



Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina  
"Manuel Esteban Godoy Ortega" Ltda.

---

# "REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO"

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VICENTINA “MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA” LTDA.

REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

TÍTULO I  
DEFINICIÓN Y ALCANCE

**Artículo 1.** **Definición.**- El Buen Gobierno es el conjunto de principios, valores y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno, directivos y de control, permitiendo la supervisión directa de la gestión por parte de los socios, en sujeción a los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, así como aquellos basados en la ética, transparencia de la información, responsabilidad, la igualdad de trato a los socios, y el orden con el que se deben aplicar; contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad de las entidades.

**Artículo 2.** **Definiciones conceptuales.**- Con el propósito de que las disposiciones que se establecen en el presente Reglamento sean entendidas e interpretadas del mismo modo, se definen los siguientes términos:

- **Administradores.**- Son las instancias que tienen poder decisión sobre la administración de la Cooperativa. Constituyen administradores los integrantes del Consejo de Administración y el gerente.
- **Agencia.**- Oficina que ofrece los productos y servicios de la Cooperativa, y depende de la Oficina matriz, sin autonomía contable.
- **Apetito de Riesgo.**- El nivel y los tipos de riesgos que la Cooperativa está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.
- **Auditor Externo.**- Persona jurídica, calificada por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, responsable de auditar los estados financieros de la Cooperativa, el cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otras.
- **Auditor Interno.**- Trabajador designado por la Asamblea General de Representantes, encargado del control interno de la Cooperativa.
- **Cargo crítico.**- Función dentro de la estructura organizacional cuya responsabilidad se relaciona directamente con procesos estratégicos, decisiones sensibles o actividades con alto impacto institucional en la Cooperativa. Su desempeño requiere controles reforzados, evaluación periódica y planes de contingencia.  
Con respecto a los integrantes de los órganos de gobierno, directivo y de control, éstos no serán catalogados por la Cooperativa como de cargos críticos. Ante su ausencia no aplicará la figura de prórroga ni subrogación, debiendo cubrirse la vacante a través de la principalización de los suplentes. De no haber suplentes se procederá a su reemplazo acorde con la normativa vigente para el efecto.
- **Cooperativa.**- Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda.
- **Cultura de Riesgo.**- Normas, actitudes y comportamientos de relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.
- **Denuncia.**- Se entenderá por denuncia la comunicación presentada por cualquier socio o tercero que tenga conocimiento de un hecho que podría

constituir una infracción normativa, un acto contrario a los principios de la economía popular y solidaria o una conducta irregular atribuida a integrantes de los órganos de gobierno, dirección y control; así como, trabajadores, socios u otros actores de la Cooperativa.

Las denuncias deberán ser formuladas por escrito, con identificación del denunciante, relato de los hechos y, en lo posible, documentación de respaldo. La Comisión Especial de Resolución de Conflictos, de oficio o a petición, podrá activar medidas para su verificación.

- **Directivos.-** Integrantes de los Consejos de Administración y de Vigilancia.
- **Grupos de interés.-** Son todos los agentes que inciden en la Cooperativa y que son afectados por su actividad, como son los socios, clientes, usuarios, y trabajadores, gerente, socios integrantes de comisiones y comités, directivos, representantes, proveedores, autoridades y la comunidad en general.
- **Información.-** Es cualquier forma de registro físico, electrónico, óptico, magnético o en otros medios, previamente procesado a partir de datos, que pueden ser almacenados y distribuidos y que se relaciona con las actividades propias de la Cooperativa.
- **Integrantes de la Asamblea General.-** Representantes, vocales de los Consejo de Administración y de Vigilancia principales.
- **Intermediación financiera.-** Actividad que realiza la Cooperativa y que consiste en captar los recursos de sus socios (mediante depósitos a la vista, depósito a plazo o certificados de aportación) y colocar estos recursos en operaciones de crédito (préstamos) otorgadas a sus socios.
- **Oficina Matriz.-** Oficina principal, establecida como domicilio principal de la Cooperativa y desarrolla las actividades de dirección y control de toda la red de oficinas.
- **Órganos de gobierno.-** La Asamblea General de Representantes es el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al reglamento o al Estatuto Social.
- **Órganos de dirección.-** El Consejo de Administración es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Cooperativa, en el marco de las atribuciones que establecen la ley y la normativa secundaria. A efectos de esta norma, se considera al gerente como un órgano de dirección responsable de la gestión y dirección de la Entidad.
- **Órganos de control.-** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno de las actividades económicas y de gestión de la Cooperativa que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General de Representantes.
- **Plan Estratégico.-** Es un instrumento para los órganos de gobierno, directivos y de control elaborado por el gerente y aprobado por el Consejo de Administración que define la visión, misión, objetivos estratégicos, líneas de acción de una la Cooperativa y los medios ya sean recursos económicos, humanos y materiales para ejecutar lo planificado, de una forma ordenada, coherente y sistematizada.  
Se traduce en la ejecución de un plan operativo anual con un presupuesto que deben ser evaluados en su cumplimiento y ejecución, a través de indicadores de gestión para determinar si ha cumplido con su objetivo.
- **Plan Operativo anual.-** El Plan Operativo anual detallará cómo se implementarán las estrategias y objetivos definidos en el Plan Estratégico, mediante actividades, tareas, responsables, recursos y tiempos

considerando la situación financiera y presupuestaria, mismo que será evaluado en términos de su cumplimiento y ejecución mediante indicadores de gestión.

- **Plazo.-** Periodo de tiempo que se cuenta en días calendario incluidos fines de semana y días feriados.
- **Representantes.-** Representantes a la Asamblea General.
- **Sistema de Información Gerencial.-** Conjunto de sistemas de información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente al Consejo de Administración y a la Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Operativo.
- **Socios integrantes de comisiones y comités.-** Socios de la Cooperativa que previa designación del Consejo de Administración y su aceptación integran las comisiones o comités institucionales.
- **Superintendencia.-** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- **Término.-** Periodo de tiempo que se cuenta únicamente en días hábiles, es decir sin tomar en cuenta fines de semana y feriados.
- **Trabajador.-** Es la persona que ha suscrito un contrato de trabajo con Cooperativa Ahorro y Crédito Vicentina “Manuel Esteban Godoy Ortega” Ltda., el mismo que se encuentra vigente.

## TÍTULO II DE LOS PRINCIPIOS

**Artículo 3.** Principios.- La Cooperativa para garantizar el adecuado cumplimiento del Buen Gobierno Cooperativo deberá considerar, además de lo dispuesto en la normativa vigente, los siguientes principios:

- a. **Conducta Ética.-** Consiste en observar estándares éticos y promover buena conducta, así como, la integridad en todos los aspectos de sus operaciones, fomentando la confianza y la seguridad entre los socios y la comunidad en general.
- b. **Cooperación.-** Radica en promover la colaboración tanto dentro de la Cooperativa como con la sociedad en general, buscando maximizar los beneficios para todos los socios y partes interesadas.
- c. **Compromiso.-** Conlleva el cumplimiento de sus responsabilidades, creando una cultura organizacional, contemplando factores que propicien una actitud positiva, ética y de apoyo a la gestión institucional, orientada en resultados financieros, sociales y ambientales, establecidos como parte de la misión y visión institucional.
- d. **Efectividad.-** Es la capacidad profesional y de gestión de los niveles de gobierno, directivo y demás áreas de la Cooperativa, orientada a maximizar el impacto positivo en la economía popular y solidaria.
- e. **Eficiencia.-** Se basa en cumplir los objetivos y metas planteadas con el mínimo posible de recursos.
- f. **Honestidad.-** Se refiere al comportamiento recto, transparente y leal de quienes integran la Cooperativa, generando confianza interna y externa.
- g. **Innovación y Resiliencia.-** Conlleva el desarrollo y aplicación de ideas nuevas o mejoradas que generan valor, y la capacidad de adaptarse a la adversidad, superar y crecer frente a la adversidad, los cambios del entorno económico, tecnológico y social, buscando constantemente mejorar sus servicios y procesos.

- h. **Lealtad.-** Implica promover el obrar de buena fe en interés de la Cooperativa, con la honestidad y escurpulosidad del gestor de negocios ajenos. Los socios y los integrantes de los órganos directivos no podrán servirse del nombre de la Entidad o de su cargo en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas, priorizando el bienestar de la misma sobre su propio beneficio.
- i. **Prelación del trabajo sobre el capital.-** Consiste en priorizar el trabajo sobre la acumulación de capital, basándose primordialmente en el trabajo como primer recurso, para satisfacer las necesidades de los socios de la organización y de la comunidad.
- j. **Rendición de Cuentas.-** Obliga a los órganos de dirección y control a informar, justificar y asumir responsabilidad sobre sus decisiones y acciones ante los socios y partes interesadas.
- k. **Responsabilidad Social.-** Requiere que la gestión de las entidades contribuya activamente al bienestar de la sociedad, a los grupos de interés, a la equidad, al respeto de los derechos humanos y al medio ambiente.
- l. **Transparencia.-** Es actuar de manera abierta, clara y honesta permitiendo el acceso a información relevante, clara, comprensible, asegurando la transparencia en los procesos de toma de decisiones y en la presentación de informes financieros, gestión, balance social y otros, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- m. **Igualdad y no discriminación.-** Adoptar medidas, mecanismos y políticas internas de cultura organizacional que garanticen que todas las personas, independientemente de su sexo, género, etnia, idioma, religión, discapacidad u otra característica, dispongan de los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades en la Cooperativa, fomentando la equidad tanto en la toma de decisiones, la conformación de sus órganos de gobierno, directivo y de control.
- n. **Gestión democrática por parte de los socios.-** Las decisiones se toman de manera democrática, en igualdad de condiciones, conforme al principio de un socio un voto.
- o. **Autonomía e independencia.-** Las entidades son organizaciones autónomas, gestionadas por sus socios, y mantienen su independencia incluso en relaciones con otras instituciones.
- p. **Autogestión.-** Las entidades son gestionadas de manera autónoma por sus propios socios y los órganos de gobierno, directivos y de control quienes asumen la responsabilidad colectiva de las decisiones estratégicas, administrativas, operativas y de control en concordancia con los principios democráticos, la corresponsabilidad y la transparencia.
- q. **Resolución interna de conflictos.-** Según este principio, los socios, representantes, órganos de gobierno, de dirección y de control de la Cooperativa deben agotar, en primera instancia, los mecanismos y procedimientos establecidos internamente para la atención de reclamos, quejas, denuncias, conflictos institucionales sobre la gestión de la Entidad con el fin de fortalecer la gobernabilidad, evitar la judicialización innecesaria y promover la corresponsabilidad institucional.

**Artículo 4.** Elementos normativos de Buen Gobierno Cooperativo.- Además de lo establecido en el presente Reglamento, las prácticas de Buen Gobierno en la Cooperativa se encuentran incorporadas en los siguientes cuerpos normativos internos de esta:

- Estatuto Social;
- Plan Estratégico;
- Estructura Funcional reflejada en el Organigrama;
- Código de Ética;
- Reglamento Interno de Trabajo;
- Políticas de Administración Integral de Riesgos;
- Políticas para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos; y,
- Políticas y procedimientos específicos que norman las actividades de la Cooperativa.

