 - Medios para notificaciones y contacto directo.
- ii. Se reciben denuncias anónimas, siempre y cuando éstas se encuentren fundamentadas y con elementos probatorios, o bien que los hechos denunciados puedan ser fácilmente comprobados, caso contrario se procede al archivo y o no se dará trámite.
 - iii. El debido proceso es de carácter confidencial hasta su resolución.
 - iv. Coopecaja R.L. establecerá un protocolo de abordaje de investigaciones que se encuentra en este documento como anexo.
 - v. El responsable del trámite de denuncia debe garantizar la transparencia del proceso y aplicar las medidas que considere conveniente.

c. Denuncias por faltas al código de conducta, sobre delitos tipificados en la ley.

Existen denuncias que pueden ajustarse a faltas establecidas en el marco sancionatorio de los Estatutos y de aplicación en este Código de Conducta, que a la vez son tipificadas como delitos por la legislación costarricense. Estas se recibirán si cumplen con lo descrito en el anterior inciso sobre la forma de la denuncia. En este caso, si se recibe una denuncia de este tipo, esta debe ser presentada ante:

- i. La gerencia, si se trata de colaboradores, ante el Consejo de Administración, si se trata de personal a cargo de este o ante la Comisión Auxiliar, si se trata de integrantes, con las salvedades antes indicadas y definidas en este documento. Dichas instancias deberán esperar la resolución que emitan los tribunales de justicia al respecto, o bien, en caso de que corresponda, deberán interponer la debida denuncia al Ministerio Público para su investigación respectiva.
- ii. El Consejo de Administración y Gerencia, con el fin de proteger el proceso y a la cooperativa, puede establecer medidas preventivas urgentes según lo dispone los Estatutos, condición que se mantendrá hasta que se resuelva y se concluya la investigación del hecho o se realice la Asamblea para que conozca y resuelva el caso definitivamente. Adicionalmente se podrán tomar las siguientes medidas, según lo amerite el proceso:
 - Separación de las funciones o rol, con goce de salario o dieta, bajo el principio de inocencia (nadie es culpable hasta que se pruebe lo contrario).
 - Cambio de ubicación o rol.
 - Dar indicaciones de abstenerse a “no hacer” o “hacer” y definir en acuerdo lo que se requiere solicitar.
 - En caso de representantes en órganos externos, el Consejo de Administración puede tomar la decisión de suspender, revocar y nombrar a

- otro representante.
- iii. las medidas preventivas urgentes se podrán mantener, modificar, eliminar o extender, aunque cese la relación, o venza la credencial que ostenta durante este proceso, con el fin de salvaguardar la investigación.
 - iv. En el caso de que la ley establezca procedimientos para resolver un caso en concreto, como por ejemplo el de hostigamiento sexual, se deberá respetar las formas y las resoluciones que se identifiquen y se deberá dar aviso al Ministerio de Trabajo.
 - v. Una vez que se resuelva y se compruebe que se incurrió en un delito, se planteará la situación a la asamblea en los casos que estén involucrados directores, personas delegadas o asociadas. De este modo se definirá la respectiva sanción indicada en los estatutos.
 - vi. Bajo este mismo escenario, en el caso de los colaboradores y otros integrantes que correspondan bajo la responsabilidad de la gerencia, ésta tomará las acciones que por ley o contractualmente corresponda.
 - vii. El Consejo de Administración podrá determinar la sanción alineado al marco sancionatorio de los Estatutos y lo establecido por ley.

d. En caso de suspensión o exclusión por morosidad o inactividad

- i. La administración realiza los comunicados a las personas en este estado una vez que se cumpla el proceso de comunicación según la información suministrada por el asociado para notificaciones, sea esta efectiva o no, se declara que se ha cumplido con la debida diligencia.
- ii. Cumplido lo anterior y después de brindar un espacio de quince días hábiles para recibir revocatorias sobre la propuesta por parte del interesado, se da por concluido el debido proceso.
- iii. La administración presentará al Consejo de Administración las actuaciones y el listado de personas y este órgano emitirá un acuerdo para remitir a la próxima asamblea.
- iv. Se presenta el informe para que la asamblea tome la decisión.

