




MAGISTERIO RURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

CÓDIGO DE CONDUCTA

CÓDIGO: CMR-GOB-COD-CON006



	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 1 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CÓDIGO DE CONDUCTA

Código: CMRP-GOB-COD-CON006	
Responsable:	Gerencia General
Implementación:	Jefatura de Gestión del Talento Subgerencia Comercial
Revisado por:	Comité de Organización y Métodos
Actualizado por:	Organización y Métodos
Aprobado por:	Consejo de Administración




ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 2 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Aéreas	Cargos
Gerencia General	Gerente General
Subgerencia de Operaciones y Finanzas	Subgerente de Operaciones y Finanzas
Subgerencia Comercial	Subgerente Comercial
Subgerencia de Riesgos	Subgerente de Riesgos
Subgerencia Legal	Subgerente Legal
Auditoría Interna	Auditor Interna
Consejo de Vigilancia	Consejeros de Vigilancia
Consejo de Administración	Consejeros de Administración
Jefatura de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Confidencial - Es el más alto nivel de clasificación de la información; el presente documento se encuentra estrictamente limitado para su acceso a un número restringido de personas, que se encuentran detalladas en la lista de Distribución.	[]
Reservada - Información cuya divulgación debe ser restringida únicamente al personal que la requiere conocer, previa autorización de la Gerencia General de la Entidad.	[x]
Pública - Información de uso general que por su contenido o contexto no requiere de protección especial y su distribución pública ha sido permitida a través de canales autorizados por la empresa.	[]

MAGISTERIO RURAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 3 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CÓDIGO DE CONDUCTA	4
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES	4
ARTÍCULO 1º. (ASPECTOS GENERALES)	4
ARTÍCULO 2º. (BASE LEGAL)	4
ARTÍCULO 3º. (OBJETO)	4
ARTÍCULO 4º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)	4
CAPÍTULO II: DE LOS PRINCIPIOS	5
ARTÍCULO 5º. (LOS PRINCIPIOS DE CONDUCTA EN LA COOPERATIVA)	5
CAPÍTULO III: TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	6
ARTÍCULO 6º. (INFORMACIÓN)	6
CAPÍTULO IV: ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	7
ARTÍCULO 7º. (CALIDAD Y CALIDEZ)	7
ARTÍCULO 8º. (SERVICIOS)	7
ARTÍCULO 9º. (MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN)	7
CAPÍTULO V: CAPACITACIÓN, CONDICIONES Y TRATO A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	8
ARTÍCULO 10º. (PLAN DE CAPACITACIÓN)	8
CAPÍTULO VI: RELACIONAMIENTO EXTERNO	10
ARTÍCULO 11º. (ATENCIÓN A RECLAMOS)	10
CAPÍTULO VII: CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES	11
ARTÍCULO 12º. (CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES)	11
CAPÍTULO VIII: DEL AMBIENTE LABORAL	12
ARTÍCULO 13º. (AMBIENTE LABORAL)	12
CAPÍTULO IX: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN	13
ARTÍCULO 14º. (TRANSPARENCIA)	13
CAPÍTULO X: DISPOSICIONES FINALES	14
ARTÍCULO 15º. (VIGENCIA)	14
ARTÍCULO 16º. (INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO)	14
ARTÍCULO 17º. (ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO)	14


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 4 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CÓDIGO DE CONDUCTA

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES

Artículo 1º. (Aspectos Generales)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca” R.L., en adelante simplemente la COOPERATIVA, por el presente documento, establece el denominado Código de Conducta orientado a la protección de los derechos de sus socios y consumidores financieros. El Código de Conducta es el documento base para mantener una adecuada atención a nuestros socios, consumidores financieros, colaboradores y proveedores; con calidad y calidez, de acuerdo a nuestra filosofía cooperativista.

El presente Código enuncia normas mínimas y el compromiso de la COOPERATIVA de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus funcionarios, consejeros y proveedores.

El presente documento describe los derechos básicos y los estándares mínimos de conducta que la COOPERATIVA se compromete a respetar en la relación con sus funcionarios, consejeros y proveedores, comunidades y el medio ambiente.