**Artículo 5. Responsabilidad.-** El gerente es el responsable de liderar el proceso de implementación de las políticas y normas orientadas al fortalecimiento del Buen Gobierno en la Cooperativa, además, velará por el involucramiento activo de los funcionarios y trabajadores tanto en su aplicación como en su proceso de mejora.

### TÍTULO III DEL REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

**Artículo 6. Definición.-** El presente Reglamento tiene como objetivo establecer el marco normativo que regule las normas o preceptos básicos para un Buen Gobierno Cooperativo, es de cumplimiento obligatorio para representantes, directivos, socios, integrantes de comisiones y comités, gerente, y trabajadores de la Cooperativa.

**Artículo 7. Elaboración, actualización y aprobación.-** La elaboración y/o reforma del Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo será responsabilidad del Comité de Buen Gobierno Cooperativo, el cual presentará las propuestas correspondientes al Consejo de Administración.

El Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo y sus reformas será aprobado por la Asamblea General de Representantes.

El Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo deberá ser revisado y reformado cuando las condiciones o reformas normativas así lo exijan.

### TÍTULO IV ÓRGANOS DE GOBIERNO, DIRECTIVOS Y DE CONTROL

**Artículo 8. Del gobierno, la dirección y el control de la Cooperativa.-** El gobierno, la dirección, el control y la administración de la Cooperativa estarán a cargo de:

- a. La Asamblea General de Representantes;
- b. El Consejo de Administración;
- c. El Consejo de Vigilancia; y,
- d. La Gerencia.

## CAPÍTULO I ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

**Artículo 9. Asamblea General de Representantes.-** Es la máxima autoridad de gobierno de la Cooperativa, ejercerá sus funciones y atribuciones de acuerdo con lo establecido en la ley, el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Entidad y demás disposiciones reglamentarias que rigen su funcionamiento y actividades. La Asamblea General de Representantes se regirá por las disposiciones y procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario, su reglamento, el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Cooperativa; así como, la demás normativa legal o reglamentaria aplicable debido a su naturaleza.

La Asamblea General de Representantes facilitará el ejercicio de los derechos y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de todos los socios de la Cooperativa, entre los que se encuentra el asegurar su participación y voto, la elección y remoción de los miembros de los Consejos y gerente; garantizando en todo momento el debido proceso y el derecho a la defensa; la participación en los beneficios de la Entidad; y, los demás derechos y obligaciones establecidos en la ley, el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Entidad; así como, en las demás disposiciones reglamentarias que rigen su funcionamiento y actividades.

La conformación de la Asamblea General de Representantes; así como, las clases de asambleas estarán definidas en el Estatuto Social y Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Artículo 10. Duración del periodo.-** Los representantes de la Asamblea General durarán un periodo máximo de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata por una sola ocasión. Se elegirá al menos un (1) representante suplente por cada principal. El periodo no estará sujeto a prórrogas ni subrogaciones; por tanto, durarán en funciones únicamente para el periodo para el cual fueron electos.

El proceso eleccionario se realizará observando el periodo máximo de funciones de los representantes principales y suplentes a fin de éstos no incurran en la prohibición de prórrogas ni subrogaciones.

**Artículo 11. Derechos y obligaciones de la Asamblea General de Representantes.-** Entre las obligaciones y los derechos se encuentran el asegurar la participación y voto en las decisiones; así como, la elección y remoción de los integrantes de los consejos, garantizando en todo momento el debido proceso, el derecho a la defensa, y los demás derechos y obligaciones contemplados en la normativa vigente.

**Artículo 12. Del Proceso de Nominación.-** Todos los socios que cumplan con los requisitos y con la calificación de idoneidad, previamente verificados por el Comité de Elecciones, podrán ser nominados para ser electos como representantes a la Asamblea General.

El proceso de nominación a la Asamblea General de Representantes será determinado en el Estatuto Social, en el Reglamento de Elecciones y en el Reglamento Interno, y promoverá la transparencia e inclusión, permitiendo que

todos los socios elegibles tengan la oportunidad de postularse y participar en la gobernanza democrática de la Cooperativa.

**Sesiones.-** Las sesiones de Asamblea General de Representantes serán instaladas por el presidente una vez confirmada la existencia del quórum y previo a que se inicie el desarrollo del orden del día.

Todas las sesiones de Asamblea General de Representantes serán respaldadas además de los medios físicos en medios de audio o video.

**Artículo 13. Convocatorias.-** En el Reglamento Interno de la Cooperativa se establecerá los mecanismos que permitan y garanticen que todos los asistentes a la Asamblea General de Representantes puedan acceder a la documentación e información a tratarse en los puntos considerados en el orden del día de la convocatoria.

La Cooperativa promoverá la participación de todos los representantes a la Asamblea General, por lo que se utilizará los medios necesarios para la difusión de la convocatoria.

Las convocatorias a la Asamblea General de Representantes deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El presidente o quien corresponda, para realizarlas, deberá incluir mecanismos de difusión que aseguren que todos los socios o representantes electos, según el caso, tengan acceso oportuno y responsable a la documentación; así como, información clara relacionada con los puntos a tratar en el orden del día. También se deberá fomentar la asistencia y participación de todos los representantes.

**Artículo 14. Orden del día.-** Los puntos a tratar en el orden del día en las Asamblea General de Representantes deben ser claros, precisos y figurar de forma expresa, de tal manera que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y con ello se evite la votación conjunta de temas que deban resolverse individualmente. La modificación del orden del día deberá proponerse una vez instalada la sesión de Asamblea General de Representantes sin que se pueda modificar dicho orden en el desarrollo de la sesión.

Los aspectos relacionados a la convocatoria, orden del día y desarrollo de Asambleas, se encuentran previstos en el Estatuto Social y el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Artículo 15. Supervisión.-** La Asamblea General de Representantes conocerá, dentro de los primeros tres meses siguientes a la finalización del periodo fiscal, el cumplimiento y efectividad del Plan Estratégico, el Plan Operativo y el Presupuesto aprobados por el Consejo de Administración.

La Asamblea General de Representantes resolverá sobre los informes presentados por el órgano directivo; así como, cualquier información adicional que estime pertinente, y tomará las medidas correctivas que correspondan.

**Artículo 16. Procedimiento de cambios o actualizaciones a normativa que es competencia de la Asamblea General de Representantes.-** El Consejo de Administración conocerá y resolverá las propuestas de cambios o actualización del Estatuto Social, del Reglamento Interno y de otros documentos cuya aprobación sea competencia de la Asamblea General de Representantes.

Una vez que los documentos se encuentren resueltos, el Consejo de Administración efectuará la convocatoria a la Asamblea General de Representantes con al menos cinco (5) días de anticipación, sin considerar el día de la convocatoria ni el día de realización de la asamblea.

En el orden del día deberá incluirse la propuesta de reforma normativa correspondiente al Estatuto Social, Reglamento Interno u otros documentos que sean de competencia de dicho órgano de gobierno.

La Asamblea General de Representantes deberá contar con el quórum necesario para deliberar. La aprobación requiere el voto favorable de los representantes de la Asamblea General según lo establecido en el Estatuto Social y el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Se elaborará el acta de la asamblea donde constará la aprobación de la reforma normativa propuesta por el Consejo de Administración. En caso de requerirse las reformas normativas deberán presentarse ante el Organismo de Control correspondiente para su aprobación.

## CAPÍTULO II CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Artículo 17. Consejo de Administración.-** Es el órgano colegiado encargado de la dirección estratégica de la Cooperativa, le corresponde establecer las políticas institucionales, supervisar la gestión de la Gerencia y garantizar el cumplimiento de los objetivos definidos por la Asamblea General de Representantes.

Se integra por cinco vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos democráticamente en Asamblea General de Representantes, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, el Estatuto Social y el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Artículo 18. Capacitación y desarrollo.-** El Consejo de Administración deberá implementar programas de capacitación y desarrollo continuos a través de la Comisión Especial de Educación, dirigidos a fortalecer las habilidades y competencias de los socios, promoviendo los principios del presente Reglamento, cuyos resultados serán comunicados y evaluados de acuerdo con mecanismos previamente establecidos.

**Artículo 19. Plan de subrogación de cargos críticos.-** El Consejo de Administración deberá aprobar el "Plan de Subrogación de Cargos Críticos", elaborado por la Gerencia, como parte de la planificación institucional, el cual estará orientado a garantizar la continuidad operativa de la Cooperativa y evitar interrupciones en las actividades ante ausencias temporales o definitivas de los directivos o trabajadores que los ocupan.

Este plan formará parte del sistema de gestión del talento humano y deberá articularse con los instrumentos de gestión organizacional vigente; contemplará los procedimientos para la identificación, formación y evaluación de los trabajadores con el perfil y experiencia adecuada, conforme a los principios de igualdad, mérito y no discriminación, con el propósito de asegurar la disponibilidad de reemplazos idóneos en el corto y mediano plazo.

El Plan de Subrogación de Cargos Críticos, se contemplará al menos lo siguiente:

- a. Revisión de la misión, visión y objetivos estratégicos;
- b. Revisión del Plan Estratégico y planes operativos anuales;
- c. Revisión del cumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias;
- d. Identificación de los procesos críticos, bajo un enfoque de riesgos, que se relacionen con la continuidad del negocio;
- e. Análisis de la estructura organizacional;
- f. Identificación de cargos críticos de acuerdo con la estructura organizacional y procesos críticos; e,
- g. Identificación del personal considerado con mayor potencial para contribuir al desempeño organizacional y consecución de objetivos estratégicos.

### CAPÍTULO III CONSEJO DE VIGILANCIA

**Artículo 20. Consejo de Vigilancia.-** Es el órgano de control interno responsable de supervisar las actividades económicas, administrativas y de gestión de riesgos de la Cooperativa, velando por su ejecución conforme a los principios de transparencia, legalidad y eficiencia; su trabajo se respaldará en los informes de Auditoría Interna.

Actuará con independencia de la administración, respondiendo directamente ante la Asamblea General de Representantes, de acuerdo con sus atribuciones.

El Consejo de Vigilancia lo integrarán tres vocales principales, que cuentan con sus respectivos suplentes, designados por la Asamblea General de Representantes, de acuerdo con la normativa vigente y el Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Artículo 21. Atribuciones del Consejo de Vigilancia.-** El Consejo de Vigilancia contribuirá con el fortalecimiento institucional mediante la supervisión de la gestión económica, financiera y administrativa de la Cooperativa, asegurando la transparencia, la eficiencia y el cumplimiento de la normativa vigente. Su labor técnica permitirá respaldar una toma de decisiones informada, fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, anticipar y mitigar riesgos, y fomentar la confianza de los socios, garantizando así la sostenibilidad y el desarrollo responsable de la Entidad.

Entre sus funciones principales además de las establecidas en la ley y demás normativa aplicable, el Estatuto Social y el Reglamento Interno, se encuentran:

- a. Vigilar el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa, así como de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias e internas aplicables;
- b. Vigilar la implementación, cumplimiento y evaluación de políticas de gestión de riesgos;
- c. Emitir informes y recomendaciones al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Representantes sobre los resultados de su labor de control;
- d. Solicitar auditorías internas o externas, cuando lo considere necesario, conforme a la normativa vigente; y,

- e. Proponer a la Asamblea General de Representantes la terna para la designación de auditor interno y externo, para lo cual se documentará el procedimiento de selección de dicha terna garantizando la transparencia y legitimidad del proceso.