e. Suspensión o retiro de credenciales como delegado o director

Dicha suspensión se realiza por denuncia o por gestión del Comité de Nominaciones:

- i. Cuando se trate de retiro de credenciales por morosidad o cambio de comportamiento de pago histórico. Corresponde al Comité de Nominaciones, con el apoyo de la Administración, presentar el respectivo informe al Consejo de Administración.
- ii. Cuando se trate de denuncias hacia un director o delegado. Corresponde a la Comisión Auxiliar realizar la investigación respectiva con el apoyo del Comité de Nominaciones.
- iii. La Comisión Auxiliar presentará un informe final al Consejo de Administración para la debida resolución en aplicación de los estatutos.

f. Expulsión e inhabilitación

Dicha expulsión e inhabilitación se realizará por denuncia o por gestión de la Comisión Auxiliar o el Consejo de Administración y según lo establecido en el marco

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 21 de 35

sancionatorio de los Estatutos. Siendo que el Consejo de Administración elevará a la asamblea la propuesta que corresponde y el plazo de inhabilitación recomendado.

Artículo 23: Disposiciones finales.

Se incorporan como parte integral de este código los anexos 1, 2 y 3, los cuales quedan adjuntos y forman parte del presente cuerpo normativo.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.,
7R009 Reglamento del Consejo de Administración,
6R014 Código de Gobierno Corporativo,
6P006 Gestión de cumplimiento,
6E004, [Ley 8204 Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo](#)
6E007 SUGEF 2-10 Reglamento Sobre la Administración Integral de Riesgos,
6E013, [Acuerdo Conassif 12-21](#), Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786.
7E113, Ley N° 7476 contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia,
7E001 Ley 2 Código de Trabajo,
7E020 Reglamento a la Ley 7600 sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad,
7E114, Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor,
8E022 Ley 8968 de Protección de la persona sobre el tratamiento de sus datos personales,
8E075, Conasiff 4-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo,
8E001 Ley de Asociaciones Cooperativas

4. CONTROL DE VERSIONES

Previo a su publicación en el Sistema de Gestión Digital, este documento lo revisó, la Oficial de Cumplimiento, la Asesora Legal, la Especialista de Control Interno, la Comisión de Reglamentos y lo aprobó el Consejo de Administración en sesión 1573.

Version vr anterior	Fecha	Origen del Cambio	Aprobado	Acuerdo
---------------------	-------	-------------------	----------	---------

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 22 de 35

v01	12/08/2022	Aplicación de cambios según 7P001 y Clasificación de la información	Consejo de Administration	CA075-22 CA 147-22
V02	24/03/2023	Se deroga la versión anterior por redacción integral nueva	Consejo de Administración	CA-263-23
V03	08/11/2023	Se modifica el apartado 1.4 y el artículo 4, y se agrega el artículo 5 y 6, modificando el articulado siguiente. Si incluye un nuevo artículo de disposiciones generales para integrar los anexos.	Consejo de Administración	CA-148-25-OR

5. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN

	Clasificación	Fecha de etiquetado	Clasificado por:	
	Pública	Noviembre 2023	Oficialía de Cumplimiento	

Anexo 1

Reglamento de abordaje de Investigaciones previas

Preámbulo

Se establece este protocolo con el fin de promover una mejora en la gobernanza de la cooperativa dentro de un marco legal que garantice el debido proceso en el ámbito del régimen disciplinario.

Este mecanismo está en concordancia con la normativa vigente que tiene como objetivo primordial la tutela de los más altos valores éticos que rigen la integridad de las actuaciones de la cooperativa en resguardo del patrimonio de las personas asociadas.

1. DISPOSICIONES GENERALES

El debido proceso legal constituye una garantía esencial para todas las personas asociadas de la cooperativa, por lo consiguiente, este Protocolo es de aplicación obligatoria y se deriva del Código de Conducta dictado por Coopecaja R.L.

