

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(1)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	José David Vega Ruedas		
<b>FACULTAD</b>	Educación, Artes y Humanidades		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Comunicación Social		
<b>DIRECTOR</b>	Elvis Fernando Ríos Pacheco		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Creación de un plan de responsabilidad social empresarial para la cooperativa Cootregua que permita fortalecer su compromiso social.		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Creation of a corporate social responsibility plan for the Cootregua cooperative to strengthen its social commitment.		
<b>RESUMEN</b>			
<p>Esta estrategia consiste en la creación de un plan edu-comunicativo que permita la satisfacción del asociado y adicionalmente organizar las acciones de RSE que desarrolla la entidad, para esto, se realizó un diagnóstico de las acciones que la empresa desarrolla entorno a la RSE. Con este plan se logró organizar la responsabilidad social empresarial de la cooperativa Cootregua, con la cual podrá convertirse en una empresa socialmente responsable.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>This strategy consists in the creation of an edu-communicative plan that allows the satisfaction of the partner and additionally organize the actions of CSR developed by the entity, for this, a diagnosis of the actions that the company develops around CSR was made. With this plan it was possible to organize the corporate social responsibility of the cooperative Cootregua, with which it could become a socially responsible company.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Plan, Responsabilidad Social Empresarial, Stakeholders, Canales de Comunicación.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Plan, Corporate Social Responsibility, Stakeholders and Communication Channels.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 208</b>	<b>PLANOS: 0</b>	<b>ILUSTRACIONES: 40</b>	<b>CD-ROM: 1</b>



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**Creación de un plan de responsabilidad social empresarial para la cooperativa Cootregua  
que permita fortalecer su compromiso social.**

**José David Vega Ruedas**

**Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander  
seccional Ocaña**

**Comunicación social**

**Msc. Elvis Fernando Ríos Pacheco**

**20 de octubre del 2022**

## Índice

<b>1. Creación de un plan de responsabilidad social empresarial para la cooperativa cootregua que permita fortalecer su compromiso social.....</b>	<b>10</b>
1.1 Descripción breve de la empresa.....	10
1.1.1. <i>Misión.</i> .....	12
1.1.2. <i>Visión.</i> .....	12
1.1.3. <i>Objetivos de la empresa.</i> .....	12
1.1.4. <i>Descripción de la estructura organizacional.</i> .....	14
1.1.5. <i>Descripción de la dependencia.</i> .....	15
1.1.6. <i>Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.</i> .....	16
1.2 Planteamiento del problema. ....	21
1.3 Objetivos de la pasantía.....	22
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. ....	23
1.5 Cronograma de actividades. ....	25
<b>2. Enfoque referencial.....</b>	<b>28</b>
2.1 Enfoque conceptual. ....	28
2.2 Enfoque legal.....	32
<b>3. Presentación de resultados .....</b>	<b>34</b>
3.1 Resultados primer objetivo específico: .....	34
3.1.1. <i>Actividad 1: Diseñar una encuesta para conocer la experiencia del asociado en su participación en las actividades sociales que desarrolla la fundación y la cooperativa Cootregua.</i> .....	34
3.1.2. <i>Actividad 2: Aplicar la encuesta a los asociados.</i> .....	37
3.1.3. <i>Actividad 3: Analizar la encuesta realizada.</i> .....	40
3.1.4. <i>Actividad 4. Diseñar una entrevista para conocer qué acciones de RSE desarrolla la Fundación y la Cooperativa Cootregua.</i> .....	46
3.1.5. <i>Actividad 5. Aplicar la entrevista a los directivos de la fundación y la cooperativa.</i> .....	48
3.1.6 <i>Actividad 6. Analizar la información recolectada.</i> .....	49
3.2 Resultados segundo objetivo específico. Elaborar el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa Cootregua.....	52
3.2.1. <i>Actividad 1: Definir los objetivos del plan.</i> .....	52
3.2.2. <i>Actividad 2. Definir los públicos stakeholders a quienes van dirigidas las</i>	

	<i>acciones de RSE.....</i>	53
3.2.3.	<i>Actividad 3. Definir las actividades del plan de RSE.....</i>	56
3.2.4.	<i>Actividad 4. Definir los canales de comunicación internos y externos que se utilizaran para comunicar las acciones de RSE.....</i>	66
3.3	Resultados tercer objetivo específico.....	70
3.3.1	<i>Actividad 1: Ejecutar las actividades del plan de RSE.....</i>	70
3.3.2.	<i>Actividad 2: Promocionar y publicitar los eventos y actividades a realizar.....</i>	107
3.3.3.	<i>Actividad 3. Crear y publicitar el contenido de las actividades desarrolladas en los canales de comunicación internos y externos.....</i>	108
3.3.4.	<i>Actividad 4. Crear un informativo mensual donde se condense las actividades de RSE desarrolladas e información e interés para el asociado.....</i>	109
<b>4.</b>	<b>Actividades complementarias.....</b>	<b>112</b>
4.1	Creación de Manual de imagen corporativa de la Fundación Cootregua.....	112
4.2	Diseño del Informe de Gestión para la asamblea general.....	112
4.3	Organización elección de delegados 2022.....	112
4.4	Cubrimiento de eventos.....	113
4.5	Diseño y edición de videos.....	114
<b>5.</b>	<b>Diagnostico final.....</b>	<b>115</b>
<b>6.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>117</b>
<b>7.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>118</b>
	Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>8.</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	Apéndices.....	<b>120</b>

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama Cootregua 2022 .....	15
<b>Figura 2.</b> Encuesta de satisfacción del asociado. ....	36
<b>Figura 3.</b> Asociada respondiendo la encuesta.....	38
<b>Figura 4.</b> Mensaje difundido por WhatsApp.....	39
<b>Figura 5.</b> Pantallazo mailing. ....	39
<b>Figura 6.</b> Pantallazo en cuenta a asociados.....	40
<b>Figura 7.</b> Pregunta dos encuestas a asociados.....	41
<b>Figura 8.</b> Pregunta tres, encuesta asociados.....	42
<b>Figura 9.</b> Pregunta cuatro, encuesta a asociada.....	43
<b>Figura 10.</b> Pregunta cinco, encuesta asociados.....	43
<b>Figura 11.</b> Pregunta seis, encuesta asociados.....	44
<b>Figura 12.</b> pregunta siete, encuesta asociados.....	45
<b>Figura 13.</b> Pqrsf queja asociado cootregua. ....	46
<b>Figura 14.</b> Pantallazo entrevista en video, director encargado de fundación.....	49
<b>Figura 15.</b> Tabulación encuesta canales de comunicación de la Cooperativa. ....	66
<b>Figura 16.</b> Foto participantes curso en crochet. ....	76
<b>Figura 17.</b> Evidencia, curso manualidades navideñas.....	77
<b>Figura 18</b> Taller de mostacilla, Fundación Cootregua.....	78
<b>Figura 19</b> Actividad adulto mayor.....	79
<b>Figura 20</b> Estadísticas mujeres, Base social. ....	79
<b>Figura 21.</b> Celebración día del niño.....	80
<b>Figura 22.</b> Pantallazo de Facebook, En vivo del ahorro. ....	83
<b>Figura 23.</b> Pantallazo en vivo en Facebook. ....	84
<b>Figura 24.</b> Pantallazo en vivo Facebook, sorteo ahorro.....	85

<b>Figura 25</b> Evidencia actividad física colaboradores. ....	86
<b>Figura 26</b> Evidencia Pausas activas colaboradores.....	87
<b>Figura 27.</b> Curso Ecosol modalidad virtual. ....	88
<b>Figura 28.</b> Curso Ecosol modalidad presencial.....	88
<b>Figura 29</b> Logo campaña mi ahorrito.....	90
<b>Figura 30.</b> Reunión con alta gerencia. ....	91
<b>Figura 31.</b> Plan de capacitaciones internas. ....	93
<b>Figura 32.</b> Capacitación interna. ....	99
<b>Figura 33.</b> Capacitación externa. ....	101
<b>Figura 34.</b> Sembraton Agua bonita. ....	102
<b>Figura 35.</b> Sembraton Laguna negra. ....	103
<b>Figura 36.</b> Limpieza ambiental. ....	104
<b>Figura 37.</b> Convocatoria Procedas. ....	105
<b>Figura 38.</b> Publicidad invitación curso mostacilla.....	108
<b>Figura 39.</b> Pantallazo Facebook noticia evento. ....	109
<b>Figura 40.</b> Pantallazo página web, sección boletines.....	111

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Diario de campo.....	17
<b>Tabla 2.</b> Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada. ....	18
<b>Tabla 3.</b> Actividades para desarrollar.....	23
<b>Tabla 4.</b> Cronograma de actividades.....	25
<b>Tabla 5.</b> Encuesta de satisfacción del asociado.....	35
<b>Tabla 6.</b> Preguntas entrevista semiestructurada. ....	47
<b>Tabla 7.</b> Mapeo de Stakeholders .....	54
<b>Tabla 8.</b> Dimensiones de los stakeholders .....	54
<b>Tabla 9.</b> Matriz relevancia de actores interesados.....	55
<b>Tabla 10</b> Matriz RSC de Cootregua.....	60
<b>Tabla 11.</b> Mapa Canales de comunicación Cootregua. ....	67
<b>Tabla 12</b> Matriz y cronograma de actividades de RSE. ....	71
<b>Tabla 13</b> Cronograma capacitaciones. ....	91
<b>Tabla 14.</b> Cronograma de capacitación.....	99
<b>Tabla 15</b> Cronograma procedas San Jose del Guaviare.....	105

## Apéndices

<b>Apéndices A</b> Enlace encuesta Formulario Google.....	120
<b>Apéndices B.</b> Transcripción entrevista director encargado fundación.....	120
<b>Apéndices C.</b> Manual de ética y conducta.....	124
<b>Apéndices D</b> Manual de comunicaciones Cootregua.....	171
<b>Apéndices E</b> Propuestas Actividades sociales.....	180
<b>Apéndices F</b> Evidencia de curso manualidades navideñas.....	183
<b>Apéndices G.</b> Evidencia día de la madre.....	184
<b>Apéndices H.</b> Evidencia día del niño.....	185
<b>Apéndices I.</b> Anexar guía de ejercicios pausas activas.....	186
<b>Apéndices J</b> Evidencia educación financiera en colegios.....	187
<b>Apéndices K.</b> Piezas graficas alusivas al ambiente.....	188
<b>Apéndices L.</b> Funciones comité ambiental.....	189
<b>Apéndices M.</b> Publicidad cursos.....	191
<b>Apéndices N.</b> Pantallazos noticia publicada de actividades desarrolladas.....	192
<b>Apéndices O</b> Manual de identidad corporativa.....	193
<b>Apéndices P</b> Informe de gestión 2022.....	200
<b>Apéndices Q</b> Memoria de acciones.....	201

## Resumen

Este proyecto condensa el desarrollo de un plan de responsabilidad social empresarial para la cooperativa Multiactiva Cootregua que permita el fortalecimiento de su compromiso social. Esta estrategia consiste en la creación de un plan edu-comunicativo que permita la satisfacción del asociado y adicionalmente organizar las acciones de RSE que desarrolla la entidad, para esto, se realizó un diagnóstico de las acciones que la empresa desarrolla entorno a la RSE. Con este plan se logró organizar la responsabilidad social empresarial de la cooperativa Cootregua, con la cual podrá convertirse en una empresa socialmente responsable.

**Palabras clave:** Plan, responsabilidad social empresarial, stakeholders y canales de comunicación.

## **Introducción**

Ser una organización socialmente responsable es una tarea de arduo trabajo, pues se debe asumir la responsabilidad total por el desarrollo de su objeto social y las afectaciones que este tenga en su entorno social y sus colaboradores. La responsabilidad social no debe ser entendida como una obligación o una moda que las empresas implementen por estar a la vanguardia. Ser socialmente responsable implica un compromiso integro en el actuar en pro de satisfacer las necesidades sus públicos objetivos, y de aumentar la satisfacción de estos; del mismo modo entender que la RSE no es una obligación sino un estilo de vida.

En el primer capítulo de este trabajo se observa la estructura organizacional de la Cooperativa Multiactiva Cootregua y la distribución demográfica de la empresa, en el mismo orden, se encuentra la descripción y el análisis de la dependencia en la que se realizó el trabajo. En el segundo capítulo se establecen los marco conceptual y legal, los cuales sustentan lo condensado en este trabajo, en el tercer apartado se encuentran los resultados obtenidos al momento de ejecutar el plan de responsabilidad social empresarial propuesto.

Por último, se establece el diagnostico final de la dependencia, las conclusiones y las recomendaciones que el autor recomienda tener en cuenta a la hora de seguir implementando las memorias de acciones establecidas en el plan de Responsabilidad Social Empresarial. Con la culminación de los objetivos y actividades propuestas se presenta este informe para obtener el título de comunicador social de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña.

# **1. Creación de un plan de responsabilidad social empresarial para la cooperativa cootregua que permita fortalecer su compromiso social.**

## **1.1 Descripción breve de la empresa.**

La cooperativa Multiactiva Cootregua es una organización asociativa sin ánimo de lucro, con prestación del servicio de ahorro y crédito, con 33 años al servicio en las regiones de la Orinoquia y la Amazonia Colombiana. Actualmente cuenta con presencia en los departamentos del Guainía y el Guaviare con 6 agencias y 1 puntos de información, con sede principal en Inírida capital del Guainía.

LA COOPERATIVA DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DEL GUAINÍA, “COOTREGUA LTDA”, fue Fundada en 1989 por 29 empleados de FER (Fondo Educativo Rural) y reconocida por el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas DANCOOP, estos motivados por la situación que vivían en esa época optaron por crear una asociación con el objetivo de ayudarse económicamente, puesto que, por las dificultades de acceso al municipio y la presencia de grupos al margen de la ley impedían el flujo activo de dinero, lo que llevaba a que estos empleados en su mayoría del estado no pudiesen acceder a sus salario durante meses.

En sus inicios Cootregua empezó prestando los servicios de aporte y crédito y solo podían acceder a ellos quienes en su momento fuesen parte de esta asociación, con la Personería

Jurídico número 0740 de marzo de 1990; pasó a denominarse COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOTREGUA LTDA, posteriormente mediante la reforma de estatutos realizada el 28 de junio de 1998 y por reforma de estatutos en el año 2002 pasó a llamarse COOPERATIVA MULTIACTIVA DEL GUAINÍA, COOTREGUA y actualmente por reforma de estatutos del año 2009 lleva por nombre COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA.

Esta entidad, es una empresa asociativa sin ánimo de lucro, de número variable e ilimitado en asociados y patrimonio, la cual podrá usar indistintamente la razón social COOPERATIVA MULTIACTIVA COOTREGUA o la sigla “COOTREGUA” que surtirá todos los efectos legales.

Fue facultada para realizar la actividad Financiera mediante la Resolución 256 del 20 de abril de 2004 expedida por la Supersolidaria, siendo autorizada para prestar servicios de ahorro y crédito a sus asociados; fue inscrita a FOGACCOOP mediante la resolución 03 de marzo de 2004 encargada de la protección de los ahorros de los Asociados.

Por convicción y en cumplimiento de su misión ha desarrollado la capacidad de ejecutar proyectos de tipo social que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general.

Podrá ejercer sus actividades y prestar sus servicios dentro de los municipios ubicados

en las regiones de la Orinoquía, Amazonía y otras regiones de la geografía colombiana que poseen características similares en cuanto costumbres, rasgos culturales, nivel educativo, condiciones socioeconómicas y geográficas e incluso compartan intereses y perspectivas similares hacia el futuro, ya que se encuentran en una zona medioambiental con características especiales de conservación y reserva. (COOTREGUA , 2021)

### ***1.1.1. Misión.***

“Impulsar el desarrollo en los habitantes de la región de la Amazonía y Orinoquía, con acceso a productos financieros y servicios sociales que mejoren su calidad de vida”.

(COOTREGUA , 2021)

### ***1.1.2. Visión.***

Ser una organización sólida, justa, equitativa y solidaria, líder en la promoción del desarrollo económico y social en la Orinoquía y Amazonía Colombiana. (COOTREGUA , 2021)

### ***1.1.3. Objetivos de la empresa.***

Servir de instrumento para el mejoramiento de las condiciones sociales, culturales y económicas de los asociados, de sus familias y de la comunidad en general, especialmente mediante el fomento del ahorro y crédito de sus asociados, actuando como entidad operadora

para realizar operaciones de libranza o descuentos directo, y las demás acciones propias de su multiactividad como son: la Educación No Formal especialmente en economía solidaria y desarrollo comunitario; la Investigación Científica y Tecnológica; el desarrollo empresarial mediante la asesoría y capacitación; la comercialización y el consumo de productos de microempresas de carácter asociativo sin ánimo de lucro y famiempresas; la promoción de la cultura, la recreación, el deporte y el turismo; y el fomento de las condiciones para la adquisición o generación de vivienda digna entre sus asociados y en general toda actividad lícita. Para el desarrollo de estas actividades que a título enunciativo se establecen, podrá firmar convenios con otras entidades Públicas y/o privadas. Para tal fin, garantizará el origen lícito de sus recursos, respetará el desarrollo sostenible y actuará con base en el esfuerzo propio, fomentará la solidaridad y la ayuda mutua, y procurará desarrollar una eficiente gestión empresarial y de servicios para la satisfacción de las necesidades de sus asociados.

Promover el desarrollo integral del ser humano.

Generar prácticas que consoliden una corriente vivencial de pensamiento solidario, crítico, creativo y emprendedor como medio para alcanzar el desarrollo y la paz. Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.

Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos del desarrollo económico y social.

Garantizar a sus asociados la participación y acceso a la formación, la información, la

gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.

Propender por el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente.

(COOTREGUA , 2021)

#### ***1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.***

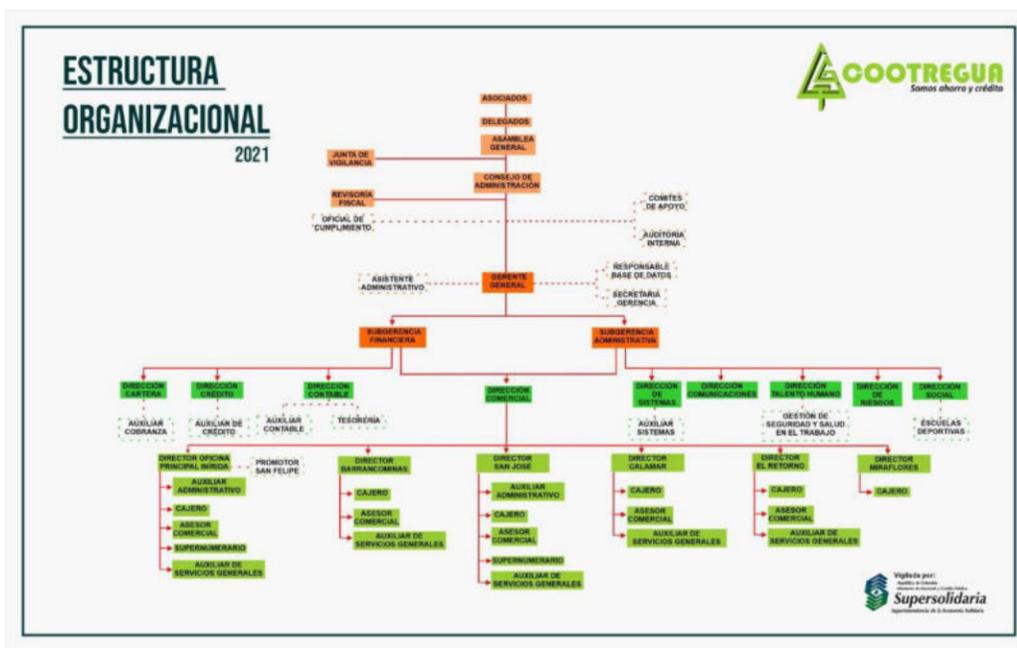
“La estructura organizacional de una empresa es fundamental, ya que brinda organización y ayuda a que se obtenga un buen funcionamiento de cada una de las dependencias”. (EAE Business School, 2021)

Por otro lado “Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría”. (PromonegocioS.net, s.f.).

De esta manera, Cootregua tiene una estructura organizacional jerárquica con staff, según su disposición gráfica como se observa en la figura 1, posee un organigrama mixto pues, utiliza dos formas de representación, la de tipo vertical para mostrar la jerarquía de la empresa y la de tipo horizontal para los departamentos, por tanto, podemos decir que aúna los dos tipos de representación. Por un lado, la forma vertical, que permite observar los niveles de autoridad y por otro, la horizontal, que aporta información sobre las secciones correspondientes al mismo nivel y según su naturaleza; este organigrama es de tipo macro administrativo ya que vincula a otras organizaciones dentro de su estructura. Este tipo de organigrama es el más indicado en

empresas de gran dimensión.

**Figura 1** Organigrama Cootregua 2022



*Nota.* En la figura se muestra la estructura organizacional con vigencia año 2021. Figura tomada de página web de la cooperativa. (Cooperativa Multiactiva Cootregua , 2021)

### **1.1.5. Descripción de la dependencia.**

La Dirección de comunicaciones de la cooperativa Multiactiva Cootregua es una dependencia que hace parte de la subdirección administrativa y es la encargada de crear estrategias comunicativas que fortalezcan los procesos y permitan el desarrollo y el funcionamiento de la empresa, adicionalmente su objetivo principal es desarrollar estrategias que fortalezcan la imagen de la cooperativa Cootregua.

La dependencia cuenta con una dirección del área la cual es ejercida por Lina Daniela González Suaza, quien está a cargo del auxiliar de comunicaciones, cargo que es ejercido por un pasante de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, quien se encarga de crear estrategias comunicacionales, manejo de las redes sociales de la entidad (Community manager), del diseño de material gráfico y audiovisual que alimenta las redes.

La Dirección de Comunicaciones está equipada con dos cámaras fotográficas, 2 equipos computadores, software, programas y licencias para edición de imágenes, audios y material audiovisual, micrófonos de solapa, micrófonos inalámbricos, conexión a internet, un teléfono móvil de gama media, kit de estudio fotográfico, luces led, telones croma, grabadora de audio, 1 trípode, 1 trípode estabilizador, una impresora, una impresora de carné.

Del mismo modo, la dependencia tiene como aliada a la Fundación Cootregua con la cual se desarrolla y ejecuta acciones sociales en pro de satisfacer las necesidades de los asociados; con el mismo objetivo, la dependencia de comunicaciones realiza acciones de Mercado que le permiten sustentar las acciones a realizar. Para lo cual realiza convenios y acuerdos estratégicos para la consecución de espacios radiales y publicitarios que permiten realizar estrategias de promoción de los productos y servicios que oferta la cooperativa y en el mismo sentido demás acciones tanto sociales como comerciales.

#### ***1.1.6. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.***

Para desarrollar el análisis de la situación en la que se encuentra la Dirección de

Comunicaciones de la cooperativa Multiactiva Cootregua, se elaboró y utilizó una metodología cualitativa, y como instrumentos de recolección de información se eligió la observación directa con diario de campo como lo muestra la tabla 2, ya que con estas herramientas se podría recolectar la información pertinente para realizar el análisis DOFA de la Dirección.

La Dirección de Comunicaciones figura un rol esencial en la Cooperativa; sin embargo, presenta falencias en la creación de campañas de comunicación que fomenten y den a conocer a las comunidades los diferentes servicios financieros, y asimismo pocas evidencias en las redes sociales de la interacción participativa con relación a las comunidades y su responsabilidad social como medio de comunicación.

**Tabla 1.**

*Diario de campo.*

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Interpretación</b>
2 de agosto	Cuenta con herramientas tecnológicas	Se evidenció que la Dirección de Comunicaciones cuenta con herramientas tecnológicas aptas para el desarrollo de las funciones
4 de agosto	Estructura Organizacional	Se observa un organigrama con líneas de mando definidas, el cual está desactualizado con respecto a los nuevos cargos y áreas que hay en la cooperativa, esto impide los procesos de comunicación y el flujo de los procesos.
5 de agosto	Canales de comunicación interna	Se observa que el área y la cooperativa cuenta con varios canales de comunicación internos, como Chat intranet, WhatsApp, Microsoft Teams, Correo institucional, líneas de teléfono fijo, Chat Google Hangouts, Google Meet y

carteleras.		
6 de agosto	Clima Organizacional	Se observa que la Dirección y la Cooperativa tienen buen clima organizacional.
7 de agosto	RSE	Cuenta con una fundación quien desarrolla la Responsabilidad Social Empresarial.
9 de agosto	Estrategias de comunicación que desarrolla	Se observa que la Dirección no desarrolla estrategias comunicativas que promuevan los servicios, solo realiza publicaciones en redes sin medir impacto ni segmentación de audiencias.
9 de agosto	Planes de acción para redes	Se observó que cuenta con redes sociales, pero no planifica la manera de difusión del contenido y no le hace seguimiento al comportamiento de la información en redes.
10 de agosto	Comunicación externa	Cuenta con canales de comunicación externos dirigido a asociados y público en general, pero no desarrolla estrategias de comunicación enfocados en transmitir correctamente el mensaje para lograr el impacto esperado.

*Nota.* El diario de campo es una herramienta de recolección de datos, que facilita al autor a llevar un orden y recolectar la información de manera rápida.

A partir de los resultados de la observación, se empleó el análisis DOFA de la dependencia asignada, para detallar la situación actual de la comunicación externa e interna de Cootregua, este modelo será la base para la selección y construcción del plan de trabajo.

## **Tabla 2.**

*Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada.*

<b>MATRIZ DOFA CRUZADA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	1-Canales de comunicación para fortalecer la imagen de la marca a través de estrategias comunicacionales.	1- Brecha digital, (por ser un en su mayoría territorio rural no hay acceso a distintas herramientas)
	2- Crear estrategias que visibilicen el trabajo que desarrolla la Cooperativa y el aporte que brinda a la sociedad.	2-Desconocimiento de los asociados sobre los servicios que ofrece la Cooperativa (desinformación).
	3- Equipos técnicos para la creación de contenido que exteriorice la labor humana y el aporte social que realiza la cooperativa.	3- No utilización de técnicas de marketing para el posicionamiento de la marca y de los servicios que se ofrecen.
	4-La era digital, herramientas tecnológicas.	4-Crecimiento de la competencia.
	5-Necesidad de los asociados.	5- presencia de grupos al margen de la ley. Miedo al cambio, la no adaptabilidad
	6- Sentido de pertenencia.	6- Procesos comunicativos que no logran el objetivo.
	7-Alianzas con otras cooperativas	7- Economía inestable en la región.
	8- Contratista para la ejecución de actividades y la RSE	8- Incremento de la desconfianza en la entidad por mal manejo de crisis.
	9 - Capacitación continua y especializada para el mejoramiento de los procesos y prestación de los servicios.	9- Estancamiento en los procesos
<b>FORTALEZAS</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias FA</b>
1- Cuenta con equipos idóneos para el desarrollo de las actividades.	Usar los canales de comunicación para crear estrategias que visibilicen el talento humano de la Cooperativa.	Crear campañas comunicativas que impulsen los servicios que ofrece la marca definiendo canal, mensaje adeudado para las diferentes audiencias.

2- Utiliza diferentes canales de comunicación e información para comunicarse con sus asociados (afiches, redes sociales, APP, espacio radial, boletín financiero).	Aprovechar los canales de comunicación externos para visibilizar el impacto que ha tenido la cooperativa Cootregua en sus 32 años de servicio en la región.	Capacitar al talento humano de la cooperativa en herramientas de mercadeo para así poder desarrollar estudios que permitan desarrollar estrategias para la promoción de los servicios.
3- Cuenta con canales de comunicación interna (Circuito cerrado de tv, intranet, grupos de WhatsApp, App, correo corporativo, Cartelera informativa).	Crear un plan de capacitación interna y externa para fortalecer el flujo de procesos, la calidad del servicio y la creatividad hacia la cooperativa.	
4- Talento humano Joven Contar con un área que centraliza la información.		
5- Cuenta con acciones de RSE		
<b>DEBILIDADES</b>	<b>Estrategias DO</b>	<b>Estrategias DA</b>
1. Poca visualización en las redes sociales de proyectos comunitarios.	Aprovechar los canales de comunicación internos para mejorar los procesos de comunicación entre las distintas áreas de la cooperativa.	Crear iniciativas que incentiven al colaborador.
2. Pocas estrategias de motivación a los colaboradores.	Crear estrategia de marketing digital para potenciar los servicios	Desarrollar actividades que promuevan el compañerismo y el trabajo en equipo y la solidaridad.
3. Problemas en la comunicación descendente.		Crear estrategias de marketing mix que permitan posicionar los servicios de la marca.
4. Falta de organización de las acciones de RSE y sociales	Estructurar las acciones sociales y de RSE en un plan de acción	Desarrollar un programa de capacitación para fortalecer las acciones de la Cooperativa Cootregua.

*Nota.* Análisis DOFA se tuvo en cuenta las áreas de la cooperativa para realizar este análisis

donde arroja la falta de organización

## 1.2 Planteamiento del problema.

La Cooperativa Multiactiva Cootregua es una organización con vocación de servicio con 33 años de experiencia en el sector solidario, contribuyendo con la prestación de servicios de ahorro y crédito a sus asociados, impulsando su desarrollo y la satisfacción oportuna de necesidades logrando así, mejorar la calidad de vida.

La responsabilidad Social Empresarial, según Cansino C., y Morales, M. (2008) citando el Word Business Council For Sustainable Development- WbCSd (2000), es: “el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general” (p.11). Como fundamento intrínseco de la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra la ética sin la cual no podría existir verdadera responsabilidad fundada en valores y principios morales por parte de la organización. (Sanchez, 2018)

La cooperativa Cootregua desarrolla labores de Responsabilidad Social Empresarial mediante su Fundación Cootregua quien mediante actividades, proyectos de impacto social y educación no formal realizan labores en pro de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sus familiares y los asociados; pero las acciones desarrolladas no cumplen el objetivo planteado, puesto que, no se exteriorizan dichas acciones, las cuales tampoco resaltan el valor social empresarial de la cooperativa, el modelo solidario, ni su valor principal la solidaridad.

En este sentido, la Dirección de Comunicaciones encargada de proyectar y comunicar dichas acciones que fortalecen estos procesos comunicativos, no desarrolla estrategias

comunicativas que resalten estos aspectos primordiales para la imagen de la marca, puesto que, aun contando con herramientas y canales de comunicación idóneos, la falta de personal en el área impide que se lleven a cabo estos procesos de manera oportuna y se logre el impacto esperado, así mismo, tampoco realiza contenido multimedia que resalte el aporte de la cooperativa a la comunidad ni de los beneficios y de la ventaja competitiva de la marca, de la misma manera carece de estrategias de cambio social y de profesionales que ejecuten acciones de Responsabilidad Social.

### **1.3 Objetivos de la pasantía.**

#### **1.3.1 General**

Crear un plan de responsabilidad social empresarial para la Cooperativa Cootregua que permita el fortalecimiento de su compromiso social.

#### **1.3.2 Específicos**

Realizar un diagnóstico sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la fundación Cootregua a nombre de la Cooperativa Cootregua.

Elaborar el plan de responsabilidad social empresarial para la cooperativa Cootregua.

Desarrollar un acompañamiento comunicacional a la ejecución del plan de RSE.

#### 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

**Tabla 3.**

*Actividades para desarrollar.*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades para desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos Específicos</b>
<p>Crear un plan de responsabilidad social empresarial para la Cooperativa Cootregua que permita el fortalecimiento de su compromiso social.</p>	<p>Realizar un diagnóstico sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la fundación Cootregua en nombre de la Cooperativa Cootregua.</p>	<p>Diseñar una encuesta para conocer la experiencia del asociado en su participación en las actividades sociales que desarrolla la Cooperativa.</p> <hr/> <p>Aplicar la encuesta a los asociados</p> <hr/> <p>Analizar la encuesta realizada</p>
		<p>Diseñar una entrevista para conocer qué acciones de RSE desarrolla la Fundación y la Cooperativa Cootregua.</p>
		<p>Aplicar la entrevista a los directivos de la fundación y la cooperativa.</p>
		<p>Analizar la información recolectada</p>
	<p>Elaborar el plan de responsabilidad social empresarial para la Cooperativa Cootregua</p>	<p>Definir los objetivos del plan de RSE.</p>
		<p>Definir los públicos stakeholders o (Bayer persona) a quienes van dirigidas las</p>

	acciones de RSE.
	Definir las actividades del plan de RSE.
	Definir los canales de comunicación internos y externos que se utilizaran para comunicar las acciones de RSE.
Desarrollar un acompañamiento comunicacional a la ejecución del plan de RSE.	Ejecutar las actividades del plan de RSE.
	Crear y publicitar el contenido de las actividades desarrolladas en los canales de comunicación internos y externos.
	Promocionar y publicitar los eventos y actividades a realizar.
	Crear un informativo mensual donde se condensen las actividades de RSE desarrolladas e información de interés para el asociado.

*Nota.* Las actividades en la tabla están distribuidas por objetivos y se deben cumplir para dar con el cumplimiento de la pasantía.







## **2. Enfoque referencial.**

### **2.1 Enfoque conceptual.**

Como se evidencia en el apartado anterior, el objetivo de este trabajo es Crear un plan de responsabilidad social empresarial para la Cooperativa Cootregua que permita el fortalecimiento de su compromiso social. En este sentido, se condensan los siguientes conceptos que son la razón de este proyecto.

Responsabilidad social empresarial, Plan, stakeholders, y canales de comunicación.

Ser una organización socialmente responsable es una tarea compleja, según Peter Drucker “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social”, de este modo, ser socialmente responsables abarca más de lo que expresa Drucker en su concepto de RSE, pues las organizaciones, más que asumir esta responsabilidad deben actuar en pro de satisfacer las necesidades de sus públicos objetivo, del mismo modo entender que la RSE no es una obligación sino un estilo de vida.

En este proyecto el concepto de RSE resulta imponente; pues, la Cooperativa Cootregua al ser una organización del sector solidario mantiene un compromiso social, que, a su misma vez, es su propuesta de valor que la diferencia de las demás entidades financieras.

En el mismo sentido, La satisfacción de los públicos interesados Stakeholders, dicese de stakeholders según (Fernández & Sanjuán, 2012) en su artículo La Teoría del Stakeholders o de

los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad, “Entendiendo que por stakeholders cualquier individuo o grupo de interés que, de alguna manera explícita o implícita; voluntaria o involuntaria tenga alguna apuesta hecha *to stake*, poner algo en juego en la marcha de la empresa; y que si, por un lado, se ven condicionados, de manera más o menos directa, por la actividad de aquélla, pueden, a su vez, condicionarla”. En resumidas cuentas, cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales (Freeman, 1984, 24). Debe ser el primer mandamiento y compromiso que la cooperativa adquiera con sus asociados y público en general, pues de la satisfacción de estos depende en gran medida, el éxito no solo del plan de responsabilidad social; sino también, el éxito y sostenibilidad de la empresa.

La identificación de los interesados permite que las empresas reconozcan tendencias y cuestiones clave relacionadas con el servicio o producto que se oferta; Lo que permite mejorar la gestión de oportunidades, incrementar la innovación, fortalecer y facilitar la toma de decisiones basándose en las demandas de los clientes, de esta manera aumentando la credibilidad de la empresa.

Del mismo modo, conocer los Públicos objetivos es primordial para las empresas, pues permite identificar de primera mano las necesidades, saber qué demandan, facilitando la creación de estrategias y actividades en materia de RSE y en enfocarlos con los objetivos y metas empresariales, cubriendo temas como medioambiente, economía, salud, educación y filantropía.

Para la identificación de los Stakeholder es necesario la categorización de estos por tipo,

importancia e influencia en la organización, entorno internos y externos, por dimensiones y relevancia; y de esta manera poder identificar los intereses individuales y colectivos de los interesados, pues como los sustenta Antonio Argandoña en su documento de la Teoría de los Stakeholders y el bien común.

“la sociedad no persigue ningún fin concreto; basta dejar que, más o menos espontáneamente, se desarrolle una armonía capaz de permitir a cada uno la consecución de sus fines personales; un orden social abierto, generalizado y abstracto, que permita la máxima cooperación posible para la consecución de las metas individuales y para la protección frente a la violencia arbitraria de terceros. No hay, pues, un fin común de la sociedad (un bien común), sino sólo bienes individuales; a lo más puede hablarse de un «interés común», como una suma de bienes o intereses privados.” (Argandoña, 1998).

Mismas que se deben identificar y entrar a satisfacer desde la creación de estrategias asociativas de permitan mediante un contrato social, un acuerdo para la consecución de objetivos y la satisfacción de las necesidades.

En el mismo sentido, “cada sociedad humana tiene su propio bien común. Su contenido será distinto para una familia, una empresa, un sindicato, la comunidad local, una nación o el conjunto de la sociedad humana. Pero es importante identificar adecuadamente cuál es el bien común de la comunidad de personas de que se trate; en nuestro caso, de la empresa”.

(Argandoña, 1998)

En complemento:

*“Entender, de la mano de la teoría del bien común, en qué sentido los accionistas, directivos, empleados y trabajadores son stakeholders de la empresa, y cómo se derivan sus deberes y sus derechos como miembros de la empresa. El deber principal de todos ellos es contribuir al fin de la empresa, es decir, aportar a su bien común, primero, con las prestaciones concretas (trabajo o capital) a las que se obligó, y, segundo, contribuyendo a crear las condiciones para que se desarrolle el bien común de la empresa, que consistirá en la creación de las condiciones para que cada uno de los partícipes reciba de la empresa aquello que razonablemente espera de ella, y a lo que tiene derecho por su contribución (y que va mucho más allá de un sueldo o un dividendo, como ya hemos señalado).” (Argandoña, 1998)*

Para lograr la sostenibilidad del plan y de la satisfacción de los stakeholders es importante tener en cuenta sus necesidades, lo cual se logra mediante la escucha y la participación de estos (*feedback*), lo que permitirá una acción reacción y la actualización constante del plan según cambien las necesidades de los públicos objetivos. Lo cual permitiría la consecución de los objetivos corporativos y los objetivos del plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Para la escucha activa de los stakeholders o grupos de interés, es necesario la puesta a disposición de canales y medios de comunicación que permitan el flujo bidireccional de la comunicación, con lo que se facilite al emisor y al receptor intercambiar mensajes códigos cargados de significado, permitiendo que los participantes del proceso comunicativo interpreten roles activos dentro de la comunicación.

## 2.2 Enfoque legal

Ser socialmente responsables es un concepto que desde las empresas no se aborda como una obligación; sino como un acto de voluntad que permite que como persona Jurídica legalmente constituida resarcir el impacto negativo que este actor social genera con el desarrollo de su actividad comercial.

Si bien la normatividad colombiana no tiene legislación clara y directa sobre la Responsabilidad social empresarial, dentro de la carta magna se pueden encontrar apartados que hablan sobre la responsabilidad que deben tener las empresas a la hora de desarrollar su actividad. Como es mencionado en el artículo 333 el cual contempla lo siguiente: “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial”. Apartados que, desde el entorno legal, pueden ser tomados como puntos iniciales desde donde se les puede exigir a las empresas ser socialmente responsables.

Por otro lado, se encuentra la contribución realizada por la corte constitucional que a través de la sentencia T-217 del 2010, afirmó que: “la responsabilidad social empresarial debe ser asumida como un compromiso social, como complemento al ánimo de lucro”. Dando a entender que, como actores económicos pueden hacer aportaciones sociales, contrayéndolo como un valor agregado a la empresa y convertirlo en su factor diferenciador frente la competencia.

Mientras tanto, a nivel internacional existe un conjunto de recomendaciones y normas que estipulan pautas de cómo debería ser el comportamiento de las empresas y como estas deberían implementar la RSE.

En este sentido como norma primaria se encuentra la ISO 26000:2010 “guía de Responsabilidad social”. La cual se basa en la identificación, valoración de intereses y el dialogo entre las partes interesadas o Stakeholders. Y la cual, presenta lineamientos y recomendaciones de cómo las empresas pueden implementar la RSE en complemento a su objeto social, asumiéndolo como un plus, valor agregado más no como una obligación o un gasto.

### 3. Presentación de resultados

Para la obtención de los resultados se realizaron acciones de investigación y acción que permitieron la consecución de los objetivos específicos y con este el desarrollo del objetivo general plasmado. A continuación, se detallarán los resultados obtenidos por objetivos y actividades.

#### 3.1 Resultados primer objetivo específico:

Realizar un diagnóstico sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la fundación Cootregua en nombre de la cooperativa multiactiva Cootregua.