#### CAPÍTULO IV DISPOSICIONES COMUNES A LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA

**Artículo 22. Proceso de nominación.-** El proceso de nominación para ocupar las vocalías de los Consejos de Administración y Vigilancia se llevará a cabo de manera democrática, participativa, transparente e inclusiva, permitiendo que todos los representantes elegibles e idóneos, que cumplan con todos los requisitos legales, reglamentarios y los perfiles idóneos, tengan la oportunidad de postularse y participar activamente en las elecciones, de conformidad con el procedimiento establecido en la normativa interna.

Las nominaciones deberán contemplar los conceptos de equidad de género para garantizar una adecuada representatividad.

El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo período esté feneciendo. El registro del nombramiento de los vocales electos deberá realizarse antes de que el período de duración de los vocales salientes haya terminado, es decir, que se encuentre feneciendo, lo que implica que de ningún modo las directivas podrán prorrogarse por períodos superiores para el que fueron electos.

**Artículo 23. Sesiones.-** Los Consejos podrán sesionar de forma presencial o virtual, ordinariamente una vez al mes; y, extraordinariamente cuando lo convoque su presidente o quien lo solicite.

**Artículo 24. Tipos de sesiones.-** Las sesiones de los Consejos de Administración o de Vigilancia serán ordinarias o extraordinarias, y pueden ser presenciales, virtuales o híbridas.

- *Sesiones presenciales.-* Se realizarán con la asistencia física de los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia según corresponda, en un lugar previamente determinado en la convocatoria, dentro o fuera de las instalaciones de la Cooperativa;
- *Sesiones virtuales.-* Se realizarán con la asistencia virtual de los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia según corresponda, que podrán realizarse mediante el uso del internet utilizando plataformas de videoconferencias, para lo cual la Cooperativa previo al desarrollo de las sesiones habilitará los accesos a la plataforma tecnológica; y,
- *Sesiones híbridas.-* Se realizarán con la asistencia física y virtual de los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, utilizando medios tecnológicos que garanticen la interacción, deliberación y toma de decisiones en tiempo real.

**Artículo 25. Requisitos para participar en las sesiones.**- Para que los vocales principales puedan participar en las sesiones de los consejos, el secretario del Consejo de Administración deberá verificar cada dos (2) meses que los vocales de los Consejos no estén incurso en las siguientes prohibiciones:

- a. Estar en mora de sus obligaciones por más de sesenta (60) días en las entidades del sistema financiero nacional;
- b. Que en el transcurso de los últimos cinco (5) años hubiesen sido removidos por el Organismo de Control;
- c. Que en el transcurso de los últimos sesenta (60) días tengan obligaciones en firme con el Servicio de Rentas Internas o con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- d. Que en el transcurso de los últimos cinco (5) años hubiesen incurrido en castigo de sus obligaciones en las entidades del sistema financiero nacional;
- e. Quienes estuviesen litigando en contra de la Cooperativa; se exceptúa en los casos en los que se trate de hechos supervenientes al ejercicio de las funciones;
- f. Que hubiesen sido condenados por delito, mientras penda la pena y hasta cinco (5) años después de cumplida;
- g. No ser cónyuge o conviviente o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de un directivo principal o suplente, vocal, trabajadores, gerente y auditor interno de la Cooperativa;
- h. Que por cualquier causa estén legalmente incapacitados;
- i. Que se encuentre influyendo para obtener en provecho propio, de sus familiares o de terceros, la prestación de servicios por parte de la Cooperativa;
- j. Que este gestionando en la Cooperativa cargos o puestos de trabajo a favor de persona alguna;
- k. Que obstruyan o impidan la investigación de un delito a cargo de autoridad competente;
- l. Que comprometan a la Cooperativa en operaciones ajenas a su giro, bajo responsabilidad de daños y perjuicios; y,
- m. Que impidan o influyan en trámites pertinentes al control, administración y operaciones propias de la Cooperativa.

**Artículo 26. Quórum.**- Los Consejos para sesionar deberán contar:

- a. Con la participación de la mitad más uno de todos sus integrantes en el caso del Consejo de Administración; o,
- b. Con la participación de todos sus integrantes (3) en el caso del Consejo de Vigilancia.

En caso de no existir quórum en dos convocatorias consecutivas, se principalizará automáticamente a los vocales suplentes, quienes actuarán hasta que concluya la sesión.

**Artículo 27. Inasistencia y sus justificaciones.**- Se podrá justificar la inasistencia de los vocales principales convocados por el presidente como por quien lo solicite, siempre y cuando su ausencia no impida la realización de las sesiones, caso contrario será motivo para causa de remoción cuando:

- a. No asistan a tres (3) sesiones consecutivas sean estas ordinarias, extraordinarias u otro tipo que se defina al interno de la Cooperativa; y,

- b. No asistan a seis (6) sesiones no consecutivas en total durante el año.

Las sesiones del Consejo de Vigilancia obligatoriamente deben contar con la presencia de los tres vocales principales.

Los vocales principales deberán comunicar por escrito al presidente del Consejo al cual pertenezcan con al menos veinticuatro (24) horas previo a la fecha definida para que se lleve a cabo la sesión, su imposibilidad de asistir a la misma.

Será responsabilidad del presidente de cada uno de los Consejos velar porque se dé cumplimiento a esta política y de ser el caso gestionar la remoción del vocal principal.

**Artículo 28. Diferimiento y reinstalación.-** Las sesiones instaladas podrán ser suspendidas o diferidas, por una sola vez, con el voto de la mayoría de los asistentes y deberá ser reinstalada en un plazo máximo de diez (10) días, para continuar con el tratamiento del mismo orden del día.

En el caso del Consejo de Vigilancia, la propuesta de diferimiento y reinstalación deberá contar con la votación de todos sus integrantes principales presentes.

**Artículo 29. Convocatoria.-** Las convocatorias se realizarán con tres (3) días de anticipación, sin contar el día en que se las realice ni el día en que se desarrollará la sesión, por iniciativa del presidente o por quien la solicite.

**Artículo 30. Suscripción de la convocatoria.-** La convocatoria debe ser suscrita por los presidentes de los Consejos o por quien la convoque.

En el caso del Consejo de Administración la puede realizar el vicepresidente por ausencia temporal de su presidente.

**Artículo 31. Documento habilitante.-** Todos los puntos del orden del día previstos en la convocatoria contarán con un documento que se difundirá a los vocales e invitados, y el mismo será parte del expediente del acta a la que corresponda la sesión.

**Artículo 32. Documentos de respaldo.-** Por cada sesión se contará con los documentos que respalden cada uno de los puntos citados en el orden del día de cada convocatoria y los mismos que agregarán al expediente del acta.

**Artículo 33. Petición.-** Cuando el presidente reciba por escrito la petición de convocatoria por parte de uno (1) de los vocales principales, la misma deberá celebrarse en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de la solicitud.

En caso de que la solicitud no fuese acogida, el peticionario podrá insistir en su requerimiento, y el presidente estará en la obligación de convocarla.

**Artículo 34. Transcripción de petición.-** En las convocatorias que se deban realizar a petición de un directivo, deberá transcribirse en el orden del día el (los) asunto(s) que se indique(n) en la misma, sin que sea posible realizar modificación alguna, excepto si se trata de asuntos contrarios a la Ley o al Estatuto Social de la Cooperativa.

**Artículo 35. Contenido de la convocatoria.-** La convocatoria deberá contener como mínimo:

- a. Lectura y aprobación del acta anterior;
- b. Determinación de la sesión: ordinaria, extraordinaria, puntualizando si la misma será presencial o virtual;
- c. Llamamiento a los vocales principales del consejo o suplentes principalizados;
- d. Lugar exacto a dónde se va a celebrar la sesión presencial;
- e. Fecha y hora en que iniciará la sesión;
- f. Orden del día indicando de forma clara y precisa los asuntos que serán conocidos para resolución de los vocales;
- g. La fecha a partir de la cual los representantes podrán retirar los documentos o informes motivo del orden del día;
- h. Nombres y apellidos de los invitados; y, en el caso del Consejo de Administración obligatoriamente se hará constar al gerente, salvo que este Organismo Directivo excepcionalmente disponga lo contrario; e,
- i. Firma del presidente del Consejo de Administración o de quién la convoque.

Cuando las reuniones sean virtuales, en la convocatoria se detallará la plataforma tecnológica a través de la cual se realizará la misma y oportunamente se difundirá las claves de acceso a la reunión; así como, se remitirán en formato digital los documentos o informes que se conocerán en la reunión; y se puntualizará la dirección electrónica que se utilizará para las votaciones.

**Artículo 36. Resoluciones.-** Todas las resoluciones que adopten los Consejos deberán estar claramente redactas en el acta.

Las resoluciones que se adopten en el Consejo de Administración deben contar con votación absoluta, esto es, con más de la mitad del total de sus integrantes estén presentes o no.

En el caso del Consejo de Vigilancia se requerirá los votos a favor de sus tres (3) integrantes.

En el caso de empate, la moción se someterá nuevamente a votación y de persistir, el presidente tendrá voto dirimente.

Los votos de los vocales serán a favor o en contra y no habrá abstenciones, salvo en aquellos temas que impliquen conflictos de interés.

Las resoluciones aprobadas tendrán validez a partir de la fecha en que se celebren las sesiones y deberán ser notificadas por el secretario del Consejo a quien corresponda con copia para el auditor interno.

Las resoluciones que el Consejo de Administración adopte en cada sesión, deberá comunicarlas al Consejo de Vigilancia, mediante certificación escrita.

**Artículo 37. Votación.-** Para la votación se considerará:

- a. **Mayoría absoluta.**- Son los votos favorables con un mínimo de la mitad más uno con base al total de los integrantes del Consejo, estén presentes o no;
- b. **Unanimidad.**- Son las resoluciones aprobadas que corresponden a las mociones que alcanzaron los votos a favor expresados por todos los presentes con derecho a voto;
- c. **Mayoría simple.**- Corresponde cuando la moción obtiene la mayoría de los votos a favor de los presentes; y,
- d. **Mayoría cualificada.**- Corresponde a la votación que ha obtenido una moción con base a los votos específicos como 2/3, 3/5, 1/10 del total de los presentes.

**Artículo 38. Responsabilidades.**- Los vocales principales de los Consejos son responsables por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo los suplentes en los casos en los que hubieren actuado en lugar del principal; y, responderán por violación a la normativa legal vigente, al Estatuto Social o al Reglamento Interno de la Cooperativa.

Solo podrán eximirse por no haber participado en las reuniones en que se hayan adoptado las resoluciones o existiendo constancia de su voto en contra en el acta correspondiente.

**Artículo 39. De las actas.**- De las sesiones presenciales y virtuales de los Consejos se redactará el acta correspondiente, la que será aprobada en la sesión siguiente y deberá ser suscrita por el presidente y secretario.