1.1 Glosario

Denunciante: persona que, de forma verbal o escrita, pone en conocimiento de la cooperativa un hecho irregular que transgrede el estatuto.

Falta: inobservancia de cualquier disposición del ordenamiento jurídico interno que afecte los intereses de la cooperativa.

Investigado: persona a quien se le atribuye presunta responsabilidad en virtud de aparentes irregularidades en el desempeño de su función como asociado o en virtud de su investidura como director de la cooperativa, en concordancia con el Código de Conducta. Dichas irregularidades deben ser investigadas por la Comisión Auxiliar.

Investigación Previa: acto de la Comisión Auxiliar cuya finalidad es determinar si existen elementos objetivos suficientes para escalar un informe de recomendaciones al Consejo de Administración.

Comisión Auxiliar: entidad conformada por dos miembros del Comité de Vigilancia y un

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 24 de 35

miembro del Consejo de Administración, la cual se integrará anualmente y cumplirá los mandatos establecidos en el Código de Conducta de la cooperativa. Pueden existir variaciones en la composición de la comisión según lo disponga el Código de Conducta.

Testigo: persona que, con su presencia, sus dichos o su firma, asevera la realidad de un hecho o acto.

1.2. Fundamento jurídico

Este protocolo se fundamenta en lo dispuesto en el 8R001 Estatuto de Coopecaja R.L., así como lo establecido en el 6R021 Código de Conducta y demás normativa aplicable.

1.3. Objetivo

Contar con un instrumento que estandarice y regule el proceso de investigación de denuncias en Coopecaja R.L., con el fin de determinar la veracidad de presuntos hechos irregulares y elevar los informes correspondientes ante el Consejo de Administración.

1.4. Ámbito de aplicación

Las disposiciones de este protocolo serán aplicables a las investigaciones previas sobre conductas sancionables con suspensión de la condición de asociado, exclusión de la cooperativa y suspensión de credenciales, según el estatuto de Coopecaja R.L.

1. DESCRIPCION

Artículo 1. Deber de las personas integrantes.

- a. Las personas integrantes que conozcan de alguna conducta irregular susceptible de sanción, conforme lo dispone el estatuto están en la obligación de dar parte a la Comisión Auxiliar para que se investiguen los hechos.*
- b. Objeto de la investigación: La investigación considerará las declaraciones de la parte denunciante y de la parte investigada.*

Artículo 2. Partes.

Dependiendo del caso sea laboral, denuncia o de investigación asociativa, se incluye como parte a la Gerencia en casos administrativos o al Consejo de Administración por medio de la Comisión Auxiliar.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 25 de 35

- a. Sobre la Comisión Auxiliar: Le corresponderá a la Comisión iniciar el proceso de investigación de denuncias y rendir el informe final ante el Consejo de Administración.*
- b. Sobre el investigado: Se considerará como investigada aquella persona asociada cuando se pretenda en el caso de estas últimas investigar alguna clase de eventual responsabilidad, contra los cuales se instaure una investigación previa. A estas personas les asistirá el derecho de defensa y el debido proceso.*
- c. Sobre el denunciante: El denunciante no se considerará como parte del proceso de investigación.*

Artículo 4. Expediente.

- a. Conformación:*
 - i. De cada caso se levantará un expediente, su conformación será con los documentos originales o, en su defecto, copia certificada de los mismos, que tengan relación con el caso concreto.*
 - ii. Al conformarse el expediente se le confeccionará una carátula donde se indique al menos las partes, el tipo de procedimiento, el número de expediente y el lugar o medio para recibir notificaciones (el cual deberá mantenerse debidamente actualizado).*
 - iii. El expediente deberá ser debidamente foliado y estar ordenado cronológicamente. Se entenderá por debidamente foliado que la documentación lleve un orden numérico ascendente, de izquierda a derecha.*
 - iv. Toda actuación, escrito o resolución que se realice, se presente o se dicte, será agregado y foliado de forma inmediata por la Comisión Auxiliar.*
- b. Custodia del expediente: Durante el curso de la investigación, el expediente será custodiado por la Comisión Auxiliar. Concluida la investigación, su resultado se comunicará al Consejo de Administración y se procederá al archivo del expediente por parte de este último órgano.*
- c. Acceso al expediente: Al ser una fase preliminar de investigación, tendrán acceso al expediente las partes y los abogados que figuren como sus defensores, que estén acreditados como tal, estos tendrán derecho a examinar, leer y copiar cualquier pieza del expediente. Los custodios del expediente están compelidos a guardar la confidencialidad de la información que este contenga.*