##### *3.1.1. Actividad 1: Diseñar una encuesta para conocer la experiencia del asociado en su participación en las actividades sociales que desarrolla la fundación y la cooperativa Cootregua.*

Para llevar a cabo esta actividad se diseñó un cuestionario con 7 preguntas, las cuales se estructuraron en una reunión con el director de la pasantía y luego se validaron con el director de la fundación Cootregua. **(Ver apéndice A)**

**Tabla 5.***Encuesta de satisfacción del asociado.*

<b>Encuesta de satisfacción.</b>
<p>¿Sabe usted qué es responsabilidad social empresarial (RSE)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Sí</li> <li><input type="radio"/> No</li> </ul>
<p>¿Ha participado usted en las actividades que desarrollan la Fundación Cootregua o la Cooperativa Cootregua?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Sí</li> <li><input type="radio"/> No</li> </ul>
<p>Sí ha participado usted en las actividades que desarrolla la Fundación Cootregua o la Cooperativa Cootregua especifique ¿Cuáles?</p>
<p>¿Cómo se ha enterado usted de las actividades en las que ha participado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Radio</li> <li><input type="radio"/> Redes sociales: Instagram, Facebook, WhatsApp</li> <li><input type="radio"/> Llamada telefónica</li> <li><input type="radio"/> Un asesor</li> <li><input type="radio"/> Publicidad impresa</li> </ul>
<p>¿Ha recibido usted beneficios sociales o económicos por parte de la Cooperativa y/o la Fundación Cootregua?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Sí</li> <li><input type="radio"/> No</li> </ul>
<p>Sí ha recibido usted beneficios sociales o económicos por parte de la Cooperativa y/o la Fundación Cootregua especifique ¿Cuáles?</p>

---

¿Cómo se ha sentido usted en las actividades en las que ha participado? califique lo del 1 al 5 siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto en nivel de satisfacción.

Insatisfecho

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Satisfecho

---

*Nota.* Cuestionario realizado para conocer el nivel de satisfacción de los asociados de la cooperativa Cootregua.

**Figura 2.** Encuesta de satisfacción del asociado.

The image shows a screenshot of a digital survey form titled "Encuesta de satisfacción". The form is displayed on a light green background. At the top, there is a header section with the title "Encuesta de satisfacción" and a description "Descripción del formulario". Below this, there are fields for "Correo" and "Como o video", and a note stating "Este formulario registra los correos. Cambiar configuración".

The main content of the survey consists of several questions:

- Question 1: "¿Sabe usted qué es responsabilidad social empresarial (RSE)?" with radio button options "No" and "Si", and a link to "Añadir opción o aadir respuesta 'Otro'".
- Question 2: "¿Ha participado usted en las actividades que desarrolla la Fundación Cootregua o la Cooperativa Cootregua?" with radio button options "Si" and "No".
- Question 3: "Si ha participado usted en las actividades que desarrolla la Fundación Cootregua o la Cooperativa Cootregua, especifique ¿Cuáles?" with a text input field and a "Texto de respuesta larga" label.
- Question 4: "¿Cómo se ha enterado usted de las actividades en las que ha participado?" with radio button options "Redes", "Redes sociales: Instagram, Facebook, WhatsApp", "Llamada telefónica", and "Un asesor".

On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for back, forward, search, and other navigation functions.

*Nota.* Capture de pantalla de la plataforma de Google formularios donde se evidencia la encuesta de satisfacción. Fuente autor del proyecto.

### **3.1.2. Actividad 2: Aplicar la encuesta a los asociados.**

Para la aplicación de las encuestas se definió una muestra de 370 asociados, siendo esta una muestra total representativa, la cual fue determinada mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

$$N = \frac{(p * q)(z)^2}{N - 1 * e^2 + [(Z^2) * p * q]}$$

$$N: 10.000 \quad Z: 95\% = 1,96 \quad E: 5\% = 0,05 \quad p: 5\% \quad q: 5\%$$

$$N = \frac{10.000 (0,5 * 0,5)(1,96)^2}{(10.000 - 1) 0,05^2 + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$N = \frac{10.000 (0,5 * 0,5)(1,96)^2}{9.999 * 0,05^2 + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$N = \frac{9,604}{24,9975 + 0,9604}$$

$$N = \frac{9,604}{25,9579}$$

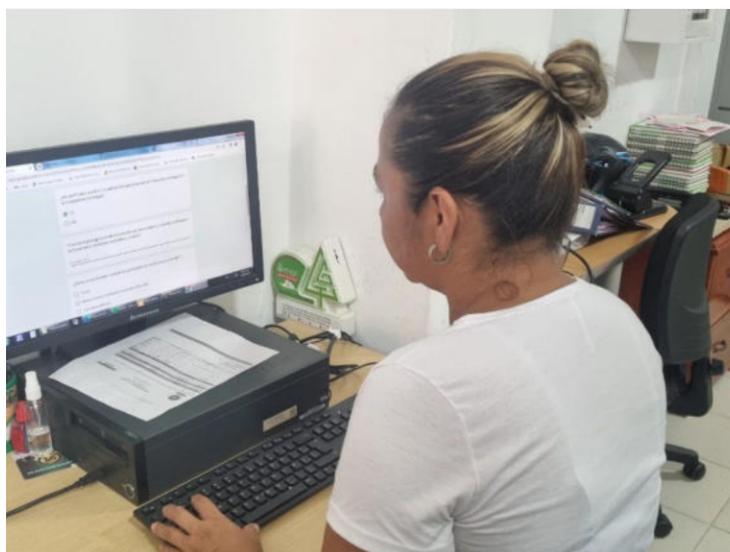
$$N = 369,983 \approx 370$$

La encuesta fue enviada por medio de mensajes de texto, mailing, difundida por mensajes de WhatsApp y aplicada en oficinas, para esto se dispuso de equipos de cómputo en agencias. Se envió un (1) correo masivo dirigido a 500 personas y un (1) texto por medio de lista de difusión

de WhatsApp.

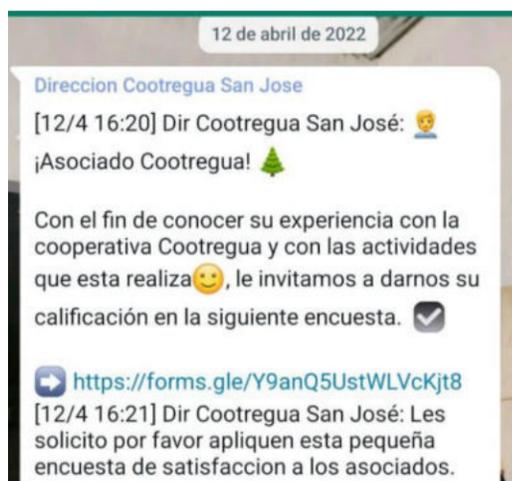
Los encuestados fueron elegidos al azar de la base de datos total de la cooperativa, la cual fue solicitada a la dirección de sistemas. Para la consecución de esta actividad se enviaron un total de 3 mensajes a un aproximado de 2500 personas.

**Figura 3.** *Asociada respondiendo la encuesta.*



*Nota.* En los puestos de cómputo habilitados, un total de 120 asociados respondieron la encuesta.

**Figura 4.** Mensaje difundido por WhatsApp



*Nota:* Mensaje enviado a través de WhatsApp a los asociados de la cooperativa Cootregua. Capture tomado del mensaje enviado en el grupo de WhatsApp de la agencia San José del Guaviare.

**Figura 5.** Pantallazo mailing.

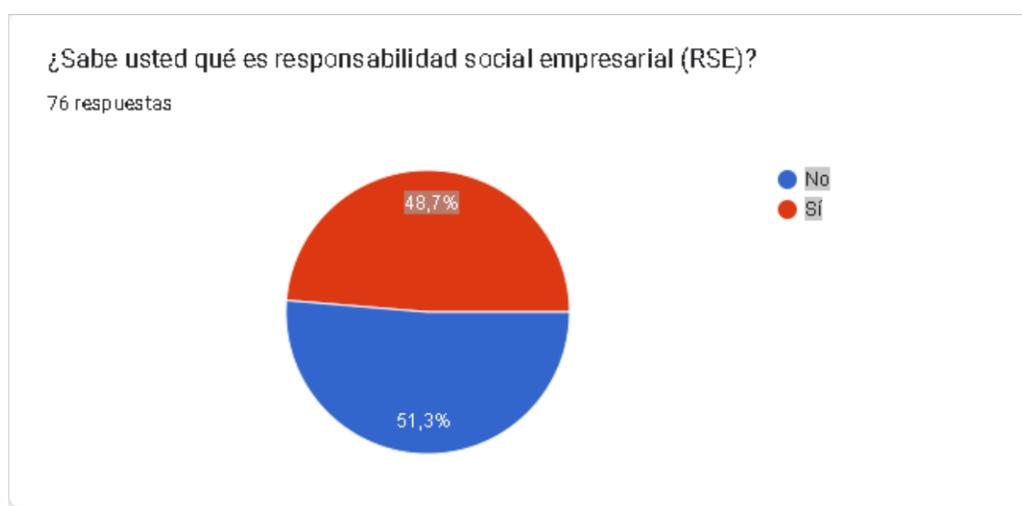


*Nota.* Correo enviado a 500 asociados de la cooperativa para encuesta de satisfacción. Fuente Google Gmail.

### 3.1.3. Actividad 3: Analizar la encuesta realizada.

La encuesta fue aplicada a un total de 370 asociados, la cual constaba de 7 preguntas en las cuales se preguntó, sobre si tenían conocimientos en RSE, si participaban en las actividades sociales que realiza la cooperativa y la fundación, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

**Figura 6.** Pantallazo en cuenta a asociados.



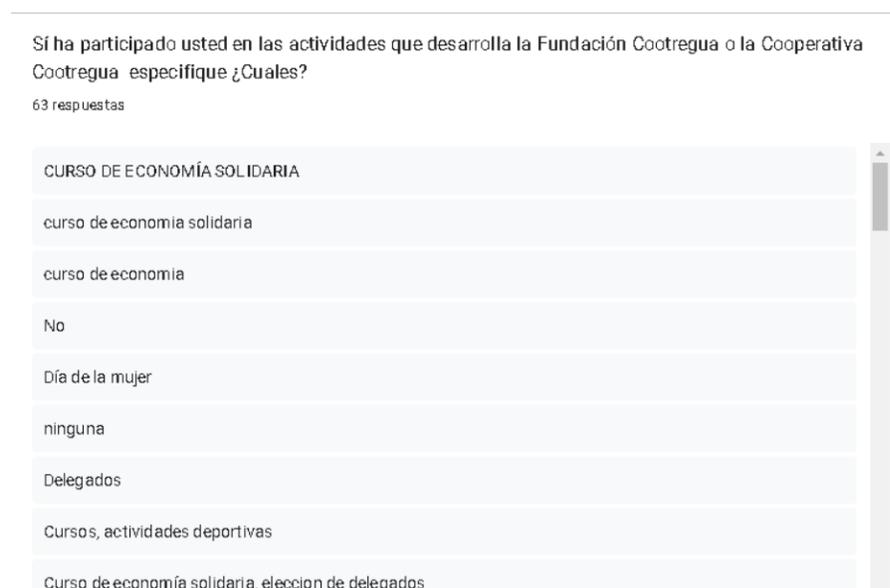
*Nota.* En la primera pregunta se tuvo la intención de conocer el grado de conocimiento sobre la responsabilidad social de la empresa y si conocía el concepto de responsabilidad social, en donde se obtuvo en resultado de 51,3% de las personas encuestadas si conocen el término. Mientras el otro 48,7% no sabe o no tienen el concepto claro sobre lo que es la Responsabilidad Social Empresarial; de este gráfico se puede intuir que el grado de conocimiento que los asociados tienen sobre el concepto de RSE, es debido a que la Cooperativa y su fundación lo tienen plasmado dentro de sus manuales, estatutos y documentos estructura interna, de igual forma, dentro del contenido del curso Básico de Economía Solidara, este concepto es impartido a los asociados.

**Figura 7.** *Pregunta dos encuestas a asociados.*



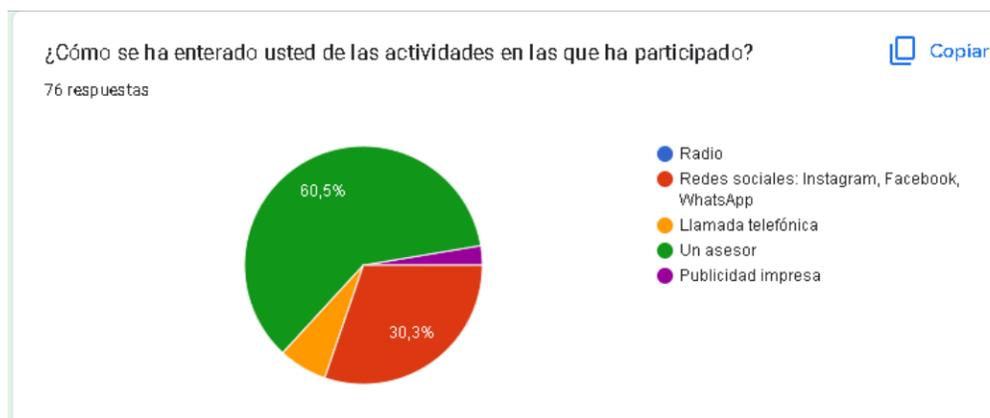
*Nota.* La segunda pregunta del cuestionario tenía como objetivo saber que tanta población participa en las actividades de Responsabilidad social que desarrollan la Cooperativa y su Fundación, lo que arrojó que de la base poblacional encuestada un 81,6% ha participado de las actividades sociales, ambientales, educativas que ejecutan estas organizaciones para atender a su base social. Denotando que esta participación es debido a que la publicidad que se hace de los eventos es efectiva, y además que los asociados están en conexión con la cooperativa y sus canales de comunicación.

**Figura 8.** *Pregunta tres, encuesta asociados.*



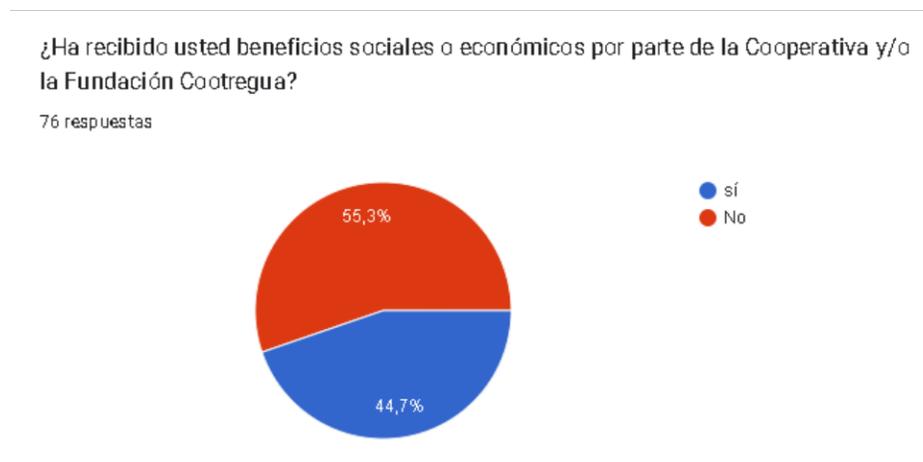
*Nota.* La tercera pregunta tenía como objetivo conocer en qué actividades sociales, los asociados y stakeholders han participado, lo cual permitiría saber que actividades se desarrollan desde la organización, esto arrojó como resultado que los públicos objetivos de la empresa participan más en actividades de integración de aspecto social, el aspecto educativo, mientras que en el componente ambiental no se ve reflejado, por lo que se puede deducir que no se desarrollan acciones ambientales o; este aspecto es manejado con otro tipo de público.

**Figura 9.** *Pregunta cuatro, encuesta a asociada.*



*Nota.* Dentro de la encuesta se preguntó por qué canales de comunicación el asociado y público en general se informaba sobre las actividades que desarrolla la Cooperativa y la Fundación, en la cual como lo muestra la gráfica los canales de comunicación que estas dos organizaciones utilizan para informar a la comunidad es el vos a vos con un asesor, las redes sociales y las llamadas telefónicas. Estas respuestas se dan porque la comunicación es directa con el asociado; por otra parte, los encuestados en su gran mayoría pertenecen al área urbana donde hay más accesibilidad a estos canales.

**Figura 10.** *Pregunta cinco, encuesta asociados.*



*Nota.* Por otra parte, con la pregunta número 5 se le pregunto al asociado sobre si había recibido beneficios sociales o económicos por parte de la cooperativa, a lo que el 55,3% respondió que no ha accedido a ellos frente a un 44; 7% que si los ha utilizado. Con este punto se trató de medir la asequibilidad a los servicios y beneficios sociales a los que el asociado tiene derecho como miembros de la organización. Estos resultados se dan debido a que los beneficios sociales como lo son los fondos (solidaridad y mutual), educación financiera y capacitaciones microempresariales no son publicitados a comparación de los demás servicios y actividades.

**Figura 11.** *Pregunta seis, encuesta asociados.*



*Nota.* En consecuencia, a la anterior pregunta se le preguntó al asociado que especificara cuales eran los beneficios a los que había accedido o hubiese sido beneficiarios; dentro de las respuestas se obtuvieron conceptos que no correspondían con la pregunta, pero en mayoría de los encuestados mencionó que ha accedido al fondo de solidaridad y fondo mutual. Subsidios que da la cooperativa al asociado para suplir calamidades familiares.

**Figura 12.** *pregunta siete, encuesta asociados.*



*Nota.* Al final de la encuesta se dispuso la pregunta con la que se pretendía conocer la satisfacción del asociado y demás participantes en las actividades realizadas para lo cual se realizó mediante la escala de Likert, en la cual se evidenció que el 86,8% está satisfecho con las actividades que se desarrollan y con la prestación de los servicios, frente a un 2,6% que se encuentra insatisfecho, y el 10,5% restante se encuentra en el punto 3, lo cual denota inconformidad e insatisfacción. Este bajo grado de insatisfacción refleja las dificultades y falencias que las entidades han tenido en la prestación de sus servicios, como lo son fallas en el sistema, demoras en atención al asociado y tramites de los servicios de crédito, lo cual se ve reflejado y se puede evidenciar en el canal de PQRSF, como lo muestra la figura 13.

**Figura 13.** *Pqrsf queja asociado cootregua.*



*Nota.* Se refleja un reclamo obtenido por un Pqrsf a través del portal web.

En conclusión, después de aplicar y analizar la encuesta, se puede deducir que la empresa desarrolla acciones sociales que impactan en la comunidad y atiende las necesidades de sus asociados, pues siendo esta una empresa cooperativa enmarada en el sector solidario, en su actuar está impregnado el factor y compromiso social, del mismo modo, según la encuesta los asociados reflejan un alto grado de satisfacción con un porcentaje de 86,8%, lo que implica que se están realizando buenas acciones, pero queda preocupante el porcentaje restante (13,2%) que está inconforme. Lo cual se debe a fallas graduales en la prestación del servicio, como se evidencia en la nota de la figura 12.

### ***3.1.4. Actividad 4. Diseñar una entrevista para conocer qué acciones de RSE desarrolla la Fundación y la Cooperativa Cootregua.***

Para la ejecución de esta actividad se realizó una investigación previa, la cual permitiera

en primera instancia definir el tipo de entrevista y de la misma manera el tipo de pregunta a realizar. Para lo cual, se definió mediante asesoría con el director de la pasantía realizar una entrevista semiestructurada. Para la entrevista se diseñaron un total de 13 preguntas.

**Tabla 6.**

*Preguntas entrevista semiestructurada.*

<b>Entrevista semiestructurada</b>
<p>Con el objetivo de conocer las acciones de RSE que desarrolla la cooperativa Cootregua, se realiza la siguiente entrevista a José Yesid Gutiérrez Molina, director de la Fundación Cootregua. Organización contratada por la Cooperativa para ejecutar su componente social.</p>
1. ¿Cuál es el objeto social de la Fundación Cootregua?
2. ¿qué vínculos tiene la Fundación con la Cooperativa?
3. ¿Qué acciones realiza la Fundación?
4. ¿Cuál es el público objetivo al que le apunta al realizar sus actividades?
5. ¿Cuál es su público de interés?
6. ¿Las acciones que desarrolla la fundación están enmarcados en los ODS (¿Objetivos de desarrollo sostenible?)
7. ¿Conoce usted sobre la RSE? ¿Qué es la RSE?
8. ¿De qué forma plasmaron la RSE, ¿qué tuvieron en cuenta?
9. ¿Cómo la ejecuta?
10. ¿Qué parámetros tienen en cuenta a la hora de aplicar la RSE?
11. Teniendo en cuenta las actividades de la cooperativa ¿qué acciones se desarrollan para mitigar el impacto que genera?

---

12. ¿Las acciones que se desarrollan están enmarcadas en los objetivos, misión, visión y las políticas institucionales?

---

13. ¿Qué impacto generan las acciones desarrolladas?

---

*Nota.* Preguntas elaboradas por el autor del proyecto.

### ***3.1.5. Actividad 5. Aplicar la entrevista a los directivos de la fundación y la cooperativa.***

Para llevar a cabo esta actividad se realizó una reunión con el director encargado de la Fundación Cootregua José Yesid Gutiérrez Molina, al cual previamente se le socializaron las preguntas seleccionadas. La entrevista se realizó en metodología ping-pong, metodología que permitió recoger de manera directa y precisa la información, del mismo modo al ser la entrevista semiestructurada, permitió tener cierta libertad y poderle realizar al entrevistado contra preguntas que nos permitieran recolectar más información. La entrevista se ejecutó en las instalaciones de la organización la cual fue grabada audio y video, y tuvo una duración de 15 minutos, ver la entrevista como lo muestra la figura 14.

**Figura 14.** Pantallazo entrevista en video, director encargado de fundación.



*Nota.* Capture de entrevista en video, participantes autor del proyecto y director de la Fundación Cootregua.

### **3.1.6 Actividad 6. Analizar la información recolectada.**

Para realizar este análisis, no solo se tuvo en cuenta la transcripción de la entrevista sino también; información que se recolectó mediante observación directa, revisión y análisis de otra documentación complementaria existente como el Pesem (Plan Estratégico Social Empresarial) que fue suministrada por la Fundación. **(Ver apéndice B)**

#### **3.1.6.1 Análisis de la entrevista**

Para realizar el análisis se transcribió la entrevista. De la cual se deduce lo siguiente:

Como se denota en la entrevista la cooperativa Cootregua de la mano de su Fundación, realizan acciones de Responsabilidad Social Empresarial, cumpliendo con su compromiso social,

desarrolla acciones de mejoramiento de la calidad de vida de los asociados como lo menciona, el entrevistado José Yesid Gutiérrez Molina, director encargado de la Fundación Cootregua “Hemos estado en comunidades donde a lo largo de todos estos años. La Fundación como un aliado de la cooperativa siempre ha generado desarrollo social”.

Del mismo modo, se evidencia que ambas organizaciones, tienen una planeación estratégica, la cual está estructurada y alineada con aspectos internos como: objetivos institucionales y misión; además, se ajusta con aspectos externos como los ODS (objetivos de Desarrollo Sostenible), pues como menciona el entrevistado, parte de la actividad se enmarca en los objetivos: 1) Fin de la pobreza, 4) Educación de calidad, 5) Igualdad de género, 8) Trabajo

decente y crecimiento económico, 10) Reducción de las desigualdades, 13) Acción por el clima,

5) Vida de ecosistemas terrestres, 17) Alianzas para lograr los Objetivos. Así mismo las

estrategias desarrolladas se alinean con los principios y valores cooperativos que dicta la ACI (Alianza Cooperativa Internacional).

En el mismo sentido, según el entrevistado estas instituciones desarrollan su actividad y objeto social con la intención de generar el menor daño posible al entorno en el que desarrollan su actividad, para lo cual, realizan acciones que mitigan este impacto y los cuales los tienen dividido en 5 aspectos principales los cuales son: medio ambiente, promoción de la cultura solidaria, desarrollo comunitario, Comercial y promoción del deporte. Ejes que ejecuta a través de propuesta y proyectos propios y con alianzas con entidades públicas como lo son las alcaldías, las Gobernaciones, el IFEG (Instituto de Fomento del Desarrollo del Guaviare), CDA (Corporación para el Desarrollo Sostenible de Norte y Oriente Amazónico), UNAD (Universidad

Nacional Abierta y a Distancia) y Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Y Privadas como: Asoguaviare, Coobosques, Pipe Q-ida, Universidad San Tomás sede Villavicencio, Universidad UNIMINUTO.

Así mismo, estas dos entidades desde su creación han trabajado por resolver problemáticas sociales, como la dificultad de acceder a servicios financieros, por lo cual desarrollan actividades de inclusión y educación financiera, permitiendo que como lo manifiesta el entrevistado, y el objetivo de desarrollo sostenible número 10 Reducción de las desigualdades.

En la entrevista también se denota, que las entidades, no ven la RSE como una obligación, sino como parte de su actuar, de su ADN Cooperativo. Por lo cual, y como se ha mencionado anteriormente, han desarrollado un plan estratégico, que condensa las actividades y estrategias a ejecutar.

### ***3.1.6.2 Conclusión.***

Al realizar el Análisis de la entrevista se concluye que: la cooperativa Cootregua desde su actuar ha propendido por realizar acciones sociales, ambientales, educativas y económicas que mitiguen el impacto negativo que genera con la realización de su objeto social, y que están enmarcadas dentro de la RSE que desarrolla su fundación.

Por lo tanto, también se logra entender que han tratado de ser una empresa Socialmente responsable, pues como se explica en el análisis de la entrevista (párrafo 4), las entidades, no ven la RSE como una obligación sino como parte de su actuar, de su objeto social.

De esta entrevista se deduce que Cootregua es una empresa comprometida, no solo con la prestación de sus servicios, sino también, con sus públicos de interés (Stakeholders).

### **3.2 Resultados segundo objetivo específico. Elaborar el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa Cootregua.**

#### ***3.2.1. Actividad 1: Definir los objetivos del plan.***

Después de realizar el análisis de las acciones de RSE en las áreas de: 1. Valores y Principios Éticos, 2. Economía y Finanzas, 3. Calidad de Vida Laboral, 4. Compromiso con la Comunidad, 5. Mercadeo Responsable y 6. Medio Ambiente. Se pudo identificar las falencias y puntos críticos de la RSE de la Cooperativa Cootregua. Permitiendo así redactar los Objetivos precisos que respondieran a las demandas y necesidades de los stakeholders.

**Objetivos. Objetivo general:** Generar espacios de participación social para la promoción de la buena cultura solidaria en la cooperativa Multiactiva Cootregua y sus asociados.

#### **Específicos:**

Contribuir a la concienciación de la comunidad sobre el impacto ambiental, cultivando valores de responsabilidad ambiental.

Crear e Implementar un programa de bienestar social para los asociados y sus familias a través de estrategias de formación, participación, integración y cooperación.

Implementar un programa de formación y capacitación para fortalecimiento, empoderamiento y consolidación de los diferentes grupos de interés de la Cooperativa, logrando el reconocimiento del sector solidario como un modelo de desarrollo económico y social.

### ***3.2.2. Actividad 2. Definir los públicos stakeholders a quienes van dirigidas las acciones de RSE.***

Como hemos visto, el funcionamiento de una empresa acaba repercutiendo en mayor o menor medida en toda la sociedad, en el área de acción en que la empresa ejecuta su razón social y en gran medida en los stakeholders.

Dentro de este proyecto se definen los siguientes grupos de interés hacia los que van dirigidas las acciones de RSE.

Stakeholders internos: Dentro de este grupo tendríamos a los directivos, trabajadores, proveedores y asociados.

Stakeholders externos: en este grupo se encuentran entidades como la administración pública, los competidores, los ecologistas y otros grupos de interés, los medios de comunicación y los bancos.

#### ***3.2.2.1 Mapeo stakeholders***

**Tabla 7.***Mapeo de Stakeholders*

<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
Asociados, colaboradores, Proveedores, Alta Gerencia, delegados, Concejo de Administración, Espín, Azteca, Axess, ATH, ASCOOP, Fogacoop Visionamos, Supersolidaria, Adobe, SENA, Gmail, Asocmicrofinanzas, Data cobro, Colpensiones, Universidades con convenio (UNIMINUTO, Unad, UFPSO, Santo Tomás Villavicencio). Movistar, Claro, Visa, Microsoft, Banco COOPCENTRAL, Equidad seguros, Cámara de comercio de Villavicencio, Funda Equidad, Clic publicidad, TransUnion.	Vicariato, Fondegua, Coodegua, Fondo Nacional del Ahorro, Bancolombia, Banco Agrario, Coopsagua, Facredi, Asoguaviare, Coobosques, Pipe Q-ida, CDA, Alcaldías (Inírida, San José del Guaviare, Barrancominas, El Retorno, Calamar, Miraflores,) Gobernaciones del Guainía y del Guaviare. Ejército, Policía, Armada Nacional, población del Guainía y del Guaviare, emisoras Custodia estéreo, Policía Nacional, Marina estéreo, Marandua.

*Nota.* Se realizó en conjunto con el área de mercadeo.

**3.2.2.2 Dimensiones de los stakeholders****Tabla 8.***Dimensiones de los stakeholders*

<b>Internos</b>		<b>Externos</b>		
<b>Por influencia</b>	<b>Por responsabilidad</b>	<b>Por representación</b>	<b>Por cercanía</b>	<b>Por dependencia</b>
Alta Gerencia,	Colaboradores,	Revisora Fiscal,	Asociados,	Emisoras

delegados, Concejo de administración, Supersolidaria, Ascoop Revisoría fiscal, Coopsagua, Codegua, FNA, Fondegua.	asociados, abogado, banco Agrario, Bancolombia, Asomicrofinanzas, TrasUnión, Gmail, Microsoft, Cámara de comercio de Villavicencio, Adobe, Ascoop, Fogacoop, Gmail, Espin, Azteca, Axess, Movistar, Claro, Banco Coopcentral, Visionamos, Equidad seguros	representa a Ascoop Empresarial, Monseñor, representa al Vicariato, alcaldes de los municipios y gobernadores.	Asoguaviare, Coobosques, CDA, Pipe q-ida, Policía, Ejército, Armada, <b>IFEG</b> , funda equidad,	Custodia estéreo, Policía Nacional, Marina estéreo, Marandua, Asociados, Familiares de asociados, familiares de colaboradores, comunidad en General.
---	--	--	---	---

*Nota.* Nos permite conocer el interés de los stakeholders.

## Tabla 9.

*Matriz relevancia de actores interesados*

<b>Matriz de relevancia de actores interesados</b>		
<b>Autoridad (poder) – activa (influencia)</b>		
<b>Alto</b>	<b>Mantener satisfechos:</b>	<b>Atender estrechamente:</b>
	Asociados, Colaboradores, Ascoop, Supersolidaria, sociedad, Familiares de los colaboradores y de los	Medios de comunicación Emisoras Custodia estéreo, Policía Nacional, Marina estéreo, Marandua,

	asociados.	Revisora Fiscal, representa a Ascoop Empresarial, Monseñor, representa al Vicariato, alcaldes de los municipios y gobernadores.
<b>p</b>		
<b>o</b>		
<b>d</b>	<b>Bajo</b>	<b>Supervisar:</b>
<b>e</b>		<b>Mantener informados:</b>
<b>r</b>		
	Banco Agrario, Bancolombia, Asomicrofinanzas, TrasUnión, Gmail, Microsoft, Cámara de comercio de Villavicencio, Adobe, Ascoop, Fogacoop, Gmail, Espin, Azteca, Axess, Movistar, Claro, Banco Coopcentral, Visionamos, Equidad seguros, Coopsagua, Coodegua, FNA, Fondegua.	Asoguaviare, Coobosques, CDA, Pipe q-ida, Medios de comunicación Emisoras Custodia Estéreo, Policía Nacional, Marina Estéreo, Marandua.
	<b>Negativo</b>	<b>Positivo</b>
	<b>INTERÉS</b>	

*Nota.* Se determina la influencia de los stakeholders.

### **3.2.3. Actividad 3. Definir las actividades del plan de RSE.**

Después de definir los objetivos del plan, y de analizar las acciones de RSE que realiza la Cooperativa Y su Fundación se procedió a definir y estructurar las actividades que permitirán la consecución de los objetivos. Las acciones de RSE fueron definidas en tres grandes ejes que son: Ambiental, Social y educación, cada uno comprende acciones internas y externas, e indicadores

de medición.

Del mismo modo este Plan de Responsabilidad Social Empresarial va reglamentado por el Manual de Ética y Conducta. Este manual hará las veces de carta regente de orden, pues aquí se condensa las políticas del buen comportamiento que debe regir en Cootregua y su Fundación.

**(Ver apéndice C)**

Este manual fue estructurado entre las áreas de Talento Humano, Comunicaciones, dirección de Riesgos y Alta Gerencia mediante asesoría legal por parte del abogado de la Cooperativa.

### ***Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa Cootregua.***

La Responsabilidad Social Empresarial puede entenderse como un conjunto de mecanismos de producción más limpia que aplican las empresas con el fin de reducir su impacto en el medio donde se ubican. Desarrollar actividades productivas, y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, es entendido como una obligación pues existe reglamentación que incita a la empresa a asumir estas responsabilidades.

La RSE según (Flores, 2007) es la promoción de una conducta empresarial que más allá de la generación de beneficios incorpora aspectos sociales y ambientales dentro de la estrategia de negocio, lo que le permite a la empresa obtener beneficios tanto internos como externos.

Este Plan de Responsabilidad Social Empresarial está sustentado en tres ejes principales

que son Ambiental, social y educación. La elección de estos entornos de acción está basada en el análisis previo realizado a las acciones de RSE y demás actuar de la Cooperativa y su Fundación. Teniendo en cuenta que; los ejes, definen el actuar de la entidad frente estos entornos de interés.

Ser socialmente responsable no debe ser entendido como una obligación sino como una oportunidad de trabajar con la comunidad y mejorar la calidad de vida de la sociedad que habita en el radio de acción de la empresa. Además, ser socialmente responsable atribuye beneficios cualitativos como cuantitativos a la organización, como: Rendimiento económico y financiero, Reducción de costos de producción, Aumenta la reputación e imagen de la marca, Atracción de inversiones (capital), y Estimula la innovación y la competitividad hacia el diseño y creación de nuevos productos, servicios y procesos ambientalmente responsables.

En este sentido este plan de responsabilidad social tiene tres ejes centrales que son el componente social, ambiental y educacional.

**Eje social:** Este eje está enfocado en brindar bienestar social a los asociados y a la comunidad en general contribuyendo a su desarrollo integral, por otra parte; permite desarrollar acciones de integración y bienestar; este eje esta alineado con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) tres (3) salud y bienestar, y (17) alianza para la consecución de los objetivos.

**Eje educacional:** El eje de educación está enfocado en capacitar y fortalecer competencias y habilidades en los colaboradores y los asociados, este entorno está alineado con los objetivos de desarrollo sostenible cuatro: Educación de calidad, ocho: trabajo decente y

crecimiento económico, doce: producción y consumo responsable, y diecisiete: Alianza para lograr los objetivos. Del mismo modo este eje se ajusta a la misión de la entidad de impartir educación no formal a sus asociados, pues desde la entidad se entiende que la educación es una herramienta primordial para el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y demás actores comprometidos del entorno.

Del mismo modo, el **Eje Ambiental** tienen como propósito crear cultura y conciencia ambiental y fortalecer las acciones que ya desarrolla la Cooperativa, enlazado con el objetivo de desarrollo sostenible número trece y quince, acción por el clima y vida de los ecosistemas terrestres, además este componente responde al principio cooperativo número once, promoción de la cultura ecológica, para lo cual esta entidad hace alianzas estratégicas con entidades comprometidas con el medio ambiente.

### ***Manual de Ética y Conducta de la cooperativa Cootregua.***

En este manual se condensa la normatividad que los colaboradores de la cooperativa, la fundación Cootregua y otros actores vinculados a Cootregua que deben cumplir para tener un buen comportamiento y no incurrir en las faltas disciplinarias.

Este manual fue modificado y ajustado por el autor del proyecto **(Ver apéndice C)**

*Matriz de RSC Cooperativa Cootregua.*

**Tabla 10**

*Matriz RSC de Cootregua.*

<b>Matriz de RSC Cooperativa Cootregua “Momento Solidario”</b>					
<b>Objetivos</b>					
<b>Objetivo general:</b> Generar espacios de participación social para la promoción de la buena cultura solidaria en la cooperativa Multiactiva Cootregua y sus asociados.					
<b>Específicos:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a la concienciación de la comunidad sobre el impacto ambiental, cultivando valores de responsabilidad ambiental.</li> <li>• Crear e Implementar un programa de bienestar social para los asociados y sus familias a través de estrategias de formación, participación, integración y cooperación.</li> <li>• Implementar un programa de formación y capacitación para el fortalecimiento, empoderamiento y consolidación de los diferentes grupos de interés de la Cooperativa, logrando el reconocimiento del sector solidario como un modelo de desarrollo económico y social.</li> </ul>					
<b>Eje Social</b>					
<b>Entorno</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Descripción del proyecto o actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Oficina de ejecución</b>
<b>Externo</b>	Crear e Implementar un programa de bienestar social para los asociados y sus familias a través de estrategias de formación,	Desarrollar un programa de capacitación sobre temas de artes, oficios y	<b>Talleres de capacitación específica:</b> Desarrollar directamente o mediante terceros eventos de formación específica con asociados, y	Nº de talleres programados. Nº de Participantes a los talleres.	Todas las oficinas

participación, integración y cooperación.	manualidades con asociados y comunidad en general.	comunidad en general en temas relacionados con manualidades, artes y oficio.		
	Generar espacios de participación y cooperación que contribuyan a la integración y bienestar social de los asociados y sus familias.	<b>Organización de actividades sociales:</b> Proponer y realizar actividades sociales, recreativas, culturales y deportivas que permitan la participación e integración de los asociados y sus familias.	Nº de eventos y asistentes al menos a un evento de bienestar social programado por la cooperativa durante el año	Todas las oficinas
	Ofrecer jornadas recreativas y de esparcimiento a asociados y sus familias a través de centros recreativos.	<b>Gestionar y firmar alianzas o convenios</b> con centros recreativos para ofrecer jornadas recreativas a asociados y sus familias que se hayan caracterizado por su participación y compromiso con la cooperativa.	Alianzas o convenios gestionados y activos durante el año	Todas las oficinas
	Contribuir al desarrollo deportivo y buen uso del tiempo libre de niños y jóvenes asociados.	<b>Escuelas de Formación.</b> A través de las escuelas de formación deportiva Cootregua, brindar espacios dinámicos de instrucción y competición a niños asociados e hijos de asociados basados en principios y valores solidarios.	Nº de escuelas deportivas de la cooperativa abiertas y en funcionamiento durante el año.	Todas las oficinas

<b>Entorno Interno</b>	Crear e Implementar un programa de bienestar social para colaboradores y sus familias a través de estrategias de formación, participación, integración y cooperación.		<b>Cootregua Activa:</b> combatir el sedentarismo de los colaboradores en la oficina, incentivándolos hacer deporte, actividad con la que también se busca integrar a los colaboradores y crear espacios de sano esparcimiento.	Nº de actividades * nivel de satisfacción del Colaborador	Todas las oficinas
<b>Eje educacional</b>					
<b>Entorno Externo</b>	Implementar un programa de formación y capacitación para fortalecimiento, empoderamiento y consolidación de los diferentes grupos de interés de la Cooperativa, logrando el reconocimiento del sector solidario como un modelo de desarrollo económico y social.	Formación para la promoción de la Cultura solidaria.	<b>Impartir cursos de economía solidaria:</b> en nivel básico, medio y avanzado.	Nº de participantes graduados/Nº de Participantes inscritos * 100.	Todas las oficinas
			<b>Conformar el Club de Lectores solidarios:</b> Conformación de un club para la promoción del hábito de la lectura en los niños y jóvenes sobre temas del modelo solidario.	Nº de niños que conforman el club de lectores de la cooperativa.	Todas las oficinas
			<b>Creación de una Escuela de Liderazgo juvenil:</b> Mediante la creación de una “Escuela de liderazgo juvenil” fidelizar los jóvenes asociados a la cooperativa e impulsar la vinculación de nuevos jóvenes, promoviendo la formulación de su proyecto de vida a través de la escuela en articulación con instituciones educativas.	Nº de Jóvenes formados/ Nº de Jóvenes Inscritos*100.	Todas las oficinas
			<b>Educación Financiera:</b> crear contenido y capacitaciones en	Nº de asociados capacitados / Nº de	Todas las oficinas

	educación financiera para asociados y público en general, que permita combatir el analfabetismo financiero, lo que permitirá dar competencias y habilidades a los asociados para el manejo de las finanzas personales.	asociados totales en la cooperativa. *100.	
<b>Entorno Interno</b>	<b>Gestionar Diplomado:</b> en Administración de Empresas en Economía Solidaria. Con una institución certificada.	N° de participantes graduados/N° de Participantes inscritos * 100.	Todas las oficinas
	<b>Formación especializada:</b> Gestionar un convenio para la formación especializada de los asociados en Administración de Empresas de Economía Solidaria.	'N° de participantes graduados/ N° de participantes inscritos * 100."	Todas las oficinas
	<b>Talleres de Inducción y capacitación específica:</b> Desarrollar talleres de inducción y capacitación específica para asociados elegidos o nombrados por la administración de la cooperativa, según el cargo y funciones. (asociados, delegados, directivos, comités, órganos de control y funcionarios).	N° de asociados capacitados /N° de asociados convocados * 100.	Todas las oficinas
<b>Eje ambiental</b>			

<b>Entorno Externo</b>	Contribuir a la concientización de la comunidad sobre el impacto ambiental, cultivando valores de responsabilidad ambiental.	Promover la cultura ecológica, el cuidado y la conservación del medio ambiente.	<b>Promover en fechas especiales del calendario ambiental:</b> la realización en cada una de las oficinas jornadas interinstitucionales de tipo ambiental, que incluyan actividades de reforestación, recuperación y limpieza de zonas afectadas entre otras.	Nº de actividades ambientales desarrolladas.	Todas las oficinas
			<b>Charlas ambientales:</b> Durante los cursos de Economía Solidaria dirigido a los asociados de la cooperativa y las jornadas ambientales realizadas durante el año, desarrollar charlas de educación ambiental con el fin de fomentar la cultura ecológica el cuidado del medio ambiente.	Nº de charlas de sensibilización ambiental realizadas.	Todas las oficinas
			<b>Talleres de educación ambiental.</b> Gestionar la realización de talleres de educación ambiental con instituciones educativas y en los espacios de formación que maneja la cooperativa, para fomentar en niños y jóvenes la cultura ecológica y el cuidado del medio ambiente.	Nº de talleres ambientales realizados.	Todas las oficinas
<b>Entorno Interno</b>	Crear políticas ambientales que le permitan Cootregua ser una organización	Promover la responsabilidad ambiental mediante	<b>Capacitaciones ambientales a colaboradores:</b> Capacitar en temas ambientales a los		Todas las oficinas

---

ambientalmente responsable.	políticas de reciclaje, ahorro de energía y agua, el tratamiento adecuado de los desechos generados en la entidad.	colaboradores de la cooperativa para crear una conciencia ambiental
-----------------------------	--	---

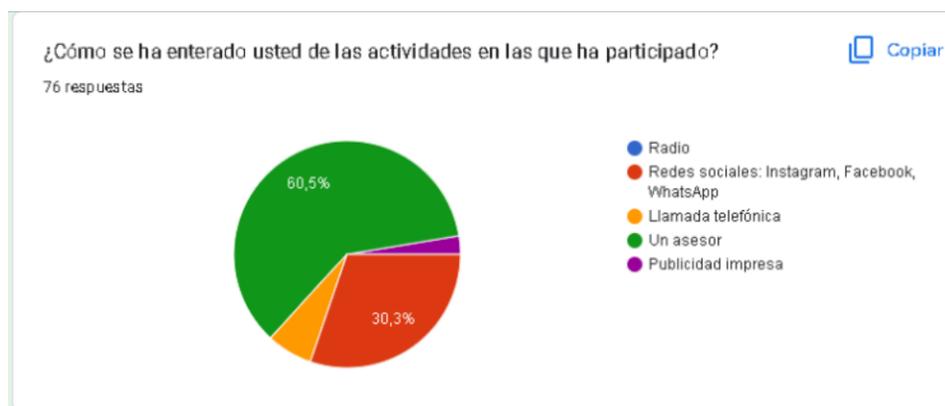
---

*Nota.* Plan de acciones de RSE.