Las actas anualmente se identificarán con un número secuencial de cuatro dígitos (0000) y estarán debidamente foliadas. La primera sesión que se realice en enero de cada año deberá iniciar con el número 1 (0001).

Se podrá utilizar firma electrónica en las actas, en cuyo caso deberá respaldarse el archivo digital firmado electrónicamente.

**Artículo 40. Contenido de las actas.**- Las actas de los Consejos contendrán al menos lo siguiente:

- a. La denominación de la Cooperativa, el lugar, fecha y hora de inicio y la clase de sesión, especificando si la misma se realizó de forma presencial o virtual;
- b. La constatación de quórum, indicando el número de los vocales asistentes;
- c. Los nombres, apellidos de los asistentes;
- d. El orden del día;
- e. El resumen de los debates, de ser el caso;
- f. Las mociones;
- g. Los resultados de las votaciones;
- h. Las resoluciones;
- i. La hora de inicio y clausura de la sesión; y,
- j. Las firmas del presidente y secretario.

**Artículo 41. Expediente de las actas.**- La custodia del expediente de las actas será de responsabilidad del Secretario del Consejo y el mismo comprenderá al menos:

- a. La convocatoria;
- b. El acta de la sesión;

- c. En el caso de las sesiones presenciales se adjuntará el listado de los asistentes en el que constará sus rúbricas;
- d. En el caso de las sesiones virtuales se adjuntará el registro de las confirmaciones recibidas al correo electrónico de la Cooperativa; y,
- e. Los documentos que respalden los puntos del orden del día.

En el caso de sesiones virtuales, se mantendrá además un archivo digital del acta, el cual deberá ser respaldado, en su formato original por parte del secretario, el mismo incluirá los videos y grabaciones de la sesión.

**Artículo 42. Registro de asistencia.-** Los secretarios de los Consejos serán los responsables de receptor o registrar la asistencia de los participantes.

En las sesiones virtuales el secretario se encargará del registro de los asistentes a través de confirmación por correo electrónico el que corresponderá al registrado en la Cooperativa conforme vaya integrándose a la sesión hasta la hora de inicio. El secretario con el registro efectivo de los asistentes hará conocer la constancia o no del quórum reglamentario, lo que será informado al presidente.

Todas las sesiones de los Consejos de Administración o de Vigilancia serán respaldadas, además de los medios físicos, en medios de audio o video.

**Artículo 43. Impugnación de las resoluciones adoptadas por los Consejos de Administración y de Vigilancia.-** El conflicto por las resoluciones adoptadas por los Consejos de Administración o de Vigilancia se deberá poner en conocimiento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos para gestionar su solución o en su defecto podrán aplicarse métodos alternativos de solución de controversias.

Los socios o quienes se sientan afectados y cuyos conflictos no se hubieren solucionado, podrán presentar la impugnación ante Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del término de cinco (5) días, contados desde el día siguiente hábil a la fecha de suscripción del acta de imposibilidad de acuerdo.

La Superintendencia podrá dejar sin efecto las resoluciones de los Consejos de Administración y de Vigilancia cuando, habiendo sido impugnadas dentro del término previsto; y, luego de sustanciado el procedimiento administrativo correspondiente, se verifique cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Las sesiones se hubieren realizado sin el quórum reglamentario;
- b. Las resoluciones se hubieren adoptado sin cumplir con los procedimientos establecidos en el Estatuto Social, Reglamento Interno o normativa vinculada;
- c. Las resoluciones fueren incompatibles con el objeto social de la Cooperativa;
- d. El asunto tratado no constare expresamente en el orden del día establecido en la convocatoria, salvo que se verifique la modificación del mismo; y,
- e. La inobservancia de las disposiciones de la normativa vigente.

**Artículo 44. Inasistencias y sus justificaciones.-** Las inasistencias injustificadas a las sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia se dividirán entre consecutivas y no consecutivas.

- a. Se entienden como inasistencias injustificadas consecutivas a aquellas derivadas de sesiones convocadas o que, no siendo convocadas, tengan una frecuencia periódica continua establecida para su celebración en la normativa vigente, sin que se tenga evidencia alguna de su actuación. Se entenderá como periódica y consecutiva aquella sesión convocada una después de otra e inmediatamente posteriores; así como, a periodo continuo de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Social o la norma correspondiente, sin importar si éstas son ordinarias, extraordinarias u otro tipo establecido en la normativa interna de la Cooperativa.
- b. Se entienden como inasistencias injustificadas no consecutivas aquellas derivadas de sesiones convocadas en periodos no continuos, es decir, que no sean una detrás de otra y posteriores, sin importar si éstas son ordinarias, extraordinarias u otro tipo establecido en la normativa interna de la Cooperativa.

**Artículo 45. Justificación de inasistencias a las sesiones.-** Las inasistencias de los vocales a las sesiones de los Consejos se justificarán por escrito previo a la fecha para la que fue convocada o dentro del plazo de cinco (5) días siguientes de su realización.

**Artículo 46. Presentación de informes técnicos.-** Sin perjuicio de sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa aplicable, los Consejos de Administración y de Vigilancia deberán presentar a la Asamblea General de Representantes, al menos una vez al año, un informe de actividades acorde a sus atribuciones.

**Artículo 47. Política de remuneración y dietas de la Asamblea General y directivos de los consejos.-** La política y lineamientos de remuneraciones, dietas e incentivos de los Órganos de Gobierno, Directivo y de Control, serán aprobados por la Asamblea General de Representantes o Consejo de Administración, según corresponda.

## CAPÍTULO V

### RENDICIÓN DE CUENTAS DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA

**Artículo 48. Rendición de cuentas de los Consejos de Administración y de Vigilancia.-** La Cooperativa garantizará la aplicación efectiva de los principios de rendición de cuentas, fortaleciendo la responsabilidad de los órganos directivos y de control frente a los socios y demás grupos de interés. Para ello, implementará mecanismos permanentes de supervisión, evaluación, seguimiento y retroalimentación institucional, orientados a promover la transparencia, la mejora continua y la toma de decisiones informada en todos los niveles organizacionales.

**Artículo 49. Medios e instrumentos para la rendición de cuentas.-** La Cooperativa implementará medios e instrumentos formales y accesibles que garanticen una rendición de cuentas efectiva, periódica y verificable ante los socios, órganos de control y demás partes interesadas, con optimización de los recursos

económicos destinados a ello. Estos mecanismos permitirán el seguimiento, evaluación y retroalimentación sobre la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Entre los principales instrumentos de rendición de cuentas se incluyen:

- a. **Informes de gestión.**- Documentos periódicos que detallen el cumplimiento de metas, uso de recursos, resultados financieros, avances institucionales y recomendaciones de mejora, que incluirán el detalle de los indicadores de gobierno con su respectivo análisis, los cuales deberán ser presentados, como mínimo, ante la Asamblea General de Representantes;
- b. **Asambleas Generales.**- Participación en estos espacios formales, en los que se presentan los informes de rendición de cuentas, se responden inquietudes y se toman decisiones estratégicas, garantizando la participación informada de los socios;
- c. **Portales de transparencia y medios digitales.**- La Cooperativa establecerá herramientas tecnológicas que faciliten a los socios el acceso a información clave de la Entidad, como informes anuales, estados financieros, normativa interna, resoluciones relevantes y datos de interés general; y,
- d. **Mecanismos de retroalimentación.**- La Cooperativa contará con canales institucionales, presenciales o virtuales, que permitan recibir opiniones, sugerencias y reclamos de los socios y usuarios, y dar seguimiento a los mismos en un marco de mejora continua.

La Cooperativa asegurará que estos instrumentos sean adecuados al tamaño, complejidad y naturaleza de su operación, y que se apliquen con base en los principios de transparencia, integridad, participación e inclusión.

## CAPÍTULO VI GERENTE

**Artículo 50. Gerente.**- El gerente será responsable de la gestión administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa, así como de su representación legal, judicial y extrajudicial. Le corresponde mantener un sistema de control interno eficaz que asegure una gestión eficiente y alineada con la normativa vigente. Asimismo, formulará políticas en el marco de sus atribuciones y liderará su implementación junto con la de las normas orientadas al fortalecimiento del buen gobierno institucional.

**Artículo 51. Designación.**- El gerente, será designado por el Consejo de Administración. En caso de ausencia temporal o definitiva del gerente, lo reemplazará el gerente subrogante.

La Gerencia es un encargo de confianza y, por lo tanto, de libre designación y remoción por parte del Consejo de Administración, su modalidad de contratación se regirá por lo dispuesto en el Código Civil.

**Artículo 52. Evaluación.**- La gestión del gerente se evaluará por parte:

- Del Consejo de Administración, con base al contenido de los informes que debe de presentar mensualmente a este organismo directivo; y,
- De la Asamblea General de Representantes, con base al contenido del informe que debe presentar anualmente a este órgano de gobierno.

**Artículo 53. Compromiso con los socios y la inclusión financiera.**- El gerente en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades promoverá una gestión responsable, inclusiva y orientada al bienestar de los socios, mediante la formulación e implementación de políticas que favorezcan la inclusión financiera y la protección de los usuarios. Para ello, le corresponderá:

- a. Incluir en las propuestas de políticas contenidas en los manuales de crédito, lineamientos claros para la prevención del sobreendeudamiento de los socios, así como mecanismos de control para verificar su cumplimiento;
- b. Proponer políticas internas de protección para los socios, clientes y usuarios financieros, reconociendo su derecho a acceder a servicios financieros de calidad y a recibir información clara, suficiente y oportuna sobre las condiciones, características y costos de los productos ofrecidos, previo a su contratación;
- c. Proponer políticas institucionales orientadas a la inclusión financiera de todos los grupos poblacionales, incluyendo los grupos de atención prioritaria, procurando un adecuado equilibrio con la gestión de riesgos y control interno;
- d. Impulsar programas de educación financiera con enfoque de género y economía del comportamiento, destinados a fortalecer las capacidades y aptitudes para la toma de decisiones financieras de los socios, incluyendo los grupos prioritarios antes mencionados;
- e. Implementar programas de capacitación y sensibilización que fomenten la comprensión, respeto y valoración de la diversidad, la equidad y la paridad de género dentro de la Cooperativa; y,
- f. Proponer todas aquellas políticas adicionales que refuercen el compromiso institucional con el servicio de calidad, el trato justo, y los principios de transparencia e inclusión financiera.

**Artículo 54. Inclusión financiera.**- En la determinación de las características, condiciones y costos de los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, se aplicará el principio de inclusión financiera, siendo uno de los objetivos que los productos y servicios ofrecidos por la institución lleguen a personas que no disponen de acceso al sistema financiero. Este mismo principio se observará al momento de implementar nuevos canales de atención, físicos y electrónicos, o ampliar la cobertura de los existentes, propiciando un acercamiento de la Cooperativa con sus socios, clientes y usuarios.

## TÍTULO V COMISIONES Y COMITÉS

**Artículo 55. De las Comisiones y Comités.**- Las comisiones y comités son órganos de apoyo técnico y operativo que actúan bajo delegación o encargo, y cuya función es atender asuntos específicos o especializados dentro de la estructura de interna de la Cooperativa.