Artículo 5. Investigación previa

- a. Naturaleza investigación previa: Son las actuaciones que realiza la Comisión Auxiliar cuando recibe la noticia de un presunto hecho irregular y que se utilizará como*

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 26 de 35

base para elaborar el informe para el Consejo de Administración.

b. *Excepción:* Cuando en el seno de la cooperativa alguna persona integrante incurra en una conducta que podría estimarse como delictiva y que lesione a la cooperativa, una vez realizadas las investigaciones internas, si hubiere mérito, la denuncia correspondiente se escalará ante el Ministerio Público y se ofrecerá toda la colaboración posible por parte de la cooperativa durante la fase de investigación. La cooperativa valorará las razones para convertirse en querellante y/o en parte civil. En el caso de delitos contra el honor, entre otros, será el denunciante el que tome la decisión de denunciar y de seguir con el proceso y la Comisión Auxiliar brindará detalles de la investigación mediante orden judicial.

c. *Sobre el informe:* La Comisión Auxiliar podrá hacer la investigación previa y, al término de su gestión, rendirán un informe escrito al Consejo de Administración. El informe contendrá una descripción clara y concreta sobre los hechos investigados, junto con un análisis, así como la indicación de las personas integrantes que supuestamente cometieron el hecho. También, culminará con la recomendación en la que se abstendrá de realizar manifestaciones categóricas o juicios de valor en cuanto a la culpabilidad, la responsabilidad y la determinación de hechos probados.

d. Cuando se requiera entrevistar a quien se haya identificado como presunto responsable, este podrá ser acompañado por un representante legal, esto se le informará previamente en la citación respectiva. Además, tendrá derecho a que se le facilite una copia de su entrevista.

f. La investigación previa no requiere una redacción ni un formato especial y para su correcta formulación basta que de su texto se infiera claramente el hecho, o hechos, investigados, así como la procedencia o no de iniciar un procedimiento administrativo.

g. Una vez finalizada la investigación previa, la Comisión Auxiliar elevará el tema al Consejo de Administración y este determinará si se debe o no escalar el caso ante la asamblea para iniciar el procedimiento disciplinario que establezca el [8R001 Estatuto de Coopecaja R.L.](#)

h. Si se determina por medio de la investigación previa que no existen suficientes elementos probatorios para iniciar un procedimiento, se hará saber en el informe de resolución fundada, procediendo al archivo del expediente.

i. Corresponderá a la Comisión Auxiliar comunicar de manera general al denunciante que se hizo traslado de la investigación al Consejo de Administración y será este último órgano quien brindará la comunicación respectiva, según su decisión.

Artículo 6: Plazo

a. El órgano competente para ejercer la potestad disciplinaria tendrá el plazo de un mes para ordenar el inicio de una investigación previa a partir del momento en que conoce de una presunta irregularidad que deba ser investigada.

b. La investigación previa no podrá tener una duración que sea mayor a los tres meses. En aquellos casos en que por la complejidad o la dificultad del caso haya sido materialmente imposible concluir la investigación dentro de este plazo, la comisión podrá, por única vez, ampliar el plazo original por un mes adicional.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 27 de 35

Artículo 7. Modificaciones

Cualquier modificación en este protocolo será presentada por la parte interesada y revisada de previo en cuestiones de fondo por la Asesoría Legal para ser remitido y aprobado por el Consejo de Administración.