### 3.2.4. *Actividad 4. Definir los canales de comunicación internos y externos que se utilizaran para comunicar las acciones de RSE.*

Mediante observación directa y encuesta realizada a los asociados y a la cooperativa se evidenció que los medios y canales de comunicación que más utilizan los asociados para informarse sobre las actividades que realiza la cooperativa son: la asesoría, las redes sociales y llamadas telefónicas; Y del mismo modo, mediante la observación directa se evidenció que la cooperativa utiliza cuñas radiales, perifoneo, carteleras externas y publicidad impresa como tarjetas, folletos y volantes.

**Figura 15.** *Tabulación encuesta canales de comunicación de la Cooperativa.*



*Nota.* Esta encuesta fue aplicada a 364 asociados, en las 6 agencias de la cooperativa y el punto de información.

Después de realizar el análisis se procedió a definir los canales de comunicación que permitirán comunicar las acciones de RSE de la cooperativa Cootregua. Para lo cual se definen los siguientes:

### 3.2.4.1 Mapeo de canales de comunicación

**Tabla 11.**

*Mapa Canales de comunicación Cootregua.*

<b>Mapa de canales de comunicación Cooperativa Cootregua:</b>	
<b>Canales internos</b>	<b>Canales externos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteleras internas</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• Correo</li> <li>• Google Meet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteleras externas</li> <li>• Televisores</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Correo</li> <li>• Página Web</li> <li>• Teléfonos Celulares</li> <li>• Radio</li> <li>• Buzón PQRSF</li> <li>• Google Meet</li> </ul>

*Nota.* Canales que utiliza la cooperativa Cootregua para informar a sus asociados.

#### **Canales internos:**

**Carteleras internas:** Este espacio de comunicación visual se utilizará para comunicar información de interés para el colaborador como: Resoluciones Internas, información de seguridad y salud en el trabajo, horarios de capacitación y circulares.

**WhatsApp:** Este canal de comunicación se utilizará como medio de comunicación directa con el Colaborador, para remitir información de interés como: Reuniones y capacitaciones e información de interés, como tips, y pautas de seguridad y salud en el trabajo y noticias de interés.

**Correo electrónico:** Este canal de comunicación se utilizará como canal de comunicación formal, para remitir información que facilite el flujo de los procesos de la entidad, es por eso por lo que por este canal se realizaran las solicitudes formales de infamación entre las áreas de trabajo, comunicados, permisos, requerimientos, memorandos, felicitaciones, etc.

**Google Meet:** Este medio se utilizará para las capacitaciones de los colaboradores tanto internas como externas.

#### **Canales externos:**

**Carteleras externas:** Este medio existente en cada una de las oficinas está dispuesto como medio de comunicación directa con el asociado y comunidad en general que no tenga acceso a los canales digitales como las redes sociales y las pagina web, en este medio se publicara información de interés como: tasas de intereses de los productos de crédito y ahorro, resoluciones, circulares, estatutos, manual de ética, líneas de atención al asociado, publicidad, calendario de actividades y eventos.

**Televisores:** Medio de información que se utilizará para publicitar los servicios que presta a cooperativa, y la fundación, del mismo modo servirá para educar al asociado con tips de seguridad financiera y tips de educación financiera.

**Correo:** Este canal se utilizará como medio de comunicación formal con los asociados para la realización de trámites, respuesta de solicitudes, comunicación con otras entidades y

personas que estén interesados en la cooperativa.

**Página Web:** Este canal es la carta de presentación de la empresa ante la sociedad y demás organizaciones, por eso en este canal se incorporará información como: estructura organizacional, estatutos, circulares, resoluciones, reglamentos y portafolio de servicios, además se incluirá publicidad, y sección informativa (Noticias) línea ética, canal de PQRSF, brindando de esta manera una comunicación directa con los públicos interesados con la cooperativa.

**Teléfonos Celulares:** Este medio servirá como canal de comunicación directa con el asociado y organizaciones. Para realizar llamadas informativas y de cobro; además funcionara como línea de comunicación principal en complemento con el correo electrónico.

**Radio:** Este canal se alimentará con cuñas y spots radiales sobre las actividades sociales, el portafolio de servicios y tips de educación financiera.

**Buzón PQRSF:** Este buzón estará ubicado en cada oficina y equipado con papel y un lapicero para que los asociados puedan comunicar sus inquietudes y molestias, las solicitudes aquí remitidas serán atendidas según lo manifiesta el código y manual de PQRSF.

**Redes sociales:** Se eligen en especial el perfil de Instagram, perfil de Facebook y fan page de Facebook, estos canales se utilizarán para publicar las piezas gráficas de invitación y convocatoria a participar en los eventos sociales y de capacitación, piezas graficas de educación financiera y de seguridad financiera; del mismo modo, se publicarán los resultados de la

realización de las actividades, se realizaran campañas de promoción de los servicios que ofrece la entidad y el contenido de promoción de la cultura ambiental.

Estos canales de comunicación están parametrizados por el manual de comunicaciones redactado y aprobado por el comité de comunicaciones y el concejo de administración de la cooperativa. **(Ver Apéndice D)**

### **3.3 Resultados tercer objetivo específico.**

#### **Desarrollar un acompañamiento comunicacional a la ejecución del plan de RSE**

##### ***3.3.1 Actividad 1: Ejecutar las actividades del plan de RSE.***

Después de la crisis social y económica atravesada en el año 2020 y 2021 a razón de la pandemia producida por la COVID – 19, la cooperativa Cootregua detuvo su actuar en la realización de las actividades sociales con sus asociados, por lo cual, cambia el actuar de la sociedad; es por esto que, al perder estos espacios de esparcimiento y volverlos a retomar, implicó cambiar la metodología de implementación, por eso, para la ejecución de las actividades diseñadas para el plan de RSE, se elaboró una matriz y un calendario de acción como lo muestra la tabla 12, y se estableció que serían pruebas piloto, las cuales según los resultados y la participación social, se establecerían permanentemente en el plan o según los resultados se realizarán los ajustes pertinente.

Tabla 12

Matriz y cronograma de actividades de RSE.

<b>Matriz y cronograma de actividades</b>				
<b>Eje social</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Propuesta</b>	<b>Fecha</b>
Crear e Implementar un programa de bienestar social para los asociados y sus familias a través de estrategias de formación, participación, integración y cooperación.	Desarrollar un programa de capacitación sobre temas de artes, oficios y manualidades con asociados y comunidad en general.	Talleres de capacitación específica	Taller en crochet	12 de septiembre
			Taller en decoración navideña a partir de materiales reciclados	29 de noviembre
			Taller en elaboración de accesorios es mostacilla.	25 de septiembre 01 de octubre
			Día del adulto mayor	28 de agosto
	Generar espacios de participación y cooperación que contribuyan a la integración y bienestar social de los asociados y sus familias.	Organización de actividades sociales	Día de la mujer	8 de marzo
			Día de la madre	27 de mayo
			Día del niño	27 de abril
			Festival de las cometas	27 de agosto
			Mes del ahorro	Mes de octubre
Crear e Implementar un programa de bienestar social para colaboradores y sus familias a través de estrategias de formación, participación, integración y cooperación.	Reducir el sedentarismo y contribuir al mejoramiento de la salud de los colaboradores mediante la práctica del deporte.	Cootregua Activa	Tercer sábado	Cada tercer sábado del mes
			Equipos de futbol	Todos los domingos
<b>Eje educación</b>				
Implementar un programa de formación y capacitación para fortalecimiento, empoderamiento	Formación para la promoción de la Cultura solidaria.	Curso de economía solidaria:	Ecosol	La última semana de cada mes
		Educación financiera	Mi ahorrito	29 de julio

y consolidación de los diferentes grupos de interés de la Cooperativa, logrando el reconocimiento del sector solidario como un modelo de desarrollo económico y social.				30 de septiembre 7 de octubre	
Desarrollar un plan de capacitación para fortalecer y actualizar los conocimientos del Talento Humano de la cooperativa Cootregua en temas correspondientes a las áreas de trabajo.	Formación para la prestación de servicios de calidad	Talleres de Inducción y capacitación específica	Introducción a la economía solidaria Plan de capacitación interna	Un sábado al mes Todos los días de 7:00 a 8:00 a.m.	
<b>Eje ambiental</b>					
Contribuir a la concientización de la comunidad sobre el impacto ambiental, cultivando valores de responsabilidad ambiental.	Promover la cultura ecológica, el cuidado y la conservación del medio ambiente.	Promover en fechas especiales del calendario ambiental:	Crear piezas gráficas y contenido audiovisual para redes sociales.	Cada fecha conmemorativa	
			Charlas ambientales	Una cada mes	
			Siembras de arboles	5 de julio 23 de abril	
			Cootregua en acción.	Jornadas ambientales 13 de abril	
			Proyectos ciudadanos de educación ambiental – PROCEDAS.	Realizar una caracterización de aves en el asentamiento de agua Bonita etnia Nukak, en el Municipio de San José del Guaviare	24 de octubre hora 7:00am
				Intercambio de sabidurías ancestrales con niñas desde los 10 años, e implementación de técnicas nativas para	19 de octubre hora: 6:00 am

la elaboración de tintes naturales utilizados en las artesanías de la comunidad Nukak. en el Municipio de San José del Guaviare

Elaboración de un huerto urbano ecológico con base en material reciclado (eco ladrillos) en el barrio Providencia del municipio de San José del Guaviare.

Embellecimiento del parque Divino niño con base en material reciclable (llantas y botellas pet)

Realizar adecuación de cunetas (3 calles), para

2 de octubre

14 de octubre  
hora: 5:00pm

18 de octubre  
hora 9:00 am

a. ~~Busi Lige de aguas~~  
lluvias y limpieza de esta zona ubicadas en el Barrio San Jorge II, en el Municipio de San José del Guaviare

Fortalecimiento y transmisión de saberes medicina tradicional emia Jiw resguardo la Maná municipio San José del Guaviare.

12 de octubre  
9:00am

			Fomentar dentro de la zona verde del barrio Prados de San Sebastián un corredor de avistamiento de aves como estrategia didáctica en la conservación de las especies y protección de la fauna silvestre.	18 de octubre hora 3:00 pm
			Talleres de educación ambiental	Una vez al mes
Crear políticas ambientales que le permitan Cootregua ser una organización ambientalmente responsable.	Promover la responsabilidad ambiental mediante políticas de reciclaje, ahorro de energía y agua, el tratamiento adecuado de los desechos generados en la entidad.	Capacitaciones ambientales a colaboradores:	Charlas sobre manejo de residuos sólidos. Comité ambiental	17 de mayo

En las propuestas estructuradas se condensó con detalle las actividades, presupuesto, publico objetivo y responsables de ejecutar las actividades. Las propuestas fueron elaboradas por el equipo de trabajo de la fundación Cootregua y socializada ante el Comité de Alta Gerencia de la Cooperativa para su aprobación. **(Ver apéndice E)**

Con la implementación de las propuestas se consiguió estructurar 31 actividades base que alimentan el Plan de RSE, las cuales construyen la memoria de acciones que permitirá implementarlas posteriormente.

Dentro de las actividades piloto se ejecutaron propuestas en cada uno de los ejes: ambiental, social y educación.

**Eje social:** Para dar cumplimiento al objetivo principal de este eje se estructuraron 12 propuestas piloto enmarcadas en los hilos de acción de Talleres de capacitación específica y Organización de actividades sociales que fueron las siguientes:

**Talleres de capacitación específica:**

**Taller en croché:** Con el objetivo de reforzar las habilidades motrices y cultivar habilidades en los asociados de la cooperativa se realizó en articulación con el SENA regional Guainía el taller en tejido crochet, para la realización de este curso se realizó convocatoria abierta en las redes sociales de la Cooperativa y de la Fundación, además se realizó la convocatoria mediante llamadas telefónicas e invitación directa voz a voz en asesoría. Al taller

asistieron un total de 20 personas asociadas y no asociadas a la Cooperativa. El taller fue realizado el 12 al 16 de septiembre en las instalaciones de la Fundación Cootregua, e impartido por la Instructora Marcela Fuentes, en el taller se elaboraron bolsos y sombreros, como lo muestra la figura 16.

**Figura 16.** Foto participantes curso en crochet.



*Nota.* Instalaciones fundación Cootregua Inírida-Guainía.

**Taller en decoración navideña a partir de materiales reciclados:** Siguiendo con el objetivo de reforzar las habilidades y dotar de herramientas a los asociados y comunidad en general se realizó convenio con el SENA regional Guaviare para impartir los cursos para lo cual se definió impartir el taller complementario en decoración navideña a partir de materiales reciclados. La convocatoria se realizó mediante redes sociales donde se habilitó un formulario de inscripción en Google formularios. El taller fue impartido por la Instructora Ingrid Fontecha y tuvo una duración de 40 horas y se realizó en las instalaciones del SENA, al taller asistieron un total de 25 asociados a la Cooperativa ver en la figura 17. En el curso la instructora enseñó a los participantes a realizar arbolitos de navidad a partir de revistas, estrellas, guirnaldas con la

técnica de origami. También, se realizó pesebre y ángeles a partir de botellas recicladas y revistas. **(Ver apéndice F)**

**Figura 17.** Evidencia, curso manualidades navideñas.



*Nota.* Asociados participantes del curso.

**Taller en elaboración de accesorios es mostacilla.** Para desarrollar este curso se realizó solicitud a SENA regional Guainía para que a través de su Talento Humano capacitado impartir el curso de elaboración de accesorios en mostacilla. La convocatoria se realizó a través de redes sociales y voz a voz en asesoría, al taller se inscribieron 30 asociados a la cooperativa agencia Inírida, la jornada educativa se realizó en las instalaciones de la fundación Cootregua del 11 de septiembre al 11 de octubre en el horario de 3:00 a 6:00 de la tarde, el taller fue impartido por el instructor Umar Pizarro como lo muestra la figura 18, quien enseñó a los asistentes a elaborar diversos accesorios como aretes, llaveros, manillas etc.

**Figura 18** Taller de mostacilla, Fundación Cootregua.



*Nota.* Asociados participantes desarrollando el curso.

### **Organización de actividades sociales:**

**Propuesta del día del adulto mayor:** Esta actividad se realizó con intención de resaltar el valor de las personas de la tercera edad en la sociedad, pues en el confinamiento a razón de la pandemia, fue la población más afectada, pues sus libertades fueron limitadas, por otra parte, la base social de la cooperativa está integrada en un 20% por población que superan los 60 años. La actividad se realizó el día 4 de septiembre en las instalaciones de la CDR en san José del Guaviare como lo muestra la figura 19, se atendió un total de 60 adultos mayores y se realizó una actividad lúdico-recreativa, por otra parte, se conmemoró la fecha con piezas gráficas publicadas en las redes sociales de la cooperativa, además se creó contenido digital para redes que contenía tips del trato y cuidado que se debe tener con las personas de la tercera edad. Para realizar esta actividad se realizó una convocatoria por redes sociales, cuña radial, invitación en asesoría e invitación mediante llamadas telefónicas.

**Figura 19** *Actividad adulto mayor.*



*Nota.* Adultos mayores armando rompe cabezas.

**Día de la Mujer:** Para el desarrollo de esta propuesta, en primera instancia se revisó la base social de la cooperativa para saber con exactitud cuantas mujeres estaban asociadas donde se encontró que 5.415 asociados son mujeres como lo muestra la figura 20, esta base de datos se discrimino por oficinas, esto permitió evaluar y estimar el costo aproximado de la actividad. Definido el presupuesto se pasó a estructurar la actividad para lo cual se idealizó la entrega de chocolatinas y tarjetas de felicitación a las mujeres que utilizaron los servicios de la Cooperativa y Fundación, para llevarla desde el área de comunicaciones se diseñó una tarjeta con un mensaje acorde a la ocasión, además, en conjunto con la postal se entregó una barra de chocolate, de igual manera para las oficinas fueron decoradas con bombas y una cartelera. En este evento que tiene como objetivo de festejar la ardua labor de la mujer. Ya que por la ley de habeas data que protege las bases de datos, solo se anexa evidencia de este dato.

**Figura 20** *Estadísticas mujeres, Base social.*

67	5	Barranco minas	0
Reporte (5) +			
Listo Se encontraron 5415 de 11207 registros  Accesibilidad: No disponible			

*Nota.* Total, de mujeres asociadas a la cooperativa, por la ley de protección de datos no se muestra la basa de datos.

**Día del niño:** Inicialmente, se realizó una reunión con los directivos de la fundación cootregua para definir y estructurar la actividad, en la reunión se definió un presupuesto de 4,000,000 millones y se estableció que las actividades a realizar sería una competencia de relevos y una tarde de película y se estableció que todas las Agencias de la cooperativa deberían realizar la actividad, del mismo modo, se realizó reunión con los directores de para coordinar la logística. para la realización de la actividad se realizaron alianzas estratégicas con la marina, el ejército, la policía, y convenios comerciales los cuales apoyaron en la logística y con la premiación.

Del mismo modo la convocatoria se realizó mediante las redes sociales, llamadas, voz a voz en asesoría. En la ejecución de la actividad se atendieron un total de 730 niños asociados y no asociados a la cooperativa.

**Figura 21.** *Celebración día del niño.*



*Nota.* Niños asociados a la cooperativa y escuela de futbol cootregua.

**Día de la madre:** Con la misión de crear espacios de participación y bienestar a los asociados, la fundación elaboró la propuesta para celebrar el día de la madre a las asociadas a la entidad, para lo cual se realizó lo siguiente: en principio se depuró la base social para establecer el número de madres asociadas, con lo que se encontró que de los 10.790 asociados para la fecha 3530 son madres. Del mismo modo se optó por realizar la invitación por redes sociales y en las oficinas por medio de la voz a voz en asesoría, en complementario a esta acción se le entregó al asociado una tarjeta de invitación.

Para la realización del evento se realizó convenio con las Pymes asociadas la cooperativa, las cuales apoyaron con los detalles que se entregaron en el evento, la celebración se llevó a cabo el día 27 de mayo de 3:00 a 6:00 de la tarde, en los auditorios de la cooperativa, en el evento contó con serenata, refrigerio, coctel por el brindis, y se entregó a cada madre una rosa con una tarjeta. En la actividad se atendió un total de 486 madres asociadas. **(Ver apéndice G)**

**Festival de las cometas:** Con el objetivo de crear espacios de sano esparcimiento para las familias asociadas se idealizó crear el festival de la cometa; para lo cual se creó la siguiente propuesta. Se estableció que el evento sería un evento verde y ecológico para lo cual se definió que las cometas a elevar deberían ser construidas por los asociados con materiales reciclables en el encuentro se realizó el 27 de agosto en los diferentes municipios en donde tiene presencia la cooperativa. Para la ejecución de este se realizaron acuerdos de voluntades y alianzas estratégicas con las alcaldías para desarrollar en conjunto la actividad.

- Dentro de la realización del evento se premió:
- Cometa más pequeña.

- Cometa más grande.
- Cometa institucional.
- Cometa que más eleve.

Con la realización de este evento se atendió un promedio de 500 personas asociadas y no asociadas a la cooperativa, para la invitación al mismo se realizó mediante pizas gráficas en las redes sociales y voz a vos en asesoría. **(Ver apéndice H)**

**Mes del ahorro:** Con el fin de promover el ahorro y la educación financiera en los asociados y comunidad en general, se idealizó festejar el mes del ahorro, dado a que el 31 de octubre es declarado el día del ahorro, para esto se realizó lo siguiente:

En reunión con la alta gerencia se definió que el público objetivo con que se trabajaría sería los niños, por eso se idealizó el concurso ¿Por qué ahorras? en que los menores debían contar en menos de un minuto el ¿por qué ellos ahorran?, los videos se publicaron en la red social se Facebook de la Fundación Cootregua. Los tres videos con mayor número de reacciones se seleccionaron como ganadores.

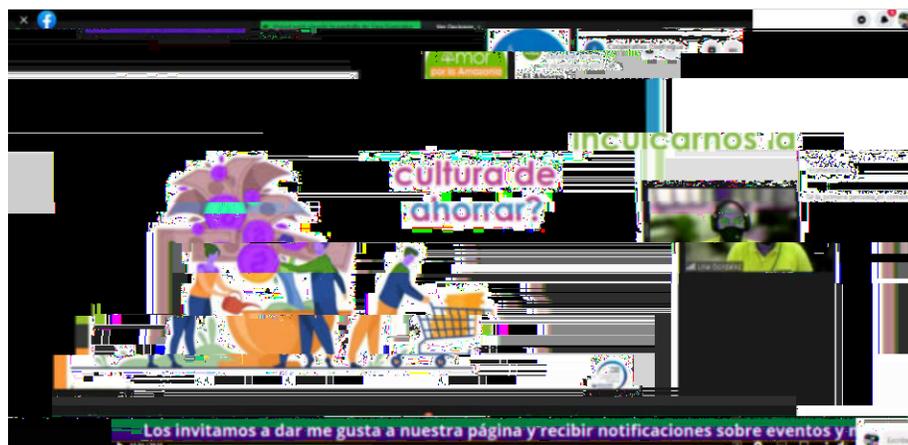
Del mismo modo, se elaboró material gráfico para redes sociales con tips de educación financiera y de seguridad financiera.

Para la socialización del concurso se realizó dos piezas publicitarias donde se plasmó la intención del concurso y los términos y condiciones, del mismo modo de realizó un video publicitario, este material se divulgo en las redes sociales de la fundación y la cooperativa.

Durante el mes se recibieron 18 videos, los cuales se publicaron en las redes sociales y se realizaron 14 piezas gráficas de educación financiera.

Del mismo modo se realizaron dos conversatorios donde el tema principal era el ahorro, el primero se realizó el 6 de octubre denominado “El ahorro, el camino hacia la riqueza”, el espacio fue conducido por Lina Daniela González directora del Departamento de Comunicaciones y contó con invitados a los asesores y directores de las agencias de la cooperativa. El espacio educativo se realizó a las 5:00 de la tarde mediante de un Facebook live en la página de Facebook de la cooperativa cootregua. La transmisión contó con la participación de 60 personas, como lo muestra la figura 22.

**Figura 22.** Pantallazo de Facebook, En vivo del ahorro.



*Nota.* Conversatorio mes del ahorro.

El segundo conversatorio denominado “la economía solidaria, el papel de la economía solidaria (finanzas personales, el ahorro cooperativo y la educación financiera) y cómo

incrementar el ingreso disponible, para combatir la pobreza”. Ponencia del invitado especial economista y Magíster en desarrollo rural Darío Castillo Sandoval. El espacio fue conducido por Lina Daniela González directora del departamento de comunicaciones y transmitido a través de un Facebook live, el en vivo se realizó el día 03 de noviembre a las 5:00 de la tarde y conto con la interacción de al menos 50 personas, como lo muestra la figura 23.

**Figura 23.** Pantallazo en vivo en Facebook.



*Nota.* Conversatorio mes del ahorro.

Del mismo modo se realizó un Facebook live denominado sorteo del ahorro ¡Ahorrar más! el día 29 de octubre a las 5:00 de la tarde, donde se dio a conocer los ganadores del concurso infantil ¿Por qué ahorras? y del concurso general ¡Ahorrar más! El espacio fue conducido por José David Vega y Yerli Duarte, y conto con la participación de María Isbelia Gutiérrez, Gerente de la Cooperativa Cootregua como invitada especial. La transmisión fue vista por aproximadamente 89 personas, como lo muestra la figura 24.

**Figura 24.** Pantallazo en vivo Facebook, sorteo ahorro.



*Nota.* Sorteo mes del ahorro.

Bajo el objetivo de Crear e Implementar un programa de bienestar social para colaboradores y sus familias a través de estrategias de formación, participación, integración y cooperación, se estableció una estrategia para reducir el sedentarismo y contribuir al mejoramiento de la salud de los colaboradores en la cual se estructuraron tres propuestas.

**Tercer sábado:** Con el fin de crear espacios de sano esparcimiento e integración de los colaboradores, se estableció mediante consenso con los colaboradores realizar salidas hacia diferentes lugares de los municipios. A dichas salidas los colaboradores podían ir con los familiares. De este modo, se realizaron tres salidas, en estos encuentros se realizaron juegos y actividades recreativas tales como, jugar futbol, montar bicicleta y jugar volibol. Las salidas se realizaron los días 26 de febrero, 26 de marzo y 24 de septiembre, como lo muestra la figura 25.

**Figura 25** Evidencia actividad física colaboradores.

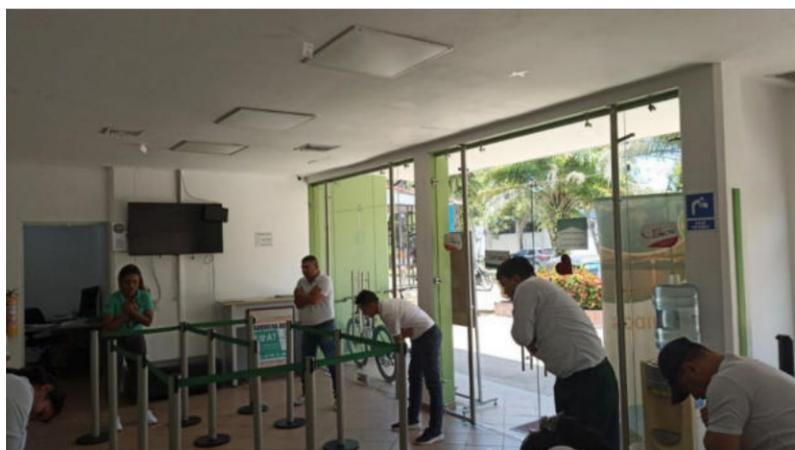


*Nota.* Cootregua activa, actividad jugando fútbol.

**Pausas activas:** con el objetivo de reducir el estrés, la ansiedad, prevenir afectaciones a la salud causadas por estar en la misma posición en largos periodo de tiempos, se acordó conjunto al área de seguridad y salud en el trabajo incluir en la jornada de trabajo breves periodos de descanso para realizar ejercidos de estiramiento. Para lo cual se realizó una herramienta guía con ejercidos que se pueden realizar en el espacio de trabajo, del mismo modo se estableció realizar las pausas activas con el equipo de trabajo para fortalecer el compañerismo, amenizar el ambiente laboral y liberar tenciones. **(Ver apéndice I)**

Del mismo modo se estableció que esta actividad se debería hacer 2 veces al día por lo mínimo, una en la mañana y otra en la tarde. como lo muestra la figura 26.

**Figura 26** Evidencia Pausas activas colaboradores.



*Nota.* Colaboradores de la agencia de Inírida.

**Eje educación:** Con el objetivo de Implementar un programa de formación y capacitación para fortalecimiento, empoderamiento y consolidación de los diferentes grupos de interés de la Cooperativa, logrando el reconocimiento del sector solidario como un modelo de desarrollo económico y social. Para esto se establecieron dos estrategias: la primera Formación para la promoción de la cultura solidaria la cual está integrada por una propuesta:

**Curso de Economía solidaria (ECOSOL):** Este curso está diseñado para inducir a los nuevos asociados hacia los conocimientos del modelo solidario, con lo que se busca que cada asociado se apropie del modelo; Por lo cual, se imparte una vez al mes. Durante el desarrollo de este proyecto se realizaron 13 cursos, 3 de manera presencial como lo muestra la figura 28 y 10 en modalidad virtual, este último se realiza a través de la plataforma de videoconferencia Google Meet como lo muestra la figura 27. Capacitando un total de 225 personas.

Para la realización de cada curso se realizó convocatoria a los nuevos asociados a través

de asesoría y mediante llamadas telefónicas, de igual manera se realizó piezas gráficas, este material gráfico se publicó en las redes sociales de la fundación Cootregua.

**Figura 27.** *Curso Ecosol modalidad virtual.*



*Nota.* Realizado del 23 al 27 de mayo de 6:00 - 8:00 p.m.

**Figura 28.** *Curso Ecosol modalidad presencial.*



*Nota.* Agencia San Jose del Guaviare, realizado del del 20 al 24 de junio de 5:00 – a 7:00 p.m.

**Educación financiera:** esta propuesta nace para reducir el analfabetismo financiero y brindar a los asociados concejos y conocimientos útiles para el uso diario de

su vida, con esto puedan manejar de mejor manera sus finanzas personales. Por eso se crea la estrategia “mi ahorrito”, direccionada a educar financieramente a niños y jóvenes y comunidad en general mediante capacitación financiera. Para lo cual se realizó lo siguiente:

Capacitación financiera en colegios, se solicitó mediante oficios a las instituciones educativas del municipio de San José del Guaviare el espacio para brindar estas capacitaciones a los estudiantes. De la misma manera se recibió respuesta del Colegio Santander, colegio Manuela Beltrán y la Concentración de Desarrollo Rural (CDR). Posteriormente se procedió a realizar las charlas de educación financiera en la que se trataron temas como: presupuesto, ¿qué es el dinero?, ahorro, Créditos, como manejar el dinero, gastos, como realizar un plan de gasto y un plan de presupuesto. Del mismo modo se habló sobre metas e interés, devaluación y rentabilidad. Durante las charlas impartidas los días 29 de julio colegio Santander, 30 de septiembre colegio Manuel Beltrán y 7 de octubre CDR se realizaron entregaron detalles a los participantes y se capacitaron un total de 150 jóvenes. **(Ver apéndice J)**

Adicionalmente a esta propuesta se le creo un logo para genera recordación y apoyar el mensaje que se pretende exteriorizar, como lo muestra la figura 29.

**Figura 29** Logo campaña mi ahorrito.



*Nota.* Logo creado para la estrategia mi ahorrito.

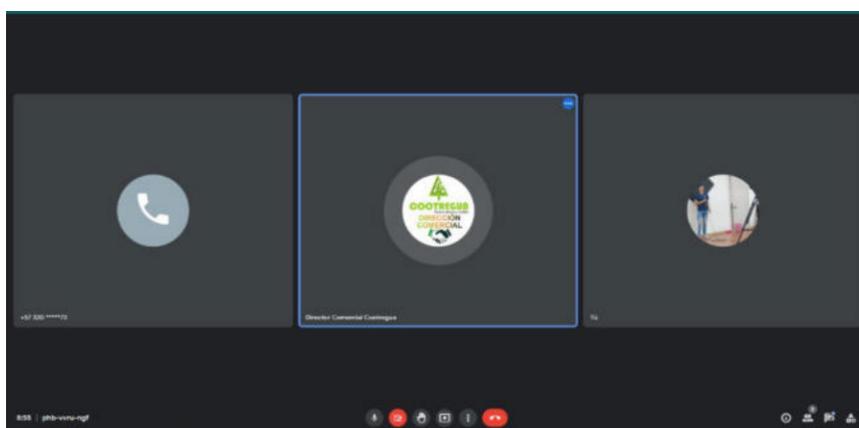
El logo está compuesto por la palabra “Mi Ahorrito” que representa el trasfondo y la intención de la educación financiera, entre más educado financieramente esta la persona más puede ahorrar y hacer rendir las finanzas, a esta palabra lo acompaña una alcancía en forma de cerdo feliz, este entra a representar la tranquilidad que genera estar estable financieramente. De la misma manera, la palabra ahorro en diminutivo, representa los actos pequeños, por pequeño que sea cuenta, del mismo modo, esta palabra es más contagiosa y de más fácil recordación.

Esta idea la completa el slogan “que tus ahorros crezcan contigo” ya que esta estrategia está pensada para niños y jóvenes, los invita a ahorrar desde temprana edad. En complemento los colores naranja y verde evocan tranquilidad, misma que se genera al tener estabilidad financiera.

En el mismo hilo de acción, pero enfocado a nivel interno, se propuso Desarrollar un plan de capacitación para fortalecer y actualizar los conocimientos del talento humano de la cooperativa Cootregua en temas correspondientes a las áreas de trabajo, para de esta manera mejorar la prestación de los servicios y la atención al asociado, para esto se propuso estructurar talleres de capacitación específica, para dar cumplimiento a esta actividad se realizó lo siguiente:

Se efectuó reunión con la Alta Gerencia como lo muestra la figura 30, el área de Talento Humano y el área de Mercadeo para evidenciar las necesidades del talento humano, de lo cual se concluyó realizar una reinducción en la asesoría e información que se le brinda al asociado, para de esta manera generalizar los conocimientos. Para llevar a cabo estos talleres se elaboró dos planes de capacitación:

**Figura 30.** Reunión con alta gerencia.



*Nota.* Planeación de las capacitaciones.

**Plan de capacitación interna:** Después de identificar las necesidades se procedió a definir los temas de capacitación y el horario de este, para lo cual se estableció que el mejor horario que se ajustaba para estas capacitaciones era de lunes a viernes de 7:00 a 8:00 a.m. estableciendo los días de la semana, así como lo muestra la tabla 13.

**Tabla 13**

*Cronograma capacitaciones.*

---

**CAPACITACIONES INTERNAS 7:00 – 8:00 A.M.**

---

<b>Día</b>	<b>Tema</b>	<b>Capacitador</b>
<b>Lunes</b>	Planeación	Área Administrativa
<b>Martes</b>	Capacitación	Toda la cooperativa
<b>Miércoles</b>	Capacitación	Toda la cooperativa
<b>Jueves</b>	Capacitación	Toda la cooperativa
<b>Viernes</b>	Evaluación	Toda la cooperativa
<b>Sábado</b>	Capacitación específica 1 vez al mes	Externo

*Nota.* Horarios de capacitación, que más favorecen a la cooperativa.

Del mismo modo, se estableció la metodología y el cronograma de capacitación y los responsables por cada tema quedando de la siguiente manera como se muestra en la figura 31.