En ningún caso los comités ni las comisiones podrán sustituir o interferir en las funciones propias de los consejos ni de la Asamblea General de Representantes. Los comités serán organismos de apoyo para el correcto ejercicio de las funciones de los Consejos de Administración y de Vigilancia y de la Asamblea General de Representantes.

La Cooperativa, mediante del Consejo de Administración, podrá conformar las comisiones y los comités que considere necesarios para el adecuado funcionamiento institucional, conforme a la normativa vigente y los principios de buen gobierno.

La Cooperativa contará como mínimo con una Comisión Especial de Educación y una Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

El proceso de designación de quienes integren las comisiones deberá observar lo establecido en la ley, normativa correspondiente y regirse bajo los principios de transparencia, paridad de género y prevención de conflictos de interés, garantizando una participación equitativa y responsable.

Estos comités y comisiones no percibirán remuneración de ningún tipo, la Cooperativa podrá cubrir únicamente los gastos de movilización y alimentación según lo definido en el Reglamento Interno.

## CAPÍTULO I COMISIÓN ESPECIAL DE EDUCACIÓN

**Artículo 56. Comisión Especial de Educación.-** La Comisión Especial de Educación es el órgano responsable de promover procesos de formación, capacitación y fortalecimiento organizacional dirigidos a los socios, directivos y personal, con el fin de fomentar la participación, el ejercicio del control social y el desarrollo integral de la Cooperativa.

La Comisión Especial de Educación planificará y coordinará acciones formativas orientadas a fortalecer el conocimiento de los socios sobre sus derechos, deberes, principios cooperativos y temas inherentes a la administración de la Cooperativa.

**Artículo 57. Conformación.-** La Comisión Especial de Educación estará integrada por:

- El gerente;
- Un vocal principal del Consejo de Administración; y,
- Trabajador responsable del área de educación.

**Artículo 58. Funciones de la Comisión Especial de Educación.-** La Comisión Especial de Educación tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Educación y Capacitación Institucional, en coordinación con el Consejo de Administración, la Gerencia y demás direcciones, jefaturas y coordinaciones pertinentes;
- b. Proponer contenidos y metodologías con enfoque de inclusión, género, sostenibilidad, bienestar financiero y de la economía popular y solidaria;
- c. Coordinar la ejecución de jornadas, talleres, encuentros y actividades formativas y culturales;
- d. Evaluar el impacto de las actividades educativas y proponer mejoras continuas;
- e. Promover la difusión de los principios y valores del cooperativismo;
- f. Fomentar y mantener el espíritu solidario entre los socios y entre estos y la Cooperativa;
- g. Implementar cursos de formación en cooperativismo y educación financiera para los socios y la comunidad;

- h. Rendir informes cuatrimestrales de sus actividades al Consejo de Administración; y,
- i. Presentar a la Asamblea General de Representantes un informe anual de gestión.

## CAPÍTULO II COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Artículo 59. Comisión Especial de Resolución de Conflictos.-** La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es el órgano encargado de recibir, investigar, preparar el expediente y resolver, en primera instancia y observando el derecho al debido proceso, todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos que se generen en contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, Gerencia, trabajadores y socios; así como, los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de la Cooperativa.

**Artículo 60. Conformación.-** La Comisión Especial de Resolución de Conflictos estará integrada por tres (3) socios de la Cooperativa, de preferencia representantes de la Asamblea General, quienes ejercerán sus funciones por un período de un (1) año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez. Deberán acreditar experiencia o formación en gestión de entidades del sistema financiero, de la economía popular y solidaria, así como probidad e idoneidad en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo establecido en la normativa interna.

El asesor legal de la Cooperativa actuará como secretario de la Comisión, con voz, pero sin voto, brindando soporte técnico jurídico en el tratamiento de los casos que se presente.

**Artículo 61. Prohibiciones.-** No podrán conformar la Comisión Especial de Resolución de Conflictos:

- a. Los socios que se encuentren en proceso de exclusión;
- b. Los socios que mantengan vínculos comerciales con la Cooperativa distintos a los derivados de su calidad de socios;
- c. Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de los vocales del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del gerente, y de los trabajadores en la Cooperativa;
- d. Los integrantes de los Consejos de Administración y Vigilancia, el representante legal, apoderados, auditor interno y externo, tanto de la Cooperativa como de otras entidades del sector financiero popular y solidario;
- e. Quienes hayan sido removidos por el Organismo de Control en los últimos cinco (5) años;
- f. Quienes en los últimos cinco (5) años, hayan sido sujetos de castigo de sus obligaciones en cualquier Entidad del sistema financiero nacional;
- g. Los socios que se encontraren en mora por más de noventa (90) días con la Entidad;
- h. Quienes estuviesen en mora de sus obligaciones por más de noventa (90) días con cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional;
- i. Quienes en el transcurso de los últimos sesenta (60) días tengan obligaciones en firme con Servicio de Rentas Internas o con Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;

- j. Quienes mantengan procesos judiciales en curso contra la Entidad;
- k. Quienes hayan sido sancionadas por delitos relacionados con lavado de activos, abuso de confianza, estafa, peculado u otros delitos contra la administración financiera;
- l. Quienes tengan sentencia ejecutoriada por delitos de acoso sexual, discriminación o violencia de género; y,
- m. Las personas incursoas en cualquier otra prohibición establecida en el Estatuto Social o normativa interna de la Entidad.

**Artículo 62. Ámbito de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.-** La Comisión Especial de Resolución de Conflictos será responsable de conocer y dirigir los procedimientos relacionados con denuncias, reclamos y otros conflictos relacionados con la Cooperativa. Procurará de manera preliminar resolver los conflictos de forma amigable.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es un órgano sancionador o sustanciador de procesos sancionatorios en cuanto refieran a violaciones al Código de Ética.

**Artículo 63. Procedimiento.** - Las denuncias o reclamos presentada por cualquier socio o tercero que tenga conocimiento de un hecho que podría constituir una infracción normativa, un acto contrario a los principios de la economía popular y solidaria o una conducta irregular atribuida a integrantes de los órganos de gobierno, dirección y control; así como, trabajadores, socios u otros actores de la Cooperativa, se presentarán por escrito, en primera instancia, ante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, la cual tendrá un término máximo de quince (15) días para emitir su resolución, una vez receptada la denuncia, reclamo u otros conflictos.

En caso de que la Comisión no emita su resolución en el término previsto, los afectados podrán comunicar del particular a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para que esta disponga a la Comisión que emita su resolución en el término máximo de cinco (5) días a partir de receptada la notificación de la Superintendencia.

Los integrantes de los órganos de gobierno, dirección y control; así como, trabajadores, socios u otros actores de la Cooperativa que se consideren afectados deberán agotar obligatoriamente este mecanismo interno antes de acudir a otras instancias, en cumplimiento del mecanismo de resolución interna de conflicto.

Si el conflicto no se resuelve mediante este mecanismo, las partes podrán recurrir a métodos alternativos de solución de controversias.

La resolución emitida por la Comisión, así como el acta de imposibilidad de acuerdo, serán requisitos indispensables para la presentación de denuncias formales ante Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, conforme a la normativa vigente.

Las sanciones de exclusión que no logren resolverse a través de un método alternativo de solución de controversias podrán ser apeladas ante la Superintendencia dentro del término de cinco días contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de suscripción del acta de imposibilidad de acuerdo.

Todas las instancias contempladas en este artículo deberán ser cumplidas y justificadas de manera documentada, previo a la presentación de denuncias ante el Organismo de Control.

**Artículo 64. Consideraciones especiales.-** La administración de la Cooperativa en el marco de sus funciones y atribuciones, podrá aplicar medidas disciplinarias y administrativas al personal de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo y la normativa laboral vigente. Estas acciones no estarán sujetas a revisión ni evaluación por parte de la Comisión de Resolución de Conflictos.

En ningún caso la Comisión Especial de Resolución de Conflictos podrá asumir funciones o decisiones que correspondan a la Asamblea General de Representantes, consejos, Gerencia, ni interferir en sus competencias.

Las resoluciones emitidas por la Comisión deberán ser puestas en conocimiento del Comité de Buen Gobierno Cooperativo, con el fin de identificar posibles deficiencias en los procesos institucionales y proponer acciones de mejora continua.

La implementación de estos mecanismos internos no limita el derecho de las personas a acceder a los mecanismos constitucionales y legales de protección de derechos, cuando corresponda.

**Artículo 65. Resoluciones.-** Las resoluciones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos se adoptarán por mayoría absoluta de sus integrantes.

Toda resolución deberá constar por escrito de manera formal, debidamente firmada por los integrantes de la Comisión que participaron en la deliberación y decisión del caso.

La resolución, en el formato establecido previamente por la Cooperativa, deberá contener, al menos lo siguiente:

- a. Identificación del caso;
- b. Resumen de los hechos y argumentos de las partes;
- c. Análisis realizado por la comisión; y
- d. Decisión adoptada con su respectiva motivación.

Las resoluciones de la Comisión serán de cumplimiento obligatorio para las partes involucradas, salvo en los casos en los que se opte por recurrir a mecanismos alternativos de solución de controversias o a las instancias externas previstas en la normativa vigente.

En caso de incumplimiento injustificado de una de las partes, la Comisión deberá dejar constancia de ello y remitir la documentación correspondiente al Comité de Buen Gobierno Cooperativo y al Consejo de Administración, para que se adopten las medidas correctivas que correspondan.

**Artículo 66. Notificación de las resoluciones.-** Las resoluciones deberán ser notificadas a las partes involucradas por el secretario de la Comisión, a través de cualquier medio electrónico o físico, dentro del término de tres (3) días posteriores a su adopción, dejando constancia de su recepción.

**Artículo 67. De las impugnaciones.-** Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos serán apelables ante la Asamblea General de Representantes. Si luego de resuelta la apelación en la Asamblea General de Representantes, persiste el conflicto, el denunciante o reclamante se obliga a acudir a uno de los métodos alternativos de solución de conflictos.

Todas las instancias referidas en este artículo deberán ser agotadas obligatoriamente y justificadas de manera documentada, previo a la presentación de denuncias ante Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### CAPÍTULO III COMITÉ DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

**Artículo 68. Comité de Buen Gobierno Cooperativo.-** Las Cooperativa contarán con un Comité de Buen Gobierno Cooperativo designado por el Consejo de Administración, cuya finalidad será la de promover, fortalecer y evaluar la aplicación de prácticas de gobernanza institucional, y constará en el Reglamento Interno.

**Artículo 69. Conformación.-** El Comité estará conformado por:

- a. Dos socios, preferentemente representantes de la Asamblea General;
- b. Un vocal principal del Consejo de Administración;
- c. Un vocal principal del Consejo de Vigilancia; y,
- d. El gerente.

En su conformación se procurará garantizar una composición equilibrada, promoviendo la equidad de género y la diversidad. Todos los integrantes del comité tendrán voz y voto y durarán en sus funciones dos (2) años, a excepción del gerente.

El Comité designará de entre sus integrantes a un presidente y un secretario. Este último será responsable de la elaboración, registro y custodia de las actas del Comité.