Anexo 2

Política institucional para proteger el buen nombre y la imagen de Coopecaja R.L. contra el riesgo reputacional

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Objetivo:

Esta política tiene como objetivo establecer las pautas, procedimientos y acciones para proteger el buen nombre y la imagen de la organización cooperativa de ahorro y crédito Coopecaja R.L. contra los riesgos reputacionales, tanto en el entorno digital, como en cualquier otro medio de comunicación.

1.2. Alcance.

Esta política se aplica a todas las personas integrantes que actúen en nombre de Coopecaja R.L.

2. DESCRIPCION.

Artículo 1. Responsabilidades

a. Consejo de Administración y Alta Gerencia

Las responsabilidades de este consejo son el establecer y respaldar la importancia de la gestión de riesgos reputacionales como parte integral de la estrategia de la cooperativa. Además, es el encargado de nombrar un comité de gestión de riesgos reputacionales responsable de implementar y supervisar esta política.

b. Comisión de Gestión de Riesgos Reputacionales

Dicha comisión está integrada por gerencia, oficial de riesgos, gerente comercial, y jefe de relaciones corporativas. Es la encargada de desarrollar un plan de gestión de riesgos reputacionales que identifique y evalúe posibles amenazas y oportunidades relacionadas con la reputación de Coopecaja R.L. y deberá incluir:

- i. Coordinación y supervisión para la ejecución de acciones preventivas y correctivas para proteger la reputación de la cooperativa.*
- ii. Estar actualizados sobre las tendencias y los eventos que puedan afectar la reputación de Coopecaja R.L. y proporcionar recomendaciones para abordarlos.*

c. Área de Comunicación

Es el encargado de:

- i. Establecer y mantener pautas para la comunicación oficial de Coopecaja R.L. en todos los canales, asegurando que sean coherentes con la identidad y los valores de la cooperativa.*

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 29 de 35

- ii. *Monitorear constantemente las redes sociales y otros medios para detectar menciones y comentarios relacionados con Coopecaja R.L. y responder de manera adecuada y oportuna.*
 - iii. *Establecer un protocolo de respuesta a crisis de reputación que incluya la identificación de voceros autorizados y la comunicación efectiva con las personas asociadas según 6R016 Política de gestión de crisis y comunicación.*
 - iv. *Establecer un plan de capacitación para las personas integrantes.*
- d. *Integrantes según su rol*
Es responsabilidad de las personas integrantes:
- i. *Conocer y cumplir con las políticas y pautas de comunicación y conducta de Coopecaja R.L.*
 - ii. *Reportar cualquier preocupación relacionada con el riesgo reputacional a través de los canales de denuncia interna establecidos.*
- e. *Medidas Preventivas.*
- i. *Educación y Capacitación: Proporcionar capacitación regular a los empleados sobre la importancia de proteger la reputación de Coopecaja R.L. y las mejores prácticas en comunicación.*
 - ii. *Brindar orientación sobre el uso responsable de las redes sociales y la representación de la cooperativa en línea.*

Artículo 2. Gestión de Redes Sociales

- a. *El Código de Conducta establece en la sección de comunicación directrices claras para el uso de redes sociales, tanto en el ámbito profesional, como personal por parte de las personas integrantes.*
- b. *El Departamento Comercial deberá monitorear activamente las redes sociales y responder a comentarios o menciones relacionadas con Coopecaja R.L. de manera profesional y constructiva, según lo define el **7P002 Comunicación y relaciones corporativas**.*

Artículo 3. Plan de Comunicación de Crisis

*El Gestor de Continuidad de Negocios deberá considerar en el plan de continuidad una estrategia de comunicación de crisis detallada según **7P002 Comunicación y relaciones corporativas**, que incluya procedimientos específicos, roles y responsabilidades en caso de amenazas a la reputación.*

Artículo 4. Medidas Correctivas

Acciones Legales: se tomarán acciones legales apropiadas contra cualquier individuo o entidad que difame, calumnie o dañe la reputación de Coopecaja R.L. de manera intencional. Las acciones legales que considerará la cooperativa según sea el caso, son las siguientes:

- a. *Ofensas contra el honor: son las manifestaciones ofensivas proferidas para dañar el honor de una persona determinada (o varias) en la red social del propio emisor o del*

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 30 de 35

destinatario, o publicadas en los comentarios de otros usuarios de dichas redes sociales. El honor, entendido como uno de los valores fundamentales para el desarrollo de la personalidad en una sociedad que, dependiendo de la magnitud de la ofensa, se ve dañado en muchos casos de forma irreversible, de las siguientes formas:

- b. Injurias: son las comunicaciones ofensivas dirigidas de forma directa contra una persona determinada o que le fueron expresadas a esta, por ejemplo, dentro de un grupo del que forma parte o no (como WhatsApp); una publicación en Instagram de una imagen con un texto ofensivo; un comentario publicado en el perfil propio o de otro en Twitter (X); un comentario contra una persona determinada publicado al pie de una noticia en un medio de prensa digital. Una ofensa constitutiva de una injuria puede converger -a la misma vez- con la difamación y con la calumnia, cuando se emite de forma tal que encuadra en las tres (o en dos) de esas formas y conforme a las reglas del concurso ideal.*
- c. Calumnia: es la afirmación falsa en un entorno virtual de la comisión de un hecho delictivo. Con solo que a esa manifestación falsa se le dé el carácter de apariencia de delito es una calumnia, sin que necesariamente se haga una calificación legal precisa, ya que estas últimas solo son de dominio de abogados especializados en el tema. La intención de la ofensa es presentar al destinatario de esta como una persona que delinque o que actúa al margen de la ley. Así, por ejemplo, hay expresiones que se emiten en las redes sociales tales como “amigo de lo ajeno”, “tocón”, “agresor de mujeres” y otros términos coloquiales, con los que se hace referencia a conductas tipificadas penalmente, aunque no se haga mención del propio nombre técnico-jurídico con el que está caracterizado en la ley.*
- d. Difamación: son las ofensas que se lanzan contra una persona (o varias) en un entorno público o restringido (como los perfiles de Facebook), o ante una diversidad de personas que comparten virtualmente (como en un grupo de WhatsApp). Estas se lanzan con la intención de que sean leídas por una pluralidad de usuarios de las redes sociales y así dañar el honor de la persona a la que se refieren. Hay quienes creen erradamente que publicándose hechos ciertos no se difama el honor de alguien, lo cual es incorrecto, ya que con “verdades” se puede dañar el honor de una persona, sobre todo cuando se trata de hechos de la vida privada. Por ejemplo, constituye una difamación cuando se difunde en un lugar como Facebook, y en un entorno grupal donde no se sabía nada de ello, la sentencia de un delito por el cual una persona fue condenada en el pasado. También, se incurre en una difamación cuando se publica en un chat de WhatsApp de padres de familia de la escuela o colegio que a determinada persona le impusieron medidas de restricción por violencia intrafamiliar. Asimismo, se daña el honor cuando se difunden en redes sociales imágenes o videos relacionados con la vida íntima sexual de una persona, ya sea que estos se hayan obtenido, o no, con la autorización de la persona afectada.*
- e. Difamación de personas jurídicas: las ofensas en las redes sociales van dirigidas contra personas jurídicas (sociedades, asociaciones deportivas, etc.), o contra los*

personeros de estas que forman parte de grupos colegiados internos (como la junta directiva), los que también gozan de una reputación a nivel social. La intención del ofensor es dañar la confianza o el crédito del que gozan públicamente. Hay comercios, despachos profesionales, equipos de fútbol, y otros, que figuran como personas jurídicas formalmente registrados como tales. Por ejemplo, es frecuente que se dé la publicación de ofensas o graves cuestionamientos contra la junta directiva de equipos de fútbol o contra dirigentes deportivos.