**Figura 31.** *Plan de capacitaciones internas.*

<b>Cronograma</b>				
<b>Metodología:</b>				
	<b>1</b>	Las capacitaciones y actualización del portafolio de servicios se realizarán los martes, miércoles, jueves (eventualmente) y un sólo sábado 23 de abril.		
	<b>2</b>	Cada tema o proceso fundamental del portafolio de servicios está asignado a cada Agencia, Departamento o a la Fundación.		
	<b>3</b>	Cada agencia o departamento elegirá su expositor y sus colaboradores.		
	<b>4</b>	Cada expositor debe conseguir el material apropiado y vigente para desarrollar el tema asignado con enfoque comercial.		
	<b>5</b>	Cada departamento o área reforzará los temas tratados por los expositores.		
	<b>6</b>	Cada expositor elegido elaborará las presentaciones y cuestionarios que serán revisados con antelación antes del día de la presentación.		
	<b>7</b>	Cada expositor depositará las presentaciones, cuestionarios y demás documentos en una carpeta virtual asignada en Google Drive para consulta de todos.		
	<b>8</b>	El tiempo asignado diario asignado será máximo 45 minutos.		
	<b>9</b>	En caso de no desarrollar los temas se continuará al siguiente día.		
	<b>10</b>	Después de cada exposición y de acuerdo con la programación se realizará un cuestionario para medir el aprendizaje.		
	<b>11</b>	Posteriormente se responderá las preguntas o dudas del cuestionario para reforzar y corregir las deficiencias.		
	<b>12</b>	Este cronograma de capacitación estará para la consulta permanente en el Drive.		
	<b>13</b>	El plan de capacitación del portafolio de servicios se iniciaría el martes 1° de marzo y terminaría tentativamente el jueves 28 de abril de 2022.		
<b>Ítem</b>		<b>Temas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Agencia/Dpto./Fundación</b>
<b>I</b>		Proceso de vinculación asociados PN y PJ		
	1	Aportes sociales	3/1/2022	Barrancominas
	2	Registro de la información en el sistema.	3/1/2022	Barrancominas

		(Base de datos)		
	3	Cuestionario y corrección	3/1/2022	Barrancominas
	4	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	3/1/2022	Barrancominas
<b>II</b>		Captaciones - (Ahorros e Inversión).		
	1	Políticas de captaciones	3/2/2022	Barrancominas
	2	Información preliminar al asociado.	3/2/2022	Barrancominas
	3	Ahorro a la vista - Tarjeta Débito	3/2/2022	Barrancominas
	4	Ahorro contractual	3/3/2022	Inírida
	5	Ahorro permanente	3/3/2022	Inírida
	6	CDAT	3/3/2022	Inírida
	7	Cuentas exentas, GMF y SARLAFT.	3/8/2022	San José
	8	Diligenciamiento de los formatos de las captaciones.	3/8/2022	San José
	9	Tarjeta Débito - uso-utilización.	3/8/2022	San José
	10	Cuestionario y corrección	3/9/2022	Barrancominas
	11	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	3/9/2022	Barrancominas
<b>III</b>		Colocaciones - (Créditos)		
	1	Políticas de créditos	3/10/2022	Calamar
	2	Riesgo de crédito	3/10/2022	Calamar
	3	Recursos, beneficiarios, actividades financiables.	3/10/2022	Calamar
	4	Criterios mínimos para el otorgamiento del crédito	3/15/2022	Retorno
	5	Cuantías máxima y Atribuciones de crédito.	3/15/2022	Retorno
	6	Tipos de garantías (Documentos y obligaciones)	3/15/2022	Retorno
	7	Información preliminar al asociado.	3/16/2022	Miraflores

	8	Modalidades y diferencias entre Consumo, Comercial y microcrédito.	3/16/2022	Miraflores
	9	1er. Cuestionario y corrección - Numerales: 1 al 8	3/16/2022	Miraflores
	10	Modalidad de consumo y sus líneas de crédito:		
		Libre destinación.	3/17/2022	Inírida
		Solidaridad e imprevistos.	3/17/2022	Inírida
		Educativo.	3/17/2022	Inírida
		Social para inmueble.	3/23/2022	San José
		Cupo Tarjeta.	3/23/2022	San José
		Adquisición bienes inmuebles.	3/24/2022	Calamar
		Adquisición de vehículos	3/24/2022	Calamar
	11	2°. Cuestionario y corrección - Numerales: 10	3/24/2022	Calamar
	12	Modalidad Microcrédito y sus líneas de crédito:		
		Micro propio	3/29/2022	Inírida
		Micro externo	3/29/2022	Inírida
		Convenio 287 Alcaldía Inírida	3/29/2022	Inírida
		Convenio 492 Gobernación Guainía	3/29/2022	Barrancominas
	13	Modalidad Comercial y sus líneas de crédito:		
		Multipropósito	3/30/2022	Inírida
		Cupo empresarial	3/30/2022	Inírida
		Crédito para activos fijos	3/30/2022	Inírida
	14	3°. Cuestionario y corrección - Numerales: 12-13	3/30/2022	Inírida
	15	Explicación del RATIOS (Evaluación de	3/31/2022	Dpto. Cartera

		crédito por puntaje)		
	16	Novaciones, reestructuraciones y prorrogas.	3/31/2022	Retorno
	17	Diligenciamiento de los formatos de crédito.	3/31/2022	Retorno
	18	4°. Cuestionario y corrección - Numerales: 15 a 17	3/31/2022	Retorno
	19	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	3/31/2022	Dpto. Cartera
<b>IV</b>		Cartera de Crédito		
	1	Políticas de cartera	4/5/2022	Miraflores
	2	Gestión y herramientas de cobro	4/5/2022	Miraflores
	3	Etapas de la gestión cobro:		
		Cobro administrativo.	4/6/2022	Inírida
		Cobro pre-jurídico	4/6/2022	Inírida
		Cobro jurídico	4/6/2022	Inírida
	4	1er. Cuestionario y corrección - Numerales: 1 a 3	4/6/2022	Inírida
	5	Utilización de las garantías	4/7/2022	San José
	6	Bienes embargables e inembargables.	4/7/2022	San José
	7	Clasificación de la cartera por nivel de riesgo	4/7/2022	San José
	8	Clasificación de la cartera por nivel de vencimiento.	4/12/2022	Calamar
	9	Provisión general e individual	4/12/2022	Calamar
	10	2°. Cuestionario y corrección - Numerales: 5 al 9	4/12/2022	Calamar
	11	Provisiones a créditos con garantía admisibles.	4/13/2022	Retorno
	12	Evaluación, calificación, reclasificación y habilitación	4/13/2022	Retorno

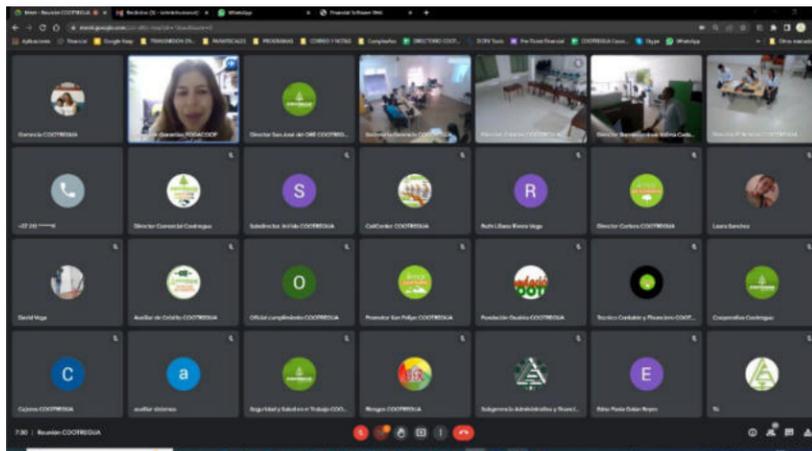
	13	Cálculo de la pérdida esperada - Generalidades	4/13/2022	Dpto. Cartera
	14	Castigo de cartera	4/19/2022	San José
	15	Diligenciamiento de los formatos de cartera de crédito	4/19/2022	San José
	16	3er. Cuestionario y corrección - Numerales: 11 al 15	4/19/2022	San José
	17	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	4/19/2022	Dpto. Cartera
<b>V</b>		Seguros, fondos mutuales y solidaridad.		
	1	Seguros.	4/20/2022	Miraflores
	2	Fondo mutual	4/20/2022	Miraflores
	3	Fondo de solidaridad.	4/20/2022	San Felipe/D. Comercial
	4	Diligenciamiento de los formatos	4/20/2022	San Felipe/D. Comercial
	5	Cuestionario y corrección	4/21/2022	Miraflores
	6	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	4/21/2022	Miraflores
<b>VI</b>		Convenios y servicios comerciales		
	1	Convenios comerciales de bienes y servicios. - Código QR.	4/23/2022	Dpto. Comercial
	2	Convenios de descuento por nómina.	4/23/2022	Barrancominas
	3	Convenios pago de nómina.	4/23/2022	Calamar
	4	Diligenciamiento de los formatos	4/23/2022	Calamar
	5	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	4/23/2022	Dpto. Comercial
<b>VII</b>		Retiros de asociados		
	1	Políticas	4/26/2022	Retorno
	2	Manejo y procedimiento.	4/26/2022	Retorno
	3	Cuestionario y corrección - Convenios y	4/26/2022	Retorno

		Retiros		
	4	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	4/26/2022	Retorno
<b>VIII</b>		Beneficios sociales para asociados.		
	1	Escuelas deportivas.	4/27/2022	Fundación
	2	Cursos de capacitación economía solidaria básica.	4/27/2022	Fundación
	3	Club de Lectores solidarios.	4/27/2022	Fundación
	4	Escuela de Liderazgo juvenil.	4/27/2022	Fundación
	5	Capacitar en educación Financiera.	4/27/2022	Fundación
	6	Capacitaciones y talleres ambientales.	4/28/2022	Fundación
	7	Actividades de celebración - Días especiales	4/28/2022	Fundación
	8	Proyecto de educación formal cooperativo. MABA.	4/28/2022	Fundación
	9	Asesoría y consultoría de negocios.	4/28/2022	Fundación
	10	Cuestionario y corrección - Convenios y Retiros	4/28/2022	Fundación
	11	<b>Resumen recomendaciones o Tips especiales</b>	4/28/2022	Fundación

*Nota.* Este plan aún no termina de realizarse por, debido a lo extenso de las capacitaciones, aun continua en ejecución.

Las capacitaciones se desarrollan a través de video conferencia a través de la plataforma Google Meet.

**Figura 32.** *Capacitación interna.*



*Nota.* Capacitación sobre convenios y seguros, capacitadores seguros la Equidad.

**Plan de capacitación específica:** Del mismo modo se analizó las necesidades de capacitación específica por área de trabajo, en donde se evidencio las necesidades de cada área y se realizó el siguiente plan y cronograma de capacitación, ver tabla 14.

**Tabla 14**

*Cronograma de capacitación.*

<b>Plan de capacitación específica</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Participantes</b>	<b>Capacitador</b>
21/01/2022	Cierre contable	Alix Coronado Teresa Ramos	Ascoop
25/01/2022	Análisis del balance social	José David Vega	Ascoop

		Jose Yesid Ruedas Angie Villegas	
17 de febrero	Seminario taller Sarm	Alfredo Briceño María Isbelia Fainory Duque	Diego Betancourt
8/03/2022	Taller Sistema de Riesgo de Mercado	Alfredo Briceño	Diego Betancourt
18 – 25 de marzo	Taller de Riesgo de Crédito	Francy Guerrero Iván Bohórquez Jaime Acebedo	Diego Betancourt
24/03/2022	Taller de Marketing	Lina González Duván Gutiérrez	Ascoop - SENA
15, 22, 29 de abril	Plan de continuidad de negocio y plan de seguridad de la información.	Alfredo Briceño Juan David Agapito Héctor Barahona Javier Suarez	Ascoop
28 de abril	Seminario Riesgo Operativo	Juan David Agapito Angie Rubio, Alfredo Briceño	Diego Betancourt
20 de mayo 23 de junio 26 de julio	Nuevos retos SARLAFT Nuevos delitos LAFT Reportes UIAF	Angi Rubio	ASCOOP
13, 20, 27 de mayo	Programa de entrenamiento SARL	Faynory Duque	Diego Betancourt
8 de junio	Webinar como hacer una debida diligencia ampliada	Angi Rubio	<b>Ascoop</b>
2 – 4 - 9 agosto	Formulación de proyectos y gestión de recursos	Javier Suarez	Makaia Nodaká
12 de septiembre al 22 de noviembre	Creación de contenidos virtuales	Lina González José David Vega	Ascoop y el SENA

*Nota.* El plan se complementa mes a mes.

El anterior cronograma de capacitación se ejecutó en horarios variados según la disponibilidad del capacitador, de igual manera este espacio de formación se alimenta mensualmente según las ofertas de capacitación que lleguen por parte de las entidades formadoras con las que existe convenio, ver figura 37.

**Figura 33.** *Capacitación externa.*



*Nota.* Capacitación sobre manejo de datos, capacitador Registraduría nacional del estado civil.

**Eje Ambiental:** Con el objetivo de Contribuir a la concientización de la comunidad sobre el impacto ambiental, cultivando valores de responsabilidad ambiental, para alcanzar este objetivo se realizó lo siguiente: se establecieron dos estrategias una enfocada en el entorno interno de la cooperativa y la otra en el ámbito externo.

Dentro del ámbito externo se planteó “Promover la cultura ecológica, el cuidado y la conservación del medio ambiente. dentro del cual se establecieron actividades como: promover las fechas especiales del calendario ambiental, Para lo cual se realizó lo siguiente:

**Piezas gráficas y contenido audiovisual:** en primera instancia se consultó cuáles eran las fechas conmemorativas del calendario ambiental, para después crear el contenido ilustrativo, dentro de esta actividad se crearon 10 piezas gráficas, alusivos a:

03 de marzo Día mundial de la vida silvestre

- 22 de marzo día mundial del agua
- 22 de abril, día mundial de la tierra
- 29 de abril día nacional del árbol
- 17 de mayo día mundial del reciclaje
- 20 de mayo día mundial de las abejas
- 5 de junio día del medio ambiente
- 17 de junio día en contra de la deforestación
- 17 de septiembre acciones por el planeta
- 12 de octubre día mundial del árbol **(Ver apéndice K)**

**Simbras de Árboles:** en conjunto con asociaciones, y entidades comprometidas con el medio ambiente como lo son: la CDA Corporación de desarrollo sostenible del oriente amazónico, Pipe Q-ida, Asoguaviare, ejército nacional y Coobosques. Se desarrollaron 2 simbras, las cuales fueron realizadas los días 23 de abril en los linderos de Agua bonita como lo muestra la figura 34 y 5 de julio en los espacios de La Laguna negra ver figura 35, estas simbras se desarrollaron en el municipio de San José del Guaviare. Sembrando un total de 1700 árboles, frutales y nativos del entorno.

**Figura 34.** *Sembraton Agua bonita.*



*Nota.* Se plantaron 1500 árboles con ayuda del ejército nacional.

**Figura 35.** *Sembraton Laguna negra.*



*Nota.* Se plantaron 200 árboles frutales.

**Jornadas ambientales:** Dentro de esta propuesta se estableció realizar restauración de los lugares afectados por la contaminación y el depósito inadecuado de residuos sólidos, de esta manera se realizó una jornada de limpieza al humedal el Mosquito en San José del Guaviare, además se realizó charla de concienciación a los habitantes del lugar para mantener y proteger este espacio de gran importancia para el ecosistema que ahí se desarrolla. Esta actividad se desarrolló el día 13 de abril, con la participación de Pipe Q – ida y la comunidad del sector, como se muestra en la figura 36.

**Figura 36.** Limpieza ambiental.



*Nota.* Humedal el Mosquito.

**Proyectos ciudadanos de educación ambiental – PROCEDAS:** Con el objetivo de promover la cultura ambiental en los departamentos del Guainía y Guaviare, territorios donde la Cooperativa cootregua tiene su influencia y siendo coherentes con el principio once del cooperativismo promover la cultura ambiental, se desarrolló un acuerdo de voluntades con la CDA corporación de desarrollo sostenible para el oriente y amazónico, en el cual se estableció apoyar los proyectos comunales enfocados en el medio ambiente, para esto se realizaron reuniones en donde las partes involucradas Fundación Cootregua Cooperativa cootregua y CDA en donde se pactaron las condiciones de dicho acuerdo.

Par esto se lanzó convocatoria abierta mediante pieza gráfica publicada en las redes sociales para que la comunidad postulara los proyectos, dicha convocatoria se realizó del 15 al 18 de julio, en total se recibieron 31 proyectos de intervención ambiental, ver en la figura 37.

*Figura 37. Convocatoria Procedas.*



*Nota.* Pieza elaborada por autor del proyecto.

Dichos proyectos fueron financiados entre las partes involucradas, de la misma manera la fundación cootregua realizó el acompañamiento al desarrollo y ejecución de las actividades; hasta el momento de cierre de este informe se ejecutaron 7 proyectos en el municipio de San José del Guaviare como lo muestra la tabla 30. Que fueron los siguientes:

**Tabla 15**

*Cronograma procedas San Jose del Guaviare.*

Actividad	Fecha
	24 de octubre
Realizar una caracterización de aves en el asentamiento de agua Bonita etnia Nukak, en el Municipio de San José del Guaviare	hora 7:00am
Intercambio de sabidurías ancestrales con niñas desde los 10	19 de octubre

años, e implementación de técnicas nativas para la elaboración de tintes naturales utilizados en las artesanías de la comunidad Nukak. en el Municipio de San José del Guaviare	hora: 6:00 am
Elaboración de un huerto urbano ecológico con base en material reciclado (eco ladrillos) en el barrio Providencia del municipio de San José del Guaviare.	2 de octubre
Embelllecimiento del parque Divino niño con base en material reciclable (llantas y botellas pet)	14 de octubre hora: 5:00pm
Realizar adecuación de cunetas (3 calles), para el buen flujo de aguas lluvias y limpieza de esta zona ubicadas en el Barrio San Jorge II, en el Municipio de San José del Guaviare	18 de octubre hora 9:00 am
Fortalecimiento y trasmisión de saberes medicina tradicional etnia Jiw resguardo la maría municipio san José del Guaviare.	12 de octubre 9:00am
Fomentar dentro de la zona verde del barrio Prados de San Sebastián un corredor de avistamiento de aves como estrategia didáctica en la conservación de las especies y protección de la fauna silvestre.	18 de octubre hora 3:00 pm

*Nota.* Los proyectos empezaron su ejecución el 30 de agosto.

En el mismo eje, pero en el aspecto interno se estableció “Crear políticas ambientales que le permitan a Cootregua ser una organización ambientalmente responsable.” Para lo cual se promueve la responsabilidad ambiental mediante políticas de reciclaje, ahorro de energía, agua, el tratamiento adecuado de los desechos generados en la entidad a través de las siguientes acciones:

**Charlas internas sobre el manejo de residuos sólidos:** El día 17 de mayo día mundial

del reciclaje se realizó capacitación a los colaboradores sobre el manejo de los residuos sólidos y separación en la fuente, de la misma manera se socializó el significado de los colores y donde depositar correctamente los residuos.

**Comité ambiental:** Siguiendo la línea ambiental se conformó el comité ambiental quien quedó con las funciones de realizar la redacción de las políticas ambientales de la entidad en el documento denominado manual verde, en el cual se establecen las conductas y las acciones para contribuir al medio ambiente. Y parametrizado por las siguientes funciones. **(Ver apéndice L)**.

### ***3.3.2. Actividad 2: Promocionar y publicitar los eventos y actividades a realizar.***

Para el cumplimiento de esta actividad se realizó contenido audiovisual relacionados con los eventos y actividades a desarrollar, este material se publicó en las redes sociales de la fundación Cootregua y de la cooperativa Cootregua. Además, se difundió en los grupos de WhatsApp de la entidad. En total se realizaron 20 piezas gráficas de promoción de las actividades, así como lo muestra la figura 38. **(Ver apéndice M)**

**Figura 38.** *Publicidad invitación curso mostacilla.*



*Nota.* Pieza elaborada por el autor.

**3.3.3. Actividad 3. Crear y publicitar el contenido de las actividades desarrolladas en los canales de comunicación internos y externos.**

Para el desarrollo de esta actividad se tomó registro fotográfico de las actividades realizadas, además se realizó una noticia por cada una de ellas, como lo muestra la figura 39, y posteriormente se publicitó en las redes sociales de las entidades. En el mismo sentido, también se creó material gráfico relacionado con temas de educación financiera, tips de seguridad financiera, para lo cual se utilizó programas de edición de imagen y video como Illustrator, Premier y Canva. **(Ver apéndice N)**

**Figura 39.** Pantallazo Facebook noticia evento.



*Nota.* Celebración día de la madre Inírida.

### *3.3.4. Actividad 4. Crear un informativo mensual donde se condense las actividades de RSE desarrolladas e información e interés para el asociado.*

Para la consecución de esta actividad se creó un Boletín social y Financiero con el objetivo de informar el estado actual de la cooperativa financiera y socialmente, el boletín se estructuró en las secciones:

**Social:** este apartado se condensan las actividades sociales realizadas por la entidad durante el mes, los contenidos se plasman de manera noticiosa reforzando el mensaje con las

evidencias fotográficas.

**Financiero:** En esta sección se muestra el estado financiero de la cooperativa, reflejando los activos los pasivos, depósitos, base social etc. Esta información se representa en graficas de fácil lectura para el asociado.

**Publicidad:** En esta sección se incorpora las piezas graficas informativas de los eventos a realizar por la cooperativa y la fundación, para que el asociado este al tanto de los eventos próximos a realizar.

Para realizar el documento se utiliza las herramientas de edición adobe Illustrator y InDesign, adicionalmente se solicita la información financiera al área contable y la información social a la fundación cootregua, para posteriormente redactar el documento base.

Este boletín se publica en la sección de Boletines del portal web de la cooperativa como lo muestra la figura 40. Y cuya portada se publica en redes sociales con el enlace de acceso directo al mismo. **(Ver apéndice O)**

Figura 40. Pantallazo página web, sección boletines.



Nota. Portal web cootregua.

## **4. Actividades complementarias.**

Para el complemento de la pasantía y el cumplimiento de las funciones dadas por la cooperativa cootregua, se realizaron las siguientes actividades:

### **4.1 Creación de Manual de imagen corporativa de la Fundación Cootregua.**

Con el objetivo de darle un aire a la marca “Fundación Cootregua”. En primera instancia se realizó una propuesta de cambio y se presentó a la Junta Directiva de la Fundación. Al recibir la aprobación de la Junta se procedió a elaborar el manual de imagen corporativa en donde el nuevo logotipo representa el objeto social de esta entidad. **(Ver apéndice P)**

### **4.2 Diseño del Informe de Gestión para la asamblea general.**

Se realiza una cartilla de 150 páginas donde se condensó la información de los estados financieros, las actividades y el desarrollo de cada una de las áreas de la cooperativa durante el año, en este informe también se muestra la manera en la que operó la cooperativa y los cambios que se obtuvieron **(Ver apéndice Q)**

### **4.3 Organización elección de delegados 2022.**

Cada 4 años la cooperativa realiza la elección de los delegados que representa a la base social de la cooperativa, para el año 2022 se realizó este evento donde se le creó una imagen, esto para realizar una visualización a este evento como lo muestra la figura 41, adicional a esto

se creó el tarjetón para la elección, videos de invitación a los asociados a ejercer el derecho al voto y se coordinó el conteo de votos virtuales y actas de escrutinio.

**Figura 41.** *Invitación elección de delegados.*



*Nota. Publicada en redes sociales.*

#### 4.4 Cubrimiento de eventos

Se realizó acompañamiento a los eventos de programados por la cooperativa para realizar tomas fotográficas y brindar apoyo logístico, ver figura 42.

**Figura 42.** *Jornada mercadeo.*

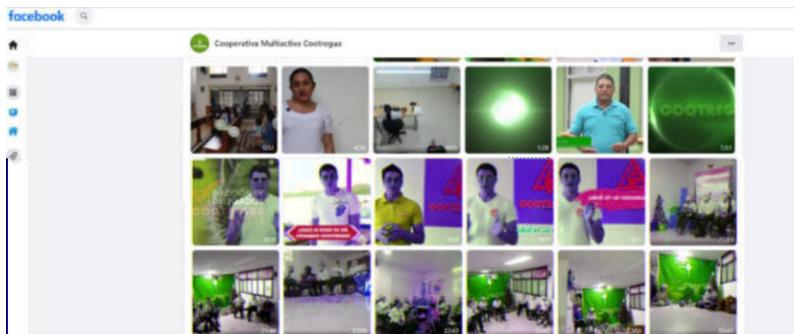


*Nota: jornada de mercadeo puerto de Inírida.*

#### **4.5 Diseño y edición de videos.**

Se realizaron videos publicitarios con temas relacionados con temas cooperativista como: ¿qué es una asamblea general?, ¿qué es un asociado?, ¿qué es un asociado hábil? entre otros temas. Como lo muestra la figura 43. Adicional a esto se realizaron videos promocionando concurso y servicios de la cooperativa.

**Figura 43.** *Videos editados.*



*Nota: Se editaron un total de 10 videos.*

## **5. Diagnostico final.**

En el diagnóstico inicial se observó falencias en la realización y ejecución de estrategias comunicativas, de igual manera se observó falta de visualización de la responsabilidad social empresarial de la entidad. Por esta razón se implementó este plan de responsabilidad social que tiene como objetivo “Generar espacios de participación social para la promoción de la buena cultura solidaria en la cooperativa Multiactiva Cootregua y sus asociados”. Como se evidenció anteriormente, con la creación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial, se logró organizar la RSE de la Cooperativa Multiactiva Cootregua, permitiendo cumplir con los objetivos planteados y de esta manera también fortalecer las acciones que la cooperativa ya ejecutaba.

La implementación de este plan contribuyo a la cooperativa cootregua y su fundación a organizar y conocer las acciones que se desarrollan en pro de sus asociados. mejorando su planeación y ejecución en aspectos de gastos, direccionamiento y tiempo, a la misma vez a fortalecer la credibilidad y posicionamiento de la empresa. Así mismo, atraer talento humano que se siente motivado por las acciones filantrópicas y sociales que esta desarrolla, en complemento, este plan permite fortalecer y mantener motivado el talento humano, permitiendo que este se desempeñe óptimamente en sus funciones, contribuyendo a mejorar la prestación de los servicios y la satisfacción del asociado.

De esta manera, la cooperativa cootregua queda con un plan de responsabilidad social empresarial estructurado con una memoria de acciones que le permitirá ofrecer a sus asociados y

comunidad en general espacios de participación social e integración, para la promoción de la cultura solidaria.

## 6. Conclusiones

Realizar un plan de responsabilidad social empresarial resultó ser un trabajo arduo lleno de aprendizaje, en primera instancia, permitió reconocer las necesidades sociales del entorno en el que la cooperativa Cootregua presta sus servicios financieros y sociales. Ver y conocer de primera mano las necesidades de los asociados y público en general, entender que estos llegan a esta entidad en búsqueda de soluciones a sus problemáticas sociales.

En el mismo sentido desarrollar este plan de RSE permitió conocer el nivel la satisfacción de los stakeholders implicados en el desarrollo del objeto social de la cooperativa, y de igual manera conocer las acciones que esta desarrolla en pro de satisfacer a sus públicos.

De igual manera con la intervención realizada se consiguió caracterizar a detalle los actores comprometidos en las acciones de la cooperativa, lo cual, facilita la ejecución de estrategias y actividades, permitiendo direccionar directamente a los interesados sin afectar los demás involucrados.

Conseguir realizar las pruebas piloto, permitió dejar memoria de acciones que contribuirán a la satisfacción de los asociados y a mejorar la calidad en la prestación de los servicios, tanto financieros como sociales.

Finamente se concluye, que la cooperativa Cootregua y su Fundación quedan con un plan de responsabilidad social empresarial idóneo para la implementación y la satisfacción de sus públicos de interés, llevándola a convertirse en una organización socialmente responsable.

## 7. Recomendaciones

La cooperativa Multiactiva Cootregua, es una empresa perfilada a ser socialmente responsable con la misión de aumentar la satisfacción de sus asociados y aumentar la confianza en el sector.

En este sentido se recomienda dar cumplimiento con las actividades propuestas en el plan de Responsabilidad Social Empresarial para la consecución de los objetivos propuestos, del mismo modo también se recomienda seguir manejando las fichas técnicas para de esta manera tener un control y seguir alimentando las memorias de acciones.

Así mismo, también se recomienda contemplar la RSE en la planeación del presupuesto anual par de esta manera tener presupuesto propio para la ejecución de este. Del mismo modo se recomienda actualizar y mejorar constantemente el plan con nuevas actividades teniendo en cuenta el objetivo principal.

Además, se recomienda alimentar y robustecer el Plan de acciones de Responsabilidad social en donde se aborden los pilares de RSE que contempla la ISO 26.000, principalmente los polares económicos, mercadeo responsable, en el mismo sentido fortalecer los ya existentes con la incorporación de nuevas normas que regulen el actuar y estrategias que fortalezcan los ya contemplados en este Plan.

## 8. Referencias

- Argandoña, A. (08 de enero de 1998). *LA TEORIA DE LOS STAKEHOLDERS*. Obtenido de LA TEORIA DE LOS STAKEHOLDERS: <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf>
- Cooperativa Multiactiva Cootregua . (9 de agosto de 2021). *COOTREGUA* . Obtenido de COOTREGUA : <https://cootregua.org/documentos-legales/>
- COOTREGUA . (2 de AGOSTO de 2021). *COOTREGUA* . Obtenido de COOTREGUA : <https://cootregua.org/quienes-somos/>
- EAE Business School. (7 de agosto de 2021). *EAE Business School*. Obtenido de EAE Business SchoolEAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-de-organigramas-cual-debo-emplear-en-mi-organizacion/>
- Fernández, J. L., & Sanjuán, A. B. (julio a diciembre de 2012). *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC*. Obtenido de Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC: <https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/47/120>
- González, J. L. (2013). *Objetivos e Hipótesis de la investigación*. Chihuahua.
- PromonegocioS.net. (s.f.). *PromonegocioS.net*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>
- Sanchez, L. C. (12 de enero de 2018). *Articulos de investigacio y reflexion* . Obtenido de Articulos de investigacio y reflexion : <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>
- Vargas, E. d. (01 de agosto de 2022). *La situación de enseñanza y aprendizaje*. Obtenido de La situación de enseñanza y aprendizaje: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1306Vargas.pdf>
- Vera Lucia Simao, M. A. (2010). *ANALISIS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN*. Barcelona, España.

## Apéndices

**Apéndices A** *Enlace encuesta Formulario Google.*

<https://forms.gle/PfDapRbvThsLN9qp9>

**Apéndices B.** *Transcripción entrevista director encargado fundación.*

1. ¿Cuál es el objeto social de la Fundación Cootregua?

El objeto social de la fundación Cootregua es el de promover y promocionar el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad; propender por la conservación de los recursos naturales y del medio ambiental, Manteniendo la integridad moral y velando por la comunidad, por la convivencia pacífica, sin discriminación política, religiosa, racial, social y económica. En el desarrollo de su finalidad la fundación podrá realizar proyectos de beneficio común y apoyar a diferentes comunidades que requiere de su apoyo.

2. ¿Qué vínculos tiene la Fundación con la cooperativa Cootregua?

Bueno la Fundación Cootregua se creó en mayo del 2006 como respuesta a una necesidad que presentaba la cooperativa Cootregua somos madre hija en ese sentido, porque el objeto de la cooperativa que es financiero no le permitía desarrollar sus obligaciones sociales entonces la mejor opción era la creación de una organización y de ahí se generó la idea de crear la Fundación Cootregua.

3. ¿Qué acciones realiza la Fundación?

La Fundación presta servicios en cinco grandes grupos de trabajo que se clasifican en: primero comercial mediante la cual se desarrolla apoyo integral a las organizaciones sin ánimo

de lucro a los microempresarios emprendedores en temas de asesoría de cómo crear una organización solidaria a los directivos cómo desarrollar proceso directivo, a realizar la reforma estatutos, los registros mercantiles de cámara y comercio, la contabilidad y sobre todo y lo más importante lo que es la responsabilidad tributarias. La secundaria que es el desarrollo comunitario mediante el cual se realizan capacitaciones de acompañamiento en temas de liderazgo, desarrollo humano, educación financiera, y acompañamiento en la formulación de proyectos de tipo asociativo. En la tercera área se realiza una actividad de promoción de culturas del deporte buscando a través de estas actividades el manejo del tiempo libre de niños, niñas, jóvenes, y adolescentes para lo cual se apoya a las escuelas de fútbol que la cooperativa ha creado en los diferentes municipios. En la parte ambiental que es la cuarta Red de acción de la fundación buscamos mejorar el mejorar el rendimiento y minimizar el impacto de las acciones que realiza la Fundación y la Cooperativa, promover el ahorro de energía el uso eficiente del agua las reducciones de CO2 y más que estas regiones crear conciencia. Y en la quinta área trabajamos en promoción de la economía solidaria mediante acciones de capacitación de formación que contribuyen al mejoramiento del que contribuyen al mejoramiento de la región en la que hacemos presencia que mejora en el bienestar social de los habitantes de tiene presencia la cooperativa y la fundación.

#### 4. ¿Cuál es el público objetivo al que van dirigida a las acciones de RSE?

La fundación como aliada y asociada de la cooperativa pues su primer lugar los públicos son los asociados de la cooperativa, empresarios asociados y no asociados, emprendedores de los municipios donde tiene presencia la cooperativa, los diferentes tipos y grupos asociativos, líderes sociales, jóvenes, niños y empresas públicas y privadas que requieran algún tipo de orientación

sobre sobre el tema asociativo.

5. ¿Cuál es el público de interés al que van dirigidas las acciones?

Por lo general la fundación sus acciones, actividades las dirige hacia la población vulnerable, población indígena, Afro, población en condición de desplazamiento. Ese es el público objetivo al que van dirigidas las acciones aunque atendemos todo tipo de población, atendemos directamente a ellos, pero las acciones que desarrolla la fundación de la cooperativa están marcadas en los objetivos de desarrollo sostenible, pues teniendo en cuenta que los objetivos desarrollo sostenible de la ONU tiene mucha relación con los principios de la economía solidaria podríamos decir que sí, por ejemplo a alineadas con lo que sea principio de uno y el fin de la pobreza, principio cuatro promover una educación de calidad, el cinco, el ocho que busca que en las comunidades halla un desarrollo y un crecimiento económico un trabajo decente y un desarrollo económico equitativo, el Diez trabajamos con la reducción de las desigualdades y en lo que es el 13 el 15 que propende por el uso adecuado de los recursos naturales y por último la generación de alianzas. Para lograr estos objetivos se realizan convención cómo se realizan convenios públicas y privadas.

6. ¿Conoce usted sobre la Responsabilidad social?

La Responsabilidad social se vuelve como un eslogan, pero tengo entendido que la Responsabilidad social empresarial se relaciona con el compromiso y la obligación que tiene una organización con los propietarios y públicos de la organización, con la sociedad, con el Estado, con los proveedores, con el medio ambiente, con la comida general.

7. ¿De qué forma plasmaron la RSE, Qué tuvieron en cuenta?

Cuando estábamos realizando nuestra estructura, lo tomamos como referente y analizamos la ley que menciona la responsabilidad social empresarial y para nosotros la ley 454

que reglamenta el modelo solidario en Colombia, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los tomamos como referencia para aplicarlo en nuestras acciones.

8. ¿Cómo se ejecuta la respuesta a la Social en la Fundación y la Cooperativa?

Bueno la fundación siempre dentro de sus actividades y su papel siempre promueve el respeto por el ser humano, qué es un tema preponderante para las organizaciones de economía solidaria. Y partiendo que es una acción que se tiene en cuenta en ese tema; pero también, los principios y no sólo por tener en cuenta lo demás principios si no como iniciativa propia realizamos nuestras acciones siempre teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente el buen uso de los recursos naturales, ese es nuestro actuar.

9. ¿Qué parámetros tuvieron en cuenta a la hora de realizar y aplicar la Responsabilidad Social Empresarial?

Tomemos en cuenta los valores con los cuales se rige la Fundación qué son la autogestión, la igualdad, la cooperación, la ayuda mutua, la participación democrática, la transparencia, la responsabilidad, la honestidad. teniendo en cuenta las actividades que desarrolla la cooperativa se desarrollan para mitigar el impacto que genera allí siempre pretendemos que todas las acciones generen el menor impacto, por eso desarrollamos actividades propendemos que los materiales sean reutilizables o materiales que no generen contaminación; y en otros casos como son actividades de formación siempre buscamos que en estos grupos se genere un cambio de actitud hacia el uso de los recursos, en la parte de asesoría de actividades financieras para el apoyo de Proyectos micro empresariales pues se busca que generar conciencia aquellos usuarios a su vez vayan realizando sus actividades sin generar una acción negativa. ¿Las acciones que se

desarrollan están marcadas en los en los objetivos misión visión y las políticas institucionales?

Sí claro, siempre usamos nuestra misión que es misión que habla por propender el desarrollo humano como de toda la región, lo tratamos de aplicar lo mayor posible.

10. ¿Qué impacto ha generado o genera las acciones que desarrolla la Fundación y la Cooperativa?

Hemos estado en comunidades donde a lo largo de todos estos años. La Fundación como un aliado de la cooperativa siempre ha generado desarrollo social, la Cooperativa a través de la actividad financiera. a través de estos años la Fundación ha velado por que los recursos que se obtienen sean utilizados de la mejor manera, hemos construido el desarrollo económico en esta región que es muchas veces son regiones abandonadas, que el Estado no tiene la suficiente atención, hemos gestionado recursos de cooperación nacional e internacional para que vengan y se apliquen a esas regiones en aquellos municipios o corregimientos donde el Estado no hace mayor presencia. dentro de todo este trabajo que desarrollar la Fundación Cootregua siendo la parte social y la cooperativa en su actual financiera pues, aunque el trabajo que nos realizamos no es arduo y es mucho se ven resultados por ahí tanto por hacer que uno en ocasiones se siente como insatisfecho.

**Apéndices C. *Manual de ética y conducta.***

**Manual de Ética y conducta Cootregua.**

Este código, establece las pautas de conducta y comportamiento que se deben seguir en la cooperativa Cootregua para un buen clima dentro de la organización.

Todos los que integran Cootregua deben comportarse con respeto a las leyes y normas establecidas, de manera integral y transparente, con el decoro y profesionalismo que corresponda al impacto social de la acción financiera y social y a la confianza que los asociados han depositado en esta entidad.

**Tabla de cuestionamiento ético**

**Antes de actuar hazte las siguientes preguntas**

¿Tu acción vulnera a la ley, derecho o regulación?

NO SÍ → PARA

↓

¿va en contra de los valores, normas y políticas de Cootregua?

NO SÍ → PARA

↓

¿si realizara esta acción en público sería considerada como inadecuada o poco ético o profesional?

NO SÍ → PARA

**Si tienes dudas consulta con el oficial Tregua**

**¿Cuáles son las responsabilidades de los que integran Cootregua?**

Como integrante de Cootregua tus responsabilidades son:

**Conocer y aplicar:** las normas de comportamiento establecidas en este manual, así como desarrollar y complementar las políticas y procedimientos que aquí se contemplan.

**Aclarar las dudas:** Este manual no describe todos los escenarios que pueden desarrollarse en la actividad que desarrolla Cootregua, pero el objetivo es establecer pautas claras de conducta. Su obligación es aplicar los principios del manual, y dar los lineamientos si en llegado caso se llegan a desarrollar estos casos, como proceder, y que conducto regular seguir. Si en llegado se llega a presentar una situación aquí no descrita, consulte con RR. HH, su jefe inmediato o con el oficial de cumplimiento.

Puedes hacer tus consultas sobre este manual al correo electrónico, [oficialdecumplimiento@cootregua.org](mailto:oficialdecumplimiento@cootregua.org) o al tel.: 3185674375 o a la extensión 112.

**No tolerar comportamientos que se separen del manual de conducta o cualquier acción que pueda afectar el buen nombre y reputación de Cootregua.** Si en el desarrollo de su trabajo conoce o le comunican sobre el desarrollo de practican contrarias a lo descrito en este manual, a las normas y valores de la institución, comuníquelo a través de los siguientes cauces.

1. Trate el caso con sus superiores o tu gestor de recursos humanos. Si por alguna razón consideras que no es apropiado u oportuno utilizar esta vía o tiene dudas sobre si son los indicados para tratar esta información.
2. Recurre al oficial de cumplimiento a través de los siguientes medios, contáctalo de manera presencial en su puesto o área de trabajo, o contáctelo a través del siguiente correo [ofialdecumplimiento@cootregua.org](mailto:ofialdecumplimiento@cootregua.org).

Si considera que, por alguna razón no es apropiado u oportuno utilizar esta vía o tiene dudas de que

sea el indicado para resolver la situación.

3. Utiliza el canal de denuncia corporativo, notificando el, caso a el comité ético a través del siguiente correo [lineaetica@cootregua.org](mailto:lineaetica@cootregua.org) o en nuestra página web [www.cootregua.org](http://www.cootregua.org) línea ética.

Este manual se aplica en todas las agencias cootregua y organizaciones que de ella forman parte. Las políticas, normas y procedimientos que aquí en este manual se contemplen podrán extender su ámbito de aplicación a otras entidades o personas vinculadas empresarial o profesionales a Cootregua, cuando por la naturaleza de su vinculación pueda afectar la reputación y el buen nombre de Cootregua y pueda generar para cootregua algún tipo de responsabilidad.

Este manual ningún sentido podrá vulnerar las disposiciones legales vigentes en su zona de acción, por lo contrario deberá ajustarse a dichas disposiciones legales.

Este manual prevalecerá sobre las normas internas dispuestas que pudiesen contradecirlo salvo que estos establezcan pautas de conducta más exigentes.

Este manual no tiene la intención la forma de trabajo de cualquier grupo de trabajo y o colaboradores de la entidad, el cumplimiento de este manual debe motivar al buen comportamiento y conducta de los que conforman cootregua, evitando así sanciones y amonestaciones descritas en este manual.

## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES ARTICULO 1º. INTRODUCCIÓN**

Código de Buen Gobierno es el conjunto de prácticas, formales e informales, que gobiernan las relaciones entre los administradores y todos aquellos que invierten recursos en la empresa, principalmente asociados y acreedores.

El propósito de este código es enunciar los valores, principios y normas que orienten la actitud, el comportamiento y la conducta de los directivos y empleados de Cooperativa COOTREGUA y con ellos se compromete cada una de las personas que haga parte del equipo de trabajo de esta organización. Así mismo, pretende suministrar la información sobre políticas, normas y sanciones con respecto a la posible generación de conflictos de interés al interior de la cooperativa y del uso indebido de la información privilegiada.

El código de ética nos dará la orientación para:

- Saber para actuar de manera racional
- Tomar decisiones prudentes Seguir decisiones moralmente justas
- Actuar bajo los principios y valores

El Código es de estricto cumplimiento por parte de todos los empleados, directivos y asociados de Cooperativa COOTREGUA, de manera que sus postulados se observen en cada acto, por convicción y como manifestación de un propósito preventivo.