**Artículo 70. Atribuciones del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.-** Serán atribuciones del Comité de Buen Gobierno Cooperativo las siguientes:

- a. Elaborar un plan anual de trabajo que contemple las propuestas enfocadas en el fortalecimiento de la gobernanza y transparencia dentro de la Cooperativa;
- b. Elaborar la propuesta del Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo y sus reformas, que serán presentadas para conocimiento y aprobación de la Asamblea General de Representantes;
- c. Conocer los casos sometidos al Comité de Resolución de Conflictos, con el objetivo de identificar causas estructurales y proponer acciones de mejora en los procesos, procedimientos y prácticas institucionales;
- d. Conocer los informes elaborados por el secretario sobre avances, hallazgos y resultados de la gestión de buen gobierno cooperativo, los cuales deberán presentarse al menos semestralmente a los Consejos de Administración y Vigilancia, y anualmente, a la Asamblea General de Representantes, emitiendo las recomendaciones pertinentes;

- e. Coordinar con la Comisión Especial de Educación la incorporación de contenidos relacionados con ética, gobernanza, transparencia y derechos de los socios, dentro de los programas de capacitación institucional;
- f. Recomendar ajustes a las políticas internas para fortalecer la transparencia, la equidad, la participación y la rendición de cuentas;
- g. Solicitar información relevante a los órganos internos de la Cooperativa, dentro del ámbito de sus competencias, para el cumplimiento de sus funciones;
- h. Emitir recomendaciones y alertas tempranas cuando se detecten situaciones que puedan comprometer el buen gobierno, el clima organizacional o la sostenibilidad institucional; e,
- i. Las atribuciones del Comité no interferirán con las competencias propias de los órganos de gobierno, dirección o control de la Cooperativa, y su accionar será de carácter técnico y consultivo.

**Artículo 71. Sesiones del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.-** El Comité de Buen Gobierno Cooperativo sesionará de manera ordinaria al menos una (1) vez cada trimestre y, de forma extraordinaria, cuando sea convocado por su presidente o por solicitud de al menos tres (3) de sus integrantes.

Las sesiones se celebrarán de manera presencial, virtual o híbrida. La convocatoria deberá realizarse por escrito con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación e incluirá el orden del día, fecha, hora, lugar o medio virtual, así como los documentos de respaldo.

Para la instalación válida de la sesión se requerirá la presencia de al menos tres (3) de sus integrantes. Las decisiones se adoptarán por mayoría absoluta. En caso de empate, el voto dirimente corresponderá a la persona que presida el Comité.

De cada sesión se levantará un acta, la cual deberá ser suscrita por el secretario y presidente del Comité, y conservarse en el archivo institucional correspondiente.

**Artículo 72. Transparencia y acceso a la información del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.-** El Comité de Buen Gobierno Cooperativo deberá garantizar la transparencia en el desarrollo de sus funciones y en la gestión de la información que genere, respetando los principios de acceso a la información, confidencialidad, integridad y uso responsable de los datos.

Las actas, informes y resoluciones del Comité serán puestos a disposición del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia y de la Asamblea General de Representantes, según corresponda, para su conocimiento, seguimiento o toma de decisiones. Asimismo, podrán difundirse a los socios mediante los canales institucionales establecidos, siempre que no comprometan información de carácter reservado o sensible.

El Comité adoptará medidas para asegurar que la información relevante sobre la gestión del buen gobierno sea accesible, comprensible y entregada de manera oportuna, en cumplimiento de la normativa vigente y del Reglamento Interno de la Cooperativa.

**Artículo 73. Evaluación del funcionamiento del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.-** El Comité de Buen Gobierno Cooperativo deberá implementar

mecanismos de evaluación interna que permitan valorar periódicamente su desempeño, la eficacia de sus acciones y el cumplimiento de sus atribuciones.

La evaluación se realizará al menos una (1) vez al año e incluirá, entre otros aspectos:

- a. El grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Comité;
- b. La calidad y oportunidad de las recomendaciones emitidas;
- c. El nivel de articulación con el órgano de gobierno y control de la Cooperativa;
- d. La participación y asistencia de sus integrantes a las sesiones; y,
- e. El impacto de sus intervenciones en la mejora de las prácticas de gobernanza.

Los resultados de esta evaluación deberán constar en un informe técnico, que será puesto en conocimiento del Consejo de Administración y de la Asamblea General de Representantes, como parte del proceso de rendición de cuentas del propio Comité.

El Comité podrá utilizar herramientas como autoevaluaciones, matrices de cumplimiento o encuestas internas, y podrá solicitar apoyo técnico de otras direcciones, jefaturas, coordinaciones y unidades de la Cooperativa o de terceros, cuando lo considere necesario.

**Artículo 74. Presentación de informes al Organismo de Control.-** El Comité de Buen Gobierno Cooperativo deberá elaborar un informe anual suscrito por el presidente del Consejo de Administración y el presidente del Comité de Buen Gobierno Cooperativo, el cual será aprobado por la Asamblea General de Representantes en la primera reunión del año subsiguiente, previo al envío a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el cual se detallen las medidas adoptadas e implementadas por la Cooperativa para fortalecer la gobernabilidad, la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno cooperativo.

Este informe deberá incluir, al menos:

- a. Resumen de los casos relevantes conocidos por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos y las acciones institucionales derivadas;
- b. Las recomendaciones emitidas por el Comité y su nivel de implementación;
- c. Los ajustes realizados a políticas, procedimientos o estructuras internas para mejorar la gobernanza;
- d. Las acciones de seguimiento y evaluación aplicadas en materia de buen gobierno; y,
- e. Los desafíos identificados y las propuestas de mejora continua.

El informe será remitido al Organismo de Control hasta el 30 de abril del año siguiente al periodo evaluado, mediante los medios oficiales determinados para el efecto.

## CAPÍTULO IV COMITÉ DE ELECCIONES

- Artículo 75. Comité de Elecciones.-** El Comité de Elecciones como órgano electoral tiene por objeto garantizar el desarrollo de procesos electorales democráticos, transparentes, inclusivos y legalmente válidos, como órgano electoral autónomo dentro de las entidades, en cumplimiento del principio de democracia interna de conformidad con lo establecido en Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento General, y demás normativa vigente.
- Artículo 76. Conformación del Comité de Elecciones.-** El Comité de Elecciones estará conformado por tres (3) integrantes principales y dos (2) suplentes por cada principal, elegidos por la Asamblea General de Representantes con base en criterios de imparcialidad, probidad, idoneidad técnica y representatividad. Sus integrantes se elegirán entre los socios o representantes de la Asamblea General y no podrán postularse ni apoyar públicamente a candidaturas durante su gestión.
- Todos los integrantes del Comité de Elecciones tendrán voz y voto; y durarán cuatro (4) años en funciones a partir de su designación.
- Artículo 77. Prohibiciones para la conformación.-** Las prohibiciones para la conformación del Comité de Elecciones están detallados en el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa.
- Artículo 78. Declaración de idoneidad.-** Toda persona propuesta para integrar el Comité de Elecciones deberá presentar una declaración jurada en instrumento privado de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones señaladas, bajo responsabilidad administrativa, civil o penal, según corresponda.
- Artículo 79. Verificación y remoción.-** La Asamblea General de Representantes o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, podrán verificar de oficio o a petición de parte el cumplimiento de las condiciones establecidas en esta norma. En caso de detectarse incumplimiento, la persona será removida de manera inmediata del cargo, siguiendo el debido proceso, y no podrá participar en futuros procesos electorales por un período mínimo de dos (2) años, y se principalizará al suplente.
- Artículo 80. Funciones.-** Las funciones del Comité de Elecciones están detallados en el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa.
- Artículo 81. Recursos y fortalecimiento institucional.-** La Cooperativa deberá garantizar al Comité de Elecciones los recursos materiales, logísticos y humanos necesarios para el cumplimiento efectivo de sus funciones. El Comité deberá recibir formación continua en normativa electoral, técnicas de mediación y ética, pudiendo solicitar dicha formación a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Artículo 82. Supervisión y control.-** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ejercicio de sus competencias de supervisión y control, podrá:
- a. Establecer el protocolo de acompañamiento;
  - b. Solicitar documentación relativa a los procesos electorales;
  - c. Emitir recomendaciones vinculantes para subsanar incumplimientos; e,
  - d. Impulsar procesos de repetición electoral cuando se determine afectación grave a la legitimidad o legalidad del proceso.

## TÍTULO VI DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Artículo 83. Sistema de control interno.**- El sistema de control interno es el conjunto integrado de políticas, procesos, procedimientos y mecanismos de control, formalmente establecidos, documentados y validados periódicamente, cuyo propósito es garantizar la efectividad y eficiencia de las actividades de la Cooperativa; la confiabilidad de la información, y del cumplimiento del marco legal y regulatorio aplicable. Su finalidad es apoyar el logro razonable de los objetivos institucionales.

El sistema de control interno será explícito, funcional y con enfoque preventivo, orientado a evitar la ocurrencia de eventos de riesgo; así como, a prevenir y detectar oportunamente actividades ilícitas o contrarias a la normativa. Así mismo, deberá incorporar una gestión proactiva del riesgo y mitigar sus efectos en caso de materialización.

El diseño, implementación y seguimiento del sistema de control interno deberá considerar las normas de administración de riesgos, lineamientos técnicos y demás disposiciones emitidas por el órgano regulador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otros organismos competentes.

**Artículo 84. Responsabilidades de los órganos internos.** - La responsabilidad sobre la efectividad del sistema de control interno es compartida por todos los órganos internos de la Cooperativa, incluyendo los órganos de gobierno, dirección y control, así como la Gerencia y demás integrantes de la Entidad. Cada nivel de la estructura organizacional deberá contribuir al diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema.

En este proceso, se deben establecer controles a través de políticas, reglamentos y procedimientos, emitidos en el ámbito de sus competencias por la Asamblea General de Representantes y los Consejos de Administración y de Vigilancia.

Aunque la responsabilidad es integral, cada órgano tiene las funciones específicas:

- a. Asamblea General de Representantes.- Ejerce las atribuciones y cumple con los deberes conforme a la normativa vigente;
- b. Consejo de Administración.- Cumple con la responsabilidad de fijar las políticas de la Cooperativa, emitir la normativa de control interno, supervisar la gestión administrativa y financiera de la Gerencia, y cumplir con las atribuciones y deberes establecidos en la normativa vigente;
- c. Consejo de Vigilancia.- Ejerce el control interno de las actividades económicas, sin injerencia e independiente de la administración. Sin perjuicio de sus atribuciones y responsabilidades previstas en la normativa vigente, debe presentar directamente a la Asamblea General de Representantes informes sobre el control de las actividades económicas de la Cooperativa, en el que conste la opinión anual sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en la Entidad y la gestión de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta; y,

- d. Gerente.- Implementa el sistema de control interno, asegurando su integración en todos los procesos de la Cooperativa, garantiza la difusión de las políticas correspondientes, capacita a los trabajadores, monitorea su aplicación y reporta periódicamente a los Consejos de Administración y de Vigilancia sobre el estado y resultados del sistema según corresponda.

## CAPÍTULO I AUDITOR INTERNO

**Artículo 85. Auditor interno.** - El auditor interno será designado por la Asamblea General de Representantes sin sujeción a plazo y removido por el mismo estamento por causas debidamente justificadas ante Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con los términos previstos para el efecto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento, el Estatuto Social de la Cooperativa y demás normas relacionadas. El auditor interno también podrá presentar a los Consejos de Administración, de Vigilancia y Gerencia la información que considere pertinente.