- f. *Ofensas a la memoria de una persona difunta: algunas personas atacan el honor de una persona difunta con la intención de dañar la memoria que se tenga de esta a nivel social. Hay personas que, a pesar de su fallecimiento, perduran en la memoria de quienes las conocieron personalmente u oyeron hablar de ellas. Las redes sociales se convierten en un medio ideal para dañar el recuerdo de una persona difunta que, muchas veces, es protegido por familiares y amigos hasta por varias generaciones. Una persona difunta es aquella que esté declarada fallecida y no la reputación de un apellido.*

Artículo 5. Grabación y difusión indebida de imágenes.

Además, de lo definido en la sección de Comunicación del Código de Conducta, es importante profundizar en la práctica de jóvenes y de adultos de grabar vídeos o tomarse fotografías, cuyas imágenes se fijan sin autorización mediante “screenshots”, que podrían comprometer la reputación y la probidad de las personas. Grabar vídeos y difundirlos sin autorización en redes sociales en perjuicio de la víctima, con el único propósito de hacer daño, constituye una conducta delictiva, y está tipificada por ley. Se define, además, que cualquier reunión de Coopecaja R.L. en donde se requiera tener la grabación debe ser advertida por parte del organizador con el fin de que sea válida. Es terminantemente prohibido grabar a un participante mediante otro dispositivo o reunión sin la autorización respectiva o induciendo a error al afectado. Adicionalmente, para grabar cualquier evento y hacer tomas de personas, debe contarse con la autorización del participante y, en el caso de menores de edad, respetar lo que la ley regula para dichos casos.

Artículo 6. Eventual retractación ante ofensas virtuales.

En la medida de lo posible, una vez conocida la información y habiendo sido revisada por el Consejo de Administración, se tendrá la opción, como medida alterna de resolver conflictos, de aceptar la retractación con relación a los delitos contra el honor, las cuales podrán ser por medio de las redes sociales, por solicitud de Coopecaja R.L. o la parte afectada, o por orden de un juez. Por tanto, se podrá cumplir por medio de la misma red social o en los medios de comunicación digitales.

También, Coopecaja R.L. podrá solicitar las retractaciones de las ofensas proferidas que se realicen mediante “campos pagados” en los medios de prensa impresos; o bien, utilizando opciones digitales que pueden ser usadas con ese mismo propósito como, por ejemplo, los propios perfiles de Facebook de las personas que incurrir en estos hechos, a quienes se puede obligar a hacerlo de esa manera.

Artículo 7. Responsabilidad civil.

Cuando se determine la autoría o participación de una o varias personas en cualquier delito cometido por medio de las redes sociales, estas deberán, en caso de que la cooperativa lo determine así afrontar responsabilidades civiles pecuniarias por concepto de daño material y/o daño moral más los perjuicios que se deduzcan de la conexidad de esos resultados con el hecho delictivo. Para ello, la comisión gestora de riesgos reputacionales presentará ante la gerencia un informe y valorará con la parte legal el planteamiento de responsabilidades civiles.

De la misma forma, si el ofensor utilizó blogs o medios de comunicación digitales que operan las redes sociales, cuyos espacios de opinión son mal utilizados por terceros para la comisión de delitos, podrían también tener que asumir responsabilidades indemnizatorias solidarias si se comprueba que faltaron a sus deberes de vigilancia u omitieron una enmienda luego de que ya conocían que en sus perfiles se estaba ejecutando algún delito que podría haber sido evitado.

Artículo 8. Comunicación transparente.

Comunicar abierta y transparentemente a las personas asociadas, clientes, auditores, reguladores, integrantes y entidades financieras relevantes cualquier incidente que haya afectado la reputación de la cooperativa y las medidas tomadas, así como las acciones legales para abordarlo, mitigarlo y revertirlo.

Artículo 9. Revisión y actualización.

Esta política será revisada periódicamente para asegurarse de que siga siendo efectiva y relevante. Cualquier modificación se llevará a cabo de acuerdo con el proceso de revisión de políticas de Coopecaja R.L.