Las normas del Código se aplican a TODOS los funcionarios de Cooperativa COOTREGUA, sin excepción alguna. Cualquier empleado que tenga información o conocimiento sobre violación alguna al CÓDIGO, está en la obligación indelegable de reportarlo en forma inmediata a la Gerencia y al Oficial de Cumplimiento.

Esta es una obligación complementaria al deber de todo ciudadano de denunciar ante las autoridades competentes la comisión de hechos que puedan constituir conductas punibles, al tenor de los códigos penal y de procedimiento penal y demás normas concordantes.

El presente Código deberá ser conocido por todos los directivos y empleados de Cooperativa la Cootregua, quienes están en la obligación de acatarlo. También deberá hacerse conocer por los asociados.

#### **ARTICULO 2°. OBJETIVO DEL CÓDIGO**

Este Código tiene como objeto generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con COOPERATIVA COOTREGUA, fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de ética y conducta, que rijan las actuaciones de la Cooperativa y de todos los entes a ella vinculados, proporcionar el conocimiento de su gestión a efectos de preservar la integridad ética empresarial, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus asociados y de quienes con ella se relacionan.

Su principal finalidad generar transparencia, objetividad y equidad en el trato de los asociados de la organización, la gestión de los órganos de administración, y la responsabilidad frente a los asociados y terceros.

#### **ARTICULO 3°. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Código debe propender por mejorar la forma como se administran y controlan las organizaciones solidarias, especialmente en asuntos relacionados con:

- El fortalecimiento de la autonomía, el autogobierno y el autocontrol.
- El tratamiento igualitario y buenos servicios a los asociados.
- La divulgación oportuna y fluida de la información.
- Transparencia, eficiencia y probidad para la sostenibilidad y crecimiento de las empresas a través de un manejo adecuado de los riesgos.
- La competitividad, para consolidar la misión otorgada legalmente a las empresas solidarias.
- Mecanismos internos para revelar, administrar y prevenir riesgos inherentes a la actividad económica.

El presente código está dirigido a todos los grupos de interés, en especial a los asociados de Cooperativa COOTREGUA, a sus proveedores de servicios y bienes, al sector solidario, a los organismos reguladores de control y vigilancia del Estado que tengan competencia sobre la actividad de Cooperativa COOTREGUA, a sus competidores, a sus administradores, a sus empleados, a la localidad donde está ubicada Cooperativa COOTREGUA y en lo pertinente a los representante legales y directivos de las Entidades en las que Cooperativa COOTREGUA tiene inversiones. En especial a lo concerniente a la gestión corporativa y empresarial y la selección, nombramiento y retiro de los designados para cargos de dirección y control de la Empresa.

#### **ARTICULO 4°. DOCUMENTOS RELACIONADOS.**

Para efectos de la aplicación integral de este código, e involucrando los elementos constitutivos del sistema de gestión integral, en lo relacionado al control de documentos y para todos los fines, se deben tener en cuenta los siguientes documentos:

- Constitución Política de Colombia
- Principios y Valores Cooperativos
- Leyes 79 de 1988 y 454 de 1998 y demás normas que las desarrollan.
- Estatutos de la Cooperativa
- Acuerdos y Resoluciones del Consejo de Administración
- Reglamento Interno de Trabajo

- Régimen Interno de Contratación Documentos de origen externo que se correlacionen con prácticas o disposiciones legales o contractuales a cumplir.

#### **ARTICULO 5°. VALORES CORPORATIVOS.**

Todas las personas vinculadas a COOPERATIVA COOTREGUA y sus empresas deben actuar con Solidaridad, Honestidad, Servicio, Trabajo en Equipo, Responsabilidad social y Confianza. Los funcionarios mantendrán condiciones claras en sus operaciones, de tal forma que sea posible que los Clientes conozcan claramente nuestros productos y servicios y las obligaciones recíprocas que se generan en toda operación, a continuación, se definen los valores Corporativos:

- **SOLIDARIDAD:** Fuerza y factor económico de sujetos activos, capaces de compartir habilidades y energías creadoras para construir relaciones comunitarias, generar riqueza y distribuirla equitativamente.
- **HONESTIDAD:** Coherencia manifiesta entre nuestro pensar, decir y actuar individual y organizacional, enmarcados en nuestros principios, valores y normas.
- **SERVICIO:** Voluntad y acto de satisfacer y superar las expectativas de quienes esperan una respuesta de la organización en un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y seguridad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Disposición de fomentar vínculos para complementar fortalezas y contrarrestar debilidades, en busca de un propósito común, haciéndonos mutuamente responsables por los resultados.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Conciencia y responsabilidad por un desempeño sobresaliente frente al asociado, usuario, comunidad y la Cooperativa.
- **CONFIANZA:** Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus Clientes; clientes y colaboradores, el cual permite decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

Todo funcionario debe ceñirse estrictamente a los mandatos constitucionales y legales, en aras de proteger la confiabilidad y seguridad tanto de la Cooperativa como de los Clientes.

La cooperativa tendrá como fines principales los siguientes, los cuales son de obligatoria aceptación para los grupos de interés:

1. Promover el desarrollo integral del ser humano.
2. Generar prácticas que consoliden una corriente vivencial de pensamiento solidario, crítico, creativo y emprendedor como medio para alcanzar el desarrollo y la paz.
3. Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.
4. Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos del desarrollo económico y social.

5. Garantizar a sus asociados la participación y acceso a la formación, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.
6. Propender por el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente

## **ARTÍCULO 6º. -VALORES Y PRINCIPIOS.**

COOTREGUA aceptará, practicará y defenderá la doctrina cooperativa universalmente definida por la Alianza Cooperativa Internacional, A.C.I. y la legislación cooperativa vigente.

1. Aplicara los siguientes principios:
2. Adhesión voluntaria y abierta.
3. Gestión democrática por partes de los asociados.
4. Participación económica de los asociados.
5. Autonomía, Autodeterminación, Autogobierno e independencia.
6. Educación, formación e información.
7. Cooperación entre cooperativas.
8. Compromiso con la comunidad.

**Misión:** Impulsar el desarrollo en los habitantes de la región de la Amazonia y Orinoquía, con acceso a productos financieros y servicios sociales que mejoren su calidad de vida.

## **CAPITULO II**

### **ESTRUCTURA Y MECANISMOS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**ARTICULO 7º** El Gobierno Corporativo busca la transparencia, objetividad y equidad en el trato de los asociados de la organización, la gestión de los órganos de administración, y la responsabilidad frente a los asociados y terceros que puedan resultar afectados con la actividad desplegada por la organización, conforme a las normas legales y el estatuto social. La Gobernabilidad Corporativa responde a la voluntad autónoma de la persona jurídica, de establecer principios para ser más competitiva y dar garantías a todos los grupos de interés.

De los órganos de Gobierno y Control

Los órganos de gobierno de las organizaciones supervisadas son los siguientes:

- Asamblea general (de asociados, o de delegados)
- Consejo de administración, o quien haga sus veces
- Gerencia - Juntas de vigilancia, por la responsabilidad que como órgano de control social les atribuye la ley.

**ARTICULO 8º.** De los asociados Para efectos de incorporar este tema en materia de gobierno corporativo, debemos tener en cuenta la condición especial de los asociados de "propietarios, gestores y usuarios de los servicios". Esta connotación, les confiere a los asociados derechos y deberes que genera la condición activa y pasiva en las prácticas de buen gobierno corporativo, tales como:

## **Derechos de los asociados.**

Los asociados, además de lo contemplado en las leyes y estatutos, deben estar protegidos por las normas de Gobierno Corporativo, el cual debe velar por el respeto de sus derechos y la protección de sus intereses y sus aportaciones.

Los asociados tendrán, sin ninguna clase de discriminación, los siguientes derechos, los cuales serán garantizados por los administradores (directivos y ejecutivos), como por la junta de vigilancia, o quien haga sus veces. Estos derechos se les darán a conocer en el momento en que se asocien, como en la asamblea de asociados y deberán quedar plasmados en el estatuto de la organización:

1. Elegir y ser elegido para los cuadros de administración y control.
2. Participar de los excedentes, beneficios y programas sociales de la organización.
3. A ser capacitado regularmente acerca de los principios y valores organizacionales y sobre economía solidaria. La organización, anualmente, elaborará y ejecutará un plan de capacitación que cubra todo el radio de acción institucional.
4. A ser capacitado e informado sobre los requisitos que se requieren para ser elegido miembro del Consejo de administración, o quien haga sus veces, junta de vigilancia o quien haga sus veces y comités sociales. La organización, anualmente, elaborará y ejecutará un plan de capacitación que cubra, en lo pertinente, tales aspectos.
5. Evaluar la gestión de los miembros del Consejo de administración, o quien haga sus veces, los comités designados por la asamblea, juntas de vigilancia o quien haga sus veces, y el revisor fiscal.
6. Participar y votar en las asambleas generales de asociados o en las asambleas de delegados.
7. Participar en la elección de los miembros de los consejos de administración, o del órgano que haga sus veces, la junta de vigilancia, o quien haga sus veces, así como de los comités creados por la asamblea, y del revisor fiscal.
8. Contar con mecanismos efectivos y económicos para garantizar su participación en las asambleas generales de asociados.
9. Ser informados plena y periódicamente sobre la situación, evolución y futuro previsible de la organización en tiempo oportuno y de forma integral.
10. Contar con canales adecuados y ágiles para ejercer sus derechos.
11. Proponer asuntos para debatir en la asamblea general de asociados y para la administración de la organización solidaria.
12. Contar con una versión actualizada del estatuto. 13. Tratándose de asambleas de delegados, éstos deberán cumplir los requisitos estatutarios.

## **Deberes de los asociados**

El ejercicio de los derechos está condicionado al cumplimiento de los deberes, que otorgan la autoridad moral la cual nace como consecuencia de la conducta ejemplar y mostrable de atender debidamente los deberes como asociado de la organización. Conforme a lo anterior, es deber de



8. Elegir el Revisor Fiscal y su suplente y fijar su remuneración;
9. Elegir el Comité de apelaciones, tres (3) principales y dos (2) suplentes para un periodo de dos años.
10. Decidir acerca de la fusión, la incorporación o la liquidación de la Cooperativa;
11. Aprobar la creación o acrecentamiento de fondos o reservas especiales para fines determinados.
12. Conocer de la responsabilidad de los miembros del Consejo de Administración de la Junta de Vigilancia o del Revisor Fiscal para efectos de sanciones y dirimir posibles conflictos que puedan surgir entre estos organismos,
13. Designar la terna para la elección del gerente.
14. Situación jurídica, económica, administrativa, evolución de los negocios, estados financieros y demás informes.
15. Cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional.
16. Hechos relevantes ocurridos después del cierre de los estados financieros, esto es, entre la fecha de cierre de los estados financieros y la fecha en que se elaboran los informes.
17. Operaciones relevantes con principales ejecutivos y consejeros de administración (directores) y junta de vigilancia o comité de control social (montos pagados por todo concepto, créditos, captaciones y montos de aportes, con todos los detalles sobre los mismos).
18. Cualquier cambio de visión estratégica institucional y, especialmente, si hay variantes en la Misión de la organización.
19. Información relativa a las inversiones (que sean ajenas al desarrollo normal de sus actividades o exigidas por normas legales) y donaciones realizadas, los planes de inversión y el objetivo que se espera cumplir con cada uno de ellos.
20. Evaluación previsible de la organización, la cual debe incluir con claridad lo relacionado con las expectativas del crecimiento o decrecimiento, las expectativas en resultados y los efectos de los principales riesgos que enfrenta la organización.
21. Evolución y efectos de los riesgos relevantes (operativo, de mercado, solvencia, liquidez, crédito, tasas de interés y lavado de activos y financiación del terrorismo).
22. Hechos externos e internos relevantes sucedidos durante el ejercicio y su efecto en la situación económica, financiera y los resultados.
23. Funcionamiento y efectividad del sistema de control interno, incluido lo relacionado con el ambiente de control, la valoración de riesgos, las actividades de control, el componente de información y comunicación y el monitoreo o supervisión.
24. Operaciones activas y pasivas, contratos ejecutados y en ejecución, y compromisos con partes relacionadas.
25. Principales contingencias, tales como los derechos y obligaciones litigiosas, sean ellas eventuales o remotas.
26. Atribuciones exclusivas de la Asamblea (Evitar Conflicto de Interés de ser aprobado por otro órgano interno) tales como:
  - La amortización o readquisición de aportes sociales.
  - El aumento del capital mínimo no reducible o las capitalizaciones extraordinarias.

- Las transacciones extraordinarias que superen el monto autorizado al consejo de administración u órganos que haga sus veces.
- Políticas de reconocimiento a los miembros del Consejo de administración, de la junta de vigilancia, o de los órganos que hagan sus veces, de las comisiones especiales conformadas por directivos o asociados.
- Donaciones.
- Escisión, fusión, transformación y liquidación de la organización.

**ARTICULO 12°: ADMINISTRADORES.** Son administradores: Los representantes legales, los liquidadores o agentes especiales, los miembros de los consejos de administración, los miembros de los comités (de crédito, de educación, entre otros) que tengan facultades administrativas y tomen decisiones.

### **ARTICULO 13°. NORMAS DE RESPONSABILIDAD LOS ADMINISTRADORES**

#### **Ley 222de 1995-art. 23**

1. Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.
2. En el cumplimiento de su función los administradores deberán: Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
3. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
4. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal.
5. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
6. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
7. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
8. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de socios o asamblea general de accionistas.

#### **Constitución Política**

Dentro del principio de la buena fe y de servicio al interés público (artículo 335 de la Constitución Política) los administradores deben abstenerse de:

Concentrar el riesgo de los activos por encima de los límites legales. Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo, en contravención a disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias, operaciones con los directivos, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, por encima de los límites legales.

Invertir en sociedades o asociaciones en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley.

Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito o efecto la evasión fiscal.

No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia deba entregarse al público, a los asociados, o usuarios de las organizaciones vigiladas para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o los puedan llegar a vincular con aquellas.

Superintendencia cuando la ley así lo exija (directivos de cooperativas con actividad financiera). No llevar la contabilidad de la organización según las normas aplicables, o llevarla en tal forma que impida conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza, o remitir a la Superintendencia información contable falsa, engañosa o inexacta.

Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, o no colaborar con las mismas.

Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva.

Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia.

En general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.

### **Ley 79 de 1988**

Los administradores o directivos serán responsables en conjunto por las violaciones de la ley, estatutos y reglamentos.

Los miembros del consejo de administración y el gerente serán responsables por violación de la ley, los estatutos o los reglamentos. Los miembros del consejo serán eximidos de responsabilidad mediante la prueba de no haber participado en la reunión o de haber salvado expresamente su voto. (LEY 79/88 ARTICULO 149).

### **Circular Básica Jurídica. Título V, Cap. VI**

Responden personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones (funciones) que les imponen la ley y los estatutos.

### **Ley 222/95**

Por irregularidades en el desempeño de sus cargos, los administradores responderán por los

perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los asociados o a terceros. (Ley 222/95 Artículo 24). No estarán sujetos a dicha responsabilidad, quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

Todo directivo o empleado que viole a sabiendas o permita que se violen las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias, será personalmente responsable de las pérdidas que cualquier persona natural o jurídica sufra por razón de tales infracciones. (Ley 222/95 Artículo 24).

Los asociados o administradores de turno pueden acudir ante la justicia ordinaria para buscar obtener la reparación de los perjuicios que por dolo o culpa los directivos ocasionen a la entidad solidaria. (Art. 25 Acción social de responsabilidad:

### **Ley 599 del 200. Código Penal**

Los administradores de las entidades supervisadas por la Superintendencia también pueden ser sujetos de las conductas punibles descritas en la Ley 599 de 2000 - Código Penal.

Art. 314. Utilización indebida de fondos captados del público. Quien, utilizando fondos captados del público, los destine sin autorización legal a operaciones dirigidas a adquirir el control de otras entidades.

Art. 315. Operaciones no autorizadas con accionistas o asociados. Quien otorgue créditos o efectúe descuentos en forma directa o por interpuesta persona, a los accionistas o asociados de la propia entidad, por encima de las autorizaciones legales.

Art. 316. Captación masiva y habitual de dineros. Quien capte dineros del público, en forma masiva y habitual sin contar con la previa autorización de la autoridad competente.

Art. 317. Manipulación fraudulenta de especies inscritas en el Registro Nacional de Valores e Intermediarias. Quien realice transacciones, con la intención de producir una apariencia de mayor liquidez respecto de determinada acción, valor o instrumento inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios o efectúe maniobras fraudulentas con la intención de alterar la cotización de estos.

### **Ley 1474/11**

La Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, incluyó otras conductas punibles al Código Penal y define las sanciones para quienes incurran en ellas. Art. 16. Corrupción privada. Art. 17. Administración desleal Art. 18. Utilización indebida de información privilegiada

Los miembros de los órganos de control social no podrán ser simultáneamente miembros del consejo o junta de administración o quien haga sus veces. Los cónyuges, compañeros permanentes, y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil de los miembros de la Junta de Vigilancia, del consejo de administración, del representante legal o del secretario general No podrán celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con

la cooperativa.

**Ley 79 /88 - art. 148**

Responsabilidad por acción u omisión. Los miembros de las juntas de vigilancia serán responsables de los actos u omisiones que impliquen el incumplimiento de las normas

Legales y estatutarias, y se harán acreedores a las sanciones administrativas por parte de la Superintendencia.

**Ley 454/98-art. 59. Circular Básica Jurídica.**

Los miembros de los órganos de vigilancia responderán personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones que les imponen la ley y los estatutos

**REVISOR FISCAL**

Ley 1474/ 11-art. 7 Incluye como causal de cancelación de la inscripción de un contador, cuando en calidad de revisor fiscal, no se denuncie o ponga en conocimiento de la autoridad disciplinaria o fiscal correspondiente, los actos de corrupción que haya encontrado en el ejercicio de su cargo, dentro de los seis (6) meses siguientes a que haya conocido el hecho o tuviera la obligación legal de conocerlo, actos de corrupción En relación con actos de corrupción no procederá el secreto profesional.

**ARTICULO 14°. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

La dirección de la entidad está a cargo del Consejo de Administración, conformado por asociados no empleados de Cooperativa COOTREGUA, y la administración a cargo del Gerente General y su cuerpo de colaboradores, los cuales tienen la calidad de empleados de la entidad.

Todas sus actuaciones en procura de la realización del objeto social se ejecutan con sujeción a la Constitución Política, la ley y demás documentos relacionados en el artículo 4, de este Código. Igualmente, se fundamentan en los principios cooperativos y valores de la democracia, la autoayuda, la apertura, la participación en igualdad de condiciones y la descentralización, entre otros.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de autoridad y administración de Cooperativa COOTREGUA y sus decisiones son obligatorias para todos los clientes y asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias.

Perfil: Reunirán, al menos, las siguientes características: - Capacidad y aptitudes personales, conocimiento, integridad ética y destreza; experiencia en la actividad financiera y/o experiencia o conocimientos que sean apropiados y necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades. En todo caso se deben fijar requisitos rigurosos, tales como educación, capacitación en aspectos cooperativos, análisis financiero, deberes y responsabilidades de los administradores, régimen de inhabilidades e incompatibilidades y demás temas afines

Retribución: Los miembros del consejo de administración o quien haga sus veces que actúen como principales podrán recibir una retribución por la asistencia a las reuniones. Esta retribución será

aprobada, única y exclusivamente, por la asamblea general de asociados.

Periodo: Ejercerá sus funciones durante el término establecido en el estatuto. Se sugiere que el periodo estatutario no sea superior a 3 años.

Criterio de rotación: El término que se establezca en el estatuto, incluidas sus respectivas reelecciones, deberá prever la rotación o renovación de sus miembros, garantizando, en lo posible, la participación de los asociados que demuestren interés.

Los miembros de este órgano pueden permanecer, a lo sumo, un término no superior a 2 períodos estatutarios consecutivos, a partir del cual, al menos durante un periodo estatutario, no podrá pertenecer a ningún otro órgano de gobierno, de administración o de control, sea cual fuere su denominación o actividad, ni comité, bien sea que lo designe la asamblea general o el consejo de administración.

**PARA SER NOMINADO Y ELEGIDO MIEMBRO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN LA COOPERATIVA COOTREGUA SE REQUIERE LAS SIGUIENTES CONDICIONES:**

1. Ser asociado hábil y tener una antigüedad en la Cooperativa no inferior a dos (2) años.
2. Haber recibido por lo menos sesenta (60) horas de educación cooperativa.
3. No haber sido sancionado por la Cooperativa en el desempeño de sus funciones, ni como asociado, ni haber sido declarado dimitente del Consejo de Administración o de la Junta de Vigilancia durante los dos (2) años inmediatamente anteriores a la fecha de su designación.
4. Demostrar un nivel académico igual o superior al nivel medio.
5. Demostrar conocimiento y experiencia mínima de dos años en el sector solidario financiero.
6. Cumplir con los requisitos exigidos por la ley y las normas expedidas por los órganos de control y dirección de la economía solidaria.
7. No haber sido condenado por la comisión de delitos contra la economía solidaria u otras entidades financieras.
8. No ser miembro directivo de una entidad similar dentro del ámbito de operaciones establecido en los presentes estatutos.
9. No estar incurso en las inhabilidades e incompatibilidades estipuladas en la ley de la economía solidaria.
10. 10. Demostrar experiencia de trabajo dentro del sector solidario, habiendo participado en alguno de los Comités, en la junta de Vigilancia o como empleado o contratista dentro del sector solidario financiero.
11. Tener buen nombre y reconocimiento ético dentro del ámbito de operaciones de la cooperativa.
12. Antes de la posesión, se debe acreditar: haber recibido el curso de análisis financiero, deberes y responsabilidades de los administradores; también deberá acreditar el conocimiento en normatividad cooperativa y financiera y de normas internacionales financieras NIIF. Como también la disposición para adquirir nuevos conocimientos, así como el liderazgo para asumir los nuevos retos del sector.

## **Deberes generales**

Además de lo establecido legalmente y en el Estatuto, los miembros del consejo de administración, o del I órgano que haga sus veces, deberán:

1. Dar ejemplo en la observancia de los códigos de ética corporativo, buen gobierno, de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y demás normas internas y exigir su cumplimiento.
2. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando los derechos y el trato equitativo de los asociados.
3. Informar sobre las situaciones de conflicto de interés sobre los asuntos que les corresponda decidir y abstenerse de votar sobre ellos, dejando la correspondiente constancia.
4. Mantener una actitud prudente frente a los riesgos y adopción de principios y normas contables que garanticen transparencia en la información.
5. Garantizar la efectividad de los sistemas de revelación de información.
6. Dedicar tiempo suficiente al ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
7. Fijar criterios, mecanismos e indicadores para su autoevaluación.
8. Exigir que se le informe de manera oportuna, suficiente y completa sobre los asuntos que debe conocer, de manera que sus decisiones queden suficientemente documentadas y sustentadas.
9. No manipular, difundir o utilizar en beneficio propio o ajeno, la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.
10. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran en el ejercicio de sus cargos.
11. Mantener una proporción razonable (o justa) de gastos de directivos, respecto de los gastos de administración y de personal.
12. El Consejo de administración, o quien haga sus veces, debe evaluar regularmente su propio desempeño, mínimo dos (2) o tres (3) veces al año, y dedicar una reunión para tratar, la eficiencia y efectividad de sus decisiones.

## **CAPITULO III POLITICAS DE PROCESO DE GOBIERNO**

### **ARTÍCULO 15°. FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA**

La Presidencia asegurará la integridad del proceso del Consejo de Administración y lo representará ante terceros garantizando:

1. Que resultado de su trabajo el Consejo de Administración actúe coherentemente con sus propias reglas y con aquellas que le sean legítimamente impuestas desde fuera de Cooperativa COOTREGUA.
2. Que durante las reuniones se cumpla que:

- a) El contenido de las discusiones se circunscribirá solo a aquellos temas que, según la política del Consejo, solo éste puede decidir y no correspondan al Gerente.
- b) Las deliberaciones serán justas, abiertas y detalladas, pero también oportunas, ordenadas y limitadas al tema en discusión.
- 3. Que se procure la participación de todos miembros en igualdad de condiciones.
- 4. Que, dentro de la autoridad asignada, tome decisiones que estén dentro de los temas definidos por políticas del proceso de gobierno.
- 5. Que de interpretación razonable a las disposiciones de las políticas de proceso de gobierno y delegación Consejo-Dirección.
- 6. De igual manera se establece que:
  - a) La presidencia participará de todas las reuniones del Consejo de Administración con todas las facultades del cargo comúnmente aceptadas.
  - b) La presidencia no tiene autoridad para tomar decisiones sobre las políticas de fines y de limitaciones directivas.
  - c) La presidencia podrá representar al Consejo de Administración ante terceros anunciando posiciones tomadas por el Consejo y declarando decisiones e interpretaciones del área delegadas a quien la sustenta.
  - d) La presidencia puede delegar cualquier parte de su autoridad a otro consejero, pero sigue siendo responsable del empleo que de esa autoridad se haga.

## **ARTÍCULO 16°. MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Todos los consejeros deberán:

- 1. Funcionar como parte de un cuerpo colegiado y bajo el control de este, no de la gerencia.
- 2. No ejercer ninguna autoridad que no provenga del Consejo.
- 3. No asumir autoridad o responsabilidad que también esté delegada a la Gerencia.
- 4. No ejercer autoridad individual para dar instrucciones a la Gerencia ni a personas que dependan directa o indirectamente del Gerente.
- 5. Propugnar como parte de un equipo para que haya una mayor transparencia y contribuir con su accionar a ello, respetando además la independencia de la administración.
- 6. Deponer, cuando sea del caso, los intereses particulares para que la función de árbitro, que debe desempeñar el Consejo de Administración, se cumpla cabalmente.
- 7. Observar una conducta ética individual y empresarial respetuosa de la ley dando un ejemplo apropiado de la autoridad que el cargo otorga y con el decoro adecuado.
- 8. Verificar siempre que la información que solicite obedezca a políticas determinadas por el Consejo de Administración.
- 9. Ser capaz de valorar y respetar el proceso de grupo, la diversidad y el voto final del Consejo de Administración.
- 10. Nunca ejercer presión a la administración para lograr nombramientos o contrataciones.

## Prohibiciones

A los miembros del consejo de administración, o quien haga sus veces, les será prohibido:

1. Participar en las actividades de ejecución que correspondan al gerente o director y, en general, a las áreas ejecutivas de la organización, así sea temporalmente por la ausencia de alguno de ellos.
2. Ser miembro del órgano de administración, empleado o asesor de otra similar, con actividades que compitan con la organización.
3. Estar vinculado a la organización como empleado, asesor, contratista o proveedor, o en alguna de las empresas o personas que presten estos servicios a la misma.
4. Obtener ventajas directa o indirectamente en cualquiera de los servicios que preste la organización.
5. Decidir sobre políticas de servicios que los beneficien ante los demás asociados.
6. Decidir sobre el reclutamiento, retiro, promoción del personal a cargo de la organización.
7. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la organización.
8. Otorgar retribuciones extraordinarias que no se hayan definido previamente, a la gerencia o dirección general y demás ejecutivos de la organización.
9. Dar órdenes a empleados o al revisor fiscal de la organización o solicitarles información directamente, sin consultar el conducto establecido a través de las reuniones del consejo de administración o quien haga sus veces.
10. Los miembros del consejo de administración o quien haga sus veces, no podrán ser cónyuges, compañeros permanentes, ni tener vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y primero civil con el gerente o director general, o con ninguno de los demás ejecutivos de la organización, o quien haga sus veces en las empresas del mismo grupo o de las sociedades, corporaciones, fundaciones y asociaciones con las que tenga algún tipo de relación contractual.

Políticas de independencia frente a la gerencia:

~~A efectos de reducir los riesgos de dependencia del consejo de administración o del órgano que~~  
 haciéndose cargo de la gerencia, sus miembros deberán cumplir las siguientes exigencias:

1. Abstenerse de recibir dotaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes a los establecidos para los demás asociados de la organización, por parte de la administración.
2. Los miembros del consejo de administración, no podrán ser cónyuge, o compañero permanente, o tener vínculo de parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad o primero civil del gerente o director general, del representante o secretario general, ni de ninguno de los demás ejecutivos de la organización.

3. Los miembros del consejo de administración, no podrán ser socios o consocios, o tener negocios comunes con el gerente o director general, ni de ninguno de los demás ejecutivos de la organización.
4. Las remuneraciones y demás emolumentos que se reconozcan a los miembros del consejo de administración serán aprobadas, de manera indelegable, por la asamblea general.

La función del Consejo de administración y la de la Gerencia General (Administrador) son dos roles separados

El Consejo de administración proporciona dirección estratégica y supervisa que la Gerencia ejecute las acciones administrativas que garanticen el cumplimiento de los planes de desarrollo, mercadeo y demás.

El Consejo de administración no debe involucrarse en las decisiones gerenciales, pero la gerencia debe informar al Consejo las acciones por ejecutar que tengan efecto colateral en la administración de la Cooperativa Cootregua. Los reparos o criterios que se tengan sobre su desempeño deben tratarse formalmente en el Consejo, sobre la base de informes gerenciales de resultados.

Los resultados de la gestión gerencial deben evaluarse periódicamente, con un enfoque hacia el cumplimiento de metas de manera periódica, como del cumplimiento de los objetivos estratégicos acorde con la planificación.

## **ARTÍCULO 17°. PRINCIPIOS DE LOS COMITÉS**

Con el propósito de cumplir disposiciones legales o regulatorias, la conformación de comités de gestión coadyuva a la transparencia, objetividad e imparcialidad de determinados procesos, y es mejor si se cuenta con el respaldo de la autoridad del Consejo de administración, quien haga sus veces, Los comités que pueden conformarse, dependerá del tamaño, volumen y tipo de operaciones y del riesgo inherente de cada proceso.

Todos y cada uno de los integrantes de los Comités de administración y asesores deberán:

1. Funcionar como delegados del Consejo de Administración y bajo el control de este.
2. No ejercer autoridad alguna que no provenga del Consejo.
3. No juzgar la gestión de la administración siguiendo sus propios criterios, en lugar de los del Consejo.

## **ARTÍCULO 18°. RESPONSABILIDADES DEL GERENTE**

El gerente es el representante legal de la cooperativa y el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración. Es nombrado por éste y sus funciones deben estar precisadas en los estatutos.

Calidad e idoneidad:

El gerente o representante legal es el principal ejecutivo de la organización solidaria. Las organizaciones deberán asegurarse de que sea idóneo para administrarla desde los puntos de vista ético, profesional y social, para lo cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Ser profesional, tecnólogo o demostrar conocimientos en administración, economía, contaduría o derecho, entre otras disciplinas; legislación solidaria y/o cooperativa, deberes y responsabilidades de los administradores, régimen de inhabilidades e incompatibilidades, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, y demás temas afines.
- II. Acreditar experiencia mínima de cinco años para las organizaciones de economía solidaria de primer nivel de supervisión, en actividades relacionadas con el objeto social de la organización, en funciones acordes con las que le corresponden en su calidad de gerente o representante legal.
- III. No haber sido condenado penalmente, excepto por delitos políticos y culposos y/o sancionado disciplinaria o administrativamente, como tampoco haber sido declarado responsable fiscalmente.
- IV. No haber sido despedido de otra organización por conductas que, en opinión del consejo de administración o quien haga sus veces, puedan afectar a la Organización, a los asociados o a terceros.
- V. En todo caso, deberá mantener una conducta ejemplar frente a la sociedad.

Nombramiento: Corresponderá, de manera exclusiva e indelegable, al consejo de administración o quien haga sus veces, el cual se hará previa consideración de, al menos, una terna de candidatos que cumplan tales requisitos y que sea presentada por la asamblea general.

#### Inhabilidades e incompatibilidades

- de otra
- a) El gerente o representante legal, no podrá ser empleado, asesor o consultor de una cooperativa con actividad de ahorro y crédito, o de otras instituciones financieras, directamente, ni por interpuesta persona natural o jurídica.
  - b) En ningún caso, el gerente o representante legal, podrá tener vínculos con la organización solidaria como asesor, contratista o prestador de servicios, o cuando presten estos servicios a la organización solidaria de las sociedades, corporaciones, fundaciones y asociaciones, o con las empresas del mismo grupo o con las empresas del mismo grupo o con las fundaciones y asociaciones con las que tenga algún tipo de relación contractual.
  - c) Los cónyuges, compañeros permanentes, o quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y el representante legal, o quien haga sus veces, de una organización solidaria no podrán celebrar contratos con la misma.
  - d) En ningún caso el gerente o representante legal, o quien haga sus veces, podrá ser miembro de juntas de vigilancia (o comités de control social), asesor o empleado de otras organizaciones solidarias con las que tenga algún tipo de relación contractual.
- proveedor, o en alguna de las empresas o personas que presten estos servicios a la organización solidaria de las sociedades, corporaciones, fundaciones y asociaciones, o con las empresas del mismo grupo o con las empresas del mismo grupo o con las fundaciones y asociaciones con las que tenga algún tipo de relación contractual.
- representante legal, o quien haga sus veces, podrá ser miembro de juntas de vigilancia (o comités de control social), asesor o empleado de otras organizaciones solidarias con las que tenga algún tipo de relación contractual.

- e) Para las suplencias temporales del gerente o representante legal, no podrá designarse a quien ejerza la función de contador de la organización.

### Deberes y obligaciones

En adición a lo establecido en las normas relacionadas con los deberes y responsabilidades de los administradores y en el estatuto, los gerentes o representantes legales, o quien haga sus veces, deberán:

- a) ~~asegurar, implementar y velar por la observancia del sistema de control interno y de sistema de gestión de riesgos de la organización solidaria.~~
- b) Diseñar y someter a aprobación del consejo de administración o quien haga sus veces, los códigos y reglamentos, de su competencia y velar por su efectiva aplicación.
- c) Conocer, decidir, responder e informar en todas las reuniones del consejo de administración o quien haga sus veces, al menos lo siguiente:
  - i. El estado de cumplimiento de los planes, estrategias, metas y presupuestos.
  - ii. La situación financiera y el desempeño (estado de resultados) de la organización solidaria.
  - iii. El estado actual de la valoración de los principales riesgos que enfrenta la organización solidaria, junto con los reportes que en tal sentido sean necesarios.
  - iv. El estado del sistema de control interno, en sus diferentes componentes.
  - v. El estado del cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.
  - vi. El estado actual, así como la evolución de las principales contingencias a las que está sujeta la Organización.
  - vii. Las comunicaciones y quejas recibidas y que, por su relevancia, deben ser conocidas por el consejo de administración o quien haga sus veces. En su caso, corresponderá definir al Consejo de administración, o quien haga sus veces, los asuntos que considere relevantes.
  - viii. Adoptar y poner en práctica políticas prudentes y transparentes en materia de riesgos y en la observancia de normas contables.
  - ix. Contratar y mantener personal competente.
  - x. Informar al consejo de administración o quien haga sus veces, sobre situaciones de conflicto de interés en los asuntos que le corresponda decidir.
  - xi. Poner a consideración del consejo de administración o a quien haga sus veces, los temas o asuntos en los que se requiera su aprobación.
  - xii. Dar a conocer al consejo de administración o quien haga sus veces, los informes y requerimientos formulados por la revisoría fiscal y las autoridades de supervisión, fiscalización, apoyo y control.

### Prohibiciones:

Además de las prohibiciones legalmente establecidas para los administradores, el Gerente o representante legal no podrá:

- a) Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la organización solidaria, salvo autorización expresa del consejo de administración o quien haga sus veces.
- b) Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.
- c) Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva.
- d) Realizar proselitismo político aprovechando su cargo, posición o relaciones con la organización solidaria.
- e) Otorgar, sin la debida autorización, retribuciones extraordinarias a los miembros del consejo de administración, junta de vigilancia o quien haga sus veces y empleados de la organización.
- f) Ordenar, permitir o realizar algún tipo de falsedad o alteración a los estados financieros, en sus notas o en cualquier otra información.

El Gerente o representante legal y su equipo de trabajo, deben procurar que los miembros del consejo de administración y de la Junta de vigilancia, reciban información oportuna, clara, precisa y comprensible.

A efecto de evitar el conflicto de interés en la designación, contratación y desempeño del personal, debe dotarse de instrumentos técnicos, que conlleven el involucramiento del mejor personal disponible en el entorno, que cumpla con las especificaciones requeridas para el logro de los objetivos estratégicos; para ello propondrá y obtendrá la aprobación de los siguientes instrumentos normativos:

- Manual de funciones
- Proceso de selección de personal.
- Escala salarial.
- Proceso de evaluación del desempeño (basado en el cumplimiento de objetivos).
- Plan de capacitación.
- Reglamento interno de trabajo.

El Gerente es el único vínculo oficial con los logros operativos y la conducta, por lo que se establece que toda la autoridad y la responsabilidad de la dirección de la Cooperativa están en cabeza del Gerente teniendo en cuenta las siguientes reglas:

1. El Consejo de Administración nunca dará instrucciones a personas que dependen directa o indirectamente del Gerente.
2. El Consejo de Administración no evaluará, ya sea de modo formal o informal, el trabajo realizado por cualquier mando directivo que no sea el Gerente.
3. El Consejo de Administración considerará los logros del Gerente como idénticos a los logros de toda la Cooperativa; o sea, que los logros organizativos de los fines expresados por el Consejo se verán como éxitos de la actuación del Gerente.

4. Todas las limitaciones directivas impuestas al Gerente son limitaciones impuestas a toda la dirección, por lo que su violación por parte de cualquier estamento de la Cooperativa es también una violación por parte del Gerente.

### **ARTÍCULO 19°. SUPERVISIÓN DEL GERENTE**

La supervisión sistemática y rigurosa de la actuación del Gerente, solo se hará según lo estipulado en las políticas de fines del Consejo de Administración y las políticas de delimitaciones directivas y bajo los siguientes parámetros:

1. Supervisar es simplemente determinar el grado en que se cumplen las políticas del Consejo de Administración, los datos que no faciliten esta información no serán considerados datos de supervisión.
2. El Consejo de Administración obtendrá datos de supervisión de alguna o algunas de las siguientes maneras posibles:
3. Mediante informes internos en los que el Gerente comunique al Consejo cifras sobre
4. Cumplimientos.
5. Mediante informes de la Revisoría Fiscal, el Oficial de Cumplimiento y la Auditoría Interna.
6. Mediante la inspección directa del Consejo de Administración, en la que uno o más miembros designados por el Consejo valoren el cumplimiento de los criterios aprobados.
7. En todos los casos, la norma de cumplimiento será cualquier interpretación razonable hecha por el Gerente de la política del Consejo que se está supervisando. El Consejo de Administración es el árbitro final para decidir el grado de responsabilidad.
8. Todas las políticas que dan órdenes al Gerente serán supervisadas con la frecuencia y el método de elección del Consejo. El Consejo puede supervisar cualquier política en cualquier momento mediante cualquier método.

## **CAPITULO IV MECANISMOS DE CONTROL**

### **ARTÍCULO 20°. SISTEMA DE CONTROL**

Es el conjunto de actividades y medidas adoptadas para monitorear las actuaciones y resultados de Cooperativa COOTREGUA, con el fin de garantizar de manera eficiente el cumplimiento de los lineamientos definidos para el logro de los objetivos propuestos.

La naturaleza empresarial de Cooperativa COOTREGUA, permite determinar cómo órganos de control de las operaciones propias de la actividad empresarial que adelante la Cooperativa a la revisoría fiscal y la auditoría interna.

El sistema de control está integrado por el control externo y el control interno.

## **CAPITULO V CONTROLES EXTERNOS**

## **ARTÍCULO 21. REVISORÍA FISCAL**

El control fiscal y contable de COOPERATIVA COOTREGUA estará a cargo de un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, elegido por la Asamblea General de Cooperativa COOTREGUA para un período igual al del Consejo de Administración y sin perjuicio de ser removidos en cualquier tiempo por causa justificada.