El auditor interno deberá tener experiencia y especialización en los temas bajo su cargo, de acuerdo con la legislación vigente. Deberá efectuar el seguimiento y la evaluación a la efectividad del sistema de control interno, bajo principios de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

El auditor interno deberá mantener independencia y objetividad; así como, la pericia y cuidado profesional que exigen las normas de la profesión.

Así como, deberá contar con la calificación emitida por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y en la ejecución de su trabajo observará lo previsto en la Ley, en las normas emitidas por los organismos de control y la Cooperativa.

## CAPÍTULO II AUDITOR EXTERNO

**Artículo 86. Auditor externo.**- El auditor externo, será una persona jurídica, y tendrá como responsabilidad la ejecución de la auditoría externa de la Cooperativa, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

La contratación de los servicios de auditoría externa deberá ser aprobada por la Asamblea General de Representantes, la cual podrá, de manera motivada, solicitar a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la autorización correspondiente para la terminación anticipada del contrato.

El auditor externo presentará directamente su informe a la Asamblea General de Representantes, garantizando así la independencia del proceso de auditoría y el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

**Artículo 87. Independencia.**- El auditor externo, no deberá mantener vínculos contractuales, comerciales, familiares ni de subordinación con integrantes de los órganos de gobierno, de dirección y de control de la Cooperativa, que puedan afectar la imparcialidad del proceso de auditoría.

## TÍTULO VII DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

**Artículo 88.** **Gestión Integral de Riesgos.**- El proceso para la administración integral de los riesgos, así como las políticas para la administración de los riesgos asociados a la actividad de intermediación financiera constarán en el Manual de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa y demás normativa interna emitida en esta materia, las que se definirán con base a los requerimientos normativos dispuestos por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, La Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria y la adopción de buenas prácticas de gestión de riesgos.

**Artículo 89.** **Estructura organizacional para la Administración Integral de Riesgos.**- La estructura organizacional que la Cooperativa mantendrá para la Administración Integral de Riesgos, como parte de su estrategia y del proceso de toma de decisiones, está confirmada por:

- Consejo de Administración;
- Consejo de Vigilancia;
- Comité de Administración Integral de Riesgos; y,
- Dirección de Riesgos Integrales.

La estructura organizacional de la Cooperativa contemplará la segregación de funciones entre las direcciones, jefaturas, coordinaciones y unidades de evaluación, toma de riesgos y las de seguimiento y control.

Las atribuciones, estructura y responsabilidades del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, del Comité de Administración Integral de Riesgos, de la Dirección de Riesgos Integrales, relacionadas con la gestión integral de los riesgos constan en el Manual de Administración Integral de Riesgos y demás normativa interna alineada con dicho manual.

## TÍTULO VIII DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**Artículo 90.** **Definición.**- La Cooperativa ejecutará un proceso de planeación estratégica con el propósito de definir la filosofía y objetivos institucionales; así como, las directrices para la consecución de resultados. Dicho proceso se enmarcará en las mejores prácticas de planificación y tendrá como resultado la formulación del plan estratégico institucional.

El Plan Estratégico es un instrumento para los órganos de gobierno, de dirección, de control y de Gerencia que permite a la Cooperativa analizar su situación actual, a dónde desea llegar y cómo lo conseguirá, delineando objetivos y estrategias.

Dicho plan se traduce en la ejecución de Planes Operativos Anuales.

**Artículo 91.** **Aprobación.**- Hasta el treinta (30) de noviembre de cada año, el gerente presentará al Consejo de Administración el Plan Estratégico o sus actualizaciones, Plan Operativo Anual y Presupuesto para el ejercicio económico siguiente; y, hasta el quince (15) de diciembre de cada año, el Consejo de

Administración aprobará el Plan Estratégico o sus actualizaciones, Plan Operativo Anual y Presupuesto para el ejercicio económico siguiente.

**Artículo 92.** Plazo y periodicidad de actualización.- El horizonte del Plan Estratégico de la Cooperativa será mínimo de 3 años, el cual podrá ser actualizado anualmente.

El Plan Operativo de la Cooperativa se formulará para una aplicación anual.

**Artículo 93.** Contenido.- El Plan Estratégico contendrá al menos:

- Misión;
- Visión;
- Valores;
- Mercado Objetivo;
- Líneas de Negocio;
- Objetivos Estratégicos;
- Cuadro de Mando Integral; y,
- Mapa Estratégico.

**Artículo 94.** Plan Operativo Anual.- El Plan Operativo Anual contendrá al menos:

- Formulación de iniciativas o proyectos estratégicos;
- Determinación de líderes (responsables) y direcciones, jefaturas, coordinaciones y unidades involucradas en las actividades establecidas por cada proyecto estratégico;
- Formulación de los cronogramas por cada proyecto estratégico: y,
- Presupuesto por proyecto.

**Artículo 95.** Difusión.- El Plan Estratégico y Plan Operativo será difundido bajo el siguiente esquema:

- La misión, visión, valores y objetivos estratégico serán publicadas en la página web de la Cooperativa y en cualquier otro material promocional impreso de difusión interna y externa;
- En los procesos de inducción del personal se realizará la difusión de un resumen del Plan Estratégico;
- La misión, visión, valores y objetivos estratégicos serán difundidos entre el personal de la Cooperativa por medios impresos o digitales;
- En el sistema de gestión de documental de la Cooperativa se publicarán los siguientes documentos:
  - Ø Resumen del Plan Estratégico (acceso a todos los trabajadores);
  - Ø Plan Estratégico y Plan Operativo Anual (acceso a los líderes de cada dirección, jefatura, coordinación y unidad); e,
  - Ø Informes de cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Operativo.

**Artículo 96.** Evaluación.- El cumplimiento y ejecución del Plan Estratégico se evaluará mensualmente a través de los indicadores de gestión establecidos en el cuadro de mando integral.

La ejecución del Plan Operativo Anual se evaluará mensualmente en base al porcentaje de avance de los proyectos estratégicos.

Los informes mensuales de cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual serán conocidos y evaluados por parte del Consejo de Administración.

La Asamblea General de Representantes evaluará el cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto. Para el efecto, considerará el informe de cumplimiento o reportes ejecutivos que presente el Consejo de Administración. La evaluación será puesta en conocimiento del Consejo de Administración a fin de que tome las decisiones que sean menester.

## TÍTULO IX DEL TALENTO HUMANO

**Artículo 97. Política de talento humano.-** Para alcanzar el éxito y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa es primordial contar con un equipo de colaboradores cualificados y motivados, para esto es fundamental aplicar en la administración del talento humano principios de respeto mutuo, transparencia, reconocimiento, equidad, inclusión, igualdad de oportunidades y trato justo.

El proceso de fortalecimiento del talento humano en la Cooperativa es permanente y busca fortalecer las condiciones de bienestar de los trabajadores, mejorar la calidad de vida laboral y la cultura y clima organizacional, para esto en la normativa interna relacionada con la gestión del talento humano se contemplará al menos los siguientes elementos:

- a. Alineación de la gestión del talento humano al Plan Estratégico Institucional y el cumplimiento de las metas y objetivos asociados al mismo;
- b. Cumplir a cabalidad la legislación laboral vigente;
- c. Promoción de buenas prácticas de trato responsable, reconocimiento y acceso a una compensación justa acorde con las funciones y responsabilidades asumidas;
- d. Medición permanente de la cultura y clima organizacional y la definición de planes de acción orientados al mejoramiento de los resultados;
- e. Aplicación de evaluaciones anuales de desempeño del personal, incluyendo las direcciones, jefaturas, coordinaciones y unidades;
- f. Identificar y desarrollar las competencias necesarias en el equipo de colaboradores que aporten de manera decidida al cumplimiento de los objetivos estratégicos;
- g. Formación y capacitación permanente, acorde a las necesidades de la Cooperativa;
- h. Descripción del perfil técnico y por competencias de cada cargo;
- i. Ejecución de planes de acción orientados a retener a los mejores trabajadores y aumentar la productividad;
- j. Ejecución de procesos de selección basados en los conocimientos y/o experiencia de los aspirantes y las necesidades institucionales;
- k. Implementación de mecanismos para el involucramiento del personal activo en el proceso de mejora de gobernanza;
- l. Procesos de selección y promoción basados en mérito con orientación a la no discriminación;
- m. Conciliación entre la vida laboral y personal;
- n. Participación de los trabajadores en propuestas de iniciativas de mejora del buen gobierno, puestas a consideración del Comité de Buen Gobierno Cooperativo; y,

- o. Criterios para la contratación externa, pago de servicios y prevención de conflictos de interés.

El gerente por medio del jefe de talento humano será el responsable de la aplicación, administración, seguimiento, monitoreo y control de la presente política.

El jefe de talento humano será el responsable interno del proceso de selección del personal.

Para garantizar que la Cooperativa realice un adecuado proceso de selección se ejecutarán de forma permanente las siguientes acciones:

- a. Sensibilizar a las personas que participan en los procesos de selección sobre igualdad y sesgos de género; y,
- b. Definir estrategias para la no discriminación de candidatos por género, raza, orientación sexual, discapacidad, religión, afiliación política y otras.

Se prohíbe la participación de los Consejos, Comisiones y Comités en los procesos de selección del talento humano, que no sean las definiciones de políticas generales para su administración, a fin de no incurrir en preferencias o privilegios con la persona contratada

**Artículo 98. Capacitación.**– La Cooperativa garantizará el acceso a la formación y educación continua de sus trabajadores de acuerdo con el Plan Anual de Capacitación.

Para la elaboración del Plan Anual de Capacitación se considerará al menos siguientes aspectos:

- a. Identificar las necesidades de capacitación entre hombres y mujeres en relación con las funciones que desempeñan;
- b. Definir las capacitaciones para hombres y mujeres en función de su puesto, sus aptitudes, competencias en el trabajo sin estereotipos de género; y,
- c. Definir eventos de habilidades blandas especialmente en temáticas de igualdad, equidad y no discriminación.

**Artículo 99. Inducción y formación inicial.**– Toda persona que se incorpore a la Cooperativa, a los órganos de gobierno, dirección, control, comisiones o comités deberá participar en un proceso obligatorio de inducción institucional. Este proceso comprenderá temas como: principios del cooperativismo, estructura y normativa de la Cooperativa, Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, Código de Ética y demás temas relevantes para el ejercicio de sus funciones.

La Comisión Especial de Educación garantizará la planificación, ejecución y seguimiento de estas actividades.

**Artículo 100. Metodología para la definición de cargos críticos.**– La metodología para la identificación de cargos críticos será propuesta por el responsable de la jefatura de talento humano para aprobación del Consejo de Administración.

**Artículo 101. Aprobación del Plan de subrogación o sucesión de cargos críticos.-** El Plan de subrogación o sucesión de cargos críticos será aprobado por el Consejo de Administración en base a la propuesta presentada por el responsable de la jefatura de talento humano. Anualmente se realizará una revisión y actualización de dicho plan.