Artículo 2º. (Base Legal)

De acuerdo al Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 3, Artículo 3º (Código de Conducta), contenidos en el Reglamento de Protección del Consumidor Financiero de la RNSF, que señala “las entidades financieras, deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme los lineamientos contenidos en el Anexo 4 de ese Reglamento”.

Artículo 3º. (Objeto)

El presente Código tiene por objeto establecer estándares mínimos de Conducta y Sanas Prácticas que adopta la COOPERATIVA, sus Consejeros, Ejecutivos y demás funcionarios en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

Artículo 4º. (Ámbito de Aplicación)

El Código es de aplicación obligatoria para todos los grupos de interés de la COOPERATIVA


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

 <p>CMR MAGISTERIO RURAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA</p>	<p>Código: CMR-GOB-COD-CON006</p> <p>Versión: V.06 Año: 2024</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.</p>
		<p>Página 5 de 17</p>
		<p>Mes y Año de Creación: Septiembre 2019</p>
		<p>Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023</p>
		<p>Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024</p>

CAPÍTULO II: DE LOS PRINCIPIOS

Artículo 5º. (Los Principios de Conducta en la Cooperativa)

Son normas o reglas que orientan el accionar de los consejeros y funcionarios dentro la entidad y que su aplicación en el desempeño de sus funciones es obligatoria, a continuación detallamos las siguientes:

a) Buena Fe

Es un principio que refleja la honradez, en cuanto a la verdad o exactitud de un determinado hecho. La COOPERATIVA provee los servicios financieros basados en términos de confianza, honradez, transparencia y seguridad jurídica.

b) Relacionamento

Los funcionarios, en la atención a los consumidores financieros deben desempeñarse dentro de un marco de cordialidad, respeto, cortesía, armonía y mantener una conducta de responsabilidad en la información que se proporciona y ofrecer el más alto grado de asesoramiento. El relacionamiento con los socios está basado en comunicaciones formales, los funcionarios en todo momento deben demostrar una actitud de cooperación y deferencia para los consumidores financieros, el trato debe ser con respeto, dignidad, imparcialidad, cortesía.

c) Equidad

Los funcionarios y consejeros de la COOPERATIVA tienen como regla clara de conducta en sus actos de decisiones el respeto y la igualdad de oportunidad de acceso a nuestros servicios sin distinción social o ideas políticas distintas.

d) Continuidad

La prestación de servicios debe ser de forma permanente sin interrupciones por causas no motivadas como fuerza mayor, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica;

e) Responsabilidad

En el desempeño de nuestras actividades debemos mostrar en todo momento predisposición y diligencia en el cumplimiento de nuestras funciones y atribuciones. Así mismo cumplir de forma oportuna, puntual y precisa con nuestro trabajo y responder por las acciones y decisiones adoptadas.


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 6 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO III: TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Artículo 6º. (Información)

La información que proporciona la COOPERATIVA, por cualquier medio debe ser de calidad, oportuna, además de otorgar la información necesaria sobre los servicios que contraten, resguardar la información de los consumidores financieros, el tratamiento de la información está sujeto a los siguientes aspectos:

a) Calidad

Proporcionar a los socios y consumidores financieros información real, fidedigna, de manera clara y comprensible y accesible a las características y condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.

b) Entrega de la Información

Brindar a los socios y consumidores financieros de manera física o virtual, toda la información sobre los servicios y productos que tome el socio o consumidor financiero, así como los cargos que mantiene cada producto.

c) Oportunidad

La información que se proporciona a los socios y consumidores financieros debe ser de manera oportuna sobre todos los productos y servicios que se otorga, especialmente cuando se suscitan cambios en las características y condiciones de los productos y servicios que se da.

d) Resguardar

La información proporcionada o que sea de nuestro conocimiento en atribución del desempeño de nuestras funciones, debe ser resguardada con absoluta confidencialidad y privacidad; cualquier información debe ser proporcionada al titular o a quién esté autorizado o a quien lo presente legalmente. Este resguardo exceptúa los casos contemplados en el art. 473 de la LSF.

e) Difusión

El presente Código debe ser de conocimiento de los socios y consumidores financieros, directorio y personal de la entidad con el objeto de que éstos puedan aplicar así como el código de ética.

f) Información Pública

Informar a la opinión pública sobre los estados financieros y calificación de riesgo, si corresponde.