Requisitos y calidades para su elección

En las organizaciones de primer nivel y en aquellas que voluntariamente así lo decidan, en aras de propender por un control de alta calidad, en beneficio del buen gobierno, los revisores fiscales que se elijan deben cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- a) Además del título profesional en contaduría pública, debidamente registrado en la Junta Central de Contadores, acreditará formación académica en el campo de la revisoría fiscal; la cual podrá homologarse con 5 años de experiencia como revisor fiscal en cualquier tipo de organizaciones, así como experiencia mínima de tres (3) años como revisor fiscal en organizaciones del sector solidario, tanto para el principal como para el suplente.
- b) Acreditar experiencia o conocimientos en temas relacionados con la naturaleza jurídica del sector de la economía solidaria.
- c) Comportamiento ético en el ejercicio de sus actividades personales, laborales, profesionales y en la atención de sus obligaciones comerciales y/o financieras.
- d) Que no haya sido sancionado disciplinaria o administrativamente en ejercicio de su actividad profesional dentro de los 5 años anteriores a su postulación.
- e) No haber sido asociado, administrador, empleado, asesor o proveedor de servicios de la cooperativa o de sus subordinadas, en el año inmediatamente anterior a su postulación.
- f) No haber sido cónyuge, compañero(a) permanente, o poseer vínculo familiar dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad y primero civil, dentro del año inmediatamente anterior a su postulación, respecto de los miembros del consejo de administración, junta de vigilancia, gerente y personal directivo de la organización solidaria.
- g) No estar incurso en las inhabilidades e incompatibilidades señaladas para los órganos de administración y de control social.

### **Mecanismos para su elección**

- a) Con antelación no inferior a un (1) mes de la fecha fijada para la realización de la asamblea en donde se elegirá el revisor fiscal, la organización pondrá a disposición de los interesados la siguiente información:
  - i. Estados financieros de propósito general más recientes y su dictamen si los hubiere.
  - ii. Informe en el cual se describa la organización solidaria, su naturaleza, estructura, control, actividades principales, tamaño de sus operaciones, ciudades en las cuales preste servicios, número de asociados y de empleados y demás datos que permitan evaluar la auditoría interna.
  - iii. Las condiciones y requisitos mínimos a los cuales deba sujetarse la propuesta con el fin de garantizar que todas las que se presenten sean comparables (horas de

trabajo, infraestructura, número de personas que harán parte de equipo de trabajo, etc.).

- b) La selección se hará mediante concurso privado, en el que participen no menos de tres (3) aspirantes.
- c) Se realizará de manera transparente en igualdad de condiciones para los interesados.
- d) La propuesta se presentará por escrito, en sobre cerrado dirigido al representante legal, con antelación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha fijada para la elección.
- e) Las condiciones de la propuesta inicial no podrán ser cambiadas; en caso contrario, tal oportunidad se brindará a todos los candidatos.
- f) Los revisores fiscales, personas naturales o jurídicas, no podrán ejercer la revisoría fiscal durante más de cinco (5) años consecutivos en la misma organización solidaria.

Con el fin de asegurar la transparencia en la elección, la Asamblea General de Asociados designará una comisión conformada por tres de sus miembros para que evalúen las diferentes propuestas presentadas por los aspirantes a ejercer el cargo, las cuales una vez seleccionadas, se presentan a la asamblea para su elección.

Con el objeto de garantizar que los hallazgos relevantes sean comunicados a los clientes, se ha asignado a la Revisoría Fiscal precisas funciones de vigilancia y control, las cuales ejecuta de manera independiente con la colaboración estrecha de la Administración.

Son funciones del Revisor Fiscal las siguientes:

- a) Controlar que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de Cooperativa COOTREGUA estén conformes con las disposiciones legales, las determinaciones del Consejo de Administración y de la Gerencia General.
- b) Dar oportuna cuenta, por escrito, al Gerente General y al Consejo de Administración, según el caso, de las irregularidades contables de operación existentes en el funcionamiento.
- c) Velar por que la contabilidad de COOPERATIVA COOTREGUA se lleve con exactitud y en forma actualizada y porque los soportes y comprobantes se conserven adecuadamente.
- d) Supervisar el correcto funcionamiento de la Contabilidad, impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre el patrimonio de COOPERATIVA LA COOTREGUA.
- e) Realizar el examen financiero y económico de Cooperativa COOTREGUA, hacer los análisis de cuentas semestralmente y presentarlos, con sus recomendaciones, al Gerente General y al Consejo de Administración.
- f) Rendir a la Asamblea General de asociados un informe pormenorizado de sus actividades, certificando el balance presentado a éste.
- g) Asistir a las sesiones del Consejo de Administración cuando sea citado o lo considere necesario.
- h) Examinar todos los inventarios, actas y libros de Cooperativa COOTREGUA;

inspeccionar asiduamente sus bienes y procurar que se tomen, oportunamente, las medidas de conservación y seguridad de estos.

- i) Realizar arqueo de fondos de Cooperativa COOTREGUA cada vez que lo estime conveniente y velar por que todos los libros de la entidad se lleven conforme a las normas contables que sobre la materia tracen las disposiciones legales vigentes y las recomendaciones impartidas por los organismos que ejerzan la inspección y vigilancia de Cooperativa COOTREGUA.
- j) Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de Cooperativa COOTREGUA y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- k) Cumplir las demás funciones que le señale la Ley, este Estatuto y las que, siendo compatibles con su cargo, le encomiende el Consejo de Administración.

Del revisor fiscal depende, entre otros aspectos:

La certeza de que los estados financieros básicos de la entidad sean fiel reflejo de la realidad del negocio.

La seguridad de que se están cumpliendo las normas contables generales y las emitidas por la Supe solidaria.

El seguimiento a la custodia y cuidado de los bienes y documentación de la entidad.

#### **ARTÍCULO 22°. CONTROL ESTATAL**

Está establecido acorde con la actual naturaleza de Cooperativa COOTREGUA que la vigilancia y control estatal lo realice la Superintendencia de Economía Solidaria, organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en los términos del artículo 27 del Decreto 663 de 1993, de la Ley 454 de 1998 y demás disposiciones que la adicionen, complementen o reglamenten.

El desarrollo del objeto social de Cooperativa COOTREGUA, se enmarca en las prescripciones de la Circulares Básica Jurídica y Básica Contable expedidas por el citado ente de control, las cuales compendian la normatividad propia de las entidades cooperativas.

#### **ARTÍCULO 23°. AUDITORÍAS ESPECIALIZADAS**

Cuando luego de rendidos los informes respectivos y adelantadas las investigaciones por parte de los entes pertinentes de control de Cooperativa COOTREGUA, la Asamblea General, el Consejo de Administración considere que persisten dudas sobre determinadas actuaciones que hubieren sido objeto de dichos informes e investigaciones, podrá solicitar a la Gerencia, la realización de auditorías especializadas.

La designación del ente auditor se hará conforme a los procedimientos establecidos en el régimen de contratación establecido en Cooperativa COOTREGUA.

### **CAPITULO VI CONTROLES INTERNOS**

#### **ARTÍCULO 24°. CONTROL INTERNO**

El artículo 23 de la Ley 222 de 1995 en concordancia con el numeral 3o del artículo 73 del

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero dispone, que corresponde a los administradores de las entidades vigiladas realizar su gestión con la diligencia propia de un buen hombre de negocios. En tal sentido, le corresponde al Consejo de Administración de Cooperativa COOTREGUA en su calidad de administrador, definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar porque los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos.

## **ARTICULO 25°. JUNTA DE VIGILANCIA**

Es elegido por la asamblea de asociados con fines específicos de control social. La junta de vigilancia estará integrada por asociados hábiles en número no superior a tres, con sus respectivos suplentes; su período y las causales de remoción serán fijadas en los estatutos. Los miembros de este órgano no se consideran administradores o directivos.

### Deberes generales

La junta de vigilancia, o quien haga sus veces, ejercerá estrictamente, el control social y no se referirá a asuntos que sean competencia de otras instancias de control como la revisoría fiscal y la auditoría interna, si la hubiere. El control social y sus respectivas funciones, lo desarrollará con criterios de investigación y valoración; sus observaciones o requerimientos serán debidamente documentados y estará orientado a:

1. Dar ejemplo en la observancia y velar por el cumplimiento de la ley, el estatuto, los reglamentos, los códigos de ética corporativa, buen gobierno, de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y demás normas internas.
2. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando los derechos y trato equitativo de los asociados.
3. Informar sobre las situaciones de conflicto de interés sobre los asuntos que les corresponda decidir y abstenerse de votar en ellos, dejando la correspondiente constancia.
4. Cumplir a cabalidad con el ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
5. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran para el ejercicio de su cargo.
6. Fijar criterios, mecanismos e indicadores para su autoevaluación.
7. Controlar los resultados sociales y procedimientos para el logro de estos. Es decir, la satisfacción de las necesidades económicas, sociales, culturales y ecológicas para las cuales se constituyó la organización.
8. Garantizar los derechos y hacer que se cumplan las obligaciones de los asociados.
9. Conocer y tramitar las quejas en relación con la actuación de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia.
10. Cumplir con los principios y valores cooperativos.

### **FUNCIONES GENERALES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA: (Ley 79/88-art. 40):**

1. Las funciones deberán desarrollarse con fundamento en criterios de investigación y valoración y sus observaciones o requerimientos serán documentados debidamente.
2. El ejercicio de las funciones asignadas por la ley a las juntas de vigilancia se referirá únicamente al control social y no deberá desarrollarse sobre materias que respondan a las de competencia de los órganos de administración.
3. Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios de economía solidaria.
4. Informar a los órganos de administración, al Revisor Fiscal y a la Superintendencia de la Economía Solidaria sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la cooperativa (entidad solidaria) y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse.
5. Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.
6. Hacer llamadas de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la ley, los estatutos y los reglamentos.
7. Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar por que el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.
8. Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las Asambleas o para elegir delegados.
9. Rendir informes sobre sus actividades a la Asamblea General Ordinaria.
10. Las demás que le asigne la ley o los estatutos, siempre y cuando se refieran al control social y no correspondan a funciones propias de la auditoría interna o revisoría fiscal, salvo en aquellas cooperativas eximidas de revisor fiscal.

### **Prohibiciones**

1. A los miembros de la junta de vigilancia, o del órgano que haga sus veces en la organización, les será prohibido:
2. Ser miembro del órgano de administración o de control social, empleado o asesor de otra organización similar, con actividades que compitan con ella.
3. Estar vinculado a la organización como empleado, asesor, contratista o proveedor, o a alguna de las personas naturales o jurídicas que les presten estos servicios.
4. Obtener ventajas directa o indirectamente en cualquiera de los servicios que preste la organización.
5. Realizar proselitismo político aprovechando su posición.
6. Dar órdenes a empleados, al revisor fiscal de la organización o solicitarles información directamente, sin consultar el conducto establecido a través de las reuniones de la junta de vigilancia, o del órgano que haga sus veces.
7. Los miembros de la junta de vigilancia o quien haga sus veces no podrán ser cónyuges, compañeros permanentes, o tener vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y primero civil con el gerente o director general, ni con ninguno de los demás ejecutivos de la organización, o quien haga sus veces en las empresas del mismo grupo o

de las sociedades, corporaciones, fundaciones y asociaciones con las que tenga algún tipo de relación contractual.

8. Usar o difundir en beneficio propio o ajeno, la información confidencial a la que tengan acceso.
9. Políticas de independencia frente a la gerencia y al consejo de administración, o quien haga sus veces.
10. 10. A efectos de reducir los riesgos de dependencia de la junta de vigilancia, o del órgano que haga sus veces, frente al consejo de administración (o el que haga sus veces) y a la gerencia, sus miembros deberán cumplir las siguientes exigencias:
11. Abstenerse de recibir dotaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes de los establecidos para los demás asociados, por parte de la administración.
12. Los miembros de la Junta de vigilancia (comité de control social) no podrán ser parientes en segundo grado de consanguinidad o afinidad o primero civil del gerente o director general, de los miembros del Consejo de administración, o quien haga sus veces, ni de ninguno de los demás ejecutivos de la organización.
13. Los miembros de la junta de vigilancia no podrá ser socios o consocios, o tener negocios comunes con el gerente o director general, ni con ninguno de los demás ejecutivos de la Organización.
14. Las remuneraciones y demás emolumentos que se reconozcan a los miembros de la junta de vigilancia deberán ser aprobadas, de manera indelegable, por la asamblea general.

#### **ARTÍCULO 26°. CONCEPTO Y FINES DEL CONTROL INTERNO**

Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación adoptados por Cooperativa COOTREGUA, para procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con normas constitucionales, legales, normativas, estatutarias, políticas de la alta dirección, metas y objetivos previstos.

Este control tiene como objetivos, los siguientes:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de los objetivos básicos de Cooperativa COOTREGUA, salvaguardando los recursos de esta, incluyendo sus propios activos, y los bienes de terceros en poder de la Cooperativa y de las Entidades en donde Cooperativa COOTREGUA tenga participación.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como de la preparación de todos los estados financieros, y
3. Cumplimiento de la regulación aplicable: leyes, estatutos, reglamentos e instrucciones internas.

**Evaluación y seguimiento de los riesgos: gestión integral de todos los riesgos a los que está expuesta**

#### **ARTÍCULO 27°. CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA COOTREGUA**

El control interno en COOPERATIVA COOTREGUA, está en cabeza del Representante Legal,

quien lo ejerce a través de apoderamiento o delegación. Está presente en cada uno de los procesos y opera de la siguiente forma:

#### **ARTÍCULO 28°. ORGANISMOS DE APOYO AL CONTROL INTERNO**

La Gerencia General desarrollará las labores de control interno con el apoyo del Auditor Interno, (cuando lo hubiere) quien por delegación es el responsable, de acuerdo con sus competencias, de la definición de políticas y la ordenación del diseño de la estructura del sistema de control interno, así como de ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de Cooperativa COOTREGUA. Lo anterior deberá divulgarse al nivel directivo de la Organización.

Cada uno de los funcionarios de la Cooperativa deberá procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por los entes arriba mencionados, en el desarrollo de sus funciones y la aplicación de los procedimientos operativos apropiados.

#### **ARTÍCULO 29°. DE LA AUDITORIA INTERNA**

Su objetivo está dirigido a brindar apoyo a la alta dirección en el logro de los objetivos organizacionales, siendo proactiva en la minimización de los riesgos y promoviendo la cultura del autocontrol en cada uno de los funcionarios responsables de la ejecución de los procesos. Le corresponde adoptar medidas preventivas, de vigilancia, seguridad, evaluación y seguimiento para garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos.

Tiene a su cargo las funciones de auditoría de buenas prácticas corporativas, encargado de velar por el cumplimiento de las normas legales, las disposiciones estatutarias y los compromisos suscritos por Cooperativa COOTREGUA en este **CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA:**

1. Es el responsable de velar por el cumplimiento de las normas legales y los compromisos suscritos por Cooperativa COOTREGUA en este CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA.
2. Prestar asistencia a las diferentes áreas en la identificación y documentación de las matrices normativas y principios éticos aplicables en sus respectivas actividades.
3. Crear, promover y mantener una cultura de cumplimiento permanente y arraigada entre el personal y relacionados en todos los niveles internos y externos de Cooperativa COOTREGUA.
4. Evaluar, revisar y garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos elaborados por el Consejo de Administración.
5. Revisar las conductas de cumplimiento interno y velar por su aplicación al interior de la Cooperativa.
6. Es el responsable de reportar a la Gerencia General cualquier situación de mayor riesgo que pueda afectar el patrimonio, activos o buen nombre de Cooperativa la COOTREGUA, los empleados o los clientes.

#### **ARTÍCULO 30°. DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y SUPLENTE**

El Oficial de Cumplimiento está encargado de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos diseñados con el fin de administrar el riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Para este cometido cuenta con la colaboración de todos los empleados de Cooperativa COOTREGUA y con el Sistema de Administración de Riesgo de Prevención de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SIPLAFT.

El Oficial de Cumplimiento tiene, entre otras, las siguientes funciones:

1. Promover el diseño de los procedimientos específicos y adecuados para administrar el riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, como parte integral del Sistema de Control Interno de la entidad.
2. Evaluar el SIPLAFT y verificar el cumplimiento de todos los aspectos relacionados en la ley, en la normatividad vigente y aquellos que determine la propia entidad referidos a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo que cumpla con las exigencias legales.
3. Procurar la formulación de las estrategias de Cooperativa COOTREGUA para establecer los controles necesarios, con base en el grado de exposición al riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.
4. Verificar la aplicación de los procedimientos específicos para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, por parte de los empleados.
5. Establecer mecanismos e instrumentos de control y velar por su adecuado funcionamiento.
6. Verificar la observancia y cumplimiento de este Código de Ética y Conducta en las actuaciones del personal de la Cooperativa COOTREGUA.
7. Diseñar, programar y coordinar los planes de capacitación sobre la administración del riesgo de prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, necesarios para que los funcionarios que se pretendan vincular o que ya formen parte de la entidad conozcan los procedimientos y mecanismos para el adecuado cumplimiento del SIPLAFT, haciendo énfasis en el conocimiento del marco normativo, y de las consecuencias administrativas y legales que se puedan generar por su inobservancia. Estos planes deberán adicionalmente promover y consolidar la formación de una cultura respecto de la importancia del cumplimiento de las normas y políticas establecidas para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.
8. Efectuar revisiones periódicas documentales sobre el conocimiento del mercado a través de los diferentes segmentos en que se encuentra dividido.
9. Presentar por lo menos en forma trimestral informes escritos al Consejo de Administración en los cuales se presente:
  - i. Los resultados de la gestión desarrollada.
  - ii. El cumplimiento que se ha dado en relación con el envío de los reportes a las diferentes autoridades.
  - iii. La evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.
  - iv. Los resultados de los correctivos ordenados por el Consejo de Administración.
  - v. Los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero - UIAF.
  - vi. Reportar las faltas o errores que implique la responsabilidad de los funcionarios al estamento interno que corresponda.
  - vii. Efectuar análisis de operaciones inusuales.
  - viii. Velar por el adecuado reporte de operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

- ix. Orientar la conservación de los documentos relativos a la administración del riesgo de lavado de activos, de modo que estos se archiven y custodien debidamente.
- x. Velar por la actualización del manual de procedimientos específicos para la administración del riesgo de lavado de activos y el CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA, de acuerdo con los cambios normativos y del entorno de negocio.
- xi. Cumplir con el rol de enlace con las autoridades civiles y gubernamentales.
- xii. Implementar un sistema de alertas que permita detectar y establecer cuáles operaciones son inusuales y cuáles sospechosas de acuerdo con las diferentes operaciones realizadas por la entidad, los perfiles de los clientes y usuarios.
- xiii. Efectuar seguimiento a los compromisos adquiridos por los directores de oficina, de emprender acciones correctivas por fallas detectadas en la aplicación de los mecanismos de prevención y control.
- xiv. Velar por el arraigo de una cultura de cumplimiento de la entidad.
- xv. Examinar las nuevas tipologías de lavado de activos y de la financiación del terrorismo con el propósito de mejorar continuamente las prácticas de administración del riesgo relacionadas con este delito, así como, establecer las posibles modalidades, estrategias y procedimientos de control que se requieran cuando la entidad tenga planes para desarrollar nuevas operaciones y nuevos productos.
- xvi. Colaborar con la instancia designada por el Consejo de Administración en el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.

## **CAPITULO VII**

### **NORMAS GENERALES DE CONDUCTA**

#### **ARTÍCULO 31°. NORMAS DE CONDUCTA**

El empleado de Cooperativa COOTREGUA, debe cumplir estrictamente con la CONSTITUCION NACIONAL, las leyes y en general las disposiciones de las autoridades; lo mismo que con las normas expedidas por la Asamblea General de delegados, el Consejo de Administración, la Gerencia de Cooperativa COOTREGUA y las cláusulas contractuales, así como con el Reglamento Interno de Trabajo y en especial tiene los siguientes deberes:

#### **ARTÍCULO 32°. PARA CON LA COOPERATIVA**

1. Cumplir eficientemente la labor que le ha sido encomendada protegiendo los bienes y los intereses de Cooperativa COOTREGUA y optimizando los resultados de su trabajo.
2. Guardar especial lealtad y fidelidad para con Cooperativa COOTREGUA y mantener en escrupulosa reserva los secretos comerciales, técnicos o administrativos de la Cooperativa.
3. Desempeñar su cargo o función sin obtener o pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones legales.
4. Informar al estamento correspondiente, o a la autoridad competente, la ocurrencia de hechos que puedan constituir ilícitos.
5. Desempeñar su trabajo con toda la capacidad, conocimientos y experiencia que posea.

6. Ejercer sus funciones sin derivar evidente o indebido provecho patrimonial en el ejercicio de su cargo u obtener injustificado incremento patrimonial de manera directa o por interpuesta persona para sí o para otro.
7. No participar en operaciones sospechosas tendientes a la comisión de ilícitos o al lavado de activos o la financiación del terrorismo.
8. Declarar, si las circunstancias lo exigen, las causales de incompatibilidad, inhabilidad, impedimento o conflicto de intereses establecidos en las normas vigentes. Debe prevalecer siempre los intereses de la Cooperativa sobre los intereses personales.
9. No realizar actos que vulneren las obligaciones de los directivos de la Cooperativa, ni los principios rectores de la organización.
10. 10. Colaborar y no obstaculizar en las investigaciones que realice Cooperativa COOTREGUA o las autoridades administrativas y judiciales.
11. Ceñirse en todo momento en sus actuaciones a los postulados de la buena fe.
12. Conocer al cliente, su negocio y su actividad económica en general.
13. Abstenerse de hacer uso indebido de la información privilegiada que posean y adoptar las medidas pertinentes para impedir que dicha información circule o sea conocida por quienes no deben conocerla.
14. Abstenerse de utilizar los recursos de la Cooperativa COOTREGUA para hacer contribuciones a candidatos políticos o funcionarios de entidades, a excepción de las financiaciones o aportes aprobados por el Consejo de Administración.
15. Informar sobre irregularidades que conozca y que estén afectando los bienes y la imagen de la cooperativa.

### **ARTÍCULO 33°. PARA CON LOS CLIENTES Y LA CIUDADANÍA**

1. Guardar la reserva que las circunstancias ameriten sobre los secretos, estados financieros y operaciones de los asociados para con Cooperativa COOTREGUA, con excepción de la información que debe rendirse a las autoridades en los casos de ley.
2. Abstenerse de ejecutar actos que pongan en peligro los intereses de los asociados y de la ciudadanía en general.
3. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común.
4. Prestar total colaboración a las personas que acudan a Cooperativa COOTREGUA en procura de información.
5. Informar a los asociados acerca de la estructura y funcionamiento de Cooperativa COOTREGUA y de sus productos y servicios, así como de los derechos y deberes mutuos que se desprendan del respectivo negocio.
6. Informar al asociado de la existencia de las oficinas de atención al cliente, de quejas y reclamos, lo mismo que los trámites ante ellas y el derecho de petición que le asiste.
7. Dar la debida publicidad sobre los servicios y productos de acuerdo con los reglamentos que expida la Superintendencia de Economía Solidaria.
8. Abstenerse de utilizar su posición dominante para buscar un beneficio adicional al propio del negocio.
9. Abstenerse de defender los intereses de un asociado en perjuicio de otro asociado.

## **CAPITULO VIII OPERACIONES DE TESORERIA**

### **ARTÍCULO 38°. DE LAS OPERACIONES DE TESORERIA**

El área de tesorería de acuerdo con lo que manda la ley, (circular Básica Contable y Financiera) debe actuar aplicando los principios de confidencialidad de la información, manejo de información privilegiada y de conflicto de interés que se traducen en:

### **ARTÍCULO 39°. LEALTAD**

Es la obligación de informar a los clientes y asociados sobre los elementos que debe tener en cuenta al momento de tomar una decisión sobre la operación a realizar. (Ej.: Levantamiento de sellos restrictivos, cambios de tasas, fechas de pago, reporte y consulta a centrales y etc.)

**ARTÍCULO 40°. CLARIDAD** Es el cumplimiento del deber de, obtener y suministrar la información relevante a los clientes y asociados para la realización de las transacciones y de entregarles en forma oportuna la documentación y recursos de las operaciones realizadas.

**ARTÍCULO 41°. PRECISION** Abstenerse de realizar o participar en prácticas tendientes a la creación de condiciones artificiales de demanda, oferta o de precio en el mercado, afectando los intereses de Cooperativa COOTREGUA, de los clientes o de los asociados.

### **ARTÍCULO 42°. PROHIBICION COMERCIAL**

Abstenerse de realizar operaciones, directamente o por otra persona, para provecho propio o ajeno, utilizando información privilegiada como:

- a) Información concerniente a relaciones o cuentas de clientes o contrapartes profesionales.
- b) Información de transacciones pactadas en el mercado (Ej. monto, plazo, tasa).
- c) Solicitar instrucciones en el evento de la ejecución de una orden, cuando se presentan hechos que, de ser conocidos previamente por los asociados, modificarían radicalmente sus inversiones.

### **ARTÍCULO 43°. SERIEDAD Y CUMPLIMIENTO**

Dar estricto cumplimiento a todas las obligaciones adquiridas por la Cooperativa con sus asociados y proveedores, dando ejecución a las programaciones de pago.

## **CAPITULO IX REVELACION DE INFORMACIÓN**

Debe ser política de la organización solidaria que quienes conformen los órganos de administración y vigilancia y diferentes comités, sean previamente informados de los temas que van a tratarse en sus reuniones. En consecuencia, debe entregarse obligatoriamente y con suficiente antelación, en lo posible por medios virtuales, la información que será objeto de conocimiento y debate de los participantes.

### **ARTÍCULO 44°. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Según la información, esta se clasifica así:

Información General: Aquella que es de uso general, no clasificada como Reservada. Reservada: Aquella que compete exclusivamente a los miembros del Consejo de Administración, al Gerente y a sus inmediatos colaboradores. En esta categoría están incluidas las comunicaciones que

contemplan riesgo para la entidad o involucran estrategias de negociación o competitividad.

#### **ARTÍCULO 45°. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL.**

En cumplimiento a la normatividad vigente, Cooperativa COOTREGUA realiza reportes de información a los entes de control estatal, con la periodicidad establecida en la reglamentación respectiva. Dicha información reposa en archivos públicos en los citados entes y puede ser consultada, salvo la información que esté sometida a reserva, por todas las personas directamente de manera personal o por vía electrónica, de acuerdo con los mecanismos establecidos por dicha autoridad para permitir el acceso del público a tal información.

#### **ARTÍCULO 46°. MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Todo empleado vinculado a COOPERATIVA COOTREGUA, deberá tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada, sobre todo aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva, su estrategia corporativa, su competencia, precios y campañas promocionales.

Todo empleado vinculado a COOPERATIVA COOTREGUA está obligado a utilizar la información a la cual tengan acceso en virtud de sus funciones, o relación contractual, exclusivamente para el ejercicio de estas, haciendo plena observancia del procedimiento establecido para la revelación de información a terceros.

En lenguaje de fácil comprensión, preferiblemente respaldados con gráficos arte de la política constituye el definir el tiempo previo con el que se debe recibir la información: al menos 48 horas antes de la reunión.

En caso de no recibir la información con esta anterioridad, el órgano o comité respectivo, definirá si se realiza o aplaza la reunión.

El hecho de no enviar justificadamente con esta anterioridad la información, conllevará las acciones correctivas que sean pertinentes

La información recibida de la gerencia y demás responsables debe ser íntegra y confiable. De detectarse una desviación en ese sentido, corresponde adoptar decisiones severas para que no se repita.

Con base en los reglamentos internos particulares de cada órgano o comité se establecerá el número y la frecuencia de las reuniones, así como un límite para su duración. Es recomendable, salvo situaciones extraordinarias, que éstas no superen las cuatro (4) horas, debido a que sus debates y decisiones son eminentemente estratégicos. Se sugiere revisar aquellas situaciones en las que las reuniones se extienden por un día o más, debido a que puede ser un indicativo de ineficiencia.

Es común que los asociados, empleados, proveedores, entidades de vigilancia y control y la comunidad, cursen comunicaciones a la organización solidaria. Para no involucrarse en decisiones operativas se debe establecer una política que defina los asuntos o peticiones que deben resolverse directamente en la Gerencia. Únicamente asuntos de mayor relevancia deben resolverse en el consejo de administración, o quien haga sus veces.

En igual sentido la junta de vigilancia y los diferentes comités, atenderán los asuntos y peticiones propios de su competencia.

Esto facilita el desarrollo de las reuniones y optimiza el tiempo de los debates.

Cada órgano o comité tendrá un secretario, quien tiene la responsabilidad de llevar las actas y que éstas sean completas, que contengan de manera ordenada las decisiones tomadas. Las mismas contendrán una descripción sucinta del desarrollo de la reunión, preferiblemente de las decisiones

con los nombres a favor, en contra y las abstenciones.

Conocimiento y discusión sobre el desempeño operativo y financiero, insumos: los estados financieros, formato de información gerencial, cumplimiento de metas, presupuesto y objetivos estratégicos. En caso de que de la discusión surjan propuestas o necesidades de cambios a políticas o normativas internas (condiciones de productos, tasas de interés, reducción a gastos previstos) serán discutidas y resueltas como parte de este punto, aunque no hayan sido consideradas de manera específica en el orden del día.

Conocimiento y discusión de los temas específicos del mes, según plan anual de reuniones que debe establecerse por parte del Consejo. En el evento en que surjan temas adicionales a lo establecido en el orden del día, deberán ser tratados y evacuados en dicha reunión.

## **CAPITULO X**

### **TRAMITES DE LAS PETICIONES, RECLAMACIONES O QUEJAS**

#### **ARTÍCULO 47°. TRAMITES DE LAS PETICIONES**

Considerando el principio de autocontrol que rige a las entidades Cooperativas, todas las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas que formulen los clientes y asociados de COOPERATIVA COOTREGUA, serán siempre tramitadas siguiendo el conducto regular que se indica a continuación:

- a) Deberá radicarse en primera instancia ante el funcionario que de acuerdo con sus funciones tiene a su cargo resolver el objeto de la solicitud, reclamación o queja. Si transcurrido 15 días calendario, el funcionario correspondiente no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, la solicitud, petición, reclamación o queja deberá radicarse ante el Gerente de Cooperativa la Cootregua.
- b) Si transcurrido 15 días calendario, el Gerente de Cooperativa COOTREGUA no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, la solicitud, petición, reclamación o queja deberá radicarse ante el Consejo de Administración de Cooperativa COOTREGUA, según corresponda.
- c) Si transcurrido 30 días calendario, el Consejo de Administración no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, el solicitante, peticionario o quejoso quedará en libertad de acudir ante los órganos de control estatal.
- d) En cualquier momento el usuario del servicio puede registrar una reclamación o queja ante el Defensor del Cliente, quien tiene un plazo de 15 días calendario para dar respuesta.

PARÁGRAFO: Constituye requisito de procedibilidad el acudir a las instancias establecidas en el presente ARTÍCULO, para dar trámite a una petición, reclamación o queja, de tal manera, que la instancia que advirtiere la pretermisión de alguna de ellas, deberá remitirla a la correspondiente para su trámite respectivo.

## **CAPITULO XI ADMINISTRACION Y CONTROL DEL RIESGO**

**ARTICULO 48°. POLITICAS ADMINISTRACION DE RIESGO.** La cooperativa Cootregua diseñará y aplicará un sistema de administración de riesgos con el objeto de minimizar los riesgos

#### **ARTÍCULO 49°. INDICADORES**

Se establecen los siguientes indicadores de riesgo:

- a) **Riesgo de Mercado:** Posibilidad de que se produzca una pérdida debido a un movimiento adverso de las variables de mercado que determinan el valor de la Cooperativa, tales como tipo de interés, tipo de cambio y precios de los activos en general.
- b) **Riesgo de Liquidez:** Posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos a descuentos inusuales y significativos o deba obtener recursos a precios por fuera de las condiciones normales de mercado, con el fin de disponer rápidamente de los dineros necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.
- c) **Riesgo de Crédito:** Posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.
- d) **Riesgo Operacional:** Posibilidad de que se produzca una pérdida financiera, debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de la entidad. Este concepto involucra aspectos diversos tales como: deficiencias de control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallos en los sistemas informáticos.
- e) **Riesgo Jurídico:** Este tipo de riesgo supone la realización de una pérdida debido a que una operación no pueda ejecutarse por no existir una formalización clara o no ajustarse al marco legal establecido. También se considera dentro de este riesgo, los eventos que se produzcan por cambios o incumplimiento de la normatividad y de la legislación que afecten negativamente los recursos de la entidad.
- f) **Riesgo de Negocio:** Posibilidad de incurrir en pérdidas o dejar de percibir ganancias debido a movimientos negativos en el volumen de negocios, el volumen de ingresos o los márgenes esperados.

## **ARTÍCULO 50°. DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACION DEL TERRORISMO - SIPLAFT**

### **CONSIDERACIONES GENERALES RESPECTO A LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACION DEL TERRORISMO.**

- a) Las siguientes Consideraciones establecen la conducta que deben observar la totalidad de los empleados de Cooperativa COOTREGUA, en sus relaciones con los asociados, la entidad y las autoridades:
  - a. El conocimiento del asociado, su moralidad comercial y personal, estilo de vida y origen de sus negocios se convierten en factores de análisis. Cualquier duda en estos aspectos deben aclararse debidamente para resolver la vinculación de un asociado.
  - b. Conocimiento de los vínculos de nuestros asociados (hasta donde la razonabilidad y las circunstancias lo permitan).
  - c. Permanente análisis de los sectores económicos.
  - d. Cooperativa COOTREGUA en ningún momento podrá realizar apertura de cuentas o productos anónimos con el nombre o NIT de otro asociado y en todos los casos los funcionarios encargados de esta labor deben procurar porque las cuentas o productos no presenten datos inexactos.
  - e. Análisis de la fuente de los recursos comprometidos en la operación.
  - f. Conocimiento de la actividad y situación de los funcionarios que integran Cooperativa COOTREGUA.

- g. Verificación permanente por parte de la gerencia, Director de oficina, Analistas de Crédito, Asesores Comerciales, Cajeros y demás colaboradores involucrados en el proceso tanto de Captación como de Colocación referente a los Clientes o entidades que a nivel nacional se consideran sospechosas de participar en actividades ilícitas, con el fin de definir con estas, la desvinculación inmediata de cualquier relación, contrato, servicio u operación e informarlo al Oficial de Cumplimiento (Ejemplo: Lista Clinton).
- h. Capacitación sistemática al personal sobre los riesgos personales e institucionales involucrados.
- i. Aplicación estricta del régimen sancionatorio al personal que incumpla el compromiso que asume con Cooperativa COOTREGUA, de darle cumplimiento a las Políticas, Consideraciones, y Reglamentos que las desarrollen.

#### **ARTÍCULO 51°. PROCEDIMIENTOS PARA DETECCION DE OPERACIONES INUSUALES**

En el área de Cumplimiento se debe realizar seguimiento diario a los reportes de las operaciones hechas por los clientes. Estos reportes se ejecutan diariamente con la información de las transacciones tomada del proceso de cierre diario de oficinas.

En el área de cumplimiento se deben ejecutar los modelos predictivos para detectar operaciones inusuales e informarlas a las oficinas para su investigación.

Si en el transcurso del mes no se presentan operaciones inusuales el gerente y director de oficina deben elaborar en original y copia la certificación de no detección de operaciones inusuales, de acuerdo con cómo se defina en el Manual de SIPLAFT.

El Gerente y el Director de Oficina deben archivar en carpetas debidamente organizadas las copias de los formatos enviados al área de cumplimiento, los cuales deben permanecer disponibles para atender los requerimientos de los entes de control a Cooperativa COOTREGUA y las autoridades externas competentes.

En el área de cumplimiento se debe llevar un registro de los reportes enviados por las oficinas en el caso que sean requeridos por las entidades de control.

#### **ARTÍCULO 52°. PROCEDIMIENTOS PARA DETECCION DE OPERACIONES SOSPECHOSAS**

El Oficial de Cumplimiento está en la obligación de preparar un informe con los resultados de las investigaciones realizadas para evaluar y decidir si la transacción se considera sospechosa o no. Todas las transacciones consideradas sospechosas serán informadas a la UIAF. Podrá conformarse un comité SIPLAFT que evalúe y sirva de apoyo en la decisión de la determinación de operaciones sospechosas. Dicho comité deberá estar conformado como mínimo por tres funcionarios que tengan capacitación y formación en SIPLAFT, el cual se deberá reunir por lo menos una vez a la semana, dejando registro en acta de sus actuaciones.

#### **ARTÍCULO 53. REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS**

1. Si en el transcurso del mes no se presentan operaciones sospechosas el Oficial de Cumplimiento debe preparar una comunicación dirigida a la UIAF en la cual se especifique que durante el mes no se presentaron operaciones consideradas como sospechosas.

2. Si como resultado de los análisis se identificaron operaciones sospechosas se debe emitir una comunicación a la UIAF en la que se reporten las operaciones sospechosas.
3. De todas las comunicaciones emitidas por el Oficial de Cumplimiento se debe dejar un registro en el área de cumplimiento para la presentación a los entes de control.

## **CAPITULO XII**

### **RELACION CON LOS PROVEEDORES ARTÍCULO 54. RÉGIMEN APLICABLE**

La COOPERATIVA COOTREGUA, como entidad del sector privado, se encuentra sometida al régimen del derecho privado y a sus políticas de contratación.

De acuerdo con su política, COOPERATIVA COOTREGUA, bajo el principio de igualdad de condiciones para la evaluación y toma de decisiones en la adquisición de bienes y servicios, acoge como método el de la Mejor Alternativa de Acuerdo Negociado, el cual se basa en el análisis de condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, dando prioridad a aquellos factores definidos como esenciales en la adquisición.

La aplicación del concepto del Mejor Acuerdo Negociado considera la optimización de factores técnicos, comerciales y valor agregado, el compromiso con el cumplimiento permanente de altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios.

## **CAPITULO XIII POLITICAS DE CONTRATACION**

### **ARTÍCULO 55°. RÉGIMEN DE CONTRATACIÓN**

Toda adquisición de bienes y servicios por parte de Cooperativa COOTREGUA, estará precedida de un trámite que garantice la equidad y transparencia del proceso de selección, de acuerdo con las políticas generales definidas por el Consejo de Administración. Las políticas son de obligatorio acatamiento por todos los estamentos y funcionarios encargados de la contratación.

### **ARTÍCULO 51°. CONTRATACIONES ESPECIALES**

Cuando se requiera hacer contratos que superen los 30 salarios mínimos legales mensuales vigentes la gerencia debe pedir autorización del consejo de administración, de igual manera cuando se requiere la compra de activos fijos que superen los 20 smmlv.

## **CAPITULO XIV**

### **DE LAS INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

#### **ARTÍCULO 56°. POLITICA DE INHABILIDADES**

Con la finalidad de garantizar que el desarrollo del objeto social de Cooperativa COOTREGUA, por parte de sus administradores, ejecutivos y funcionarios, esté precedido por los principios de transparencia, objetividad y equidad, la entidad ha instituido un régimen de inhabilidades e incompatibilidades, que se describe a continuación:

#### **ARTÍCULO 57°. VINCULOS FAMILIARES**

No podrá existir vínculo matrimonial, ni de unión marital de hecho, ni de parentesco hasta en el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad, único civil, entre los miembros de:

- a) Consejo de Administración.
- b) Representante Legal.
- c) Revisor Fiscal.
- d) Auditor.
- e) Quienes ejerzan cargos de dirección en la Cooperativa.

PARÁGRAFO 1.- Esta inhabilidad se entenderá al interior de cada uno de los órganos atrás enunciados y entre las personas que compongan uno u otro.

PARÁGRAFO 2.- El parentesco de afinidad se tendrá en cuenta para los efectos de inhabilidad previstos en este título, mientras subsista el vínculo que le dio origen.

### **ARTÍCULO 58. INHABILIDADES PARA EMPLEADOS Y DIRECTIVOS**

Quienes desempeñen los cargos dirección, no podrán:

- a) Gestionar, celebrar o ejecutar por sí o por interpuesta persona, negocios propios o ajenos en los que se presenten conflictos de intereses como consecuencia del cargo ejercido.
- b) Celebrar o ejecutar por sí o por interpuesta persona contrato alguno con Cooperativa COOTREGUA, con excepción de aquellos que correspondan a los servicios que la Cooperativa ofrece en igualdad de condiciones a los asociados y clientes.

PARÁGRAFO 1.- Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser simultáneamente empleados ni llevar asuntos de la entidad en calidad de asesores.

PARÁGRAFO 2.- Los cónyuges, compañeros permanentes, y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, de los miembros del Consejo de Administración, del Representante Legal, tampoco podrán celebrar contratos de prestación de servicio o de asesoría con Cooperativa COOTREGUA.