Cumplimiento. El incumplimiento de esta política puede dar lugar a acciones disciplinarias.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 33 de 35

Anexo 3

Protocolo corporativo para el abordaje de casos de ofensas contra Coopecaja R.L. y funcionarios mediante el uso de redes sociales y cualquier otro medio de comunicación

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Objetivo

Este protocolo tiene como objetivo establecer pautas, procedimientos y líneas de acción concretas para abordar de manera efectiva los casos de ofensas o difamaciones dirigidas contra Coopecaja R.L. y sus colaboradores a través de plataformas de redes sociales y cualquier otro medio de comunicación.

1.2. Alcance

*Este protocolo abarca la defensa de la organización cooperativa denominada Coopecaja R.L., creada al amparo de la Ley N°4179 **8E001 Ley de Asociaciones Cooperativas** y las personas integrantes que puedan verse afectados por casos de ofensas en redes sociales relacionados con Coopecaja R.L.*

2. DESCRIPCION.

Artículo 1. Pautas generales

a. Monitoreo continuo

El gerente comercial deberá monitorear las redes sociales y será responsable de rastrear menciones, comentarios y publicaciones relacionadas con Coopecaja R.L. en plataformas tales como, pero no limitadas a, Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, entre otras. Este gerente se comunicará con la Comisión gestora de riesgos reputacionales con el fin de iniciar una investigación.

b. Evaluación de la gravedad

La comisión evaluará la gravedad de las ofensas o difamaciones identificadas en las redes sociales para determinar si se requiere de una respuesta administrativa, legal o del cualquier otro tipo.

c. Determinación de la autenticidad

Verificar la autenticidad de las acusaciones o difamaciones antes de responder. No se deben tomar decisiones basadas únicamente en información no verificada.

Artículo 2. Respuesta a casos de ofensas

Equipo de respuesta: El equipo de respuesta será la Comisión Gestora de Riesgo Reputacional, quien podrá hacerse acompañar del área legal para la debida respuesta.

Artículo 3. Respuesta rápida y profesional

Coopecaja R.L. siempre responderá a las ofensas de manera rápida y profesional, manteniendo un tono calmado y respetuoso en todas las comunicaciones públicas y privadas.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
6R021	Código de Conducta	V. 04	01/07/2025	Página 34 de 35

Adicionalmente, Coopecaja R.L. dará un mensaje consistente y coherente en todas las respuestas, evitando las confrontaciones y enfocándose en proporcionar información precisa y verificable.

Artículo 4. Privacidad y confidencialidad

Se define como parte del comportamiento deseado que se debe evitar discutir detalles privados o confidenciales en público. En caso de que sea necesario, se debe trasladar la conversación a un entorno más privado.

Artículo 5. Comunicación externa

Comunicados oficiales. Coopecaja R.L. emitirá comunicados oficiales a través de los canales de comunicación de la cooperativa para abordar públicamente las ofensas o difamaciones y proporcionar aclaraciones cuando sea necesario.

Artículo 6. Canal de atención al asociado: *se asigna como canal oficial el WhatsApp de Relaciones Corporativas y el correo de esta dependencia, para dirigir a las personas asociadas o clientes afectados a utilizar el canal de atención correspondiente para abordar sus inquietudes de manera privada y resolver problemas de manera efectiva.*

Artículo 7. Acciones legales

Evaluación legal: en casos graves de difamación o difusión de información falsa que pueda dañar la reputación de Coopecaja R.L., se consultará con el departamento legal para determinar la viabilidad de tomar acciones legales.

Colaboración con autoridades. Se colaborará con las autoridades legales y/o policiales de ser necesario para investigar y perseguir a los responsables de las ofensas.

Artículo 8. Seguimiento y aprendizaje

- a. Registro de casos: La Comisión de Gestión de Riesgo Reputacional deberá mantener un registro de todos los casos de ofensas en redes sociales y las respuestas correspondientes para el seguimiento y el aprendizaje continuo.*
- b. Evaluación posterior: realizar evaluaciones posteriores de cada caso para identificar áreas de mejora en la gestión de incidentes similares en el futuro.*