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 7 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO IV: ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El trato al socio o consumidor financiero está sujeto a los siguientes aspectos:

Artículo 7º. (Calidad y Calidez)

La atención a los socios y consumidores financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los mismos por cualquier medio físico o virtual que utilicen, que asegure la satisfacción de sus necesidades.


Artículo 8º. (Servicios)

La COOPERATIVA deberá contar en todo momento con personal capacitado, con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los socios y consumidores financieros.

Artículo 9º. (Medición de Satisfacción)

La COOPERATIVA cada año realizará encuestas a los consumidores financieros de nuestros servicios, los tiempos de atención son controlados de forma semestral por punto de atención con el objeto de conocer y mejorar e implementar correcciones que sean necesarias para mantener los estándares de calidad.



	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 8 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO V: CAPACITACIÓN, CONDICIONES Y TRATO A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA

Artículo 10º. (Plan de Capacitación)

La COOPERATIVA, a través del Jefe de Gestión del Talento en forma anual y de manera obligatoria debe efectuar la capacitación sobre atención a los consumidores financieros, así mismo el subgerente de TI, proporcionará al menos una vez al año, la capacitación respectiva al personal respecto al uso de medios tecnológicos de comunicación con el socio, con el objeto de que primen las siguientes cualidades y valores:

a) Compromiso

Los funcionarios en la atención deben dotar de la información necesaria, objetiva, razonable para que el consumidor financiero tome decisión respecto a prestación de reclamos.

b) Eficiencia

El personal debe dar atención de calidad, solución pronta a sus requerimientos, respuestas oportunas a sus reclamos, para este objeto debe utilizar todos los recursos disponibles que permita otorgar una atención de calidad.

c) Honestidad

El personal debe actuar de forma transparente y ética, sin intereses personales.

d) Respeto

El personal debe respetar sin excepción la dignidad de la persona humana debe mediar la comprensión y tolerancia.

e) Responsabilidad

El directorio y personal de la Cooperativa son responsables por las decisiones tomadas y ejecutadas así como por las omisiones que realicen en el desempeño de sus funciones y que éstos ocasionen daño a los consumidores financieros de los servicios o la Cooperativa. Son Responsables del cumplimiento de las leyes, políticas, reglamentos y normas internas de forma adecuada y satisfactoria.

f) Colaboración

El personal debe colaborar con los entes reguladores, fiscalizadores prestando la información y atención de cualquier requerimiento.

g) Reserva

El personal debe mantener el debido resguardo de la información proporcionada por los socios y consumidores financieros debe ser resguardado con la absoluta confidencialidad y privacidad cualquier información debe ser proporcionada al titular o a quien este autorice o a quien lo represente legalmente. Este resguardo exceptúa los casos contemplados en el art. 473 de la LSF.


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 9 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

h) Calidad con el trato

La COOPERATIVA debe proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

i) Condiciones de Trabajo

La COOPERATIVA debe dotar a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad, evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.




ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 10 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO VI: RELACIONAMIENTO EXTERNO

Artículo 11º. (Atención a Reclamos)

La COOPERATIVA en todo momento debe contar con canales de comunicación física y digital que regulen la atención de reclamos de los consumidores financieros con este objeto la entidad debe contar con:

- a) Política y manuales de atención oportuna
- b) Recibir y atender los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible;
- c) Designar personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotarlos de los medios electrónicos y de infraestructura necesarios para la recepción y atención de reclamos;
- d) Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones;
- e) Informar a los consumidores financieros, sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

MAGISTERIO RURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 11 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO VII: CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

Artículo 12º. (Conducta con otras Instituciones)

La COOPERATIVA debe mantener un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación física y electrónica con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los consumidores financieros, para lo cual debe:

- a) Proporcionar a otras entidades financieras información que no sea confidencial con imparcialidad, eficiencia y oportunidad.
- b) Respetar las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades financiera así como otros órganos del estado plurinacional de Bolivia.
- c) Abstenerse de utilizar la información que nos proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos
- d) Evitar desacreditar los productos o servicios ofertados por nuestros competidores
- e) Evitar persuadir a funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio
- f) Evitar adoptar el uso de signos, material, colores distintivos, actividades o propaganda de otras entidades financieras con el objeto de confundir a los consumidores financieros
- g) Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras. (Derechos laborales/Cartera);
- h) Evitar incurrir en cualquier medida o acción con otra entidad en perjuicio de los consumidores financieros.

MAGISTERIO RURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 12 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO VIII: DEL AMBIENTE LABORAL

Artículo 13º. (Ambiente Laboral)

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la COOPERATIVA debe contar con políticas que garanticen un buen ambiente laboral, relacionadas a la administración de recursos humanos, reglamento interno, código de ética, el presente código, que hace referencia al comportamiento, conducta, derechos, obligaciones del personal de la entidad, tanto en el trabajo presencial como en el trabajo a distancia o “teletrabajo” que pudiera establecerse en casos necesarios.




ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 13 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO IX: TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Artículo 14º. (Transparencia)

La publicidad que realice la COOPERATIVA en todo momento debe reflejar los productos y servicios que efectivamente proporcione al consumidor financiero.

La transparencia es uno de nuestros valores institucionales que es practicado en el accionar de los Consejeros y funcionarios, el trabajo es desarrollarlo de forma honrada y transparente.

La entidad oferta productos y servicios acorde a la realidad de la cooperativa y bajo características que se compromete a cumplir.

Asimismo, garantiza la organización y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.




ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 14 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

CAPÍTULO X: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 15º. (Vigencia)

El presente código entrará en vigencia con resolución de aprobación del Consejo de Administración y posterior socialización a las partes interesadas.

Artículo 16º. (Incumplimiento Del Código)

El incumplimiento, inobservancia o vulneración del presente código por el Funcionario o ejecutivo (alta gerencia), será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Personal, la Ley General de Trabajo y sus normas complementarias.

Los Consejeros que incumplan el presente código de conducta serán sancionados por las instancias competentes de acuerdo a lo establecido en el Código de Ética, Reglamento del Tribunal de honor y el Estatuto Orgánico.

Artículo 17º. (Actualización del Código)

Se establece que el Código será revisado anualmente y podrá ser ajustado en función a la dinámica institucional y las disposiciones emanadas en materia de atención al consumidor financiero.

MAGISTERIO RURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 15 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

HOJA HISTÓRICA DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA CREACION/M ODIFIC.	DETALLE	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
V.01	Sept - 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del Código de Conducta, en función a normativa vigente ASFI. , De acuerdo al Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 3, Artículo 3º (Código de Conducta), contenidos en el Reglamento de Protección del Consumidor Financiero de Servicios Financieros de la RNSF, que señala: “las entidades financieras, deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme los lineamientos contenidos en el Anexo 4 de ese Reglamento”. - Se elabora el Código de Conducta con el formato estándar de la Cooperativa, adoptado desde la gestión 2018 	Jefe de Organización y Métodos	Jefe de Gestión del Talento Gerencia General Comité de Organización y Métodos	Cons. de Administ
V.02	Mayo – 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Se establece que el relacionamiento de los funcionarios de la cooperativa con los socios, consumidores financieros o con el público en general debe contar con canales de comunicación física o electrónica en los que debe contemplarse los valores característicos de nuestra filosofía 	Jefe de Organización y Métodos	Jefe de Gestión del Talento Gerencia General Comité de Organización y Métodos	Cons. de Administ
v.03	Julio de 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Se procedió con la revisión del documento y se ratifica “in extenso” el contenido del mismo en esta nueva versión 03 	Jefe de Organización y Métodos	Comité de Organización y Métodos	Cons. de Administ
v.04	Agosto de 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se procedió con la revisión del documento y se ratifica “in extenso” el contenido del mismo en esta nueva versión 04 	Jefe de Organización y Métodos	Comité de Organización y Métodos	Cons. de Administ
v.05	Agosto de 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Se procedió con la revisión del documento y se ratifica “in extenso” el contenido del mismo en esta nueva versión 05 	Jefe de Organización y Métodos	Comité de Organización y Métodos	Cons. de Administ
v.06	Agosto de 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Se procedió con la revisión del documento y se ratifica “in extenso” el contenido del mismo en esta nueva versión 06 	Jefe de Organización y Métodos	Comité de Organización y Métodos	Cons. de Administ


ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucre.com

	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA
		Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 16 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 110/2.024

(Objeto: Actualización de 35 Documentos Normativos)

VISTOS.- La solicitud formulada, por la Gerencia General. (Lic. Mirian Ovando Bustamante) y el Comité de Organización y Métodos; para requerir la emisión de una Resolución Administrativa expresa, destinada a la Aprobación de la actualización de 35 Documentos Normativos inherentes al trabajo Institucional.

CONSIDERANDO.-

- A. Que en sujeción a lo dispuesto en el Inciso c, Artículo 2º, Sección 3 de las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos contenidas en el Libro 3º, Título I, Capítulo I de la RNSF, que establece como responsabilidad del mencionado órgano: “Aprobar los manuales de organización y funciones, así como los manuales operativos y reglamentos internos, los cuales deben ser revisados por los niveles competentes al menos una (1) vez al año
- B. Que, la necesidad de actualizar, reajustar, modificar y establecer las normas administrativas que reglan y ordenan la vida empresarial e institucional, surge del imperativo de que con el transcurso de tiempo todo cambia, todo se modifica, la empresa crece, los procesos aumentan, las tareas se complejizan, otras funciones aumentan, y algunas se suprimen.
- C. Que, la importancia de los manuales y Reglamentos, permiten describir de manera detallada los procedimientos que deben seguirse e imprimirse dentro del trabajo institucional cotidiano y de esta manera a través de ellos se evitan errores, imprevistos y otras contingencias que pudieran suscitarse dentro de las áreas funcionales de la organización, procurando un mejor trabajo cotidiano.
- D. Que, dentro del trabajo institucional los Manuales y Reglamentos, orientan la forma cómo debe desarrollarse procedimentalmente el trabajo institucional, estableciendo de manera puntual claramente objetivos, metas, políticas, y procedimientos de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.
- E. Que, los documentos normativos a ser actualizados se utilizarán como una herramienta de soporte para la gestión que contiene información ordenada y sistemática, específica para las distintas áreas de nuestra institución.

POR TANTO.- El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural de Chuquisaca R.L.”, deliberando en Sesión Ordinaria, con el Quórum Reglamentario, en fecha: 03/09/2024 y por unanimidad de sus miembros,

RESUELVE.-

Aprobar, autorizar y disponer la puesta en vigencia de los siguientes documentos Normativos:


1. MANUAL DE CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO V.12, FOJAS 38
2. POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, PROMOCIÓN, ROTACIÓN Y MOVILIDAD DEL PERSONAL EJECUTIVO Y DEMÁS FUNCIONARIOS V.10, FOJAS 41
3. REGLAMENTO INTERNO DE TELETRABAJO V.05, FOJAS 21
4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPÓSITOS CON CHEQUE EN CUENTAS DE CAJA DE AHORRO V.05, FOJAS 13
5. REGLAMENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES DE PERCEPCIÓN V.07, FOJAS 17
6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE LIQUIDEZ V.08, FOJAS 38
7. REGLAMENTO DEL COMITÉ DE INVERSIONES V.11, FOJAS 21
8. MANUAL DE INVERSIONES V.14, FOJAS 28
9. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO, AFILIACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE SOCIOS Y/O CONSUMIDORES FINANCIEROS V.09, FOJAS 34
10. CÓDIGO DE CONDUCTA V.06, FOJAS 16
11. REGLAMENTO DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL V.07, FOJAS 18
12. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL V.22, FOJAS 16
13. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES V.22, FOJAS 48
14. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE LLAVES Y CLAVES V.8, FOJAS 12
15. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ASISTENCIA A PERSONAS AFECTADAS POR INCIDENTES DE SEGURIDAD FÍSICA V.8, FOJAS 8
16. GUÍA ANTE AUMENTO DE AMENAZAS V.8, FOJAS 12
17. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CENTRALES DE MONITOREO V.6, FOJAS 8
18. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTROLES DE SEGURIDAD FÍSICA V.8, FOJAS 29
19. REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE ALARMAS V.8, FOJAS 19
20. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INTERACCIÓN ENTRE BRIGADAS DE AUXILIO Y PERSONAL DE VIGILANCIA V.6, FOJAS 8