### **ARTÍCULO 59. REPRESENTACION DE LA COOPERATIVA**

Quienes representen a COOPERATIVA COOTREGUA en las empresas donde tenga participación, estarán obligados a defender los intereses de Cooperativa COOTREGUA y a seguir las orientaciones que en lo particular imparta el Consejo de Administración a quienes dará informe de su gestión cuando le sean requeridos. El incumplimiento a este deber lo hará acreedor a la exclusión inmediata del cargo, sin perjuicio de las sanciones estatutarias, civiles o penales que corresponda.

### **ARTÍCULO 60. PERSONAS JURIDICAS**

Las personas jurídicas asociadas a la Cooperativa no podrán ejercer cargos de elección en las empresas donde COOPERATIVA COOTREGUA tenga participación.

## **CAPITULO XV CONFLICTOS DE INTERES**

### **ARTÍCULO 61. DEFINICION**

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un administrador, un ejecutivo o un funcionario de Cooperativa COOTREGUA, que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiare patrimonial o extra patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

A continuación, se enumera a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflictos de intereses:

- a) Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, un directivo, director oficina, sea socio o accionista de la entidad receptora de la inversión.
- b) La adquisición, venta o contratación por parte de Cooperativa COOTREGUA, de activos fijos a administradores, directivos, o funcionarios de Cooperativa COOTREGUA, que participen en el análisis o toma de la decisión respectiva, o a quien tenga la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de

consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.

- c) La adquisición o contratación por parte de Cooperativa COOTREGUA, de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un administrador, directivos o funcionarios de Cooperativa COOTREGUA que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio o accionista.
- d) En general, toda operación que se realice en condiciones menos favorables que las del mercado por el respectivo administrador, directivos o funcionarios, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado el Consejo de Administración.

## **CAPITULO XVI REGLAS DE CONDUCTA**

**ARTICULO. 62°** Los objetivos de la organización y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a estándares de conducta reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos.

El código de conducta debe formar parte de la cultura organizacional, tiene como propósito establecer normas que oriente el comportamiento ético de todos los integrantes de la organización, Asamblea General, Directivos, asociados y empleados en su desempeño diario, en las relaciones e interrelaciones entre Directivos, administradores, asociados y empleados, actuaciones con los asociados, clientes, proveedores, competidores y la comunidad.

Previa a la elaboración y puesta en marcha del Código de Ética y conducta, debe adelantarse un proceso de sensibilización y consenso, el cual implica la estimulación permanente de vivir conforme a los valores establecidos por la organización y no solamente mantenerlos como enunciados en la normativa.

Los principios del código de ética, de las organizaciones que captan y colocan recursos monetarios o sus equivalentes, debe estar presentes en: el manejo de los conflictos de interés, en la prevención de lavado de activos, en el manejo de la información y en la responsabilidad social y con el medio ambiente.

### **Responsabilidad social.**

"Consiste en la asunción voluntaria por parte de la Organización, de responsabilidades derivadas de los efectos de su actividad sobre el mercado y la sociedad, así como sobre el medio ambiente y las condiciones del desarrollo humano. Esto implica el cumplimiento de las obligaciones legales y aquellas que exceden lo legal en aspectos como: condiciones que permiten el desarrollo personal en el trabajo, respeto a los consumidores como clientes y como ciudadanos con derechos, la conciliación de trabajo y vida personal, el trato imparcial a las personas en el medio laboral y profesional, el impacto de la actividad industrial en el entorno social y natural, las expectativas ciudadanas sobre la contribución de la organización a los objetivos sociales, la investigación y desarrollo, la reputación corporativa, la transparencia informativa, la promoción y mantenimiento de la confianza de los asociados.

De esta forma, la Organización es socialmente responsable cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de sus actividades comerciales, así como también, al cuidado y preservación del entorno".

En cumplimiento de estas premisas, la Organización debe responder a las exigencias de los procesos de globalización, de conservación del medio ambiente y, en general, del mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados.

La Organización adoptará las siguientes políticas:

#### **Política ambiental**

La Organización propiciará una administración ambiental sana y ayudará a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. Para ello:

1. Incorporará dentro de la planeación, el tema del medio ambiente, fomentando programas de evaluación y mejoramiento ambiental que permitan dar cumplimiento a las disposiciones legales;
2. Definirá políticas que enfatizan en la prevención de la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias, en las diferentes etapas productivas con participación de los empleados, los proveedores y demás terceros;
3. Desarrollará, diseñará, operará instalaciones, realizará actividades, y proveerá sus productos y servicios considerando el aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, el uso sostenible de los recursos renovables, y la minimización de los impactos ambientales adversos, y
4. Promoverá la gestión ambiental, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los grupos de interés.

#### **ARTICULO 63°. Protección de la propiedad intelectual**

La Organización cumplirá con las normas nacionales y convenciones internacionales, sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual. Para ello:

1. Reglamentará internamente el uso de la copia, la distribución, y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como por ejemplo software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.) para evitar las infracciones intencionales o por equivocación de estos derechos;
2. Considerará la protección, que en otros países se ha reconocido, a los distintos elementos de propiedad intelectual, para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas, cuando ello resulte adecuado;
3. Incluirá cláusulas de protección de la propiedad intelectual (derechos de autor y de propiedad industrial) en los contratos con los empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la empresa, en los que se defina claramente su titularidad y su uso adecuado con el fin de evitar problemas interpretativos futuros;
4. Educará, entrenará y motivará a los asociados y empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual;
5. Promoverá la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, desestimulando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias y considerará sus creaciones como un activo valioso del patrimonio de esta.

#### **ANTICULO 64°. Políticas contra la corrupción.**

La Organización que contrate con el Estado o con particulares, adoptará mecanismos para minimizar los focos de corrupción y garantizar al público la buena destinación de los recursos públicos y de los asociados En función de este principio:

1. Adoptará principios éticos que sean, preferiblemente, el resultado de una construcción colectiva de la organización solidaria;
2. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos;
3. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia;
4. Evaluará las ofertas dando prioridad al espíritu de la norma y no a los aspectos formales;
5. Promoverá el control social, y garantizará que los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
6. Denunciará las conductas irregulares de los servidores públicos y/o de los contratistas en los procesos contractuales con los entes del Estado;
7. Capacitará a los administradores, empleados y asociados en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad, y
8. Creará Comités de Ética para conocer y dirimir los conflictos que se presenten entre sus miembros.
9. Creación del departamento, o área, encargado de prevenir que la organización sea utilizada en operaciones de lavado de activos o de financiación del terrorismo.

**ARTICULO 65°. Políticas de inversión social.**

La Organización desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde están ubicadas y promoverá y estimulará la participación de las personas vinculadas con ella en proyectos de interés general.

**ARTICULO 66°. Gobierno electrónico**

La Organización garantizará que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad.

1. Integridad: La Organización 'garantizará que en todas las operaciones que se realicen por medios electrónicos se identifique a los sujetos participantes, se evite el repudio de las declaraciones que éstos realizan, se mantenga la integridad de las comunicaciones emitidas y se conserve la confidencialidad de la información.
2. Intimidad: Con el fin de respetar los derechos de intimidad y de protección de datos personales, se establecerá una política de privacidad y manejo de información reservada de los asociados y terceras personas, y para darla a conocer al público en general.
3. Homologación: Considerando que la utilización de mensajes de datos debe cumplir con los mismos requerimientos que la información que tiene un soporte físico, establecerá sistemas que le permitan cumplir con sus obligaciones sobre registro y archivo de la información.
4. Capacitación: Implementará manuales internos que regulen la utilización de medios electrónicos.
5. Autorregulación: Creará marcos regulatorios para sus relaciones con terceras personas a través de sitios web y establecerá mecanismos de control para el cumplimiento de estos, respetando en todo momento el derecho a la intimidad y los demás derechos de las personas.
6. Socialización: Los miembros de la organización deben conocer el contenido del código de conducta con los principales enunciados. Un ejemplo de este Código de Honor, que sea

aceptado y declarado especialmente por los integrantes del Consejo de administración, y la Junta de vigilancia es el siguiente:

- a) "Buscaré comprender la razón de ser de la institución, su filosofía y sus valores, y los tendré siempre presentes.
- b) Seré transparente en la realización de mis actos y actividades en la institución.
- c) Asumiré mis responsabilidades, y no me justificaré, ni echaré la culpa a otros.
- d) Mantendré una actitud proactiva y positiva en el desarrollo de mis actividades laborales y personales.
- e) Evitaré participar en situaciones que representen un conflicto de interés; de no poder evitarlo, informaré con anticipación de tales conflictos potenciales que puedan afectar la toma de decisiones.
- f) No difamaré, ni discriminaré, ni menospreciaré a ninguno de mis compañeros.
- g) Trataré todos los asuntos directamente con la persona involucrada, evitando los comentarios mal intencionados.
- h) No menospreciaré el trabajo de los demás, ni asumiré o difundiré que mi trabajo es lo más importante.
- i) Al plantear mis puntos de vista lo haré responsablemente, defendiéndolo en base a mis convicciones y mi leal saber y entender, pero una vez que se decida sobre un asunto o se adopte una política, apoyaré dicha decisión.
- j) Seré puntual en las reuniones, cumpliré con los tiempos y compromisos de entrega de trabajos y resultados.
- k) Informaré oportunamente cuando un compromiso de mi parte, o resultado esperado, se atrase o pueda atrasarse.
- l) No alentaré, ni fomentaré, ni difundiré posiciones negativas hacia la institución, o que puedan afectar su imagen

#### **ARTÍCULO 67. PROHIBICIONES**

De acuerdo con la legislación vigente, el gerente y director de oficina deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con Cooperativa COOTREGUA, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa del Consejo de Administración. En estos casos, el gerente suministrará al Consejo de Administración toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. La autorización sólo puede otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de Cooperativa COOTREGUA. Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por el código de ética y conducta de Cooperativa COOTREGUA, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, el gerente, director de oficina, directivos y funcionarios de Cooperativa COOTREGUA deben abstenerse de:

- a) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, que afecten los intereses de Cooperativa COOTREGUA o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de Cooperativa COOTREGUA.
- b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad enemistad.
- c) Abusar de su condición de directivo, gerente, director de oficina, funcionario o colaborador de Cooperativa COOTREGUA, para obtener beneficios, para sí o para terceros,

relacionados con los productos o servicios que presta Cooperativa Cootregua, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o asociados.

- d) Otorgar a los asociados, contratistas y proveedores, cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por Cooperativa COOTREGUA, para los diferentes negocios que realice.
- e) De otra parte, todo directivo, gerente, director de oficina, revisor fiscal y en general, todo empleado con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés debido a tal información.

#### **ARTÍCULO 68. DE LOS REGALOS E INVITACIONES**

Los directivos, gerente, director oficina, funcionarios y colaboradores de Cooperativa Cootregua, no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en Cooperativa COOTREGUA que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

### **CAPITULO XVII**

#### **PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERES**

##### **ARTÍCULO 69. PROCEDIMIENTOS EN CONFLICTOS DE INTERESES**

Los directivos, gerente, director de oficina y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en este CAPITULO. Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el gerente, director de oficina, directivo o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera.

##### **ARTÍCULO 70. DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Cuando el miembro del Consejo de Administración, o un miembro de los organismos de dirección y control, considere que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, deberá informarlo de inmediato y se abstendrán en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La duda respecto de la configuración de actos que impliquen conflictos de intereses, no lo exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

PARÁGRAFO. Excepcionalmente, el Consejo de Administración podrá autorizar las actuaciones en las cuales, a pesar de la manifestación de la presencia del presunto o real conflicto de intereses, cuando la importancia que para Cooperativa COOTREGUA represente la celebración de la negociación y las condiciones de mercado, así lo recomienden.

##### **ARTÍCULO 71. DE LOS ADMINISTRADORES, ASESORES Y EMPLEADOS.**

En el evento en que un administrador, o funcionario de Cooperativa COOTREGUA, encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito a su superior jerárquico, con el fin de que este adopte la decisión correspondiente.

En estos casos el administrador o empleado deberá abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.

Las consideraciones hechas que se adopten en la materia constarán en documento suscrito por el superior jerárquico. En todo caso, si este considera que la situación de posible conflicto de interés debe ser conocida por el Consejo de Administración, remitirá a este toda la información sobre el caso en particular, para que sea este en última instancia quien decida los mecanismos para evitar el conflicto.

## **CAPITULO XVIII SANCIONES**

### **ARTICULO 72. RÉGIMEN SANCIONATORIO**

Cooperativa COOTREGUA se compromete a promover entre sus empleados las disposiciones contenidas en los Manuales de Procedimientos y en el CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA y podrá imponer sanciones, dependiendo de la gravedad de las faltas, a los funcionarios que atenten contra lo dispuesto en ellos. Las sanciones que la Cooperativa podrá imponer a sus funcionarios por las diferentes categorías de faltas van desde amonestación hasta la terminación del contrato de trabajo. Cooperativa COOTREGUA asimilará como falta de acuerdo con lo establecido por las normas disciplinarias vigentes y a las incorporadas en el Reglamento Interno de Trabajo, toda violación a las normas de los Manuales de Procedimiento e inobservancia de este CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA. Las sanciones laborales se aplicarán sin perjuicio de las demás sanciones civiles, administrativas y penales existentes en la normatividad vigente sobre prevención y control de lavado de activos, que entre otras están:

### **ARTICULO 73°. SANCIONES**

La conducta irresponsable, permisiva, negligente u omisiva en el vínculo comercial que se establezca con asociados y proveedores cuyas actividades sean dudosas o al margen de la ley, pueden acarrear una serie de sanciones tanto para Cooperativa COOTREGUA como para los empleados responsables.

### **ARTICULO 74°. SANCIONES PARA EL EMPLEADOS**

Por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria. "Artículo 208. Hechos punibles Ley 599/00.

Artículo 314. Utilización indebida de fondos captados del público. El director, administrador, representante legal o funcionario de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de las Superintendencias Bancaria, de Valores o de Economía Solidaria, que utilizando fondos captados del público, los destine sin autorización legal a operaciones dirigidas a adquirir el control de entidades sujetas a la vigilancia de las mencionadas superintendencias, o de otras sociedades, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses y multa hasta de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes .

Artículo 315. Operaciones no autorizadas con accionistas o asociados. El director, administrador, representante legal o funcionarios de las entidades sometidas al control y vigilancia de las Superintendencias Bancaria o de Economía Solidaria, que otorgue

## **COOTREGUA**

Créditos o efectúe descuentos en forma directa o por interpuesta persona, a los accionistas o asociados de la propia entidad, por encima de las autorizaciones legales, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses y multa hasta de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La misma pena se aplicará a los accionistas o asociados beneficiarios de la operación respectiva. Artículo 316. Captación masiva y habitual de dineros. Quien capte dineros del público, en forma masiva y habitual sin contar con la previa autorización de la autoridad competente, incurrirá en

prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses y multa hasta de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

*Pecuniaria.* - (Art. 209 E.0.5.F.)

A cualquier funcionario de Cooperativa COOTREGUA que ejecute actos violatorios de los reglamentos o normas de la entidad, relacionado con el lavado de activos, el Superintendente Bancario podrá sancionarlo, por cada vez, con una multa hasta de \$1.000.000

*Remoción del Cargo.* - (Art. 209 E.0.5.F.)

Si la falta es de tal gravedad. El Superintendente podrá exigirle a Cooperativa COOTREGUA la remoción inmediata del funcionario infractor, decisión que será comunicada al Consejo de Administración de esta para que proceda de conformidad y a su vez, la Superintendencia Financiera de Colombia circularizará la medida entre todas las entidades financieras, sometidas a su control, lo que implícitamente está dando un veto laboral.

*Responsabilidad Civil.* - (Art. 210 E.0.5.F.)

Todo director, Gerente o funcionario de Cooperativa COOTREGUA que viole a sabiendas o permita que se violen las disposiciones legales será personalmente responsable de las pérdidas que sufra la entidad financiera.

Por parte de la *Justicia Penal Ordinaria.* –

Sin perjuicio de las acciones tomadas por la entidad de supervisión, el funcionario podrá verse abocado a un proceso penal, especialmente por los siguientes aspectos:

*Lavado de Activos.* - (Art. 323 C.P.)

Artículo 323. Lavado de activos.

<Inciso modificado por el artículo 17 de la Ley 1121 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, delitos contra el sistema financiero, delitos contra la administración pública, o vinculados con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, incurrirá por esa sola conducta, en prisión de ocho (8) a veintidós (22) años y multa de seiscientos cincuenta (650) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales vigentes. La misma pena se aplicará cuando las conductas descritas en el inciso anterior se realicen sobre bienes cuya extinción de dominio haya sido declarada.

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

Las penas privativas de la libertad previstas en el presente artículo se aumentarán de una tercera parte a la mitad cuando para la realización de las conductas se efectuaren operaciones de cambio o de comercio exterior, o se introdujeran mercancías al territorio nacional.

El aumento de pena previsto en el inciso anterior, también se aplicará cuando se introdujeran mercancías de contrabando al territorio nacional.

*Omisión de Control. - (Art. 325 del C.P.)*

Artículo 325. Omisión de control. El empleado o director de una institución financiera o de cooperativas que ejerzan actividades de ahorro y crédito que, con el fin de ocultar o encubrir el origen ilícito del dinero, omita el cumplimiento de alguno o todos los mecanismos de control establecidos por el ordenamiento jurídico para las transacciones en efectivo incurrirá, por esa sola conducta, en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho

(108) meses y multa de ciento treinta y tres puntos treinta y tres (133.33) a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 326. Testaferrito. Quien preste su nombre para adquirir bienes con dineros provenientes del delito de narcotráfico y conexos, incurrirá en prisión de noventa y seis

(96) a doscientos setenta (270) meses y multa de seiscientos sesenta y seis puntos sesenta y seis (666.66) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio del decomiso de los respectivos bienes.

La misma pena se impondrá cuando la conducta descrita en el inciso anterior se realice con dineros provenientes del secuestro extorsivo, extorsión y conexos y la multa será de seis mil seiscientos sesenta y seis puntos sesenta y seis (6.666.66) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio del decomiso de los respectivos bienes.

Artículo 327. Enriquecimiento ilícito de particulares. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que de manera directa o por interpuesta persona obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial no justificado, derivado en una u otra forma de actividades delictivas incurrirá, por esa sola conducta, en prisión de noventa y seis (96) a ciento ochenta (180) meses y multa correspondiente al doble del valor del incremento ilícito logrado, sin que supere el equivalente a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 412. Enriquecimiento ilícito. El servidor público que durante su vinculación con la administración, o quien haya desempeñado funciones públicas y en los dos años siguientes a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado, siempre que la conducta no constituya otro delito, incurrirá en prisión de noventa y seis (96) a ciento ochenta (180) meses, multa equivalente al doble del valor del enriquecimiento sin que supere el equivalente a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas de noventa y seis (96) a ciento ochenta (180) meses.

*Favorecimiento. - (Art. 446 C.P.)*

Artículo 446. Favorecimiento. El que tenga conocimiento de la comisión de la conducta punible, y sin concierto previo, ayudare a eludir la acción de la autoridad o a entorpecer la investigación correspondiente, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses.

Si la conducta se realiza respecto de los delitos de genocidio, desaparición forzada, tortura, desplazamiento forzado, homicidio, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, tráfico de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, la pena será de sesenta y cuatro (64) a doscientos dieciséis (216) meses de prisión.

Si se tratare de contravención se impondrá multa.

*Receptación. - (Art.447 C.P.)*

Artículo 447. Receptación. El que sin haber tomado parte en la ejecución de la conducta punible adquiera, posea, convierta o transfiera bienes muebles o inmuebles, que tengan su origen mediato o inmediato en un delito, o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito,

incurrirá en prisión de cuatro (4) a doce (12) años y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a setecientos cincuenta (750) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.

Si la conducta se realiza sobre medio motorizado, o sus partes esenciales, o sobre mercancía o combustible que se lleve en ellos; o sobre elementos destinados a comunicaciones telefónicas, telegráficas, informáticas, telemáticas y satelitales, o a la generación, transmisión, o distribución de energía eléctrica y gas domiciliario, o a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la pena será de seis (6) a trece

(13) años de prisión y multa de siete (7) a setecientos (700) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Si la conducta se realiza sobre un bien cuyo valor sea superior a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes la pena se aumentará de una tercera parte a la mitad.

Artículo 67. Deber de denunciar. Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio.

El servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la autoridad competente."

#### **ARTICULO 75°. SANCIONES PARA EL FUNCIONARIO POR PARTE DE LA COOPERATIVA**

##### **Cancelación del Contrato de Trabajo. - (Art. 62. C.S.T)**

Si la actuación del empleado es claramente violatoria de las normas legales o internas, esto es, la violación de la reserva bancaria o se permita el ocultamiento y visos de legalidad a dineros provenientes de actividades ilícitas, Cooperativa COOTREGUA podrá cancelar el contrato de trabajo con justa causa.

Por lo anterior son faltas graves que podrán dar lugar a la terminación del contrato de trabajo, las siguientes:

- a) Establecer una relación de negocios con un asociado, hasta el punto de no efectuar su correcta identificación, teniendo en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para tal fin, aun cuando se trate de personas recomendadas.
- b) Informar a los asociados sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra las autoridades competentes, o los estamentos de control de Cooperativa COOTREGUA.
- c) Desatender requerimientos de la Fiscalía General de la Nación o autoridad competente, bien sea omitiendo u ocultando información.
- d) No acatar oportunamente las órdenes de embargo o de congelamiento de fondos.
- e) Aceptar transacciones sin el diligenciamiento del formato 'Declaración de Transacciones en Efectivo' establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- f) Aceptar el fraccionamiento de operaciones con el fin de evadir el control de efectivo.

## MANUAL DE COMUNICACIONES

### Objetivo general

Este manual permite a los colaboradores de Cootregua conocer las pautas indispensables para la organización, elaboración, ordenación de los procesos comunicativos internos y externos, divulgación de la imagen corporativa y flujo de la información, a través de las diferentes modalidades y estrategias del Marketing.

De igual forma es una herramienta para cumplir con los parámetros establecidos en la Circular Básica Jurídica de la Supersolidaria en su capítulo 5.

#### 1. Alcance

El Manual de comunicaciones es un lineamiento administrativo para la elaboración de todas las piezas comunicativas que sirvan para dar a conocer las acciones de la cooperativa a través de los diversos canales y mecanismos de comunicación tanto internos como externos.

#### 2. Política de comunicaciones

La dirección de comunicaciones y los colaboradores que tengan autorización para realizar algún tipo de divulgación de mensajes de la cooperativa deberán transmitir mensajes claros y acordes con los lineamientos planteados en los valores corporativos de la cooperativa.

#### 3. Mensaje principal de cootregua

Son frases que permiten difundir de forma clara el propósito de la cooperativa, entre ellos sus valores corporativos. Este mensaje de forma repetitiva nos permitirá aumentar el posicionamiento de la organización.

El mensaje principal siempre debe generar unión y uniformidad entorno al slogan de Cootregua “Somos ahorro y crédito”.

#### 4. Usos del mensaje principal

Se debe emplear en momentos como entrevistas, videoconferencias, comunicados, piezas promocionales, etc.). Los colaboradores deben tener claridad de este mensaje para transmitirlo en los momentos en que interactúen con asociados y comunidad en general.

## IMAGEN Y SIMBOLOGÍA

### 1. Imagen corporativa

La imagen corporativa es el símbolo representativo de una entidad, teniendo como fin llegar a la mente de los asociados y comunidad en general. Así como también debe ser plasmado en cada uno de los elementos corporativos, documentos externos e internos, videos publicitarios, redes sociales, página web, pendones, diseños publicitarios y otras herramientas de comunicaciones.

### 2. Logotipo

El logotipo deberá conservar el color verde claro sin fondo, así como lo establece en el presente Manual.

### 3. Consideraciones generales:

- Para la ubicación del logo en las plantillas será en el lado izquierdo sobre un fondo o franja blanca.
- Para diseños publicitarios también se podrá usar solo el pino sin perder su relación de forma.
- Toda pieza publicitaria debe ser aprobada por el comité de comunicaciones.

### 4. Slogan

El slogan que acompañará en las ocasiones que considere necesario, junto con el logo de la Cooperativa COOTREGUA; Somos ahorro y crédito.

### 5. Colores corporativos

Los colores establecidos, para las piezas gráficas son los siguientes:

- En formato RGB de uso digital (publicidad para redes sociales, poster, infografías, etc.)
- En formato CMYK de uso físico (pendones, folletos, volantes, etc.)

### 6. Consideraciones generales

- Toda pieza publicitaria deberá contener los colores representativos de COOTREGUA.
- En caso de ser un fondo a una tinta oscura, el logotipo se podrá usar en tono blanco.

### 7. Fuentes

- El tipo de letra deberá ser legible, Arial y de tamaño 11 o 12.

### 8. Sugerencias para piezas publicitarias

- El tamaño mínimo del texto será 11 y el tamaño más grande será según lo requiera la pieza publicitaria.

## PUBLICIDAD

Elaboración de piezas comunicativas y otros aspectos

### 1. Elaboración de comunicados oficiales

Para garantizar la información de los comunicados oficiales debe diligenciarse el formulario P-CO001 que permite garantizar la adecuada recopilación de la información, con el propósito de tener una comunicación más eficiente para posteriormente ser difundida en los distintos canales de comunicación de la cooperativa de forma interna o externa.

## **2. Publicidad**

Para la elaboración de publicidad cada área debe realizar la solicitud con mínimo 4 días de anticipación al evento a través del formulario denominado solicitud de publicidad 2020.

### **2.1. Tipos de publicidad**

- Publicidad para página web y redes sociales
- Videos
- Cuñas perifoneo
- Pendones
- Folletos
- Volantes
- Material POP

### **2.2. Procedimiento**

- Solicitud de la publicación
- Diseño o edición
- Entrega al solicitante para revisión
- Revisión por Comité de comunicaciones
- Aprobación final

### **2.3. Lineamientos De Publicidad**

- La publicidad deberá ir acompañado del logo corporativo
- Deberá conservar los colores corporativos
- Ser claro y conciso
- No se realizará publicidad engañosa o que pueda crear una sensación de incumplimiento de compromisos con nuestros asociados.

## **3. Creación de material impreso**

La elaboración de piezas impresas cómo volantes, pendones, comunicados, flyers, manuales y material POP deben incluir siempre la imagen corporativa planteada en este manual.

La aprobación de este material se realizará por parte del comité de comunicaciones para posterior divulgación.

## **4. Piezas audiovisuales**

Para la realización de estas piezas se debe cumplir con estándares de calidad que permitan transmitir un mensaje claro y amable, por lo tanto, se debe contar siempre con el apoyo de la dirección de comunicaciones para su producción en las distintas oficinas.

## **5. Manejo de fotografía, videos y testimonios**

Las fotografías, videos y testimonios tomados por los funcionarios se convierten en evidencia importante del desarrollo de la labor social y comercial, además de constituirse en un material invaluable para el archivo histórico de COOTREGUA. Por ello es importante tener cuenta los siguientes lineamientos:

- En lo posible, se debe solicitar el apoyo a la Dirección de Comunicaciones para la toma de fotografías, videos y testimonios durante el desarrollo de actividades relevantes para la cooperativa.
- Ambientar el fondo de las fotografías y videos, con pendones, afiches, posters o demás material que permita visualizar el logo de la Cooperativa.
- Cuando se guarden las fotografías, es importante identificarlas con nombre, el lugar, fecha, evento o actividad.
- Las fotografías, videos y testimonios deben ser entregados al área de Comunicaciones para que éste a su vez las clasifique y las guarde en el banco multimedia de la Cooperativa.
- Sólo el área de comunicaciones está autorizada con previa autorización del comité de comunicaciones, para subir fotografías, publicidad, videos y testimonios en los distintos canales de comunicación.
- Se recomienda que, al tomar fotografías, videos y testimonios de menores de edad y mayores de edad, mientras sea posible, se llene el formato de autorización de uso de imagen, dónde se faculta a la Cooperativa para publicar los registros.

## **6. Presentación en Power Point**

- Este elemento visual que representa la imagen de la cooperativa se debe usar en las presentaciones que se realizan tanto interna como externamente.
- La plantilla diseñada consta de los colores corporativos de la cooperativa y logotipo.
- Se emplea la fuente Century Gothic para títulos en color verde.
- Se emplea la fuente Century Gothic para subtítulos en color naranja.
- Se emplea la fuente Century Gothic para párrafos en color gris.

## **CONDICIONES BÁSICAS DE LOS TEXTOS PUBLICITARIOS**

Los textos e imágenes que se utilicen en las campañas publicitarias deberán observar, cuando menos, las siguientes condiciones generales:

1. Cuando en los textos publicitarios desee incluirse información financiera, contable o estadística, deberán utilizarse exclusivamente las cifras históricas, salvo aquellas que por su carácter sean variables, v. gr. las del total de depósitos captados, el patrimonio, los activos, número de asociados, indicadores financieros, etc., cuya utilización publicitaria deberá efectuarse identificando claramente el período al cual corresponden.
2. Los mensajes publicitarios no pueden ser contrarios a la buena fe comercial ni desconocer el derecho a la libre competencia económica.
3. En la difusión de programas publicitarios deberá anotarse la circunstancia de hallarse la entidad vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de la inscripción ante FOGACCOOP como poseedores del seguro de depósito y la cobertura de este.
4. En la publicidad deberá utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos sociales.
5. Cuando en el momento de la difusión se detecte un error o equivocación en un texto publicitario o en una publicación que contenga cifras o datos financieros, la cooperativa deberá por el mismo medio rectificar, aclarando el error presentado, sin necesidad de que medie orden particular y expresa de esta Superintendencia y sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

6. Cuando los mensajes publicitarios promuevan servicios financieros tales como tarjetas de crédito o cuentas corrientes, mediante la celebración de convenios con establecimientos de crédito, deberá indicarse la existencia del respectivo convenio y la identificación de la respectiva institución financiera, sin perjuicio de atender, cuando la publicidad sea conjunta, las instrucciones que sobre el particular dicte la Superintendencia Financiera de Colombia.
7. Las afirmaciones y representaciones visuales o auditivas deberán ofrecer claridad, fidelidad y precisión respecto del tipo de servicios que se promueven. Por lo tanto, deben tenerse en cuenta los alcances o limitaciones a que legal y económicamente se encuentre sujeto el servicio respectivo.
8. Podrá incluirse referencia a las tasas de interés, las cuales siempre deben ser expresadas en términos efectivos, netas de comisiones y determinando, sin equívocos, el período al que corresponden.
9. En las páginas de Internet o en los mecanismos de similar cobertura, deberá indicarse si la entidad se encuentra inscrita en Fogacoop, el objeto del seguro de depósitos, los titulares de este, las acreencias que se encuentran amparadas y las que se encuentran excluidas y el valor máximo asegurado cubierto por el seguro de depósitos, de conformidad con el anexo del presente capítulo.
10. La publicidad que se divulgue a través del mecanismo mencionado deberá ser cierta, suficiente, clara, oportuna y con caracteres destacados, de forma que les permita a los consumidores financieros conocer la información relativa a la existencia, características y funcionamiento del seguro de depósitos.
11. En los extractos de cada producto que cuente con el seguro de depósitos se deberá incluir la expresión: “este producto cuenta con seguro de depósitos”, de conformidad con lo señalado en el anexo de este capítulo. Así mismo, en los productos que no se encuentren amparados por el seguro de depósitos, la cooperativa deberá informar de este hecho al asociado, de una manera clara y precisa, especificando “este producto no se encuentra amparado por el seguro de depósitos”.
12. En las oficinas, agencias y sucursales abiertas al público se deberá fijar un aviso en el cual se indique que la cooperativa se encuentra inscrita en Fogacoop, precisando de manera clara los beneficios de tal inscripción e indicando las características y condiciones de funcionamiento del seguro de depósitos, de acuerdo con lo establecido en el anexo de este capítulo.
13. En toda la publicidad que se divulgue masivamente por escrito deberán atenderse las reglas sobre identidad visual oficial “Seguro de Depósito” contenidas en el anexo de este capítulo.
14. En todos los casos, al momento de la contratación, vinculación, apertura o renovación de un producto autorizado, amparado o no con el seguro de depósitos, tendrá que advertírsele al asociado si la entidad está inscrita en Fogacoop, si ese producto se encuentra o no cubierto con el seguro de depósitos y, si lo está, deberá explicársele el objeto del mismo y el valor máximo asegurado cubierto por el seguro de depósitos, así como los productos o acreencias que no se encuentran amparados por el seguro de depósitos, todo de conformidad con el anexo del presente capítulo, y dejar constancia documentada del cumplimiento de esta instrucción.
15. La cooperativa deberá capacitar a los funcionarios que ofrezcan productos amparados por el seguro de depósitos acerca de las características de dicho seguro, a fin de que puedan suministrar a los ahorradores información cierta, clara, suficiente y oportuna al respecto.

#### VERIFICACIÓN POSTERIOR

La cooperativa debe conservar los documentos que a continuación se describen, en la gerencia o

secretaría general de la entidad o en la dependencia que haga sus veces, a disposición de la Superintendencia de la Economía Solidaria, para que ésta pueda ejercer el control correspondiente:

A. Todos los documentos y soportes que integren la publicidad, así como aquellos adicionales que permitan identificar los periodos previstos para su difusión, las condiciones y los medios de comunicación que se utilicen al efecto.

B. Comunicación suscrita por el representante legal de la entidad, en la que claramente se pueda evidenciar que se verificó haber dado cumplimiento a todos los requisitos previstos para la difusión de campañas publicitarias y que se estableció la conformidad de la publicidad con la realidad económica y jurídica del servicio de la entidad.

C. La Superintendencia de la Economía Solidaria podrá ordenar la suspensión, en cualquier momento y sin previo aviso, de las campañas publicitarias que no se ajusten a lo prescrito para su difusión. En este caso, la cooperativa queda sujeta a un régimen de autorización individual, esto es, que todos los mensajes publicitarios estarán sometidos a autorización previa de esta Superintendencia, hasta que la misma le autorice pasar al régimen de autorización general.

## **CANALES VIRTUALES**

### 1. Transmisión por nuestros canales de comunicación

Gerente, Subgerente y el Director de Comunicaciones son los únicos encargados de autorizar la transmisión de video por los canales de comunicación de la cooperativa (Facebook, YouTube). Para realizar una transmisión se debe contar con los elementos y detalles técnicos como el plan de transmisión, logotipos, internet estable, micrófonos, entre otros.

### 2. Página web

La página web es un canal de comunicación en donde se dan a conocer a través de artículos, audios, imágenes y videos las actividades, decisiones y todo tipo de información que se considere debe ser de carácter público.

### 3. Contenido de consulta

Son los productos que se crean para ser consultados a través de la página web como estatutos, boletines periódicos, documentos legales, informes de gestión, audios, videos, entre otros.

### 4. Contenido Informativo

Es información de las acciones que realiza la cooperativa para mejorar el bienestar de los asociados, entre ellas participación en eventos, alianzas, capacitaciones y datos de interés para los asociados. El material que se sube a la página puede ser texto, audio, fotografía o video.

## **REDES SOCIALES**

Canales de comunicación virtual destinados a divulgar información de la cooperativa

1. Facebook: Red social masiva, ampliamente utilizada en la región, por lo tanto, es nuestra principal herramienta de divulgación de los servicios y productos de la cooperativa.

### Ilustración 3 Facebook-Cooperativa Multiactiva Cootregua

2. Twitter, Instagram: Redes sociales que, a pesar de no tener una amplia divulgación en la región, sirve de apoyo para los contenidos que se publican. Twitter implica un contacto con entidades externas de orden nacional e internacional que siguen nuestras actividades.

3. YouTube: Red social de video usada a nivel mundial, ampliamente visitada por los habitantes de la región. En esta red la cooperativa publica contenido como videos corporativos, tutoriales y lanzamientos de producto para ser enlazados con la página web.

4. WhatsApp Business: Red social de mensajería instantánea que permite programar catálogos, respuestas automáticas y dar saludos a quienes nos escriben. Esta herramienta se programa para las líneas corporativas que se encuentren vinculadas a la cooperativa, también permite ser enlazada a la página de Cootregua y pagina web.

#### COMUNICACIÓN INTERNA

##### 1. Asignación de compromisos laborales

Los compromisos laborales que sean designados a colaboradores o que sean asumidos por un alto directivo deben ser concertados e incluidos en el calendario de la cooperativa ubicado en los servicios de Google, esta acción permitirá adquirir una mayor responsabilidad y garantiza que para la fecha estipulada se presenten los resultados esperados.

##### 2. Presentación personal

Los colaboradores de la cooperativa deben portar de forma elegante y correcta las prendas de la cooperativa. De acuerdo con el calendario semanal los días para usar pantalón de dril y camisa manga larga serán los martes y jueves. Los días para usar el buzo blanco y jean azul son los lunes, miércoles y viernes.

Siempre se debe portar la camisa dentro del pantalón, y zapatos negros cerrados, las mujeres deben usar zapato de tacón.

##### 3. Tarjeta de presentación

Cada colaborador debe portar una tarjeta de presentación que será entregada a los asociados con los que tiene contacto o las personas con las que establece un diálogo alrededor de los servicios de la cooperativa.

##### 4. Diálogo entre colaboradores

Para garantizar la comunicación asertiva entre colaboradores, y lograr un clima laboral exitoso es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Saludar cortésmente.
- Agradecer por la atención brindada
- Despedirse cordialmente

Recordar siempre ser cordial con todas las personas que se encuentran en nuestro entorno.

## 5. Servicio al asociado

Los colaboradores deben tener una actitud amable para la atención a los asociados, esto implica un saludo en las puertas de las oficinas, un saludo cordial de parte del asesor comercial y siempre una sonrisa que sirva de motivación en las conversaciones.

## 6. Uso y atención del teléfono

Los teléfonos de la cooperativa deben ser utilizados con responsabilidad y respeto.

- Toda llamada debe ser atendida oportunamente.
- Se debe contestar educadamente “Bienvenido(a) a su cooperativa Cootregua, habla susana rojas asesora comercial, ¿en qué le puedo servir?”
- No dejar mucho tiempo a una persona en espera.
- Contestar la llamada del teléfono de algún compañero que se encuentre ausente y tomar el mensaje.

## 7. Reuniones diarias

Todos los días los colaboradores deben asistir de forma presencial o virtual a las reuniones informativas de 7:00 a.m. a las 8:00 a.m.; Se llama a lista para corroborar la asistencia de los colaboradores en los distintos municipios y posteriormente se brindará la información.

Es importante preguntar si el mensaje transmitido fue claro y corroborar con los colaboradores.

## 8. Reconocimientos y motivación

Para los colaboradores (operativos, administrativos y directivos) es importante el reconocimiento por su labor al interior de la cooperativa, por lo tanto, es importante expresar en forma pública los logros y buenos actos realizados en el desarrollo de las labores. Estos reconocimientos se pueden hacer en la reunión diaria informativa o buscar un espacio virtual que resalte al o los colaboradores ante toda la organización.

## 9. Instalaciones

Las oficinas de la cooperativa deben reflejar uniformidad en el diseño de interiores en donde se expresa la identidad corporativa a través del uso de colores y elementos que para esto hayan sido aprobados por el comité de comunicaciones.

## VIGENCIA

El presente documento rige a partir de su aprobación por parte del consejo de administración de la cooperativa Cootregua y tiene vigencia a partir de la fecha de su aprobación y podrá ser modificado cuando el consejo de administración lo autorice.

## COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

DIANA ALEXANDRA YEPES MEDINA  
 presidenta  
 Consejo de Administración

MARTHA ISABEL CUENU HURTADO  
 secretaria  
 Consejo de Administración.

## Apéndices E *Propuestas Actividades sociales.*

### ACTIVIDAD DÍA DE LA MADRE

#### 1. Propuesta actividad del día de la madre 2022

Con el fin de implementar estrategias de Responsabilidad Social, elevar el bienestar, estado de satisfacción de los asociados y con el objetivo de ***“Fidelizar la base social de la Cooperativa con un portafolio de productos y servicios innovador acorde a sus necesidades”***, la cooperativa apertura espacios para conmemorar el mes de la madre y de esta manera incentivar a los asociados a participar en las actividades sociales que se desarrollan como parte de los servicios complementarios de la cooperativa. La actividad se desarrollará el día 27 de mayo del 2022.

Pretendemos que esta actividad además de un espacio lúdico sea un espacio que permita integrar y fidelizar a los asociados vinculados a la Cooperativa COOTREGUA esto permitirá crear sentido de pertenencia y compromiso con la entidad.

La siguiente es la propuesta para la realización de la actividad.

##### 1.1 Condiciones de la actividad

Para participar en el sorteo se debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Ser asociada a Cootregua
- Inscribirse o reclamar la tarjeta de invitación en las oficinas cootregua

##### 1.2 Desarrollo de la actividad:

Para esta actividad se idealizó un evento conmemorativo el cual se desarrollará el viernes 27 de mayo en cada una de las 5 Agencias, a excepción de la agencia de Calamar que por motivos de logística la desarrollará el día 26 de mayo. El punto de información de san Felipe desarrollará la actividad en conjunto con entidades del sector. Evento contará con las siguientes actividades:

- invitar a las madres a participar en el evento mediante tarjetas y llamadas de confirmación de asistencia, las tarjetas serán diseñadas por la fundación y entregadas a los directores de oficina para que las impriman y las entreguen a las madres, también se hará una publicación en las redes extendiendo la invitación a participar de este día conmemorativo en su honor.
- El día del evento se decorará las oficinas de forma alusiva, con una tarjeta y globos color rojo y blanco.
- Se repartirá una torta a las madres asistentes.
- Serenata con mariachi en honor a las madres.
- Brindis.
- Detalle, el detalle será una rosa con una tarjeta la cual contendrá un mensaje alusivo a este día.

#### 1.4 Responsables:

La actividad será coordinada por la fundación cootregua y los directores de agencia en conjunto con el área operativa de la Cooperativa Cootregua, quienes serán los encargados de inscribir y asesorar a los asociados y también harán acompañamiento con la logística el día del evento.

#### 1.5 Presupuesto: Valor por definir

Oficina	Población	por	Presupuesto	Costo promedio
Inírida	100		518.000	5.180
Barrancominas	50		500.000	10.000
San Felipe	50 promedio		500.000	10.000
San José	150		1'012.000	6.746
Calamar	100		870.000	8.700
Retorno	80		746.000	9.325
Miraflores	68		648.000	9.529
Total	560		4.794.000	8.560

Agencia San José				
Artículo		Valor unitario		Valor total
Vino	16.000 botella x 12		192.000	
Torta o mantecada	130.000		130.000	
Flores (rosa)	2.000 más envió x 150		300.000 más envió	
Tarjeta	300 x 150		40.000	
Mariachi	350.000		350.000	
		<b>Total</b>		<b>1'012.000</b>

Agencia El Retorno				
Artículo		Valor unitario		Valor total
Vino	16.000 botella x 8		128.000	
Torta o mantecada	130.000		130.000	
Flores (rosa)	2.000 más envió x 80		160.000 más envió	
Tarjeta	300 x 60		18.000	
Mariachi	350.000		350.000	
		<b>Total</b>		<b>746.000</b>

Agencia Calamar				
Artículo		Valor unitario		Valor total
Vino	16.000 botella x 10		160.000	
Torta o mantecada	130.000		130.000	
Flores (rosa)	2.000 más envió x 100		200.000 más envió	
Tarjeta	300 x 100		30.000	

Mariachi	350.000	350.000
	Total	870.000

Agencia Miraflores		
Articulo	Valor unitario	Valor total
Vino	16.000 botella x 5 más envío	80.000
Torta o mantecada	130.000	130.000
Flores (rosa)	2.000 más envío x 68	120.000 más envío
Tarjeta	300 x 68	18.000
Mariachi	Por definir	300.000 aprox
	Total	648.000

Agencia Inírida		
Articulo	Valor unitario	Valor total
Vino	Hay en la oficina 21 botellas	0
Torta o mantecada	130.000	130.000
Flores (rosa)	4.000 más envío x 60	120.000 más envío
Tarjeta	300 x 60	18.000
Mariachi	250.000	250.000
	Total	518.000

Agencia Barrancominas		
Articulo	Valor unitario	Valor total
Torta o mantecada	100 x 4	400.000
Pidió 100 para gastos extras (tarjetas, cintas, platos.)	100.000	100.000
	Total	500.000

Agencia San Felipe		
Articulo	Valor unitario	Valor total
En unión con otras entidades de la región	Inírida les comparte	500.000
	Total	500.000

### 1.6 Elementos para necesarios para la actividad

- Mariachis
- Redes sociales
- Torta
- Rosas
- Tarjetas
- Vino para el brindis
- Consola para el sonido
- Lugar para el evento

- Vasos
- Platos
- Carpas
- Publicidad



Tarjeta

Pieza de publicidad

### Apéndices F Evidencia de curso manualidades navideñas.

Oficio aceptación de curso de manualidad. Fuente SENA, Guaviare.



95-9533-1060

San José del Guaviare

Señora  
**Yerli Dayana Duarte**  
 Promotora Social Fundación Cootregua  
[funcootreguaguaviare@gmail.com](mailto:funcootreguaguaviare@gmail.com)  
 San José del Guaviare

Asunto: Respuesta Petición Radicado No. 1-2021-001240 de fecha (09/11/2021) NIS: 2021-05-017732.

Cordial saludo, señora Yerli Dayana:

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, trabaja día a día para ser una Entidad ágil, dinámica y en donde sus servicios estén orientados para el beneficio de los ciudadanos.

En atención a su comunicación con número de radicado 1-2021-001240; donde solicita formación complementaria en el área de lencería navideña, bisutería y Repostería, nos permitimos informar que el Centro de Desarrollo Agroindustrial Turístico y Tecnológico del Guaviare, atenderá su solicitud de formación; por lo anterior, se solicita atentamente hacer allegar a la oficina de la coordinación académica o al correo electrónico [etarazona@sena.edu.co](mailto:etarazona@sena.edu.co), el listado de los aspirantes por cada curso complementario y fotocopias del documento de identidad ampliado al 150%.

Cabe anotar que por su solicitud al correo electrónico [funcootreguaguaviare@gmail.com](mailto:funcootreguaguaviare@gmail.com), se envió el listado de materiales.

Manifestamos que nuestro compromiso, es atender con oportunidad y eficacia, el requerimiento que nos presenta.

Cordialmente,

  
 EDGAR AUGUSTO BRAGA  
 SILVA  
 CO-EDUCADOR AGROINDUSTRIAL  
 TURÍSTICO Y TECNOLÓGICO  
 CENTRO DE DESARROLLO AGROINDUSTRIAL  
 TURÍSTICO Y TECNOLÓGICO DEL  
 GUAVIARE

**Edgar Augusto Braga Silva**  
 Coordinador de Formación Profesional Integral  
 Centro de Desarrollo Agroindustrial, Turístico y  
 Tecnológico del Guaviare  
 Regional Guaviare

Proyectó: Ezequiel Tarazona Murillo  
 Cargo: Coordinador académica

Regional Guaviare/ Centro de Desarrollo Agroindustrial, Turístico y Tecnológico del Guaviare  
 Carrera 19c N°16-48 Barrio Modelo, Ciudad San José del Guaviare.- PBX (57 1) 5461500  
[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)  
 SENAComunica



Certificado No. 82-CD2019889-7

Certificado No. 03-NC-0387080-1

GD-F011 V.05

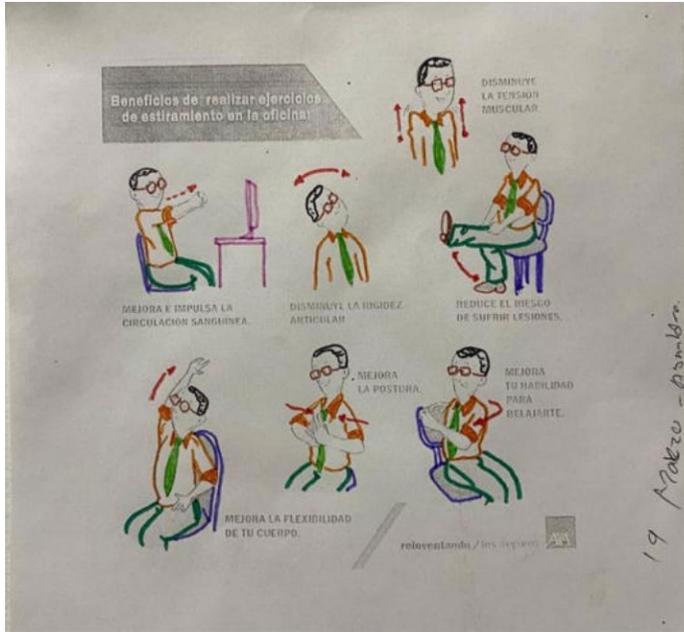


Apéndices H. Evidencia día del niño.





**Apéndices I.** *Anexar guía de ejercicios pausas activas.*



Apéndice J Evidencia educación financiera en colegios.





Apéndices K. Piezas graficas alusivas al ambiente.





## Apéndices L. *Funciones comité ambiental.*

### Comité ambiental

De la estructura y funciones:

ARTICULO 1. El comité ambiental estará conformado por cuatro miembros, designados por el consejo de administración de la cooperativa COOTREGUA por un periodo de tres (3) años pudiendo ser removidos en cualquier momento. De sus integrantes se deben nombrar un coordinador, un secretario y un suplente; el comité desarrollara actividades con la colaboración de los funcionarios de la cooperativa COOTREGUA, asociaciones, ONGs, fundaciones, cooperaciones y demás instituciones que demuestren su interés por contribuir con acciones ambientales.

ARTICULO 2. Funciones del coordinador y secretario.

Son funciones del coordinador

Predecir las reuniones del comité ambiental, convocar a reuniones extraordinarias cuando sea necesario.

Coordinar entre el comité ambiental, la cooperativa COOTREGUA y las demás organizaciones los planes, proyectos y eventos de acuerdo con las políticas ambientales del país.

Son funciones del secretario

- Llevar al día el libro de actas y acuerdos que expida el consejo en relación con el comité.
- Recibir y leer correspondencias.
- Dar respuesta a la correspondencia, previo acuerdo con el coordinador y demás miembros del comité.

ARTICULO 3: Los miembros del comité ambiental, se reunirán vía digital (VIDEOCHAT) mínimo una vez al mes.

ARTICULO 4: Las decisiones del comité ambiental se tomarán por simple mayoría de votos, siendo el quorum mínimo de dos (2) de sus miembros caso en cual se debe adoptar las decisiones por unanimidad, de lo tratado en todas las reuniones se dejará constancia en el acta, entendiéndose

que algunas de las decisiones serán llevadas al consejo para su aprobación.

#### ARTICULO 5: Son acciones del comité ambiental

1. Elaborar el plan de trabajo anual del Comité incluyendo las actividades de las fechas estipuladas en el calendario ambiental a nivel mundial y nacional, de esta manera se identificarán los comportamientos socioculturales de la sociedad y se diseñarán las actividades.
2. Elaborar y aprobar su Reglamento Interno, en concordancia con la presente Norma.
3. Planificar, organizar, monitorear y evaluar todas las acciones y actividades orientadas a la implementación del enfoque ambiental en la cooperativa COOTREGUA y demás instituciones vinculadas.
4. Asesorar la gestión escolar, para fortalecer el enfoque ambiental al interior de las instituciones educativas.
5. Emitir opinión y propuestas para mejorar la implementación del enfoque ambiental en la cooperativa COOTREGUA.
6. Promover el diagnóstico-situación ambiental, proponiendo medidas de mitigación y adaptación al cambio climático, para el fortalecimiento de la resiliencia frente al mismo.
7. Organizar, participar y reportar actividades de capacitación y fortalecimiento de capacidades en educación ambiental, educación en cambio climático, y educación para el desarrollo sostenible.
8. Impulsar actividades pedagógicas en el marco del calendario ambiental de celebración local, regional, nacional y global, incluyéndose las siguientes fechas

ARTICULO 6: El programa de comité ambiental debe elaborarse de acuerdo con las necesidades ambientales del sector teniendo estrecha relación con el plan anual de actividades de la cooperativa COOTREGUA, a fin de que la labor formativa, recreativa, cultural y social, sea apoyo real y contribución efectiva a la ejecución de dichos planes. Deberá presentarse en forma ordenada para áreas generales señalando:

- a. Objetivos
- b. Metas
- c. Planes de acción especificando
  - Actividades específicas
  - Responsables
  - Cronograma
  - Recurso económico
  - Materiales

#### ARTÍCULO 7: Presupuesto del comité

El presupuesto económico del comité de ambiental es el conjunto de recursos económicos asignados por la cooperativa y la fundación COOTREGUA para la ejecución de actividades ambientales durante todo el año, además de la gestión o el apoyo de entidades externas por medio de articulación y convenios.

*ARTICULO 8: Recursos económicos que conforman el presupuesto del comité.*

***Por definir***

*ARTICULO 9: Disponibilidad del recurso*

***Por definir***

**ARTÍCULO 10:** Los recursos del comité ambiental se utilizarán para:

- a. Compra de materiales para elaboración de pendones, maquetas, carteleras, pinturas, marcadores, adhesivos y todo tipo de material de papelería y publicidad.
- b. Compra de distintivos para el comité ambiental (buzos, chalecos, gorras, bolsos y otros.).
- c. Compra de refrigerios e hidratación en actividades masivas.
- d. Pago de viáticos ha capacitadores para personal de administración de la cooperativa COOTREGUA y sus asociados.
- e. Pago de viáticos para miembros del comité para viajes a capacitaciones, presentación de proyectos, reuniones y/o apoyo a otras sedes del país con el fin de adquirir recursos, disminuir costos o realizar transferencia de tecnología y conocimiento a los miembros del comité y asociados de la cooperativa COOTREGUA.
- f. Compra de elementos de seguridad para salidas a campo.
- g. Compra de incentivos para motivación del personal administrativo/o asociados.
- h. Inscripciones en eventos.

Artículo 11: De las sanciones.

El miembro del comité que incumpla o viole el presente reglamento, se hace acreedor a las sanciones que determine los miembros del comité ambiental dependiendo de la gravedad del asunto.

**ARTÍCULO 12:** De otras disposiciones

Las dudas que pudieran encontrasen en la interpretación o en la aplicación del presente reglamento serán resueltas por los directivos del comité ambiental y el consejo de administración.

*ARTICULO 13: el presente reglamento entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el consejo de administración.*

**Apéndices M.** *Publicidad cursos.*

## Curso en

# Educación Financiera

6 - 7

Jueves Viernes

**Maloka - CDA**  
Inirida-Guainía

Hora:  
10:00 a.m. a 12:00 m.

MÁS INFORMACIÓN  
**3112198873**



## Curso Básico en

# Economía Solidaria

conexión  
Google Meet

**6:00** p.m.  
**8:00**

Lugar: Cooperativa Cootregua

19 al 23

de septiembre



# HOY

Inicio de curso en

## Elaboración de productos artesanales en Crochet.

Lugar

**Auditorio Fundación Cootregua**

Hora:  
3:00 a 5:00 p.m.

más información  
**3112198873**




Apéndices N. Pantallazos noticia publicada de actividades desarrolladas.



Apéndices O Manual de identidad corporativa.

# MANUAL DE MARCA



"Fortaleciendo el desarrollo de la región"



## Presentación

Este Manual de Identidad Corporativa describe los patrones y normas para el correcto uso de la marca FUNDACIÓN COOTREGUA en sus diferentes aplicaciones físicas, impresos y digitales.

El objetivo de manual es estandarizar la imagen, su reproducibilidad y versatilidad para que de este modo pueda aplicarse a cualquier medio de difusión. Se abarcan temas de estructura, forma y color del logotipo, usos adecuados de la marca y estilos tipográficos, creando una unidad en los criterios y usos internos de la papelería y los diferentes canales de comunicación interna y externa.

El Manual de Marca debe ser por tanto una herramienta para el uso de todos los miembros administrativos de FUNDACIÓN COOTREGUA, para el director de marca o el personal encargado del área de comunicaciones y mercados, y por último, pero no menos importante para los profesionales encargados de crear y diseñar el material promocional de la empresa, con el fin de que la producción cumpla con altos niveles de calidad respetando los lineamientos de la identidad corporativa.

Este manual no pretende restringir la creatividad de la organización, sino ser una guía que abra nuevas posibilidades creativas, con objetivos claros de comunicación y proyectando la marca con solidez.

## Contenido

### LA MARCA

- Descripción del imagotipo
- Descripción del símbolo
- Estructura
- Área de seguridad
- Imagotipo versión Horizontal
- Estructura
- Área de seguridad
- Imagotipo versión vertical
- Estructura
- Área de seguridad
- Tamaño mínimo
- Usos permitidos
- Usos incorrectos

### COLOR

- Colores principales
- Colores Complementarios
- Versión de color negativo y positivo
- Versión en escala de grises
- Alto contraste
- Sobre fondos de color
- Color a una tinta.

### TIPOGRAFÍA

- Principal
- Secundaria

# LA MARCA

### LA MARCA

- Descripción del imagotipo
- Descripción del símbolo
- Estructura
- Área de seguridad
- Imagotipo versión Horizontal
- Estructura
- Área de seguridad
- Imagotipo versión vertical
- Estructura
- Área de seguridad
- Tamaño mínimo
- Usos permitidos
- Usos incorrectos

## Símbolo



La nueva propuesta para el logo de la Fundación Cootregua pretende modernizar la imagen de la entidad, dándole mayor protagonismo al símbolo (manos) que sirven a representar la solidaridad, valor principal de esta organización en donde se define como la "Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones complejas o difíciles".

Al símbolo, igualmente lo acompaña la palabra Fundación, misma que permite identificarnos como una organización sin ánimo de lucro que busca y propende por el bienestar de las personas asociadas a la cooperativa cootregua y comunidad en general.

El símbolo está compuesto por dos manos que representan el dar y el recibir, separadas por un espacio que simboliza la autogestión de las comunidades y asociados, quienes por medio de este valor logran la auto realización.

De la misma manera las manos están diseñadas con líneas curvas que denotan la flexibilidad, la comprensión, la comunicación y la empatía hacia las problemáticas sociales. El símbolo está coloreado por las tonalidades verde naranaja.

El verde representa la esperanza, la naturaleza, la empatía, la fe hacia las buenas causas, el progreso y la evolución; agrupando de esta manera nuestros valores institucionales y principalmente resaltando el compromiso con la naturaleza y la vida. Por otro lado, el Naranaja es un color que transmite emoción y entusiasmo, emana alegría, calidez, fuerza emocional y creatividad. Simbólicamente está relacionado con los atardeceres y con la sociedad, este color representa la vocación de servicio comunitario y el compromiso social.

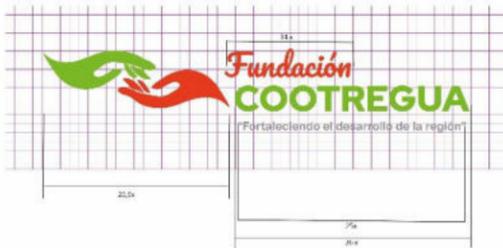
## Símbolo / construcción

Para crear el símbolo se diseñó en la escala 1:1 un dibujo de una mano verde que abraza a una mano roja, ambas con líneas curvas y sin dedos, para dar un efecto de abrazo o de apoyo mutuo.

Para lograr el efecto de abrazo se diseñó el símbolo en un formato de 10x10, con un espacio de 10 unidades entre las manos, para dar un efecto de abrazo mutuo.

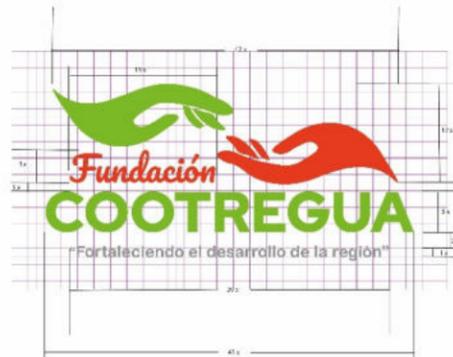


## Imagotipo / construcción



## Imagotipo / construcción

La propuesta de construcción del símbolo y los elementos que componen el logotipo es equivalente al valor de  $x$ , siendo  $x$  una constante entre los trazos que conforman el imagotipo.



## Imagotipo versión horizontal

El símbolo siempre debe ir alineado al lado izquierdo del texto. Se ha diseñado una versión horizontal para aquellos comunicaciones donde se ponga en riesgo la visibilidad de la marca de la Cooperativa Cootregua.



El logotipo está compuesto por una línea con la medida y 2.20 x 1.40 para el logotipo y 1.40 x 1.40 para el símbolo de la cooperativa.

## Imagotipo Área de seguridad



El área de seguridad establecido para regular el espacio en la versión horizontal del logotipo debe tener el equivalente a 4 veces el valor de x.

Respetar el área de seguridad establecido, permite que la marca de la Cooperativa Cootregua tenga una buena visibilidad y se destaque en todos los espacios en los que está presente. Dentro de este espacio NO se permite usar ningún elemento gráfico.

## Logotipo

El logotipo está compuesto por las palabras Fundación y Cootregua que unidas conforman el nombre de la entidad. Para construirlo se utilizó dos tipografías, pafico para la palabra fundación y la Red Hat Display para la palabra cootregua. Se escogió esta tipografía ya que permite resaltar las dos palabras. y a la hora de crear mnaterial gráfico permite destacar palabras claves. la palabra cootregua tiene un alto de 5 x y un ancho de 45 x, mientras que Fundación tiene un alto de 4x y un ancho de 18 x, ambas estas separadas por 1x.

al logotipo también lo acompaña el eslogan, Fortaleciendo el desarrollo de la región el cual, en ocasiones debe ir, para reforzar el mensaje de la marca, ya que este expresa parte de los valores misionales de la entidad.



## Slogan

"Fortaleciendo el desarrollo de la región"

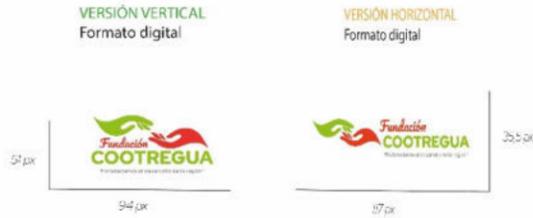
Cuando en una pieza, producto o material se deba incluir el slogan, este debe usarse:

A. En su forma original, siempre y cuando respete las medidas .

B. En muchas ocasiones, el slogan debe ser visible en piezas visuales para reforzar el logo-símbolo. En este caso, puede usarse como se puede apreciar en el ejemplo de piezas existentes en donde se ve la necesidad de este complemento.



## Tamaño mínimo de uso



En los casos extremos debemos ser muy cuidadosos de no afectar la legibilidad del imogotipo de Cootregua. Para estos casos únicamente implementar la versión blanco y negro.

## Tamaño mínimo de uso



En los casos extremos debemos ser muy cuidadosos de no afectar la legibilidad del imogotipo de Cootregua. Para estos casos únicamente implementar la versión blanco y negro.

## Usos permitidos



Usar versión vertical



Usar versión horizontal



El Símbolo se puede usar solo como elemento independiente solo para temas de comunicación interna.



Uso del logo en banners con espacios sobre una imagen.



Escala de grises



Uso del logo en su versión negativa sobre fondos oscuros este manual.



Cuando se use la versión a color, se deberá crear una línea blanca que resalte el área de reserva mínima.

Cuando se deba implementar el imogotipo siempre se debe garantizar la legibilidad de este y el uso de los colores institucionales para que vaya alineado con los parámetros aprobados en este manual.

## Usos restringidos



Rotaciones: No se debe rotar o inclinar dentro de un díaño al logotipo.



Una compresión: No está permitida estirarse, angularse o mover un elemento al resto del logotipo.



Modos y cambios: No está permitido el uso de tintas y variaciones.



Cambios de color y adorno: Está prohibido hacer cambios de color, incluir adornos o símbolos al logotipo.

Es importante evitar el uso incorrecto del imogotipo para proteger la marca. A continuación se ejemplifican los principales usos incorrectos que se le dan y se deben evitar utilizar en la marca.

Recuerde evitar la manipulación del imogotipo, ya que puede generar variaciones indeseables en sus construcción y forma. Es importante tener en cuenta que todo lo que no esté permitido en el manual se debe evitar.

# EI COLOR

## EI COLOR

Colores principales  
Colores Complementarios  
Versión de color negativo y positivo  
Versión en escala de grises  
Alto contraste  
Sobre fondos de color  
Color a una tinta.

## Colores oficiales

Los colores designados como principales para la marca Fundación Cootregua está compuesta por dos tonos dos fríos, verde que denota confianza seguridad estabilidad y comunicación relacionadas con los valores de marca y los servicios que ofrece la cooperativa a sus asociados, se complementa con el tono naranja que genera armonía y contraste hacer un color vivo y vibrante que denota alegría Innovación color que impacta positivamente a las personas y es predilecto entre los jóvenes.



## Naranja

El naranja es un color que transmite emoción y entusiasmo, emana alegría, calidez y fuerza emocional fuerza y creatividad. Simbólicamente está relacionado con los atardeceres de la región y algunos de los tonos de las pinturas de arte rupestre.

En la marca es el color designado para el eslogan "somos más que ahorro y crédito" para darle fuerza y destacarlo dentro del imagotipo.

PANTONE 164 C  
C:0 M:68 Y:100 K:0  
R:0 G:108 B:163  
#FF7F41  
RAL 2003

Se puede utilizar el matiz (100 %a 0%) para enriquecer y ampliar las posibilidades de color.

Se muestra los colores complementarios en su versión: Para uso impreso PANTONE®, CMYK. Para uso digital: RGB y Web. Los colores reproducidos en este manual son guía y no son los colores exactos formulados por PANTONE®.

90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%

## Verde

Debido a la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente dentro de la Cooperativa Cootregua, siendo uno de sus objetivos, se define como color principal el verde, el cual se relaciona con conceptos como: la esperanza, renovación, sostenibilidad y la armonía.

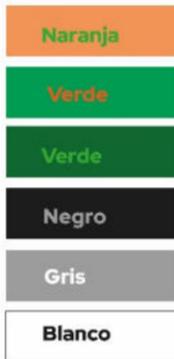
PANTONE 355 C  
C:91 M:0 Y:100 K:0  
R:0 G:108 B:163  
#006CA3  
RAL 6038

Se puede utilizar el matiz (100 %a 0%) para enriquecer y ampliar las posibilidades de color.

Se muestra los colores complementarios en su versión: Para uso impreso PANTONE®, CMYK. Para uso digital: RGB y Web. Los colores reproducidos en este manual son guía y no son los colores exactos formulados por PANTONE®.

90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%

## Colores secundarios



Se muestra los colores complementarios en su versión. Para uso Impreso PANTONE®, CMYK/Para uso digital: RGB y Web.

Los colores complementarios se generan para ampliar la diversidad en los diseños de piezas digitales e Impresa, NO reemplazan los colores principales.

Sirven para resaltar elementos dentro de una pieza gráfica. Se recomienda utilizar uno por composición, esto para evitar saturación de color en las piezas.

Se puede utilizar el matiz (100 a 0) para enriquecer y ampliar las posibilidades de color. Los colores reproducidos en este manual son guía y no son los colores exactos formulados por PANTONE®.

## Versión alto contraste



Estas versiones podrán ser utilizadas en la elaboración estampados (a una tinta), repujado metálico, sellos, material promocional con tamaño mínimo extremo, etc.

## Versión en Grises



Estas versiones podrán ser utilizadas para impresión limitada a un color (negro) en equipos de oficina, fotocopias, impresión a blanco y negro, etc.

# TIPOGRAFIA

## TIPOGRAFÍA

Principal  
Secundaria

## Tipografía / Secundaria

### Open Sans Light

ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 012456789|'#\$%&/()=¿?¡,.-+/\*

### Open Sans Semibold

ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 012456789|'#\$%&/()=¿?¡,.-+/\*

### Open Sans Bold

ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 012456789|'#\$%&/()=¿?¡,.-+/\*

Se seleccionó la familia tipográfica Open Sans por su amplia presencia en plataformas digitales, buena legibilidad y múltiples opciones de (tamaños y pesos) la hacen un buen complemento para la familia tipográfica principal.

Permite su uso en el ámbito digital e impreso ampliando las posibilidades de creación de piezas gráficas para la web o en impresos.

Se permite el uso en su versión Italic. Recomendamos utilizar esta tipografía en todas las piezas publicitarias impresas y digitales.

## Tipografía / Principal

### Red Hat Display

ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 012456789|'#\$%&/()=¿?¡,.-+/\*

### Pacifico regular

ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 012456789|'#\$%&/()=¿?¡,.-+/\*

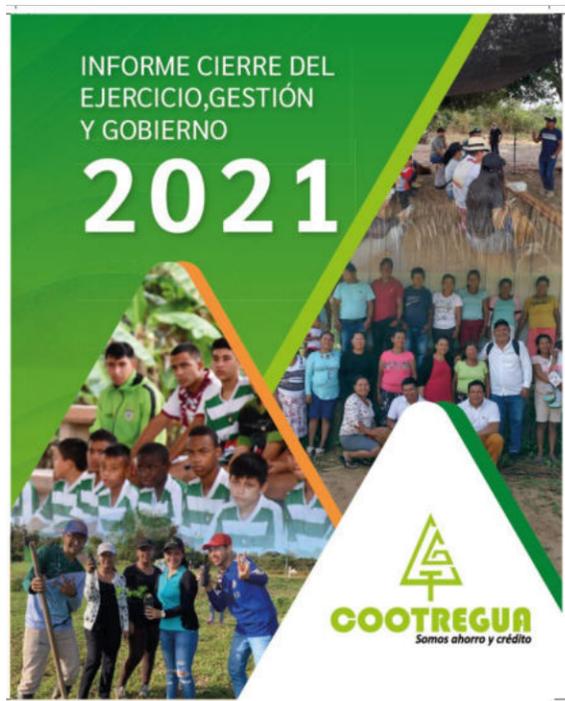
### Arial Rounded MT Bold

ABCDEF GHIJKL MNÑOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 012456789|'#\$%&/()=¿?¡,.-+/\*

Se seleccionó la familia tipográfica Red Hat Display por su amplia diversidad (tamaños y pesos) lo cual permite el desarrollo y la creación de múltiples posibilidades y soluciones gráficas logrando excelentes resultados visuales.

Recomendamos aplicar esta tipografía en todas las piezas publicitarias como: Boletines, revistas, folletos, volantes, pendones, avisos, vallas, etc.





## Apéndices Q Memoria de acciones.

### AGENDA: GUIA DE ACTIVIDADES EDUCOMUNICATIVAS

<b>Municipio:</b> Inírida	<b>Departamento:</b> Guainía
<b>Fecha:</b> 12 de septiembre	<b>Hora:</b> 8:00 – 10:00 a.m
<b>Lugar de Ejecución:</b> Inírida	
<b>Nombre del Taller:</b> Tallere en crochet	
<b>Objetivo del taller:</b> Dotar de habilidades duras a los asociados de la cooperativa cootregua	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados de la cooperativa cootregua		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
Hora	Actividad/Recursos Metodológicos	Responsable
8am- 10 am	Técnicas, capacitador	Fundación Cootregua - SENA
	<b>Presentación de los participantes</b> Fundación Cootregua	
	<b>Establecimiento de reglas de juego</b> Se reunirá a los participantes en el auditorio de la Fundación cootregua y se les explicará la intención del curso.	

	<p style="text-align: center;"><b>Exposición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de tejido</li> <li>• Puntadas</li> <li>• Tipos de agujas y lana</li> <li>• Qué productos se pueden elaborar.</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>Materiales:</b> Interpersonal TIC (Videos tutoriales) Agujas Lana</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Incentivos:</b> Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia.</p>	

**Conclusiones y Compromisos adquiridos:**

Dar a conocer las técnicas y los tipos de tejidos y las técnicas para la elaboración de productos en lana.

<b>Municipio:</b> San José	
<b>Departamento:</b> Guaviare	
<b>Fecha:</b> 27 de noviembre al 10 de diciembre	<b>Hora:</b> 7:00 – 10:00 p.m.
<b>Lugar de Ejecución:</b> San José	
<b>Nombre del Taller:</b> Taller en decoración navideña a partir de materiales reciclados	
<b>Objetivo del taller:</b> Capacitar a los asociados y comunidad en general en temas relacionados con manualidades, artes u oficios y resaltar el valor del medio ambiente.	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados de la cooperativa Cootregua.		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
Hora	Actividad/Recursos Metodológicos	Responsable
8am- 11am	Charla, Capacitación en manualidades artes y oficios	Fundación Cootregua y SENA
	<b>Presentación de los participantes</b> Grupo de apoyo de la Fundación y profesional capacitador.	

	<p align="center"><b>Establecimiento de reglas de juego</b></p> <p>Se reunirá la comunidad en el punto de encuentro por los organizadores de la actividad, se darán las pautas de la actividad, y se procederá a la realización de esta.</p>	
	<p align="center"><b>Exposición del contenido del programa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué hacer con materiales reciclados</li> <li>• Productos para realizar</li> <li>• Tipos de materiales</li> <li>• Cómo reciclar</li> </ul>	
	<p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas</li> <li>• Pegamento</li> <li>• Brillantina</li> <li>• Periódicos</li> <li>• Pinturas</li> <li>• Pinceles</li> <li>• tijeras</li> </ul>	
	<p align="center"><b>Incentivos:</b></p> <p>Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia.</p>	

**Conclusiones y Compromisos adquiridos:**

Dar a conocer lo que se puede realizar con productos reciclados y la importancia de darle una segunda vida útil a los residuos sólidos

<b>Municipio:</b> Inírida	
<b>Departamento:</b> Guainía	
<b>Fecha:</b> 25 de septiembre al 01 de octubre	<b>Hora:</b> 3:00 p.m. – 6.00 p.m.
<b>Lugar de Ejecución:</b> Inírida	
<b>Nombre del Taller:</b> Taller en elaboración de accesorios es mostacilla.	
<b>Objetivo del taller:</b> Capacitar a los asociados y comunidad en general en temas relacionados con manualidades, artes u oficios	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados cooperativa Cootregua		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad/Recursos Metodológicos</b>	<b>Responsable</b>
<b>3:00 – 6.00 p.m.</b>	Charla, Capacitación en manualidades artes y oficios	Fundación Cootregua y SENA
	<p><b>Presentación de los participantes</b></p> <p>Grupo de apoyo de a Fundación y profesional capacitador.</p>	

	<p align="center"><b>Establecimiento de reglas de juego</b></p> <p>Se reunirá la comunidad en el punto de encuentro por los organizadores de la actividad, se darán las pautas de la actividad, y se procederá a la realización de esta.</p>	
	<p align="center"><b>Exposición del contenido del programa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que materiales utilizar</li> <li>• Que productos se pueden realizar</li> </ul>	
	<p align="center"><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostacillas</li> <li>• Nailon</li> <li>• Caucho</li> <li>• broches</li> </ul>	
	<p align="center"><b>Incentivos:</b></p> <p>Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia.</p>	

**Conclusiones y Compromisos adquiridos:**

Dar a conocer las técnicas y los tipos de tejidos y las técnicas para la elaboración de productos en mostacilla

<b>Municipio:</b> San José	
<b>Departamento:</b> Guaviare	
<b>Fecha:</b> 28 de agosto	<b>Hora:</b> 8:00 a.m. – 1.00 p.m.
<b>Lugar de Ejecución:</b> San José	
<b>Nombre del Taller:</b> Día del adulto mayor	
<b>Objetivo del taller:</b> Generar espacios de participación y cooperación que contribuyan a la integración y bienestar social de los asociados y sus familias.	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados cooperativa Cootregua		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad/Recursos Metodológicos</b>	<b>Responsable</b>
3:00 – 6.00 p.m.	Resaltar el valor del adulto mayor	Fundación Cootregua y cooperativa cootregua
	<p align="center"><b>Presentación de los participantes</b></p> <p align="center">Grupo de apoyo de la Fundación y profesionales de apoyo</p>	

	<p style="text-align: center;"><b>Establecimiento de reglas de juego</b></p> <p>Se reunirá la comunidad en el punto de encuentro por los organizadores de la actividad, se darán las pautas de la actividad, y se procederá a la realización de esta.</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Exposición del contenido del programa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Actividades lúdicas</li> <li>• Premios</li> <li>• Cuenta tu historia</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sonido</li> <li>• Pimpones</li> <li>• Rompecabezas</li> <li>• Detalles</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>Incentivos:</b></p> <p>Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia. Se les entregara detalles</p>	

<b>Conclusiones y Compromisos adquiridos:</b>
---

<b>Municipio:</b> San José – El Retorno – Calamar – Inírida – Miraflores – Barrancominas – San Felipe	
<b>Departamento:</b> Guaviare – Guainía	
<b>Fecha:</b> 8 de marzo	<b>Hora:</b> 8:00 a.m. – 5.00 p.m.
<b>Lugar de Ejecución:</b> Todas las oficinas	
<b>Nombre del Taller:</b> Día de la mujer	
<b>Objetivo del taller:</b> Generar espacios de participación y cooperación que contribuyan a la integración y bienestar social de los asociados y sus familias.	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados cooperativa Cootregua		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad/Recursos Metodológicos</b>	<b>Responsable</b>
<b>8:00 – 5.00 p.m.</b>	Conmemorar esta fecha especial	Fundación Cootregua y cooperativa cootregua
	<b>Presentación de los participantes</b> Grupo de apoyo de la Fundación	

	<p align="center"><b>Establecimiento de reglas de juego</b></p> <p>Se les entregará a las mujeres que visiten las agencias para utilizar los servicios en esta fecha una chocolatina y una tarjeta.</p>	
	<p align="center"><b>Exposición del contenido del programa</b></p>	
	<p align="center"><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas</li> <li>• Chocolatinas</li> </ul>	
	<p align="center"><b>Incentivos:</b></p> <p>Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia. Se les entregara detalles</p>	

**Conclusiones y Compromisos adquiridos:**

<b>Municipio:</b> San José – El Retorno – Calamar – Inírida – Miraflores – Barrancominas – San Felipe	
<b>Departamento:</b> Guaviare – Guainía	
<b>Fecha:</b> 27 de mayo	<b>Hora:</b> 8:00 a.m. – 5.00 p.m.
<b>Lugar de Ejecución:</b> Todas las oficinas	
<b>Nombre del Taller:</b> Día de la madre	
<b>Objetivo del taller:</b> Generar espacios de participación y cooperación que contribuyan a la integración y bienestar social de los asociados y sus familias.	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados cooperativa Cootregua		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad/Recursos Metodológicos</b>	<b>Responsable</b>
<b>3:00 – 5.00 p.m.</b>	Commemorar esta fecha especial	Fundación Cootregua y cooperativa cootregua
	<b>Presentación de los participantes</b> Grupo de apoyo de la Fundación	

	<p align="center"><b>Establecimiento de reglas de juego</b></p> <p>Se les dará la bienvenida a las madres y se les anunciará el objetivo de la actividad, después e procederá a la ejecución.</p>	
	<p align="center"><b>Exposición del contenido del programa</b></p>	
	<p align="center"><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mariachis</li> <li>• Flores</li> <li>• Regalos</li> <li>• Coctel</li> <li>• Tarjeta de invitación</li> </ul>	
	<p align="center"><b>Incentivos:</b></p> <p>Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia. Se les entregara detalles</p>	
<p><b>Conclusiones y Compromisos adquiridos:</b></p>		

<b>Municipio:</b> San José – El Retorno – Calamar – Inírida – Miraflores – Barrancominas – San Felipe	
<b>Departamento:</b> Guaviare – Guainía	
<b>Fecha:</b> 8 de marzo	<b>Hora:</b> 8:00 a.m. – 5.00 p.m.
<b>Lugar de Ejecución:</b> Todas las oficinas	
<b>Nombre del Taller:</b> Día del niño	
<p><b>Objetivo del taller:</b> Generar espacios de participación y cooperación que contribuyan a la integración y bienestar social de los asociados y sus familias.</p>	
<b>Responsable de la Ejecución:</b> Fundación Cootregua	

<b>Participantes:</b> Asociados cooperativa Cootregua		
<b>AGENDA PARA DESARROLLAR:</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad/Recursos Metodológicos</b>	<b>Responsable</b>
8:00 – 5.00 p.m.	Conmemorar esta fecha especial	Fundación Cootregua y cooperativa Cootregua
	<p><b>Presentación de los participantes</b> Grupo de apoyo de la Fundación</p>	

	<p style="text-align: center;"><b>Establecimiento de reglas de juego</b></p> <p>Se les entregará a las mujeres que visiten las agencias para utilizar los servicios en esta fecha una chocolatina y una tarjeta.</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Exposición del contenido del programa</b></p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas</li> <li>• Chocolatinas</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>Incentivos:</b></p> <p>Se le dará un refrigerio a la comunidad, para agradecer la asistencia. Se les entregara detalles</p>	

**Conclusiones y Compromisos adquiridos:**

--