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia


www.cmrsucre.com


	Código: CMR-GOB-COD-CON006 Versión: V.06 Año: 2024	CÓDIGO DE CONDUCTA
		Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” de Chuquisaca R.L.
		Página 17 de 17
		Mes y Año de Creación: Septiembre 2019
		Mes y Año de Anterior Actualización: Agosto de 2023
		Mes y Año de Última Actualización: Septiembre de 2024


21. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD FÍSICA Y DE VIGILANCIA V.9, FOJAS 32
22. POLÍTICA DE SEGURIDAD FISICA PARA AGENCIAS V.6, FOJAS 15
23. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ASALTO EN EL ÁREA DE CAJAS V.6, FOJAS 11
24. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO V.8, FOJAS 10
25. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD EN VENTANILLA V.8, FOJAS 9
26. DIRECTRICES DE SEGURIDAD FÍSICA V.9, FOJAS 38
27. POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA V.8, FOJAS 25
28. GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA SOBRE TIC V.8, FOJAS 15
29. TRATAMIENTO DE RIESGOS V.8, FOJAS 16
30. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE UBICACIÓN, CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN Y MANEJO DE BÓVEDAS Y CAJAS FUERTES V.6, FOJAS 10
31. ZONAS DE SEGURIDAD V.8, FOJAS 20
32. PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LUCES DE EMERGENCIA V.3, FOJAS 8
33. PROCEDIMIENTO DE SIMULACRO DE EVACUACIÓN ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD FÍSICA V.3, FOJAS 8
34. PROCEDIMIENTO DE INTERACCIÓN Y COORDINACIÓN CON LA POLICIA Y/O EMPRESA DE VIGILANCIA ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD FÍSICA V.2, FOJAS 8
35. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGO DE SEGURIDAD FÍSICA V.2, FOJAS 17

En resto de cada uno de los documentos en sus áreas respectivas, se hallan establecidos en cuerpos separados, mismos que forman parte indisoluble de la presente resolución administrativa en forma de Anexo 1.-

- A. Quedan encargados de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa, la Gerencia General, y cada una de las Unidades Especializadas, a quienes se refiere el Manual pertinente, cada uno dentro del ámbito de sus facultades, atribuciones y competencias.
- B. Regístrese, y consígnese por Secretaria del Consejo de Administración, en los archivos creados al efecto, comuníquese para los fines de su observancia a Gerencia General, y a cada uno de los funcionarios de las áreas especializadas a los cuales se hallan referidos los reglamentos aprobados, para que se sirvan cumplir estrictamente lo dispuesto, por conducto regular debe impartirse todas las directivas complementarias, para su ejecución y cumplimiento, Publíquese conforme a ley.-


Prof. Sixto Casado Estepa
 PRESIDENTE
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.



Prof. Santiago Martínez Cáceres
 VICEPRESIDENTE
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.


Lic. Karén Virginia Montero Sandona
 SECRETARIA
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.


Prof. Hugo Facilita Flores
 TESORERO
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.


Lic. Renilda Vanzo Cordess
 VICEPRESIDENTE
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.


Lic. Verónica Rojas Morales
 VICEPRESIDENTE
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.


Prof. Juan Arancibia Pareda
 VICEPRESIDENTE
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
 "MAGISTERIO RURAL DE CHUQUISACA" R.L.

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DOCUMENTO DE PROPIEDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MAGISTERIO RURAL” DE CHUQUISACA R.L.
 PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Sucre – Bolivia

www.cmrsucr.com