**Artículo 102. De la gestión del clima laboral y cultura organizacional. –** De manera anual, la Cooperativa implementará procesos que permitan medir el nivel de satisfacción interna de los trabajadores (clima laboral y cultura organizacional) cuyos resultados serán puestos a conocimiento del Consejo de Administración.

**Artículo 103. Estudio salarial.-** La Cooperativa contratará anualmente la elaboración de un estudio salarial. En base a los resultados de dicho estudio el gerente podrá fijar la remuneración para los trabajadores buscando siempre la equidad y la disminución de la brecha salarial.

La Cooperativa asegurará la equidad salarial mediante la igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres por trabajos de igual valor.

**Artículo 104. Prevención de la discriminación, acoso laboral y acoso sexual laboral.-** La Cooperativa contará con planes orientados a la prevención de la discriminación por género y la detección del acoso sexual y laboral.

## TÍTULO X CÓDIGO DE ÉTICA

**Artículo 105. Código de Ética.-** El Órgano de Gobierno aprobará el Código de Ética de la Cooperativa el cual deberá establecer los valores, principios éticos y normas de conducta que regulen el comportamiento ético de las personas que forman parte de la Cooperativa, incluyendo a los órganos de gobierno, de dirección y de control, gerente, socios, clientes, trabajadores, proveedores y en su relación con la sociedad y entre sí.

El Código de Ética deberá incorporar disposiciones específicas sobre la gestión de conflictos de interés, así como principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, en cumplimiento de la normativa vigente, y en concordancia con los principios de transparencia, integridad y responsabilidad institucional.

**Artículo 106. Contenido mínimo del Código de Ética.-** Sin perjuicio de lo establecido en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, el Código de Ética, deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a. Objeto y ámbito de aplicación: La finalidad por el que se crea y describe a qué personas o grupo de personas es aplicable;
- b. Principios y valores éticos: Valores institucionales que rigen la conducta de los integrantes de la Cooperativa;
- c. Deberes y prohibiciones: Las obligaciones y restricciones aplicables a las personas que se rigen por este Código, incluyendo lineamientos para garantizar la lealtad, diligencia y confidencialidad en el actuar de los socios, clientes, trabajadores, gerente, proveedores y los órganos de gobierno, de dirección y de control;

- d. Compromiso institucional: El compromiso de la Cooperativa con la sociedad y los derechos de sus integrantes;
- e. Observancia Normativa: Cumplimiento de la normativa vigente aplicable al sector financiero popular y solidario;
- f. Igualdad y no discriminación: Declaración de principios orientados a la equidad, inclusión, y la erradicación de todo tipo de violencia de género y discriminación;
- g. Ética en la captación de recursos: Lineamientos para garantizar prácticas transparentes y responsables;
- h. Anticorrupción y antisoborno: Lineamientos para prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción y soborno;
- i. Uso adecuado de bienes e imagen institucional: Reglas sobre el uso de bienes institucionales, imagen y marca de la Cooperativa;
- j. Manejo de información: Cumplimiento de la normativa vigente sobre el tratamiento de información confidencial y personal, y prohibiciones sobre su uso indebido en beneficio de terceros; y,
- k. Gestión de conflictos de intereses: Lineamientos para prevenir, identificar, evaluar y resolver los conflictos de interés entre los órganos de gobierno, control, Gerencia, trabajadores, auditores y otros actores vinculados, incorporando instancias y procedimientos para su administración integral.

Además, en apoyo a los procesos de gestión de posibles conflictos de interés, el Código de Ética deberá contemplar la obligación de declarar relaciones directas o indirectas que mantengan los integrantes de los órganos directivos, de control, Gerencia, trabajadores y Auditoría Interna o Externa con proveedores, socios u otros grupos de interés, especialmente en procesos de contratación y otras decisiones dentro de su ámbito de acción.

**Artículo 107. Difusión y cumplimiento del Código de Ética.**- El Código de Ética será de cumplimiento obligatorio para todas las personas que integran la Cooperativa, incluyendo a los socios, directivos, gerente, trabajadores, proveedores y demás partes vinculadas, en el marco de sus respectivas funciones y responsabilidades.

El Consejo de Administración deberá garantizar su adecuada difusión mediante medios físicos y digitales, jornadas de inducción y programas de formación continua, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.

Toda persona vinculada a la Cooperativa deberá suscribir una declaración de compromiso ético, como condición para su incorporación o participación, y estará sujeta a las consecuencias previstas en la normativa interna en caso de incumplimiento del Código.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos será el órgano encargado de velar por su aplicación, conocer las denuncias relacionadas con su incumplimiento y proponer las acciones correctivas o disciplinarias correspondientes.

**Artículo 108. Actualización del Código de Ética.**- El Código de Ética deberá ser revisado y, de ser necesario, actualizado cuando se produzcan cambios normativos, institucionales o del entorno que así lo requieran.

Las reformas propuestas serán presentadas a la Asamblea General de Representantes para su análisis y aprobación, y deberán ser posteriormente difundidas a todas las personas involucradas, asegurando su comprensión y aplicación efectiva.

**Artículo 109. Infracciones y sanciones.-** El Código de Ética establecerá con claridad las infracciones derivadas de su incumplimiento, así como las sanciones correspondientes, graduadas según la gravedad de la falta y en concordancia con la normativa interna de la Cooperativa.

## TÍTULO XI TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

**Artículo 110. Política de información.-** La Cooperativa contará con una política formal de revelación y tratamiento de información aprobada por el Consejo de Administración, que considere:

- a. Las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa vigente, en cuanto a la protección de la información, el sigilo y la reserva;
- b. Políticas internas para la conservación, acceso y custodia de la información reservada y de acceso público;
- c. Procedimientos y estructuras adecuadas para garantizar la difusión de información relevante para sus socios; y,
- d. Criterios para la clasificación de la información distinguiendo entre información accesible al público general, a los socios y aquella de carácter reservado.

**Artículo 111. Información de acceso público.-** En cuanto a la información de acceso público, con el objetivo de promover la transparencia y difundir información objetiva y homogénea a socios, clientes y público en general, la Cooperativa deberá informar anualmente, mediante la página web institucional u otros medios disponibles, además de la información mínima requerida por el Código Orgánico Monetario y Financiero, lo siguiente:

- a. Misión, visión, valores y objetivos;
- b. Estatuto Social;
- c. Código de Ética;
- d. Normativa relacionada con el proceso electoral;
- e. Detalle de los productos y servicios ofrecidos, incluidos sus costos, condiciones y características;
- f. Resultados financieros, cumplimiento de objetivos institucionales y gestión de riesgos; y,
- g. Distribución de excedentes.

En caso de detectarse inconsistencias, omisiones o desviaciones deliberadas por parte de los responsables de la información, la Cooperativa deberá aplicar medidas correctivas y sancionatorias, conforme a lo previsto en su normativa interna, con el fin de evitar su recurrencia.

**Artículo 112. Publicación en la página web.-** La Cooperativa publicará en la página web institucional o en los medios electrónicos, digitales o físicos disponibles, los indicadores de gobierno señalados en el Anexo 1 del presente Reglamento.

**Artículo 113. Mecanismos de difusión.-** La Cooperativa determinará los mecanismos de difusión de información de socios con el objetivo de garantizar la transparencia, fomentar la confianza y mitigar riesgos de desinformación.

Los principales mecanismos de difusión serán:

- Boletines informativos y correos electrónicos: Para actualizaciones periódicas, novedades y convocatorias; y,
- Plataformas digitales.

## TÍTULO XII INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 114. Proceso de sanciones por incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo.-** El proceso de sanciones por incumplimiento de las disposiciones de este Reglamento observará las siguientes disposiciones:

- a. El Consejo de Administración conocerá y resolverá todos los procesos, excepto los casos de su presidente y vocales principales; y,
- b. La Asamblea General de Representantes conocerá y resolverá los procesos del presidente y vocales del Consejo de Administración.

**Artículo 115. Proceso realizado por el Consejo de Administración:**

- a. Cuando el Consejo de Administración llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, de la posible violación de las disposiciones del presente Reglamento, procederá a designar una comisión de dos (2) de sus integrantes, para que realicen la investigación y presenten un informe con las conclusiones de este;
- b. Una vez conocido el informe y de considerar que existen elementos para sancionar a una persona por la violación de este Reglamento, dispondrá que Secretaría del Consejo de Administración notifique con el informe de investigación y señale que el investigado tiene derecho a presentar ante el Consejo de Administración de la Cooperativa su descargo dentro de los cinco (5) días laborales siguientes a la fecha en que se le notifique;
- c. Recibido el descargo dentro del término antes señalado, o en rebeldía, el presidente del Consejo de Administración procederá a incluir en el orden del día de la siguiente reunión, el conocimiento y resolución de la investigación; y,
- d. El Consejo de Administración valorará los informes y descargos presentados y de encontrar méritos para aquello, impondrá una de las sanciones que establece este Reglamento o absolverá al investigado.

**Artículo 116. Proceso realizado por la Asamblea General de Representantes:**

- a. Cuando se llegase a determinar que el presidente o los vocales del Consejo de Administración presuntamente han violado las disposiciones de este Reglamento, el Consejo de Vigilancia deberá incluir en su informe a la Asamblea General de Representantes, un acápite exclusivo sobre el tema, detallando los fundamentos de hecho y de derecho que sustenten dicha presunción y la sanción que en su criterio el caso ameritaría;

- b. El Consejo de Vigilancia deberá notificar al presidente o vocales del Consejo de Administración en forma previa a la realización de la Asamblea General, el informe relacionado con las presuntas violaciones al Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, para que puedan incluir en el expediente de esta, sus descargos;
- c. Cuando el Consejo de Vigilancia presente su informe a la Asamblea General de Representantes sobre la supuesta violación de este Reglamento, el presidente de la Asamblea General de Representantes deberá encargar la dirección de esta a un representante, hasta que se tome resolución sobre el tema; y,
- d. Una vez presentado el informe del Consejo de Vigilancia y los descargos del presidente del Consejo de Administración o de los vocales de este, la Asamblea General de Representantes debatirá y resolverá el tema aceptando o rechazando el informe del Consejo de Vigilancia y de ser el caso determinará la sanción aplicable en base a las disposiciones de este Reglamento.

**Artículo 117. Calificación de faltas y sanciones.-** La calificación de faltas se hará atendiendo la intencionalidad y los perjuicios causados a la Cooperativa, con el debido soporte y garantizando el debido proceso y derecho a la defensa.

Sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales contemplados en la Ley, la calificación de faltas y sanciones se efectuará por parte del Consejo de Administración o Asamblea General de Representantes, según corresponda, de acuerdo con los siguientes niveles:

- a. **Faltas muy graves**, consistentes en la reincidencia de una falta grave o en la ejecución de actos que atenten contra la estabilidad institucional, aquellas acciones donde se determine claros conflictos de interés y/o perjuicio causado a la Cooperativa;
- b. **Faltas graves**, consistentes en la reincidencia de una falta leve y en la abrogación de funciones; y,
- c. **Faltas leves**, consistentes en la falta de diligencia o descuido ligero de parte de quien debía cumplir con una obligación determinada en el presente Reglamento.

La cuales se sancionarán de la siguiente manera:

- a. El incumplimiento por parte de socios:
  - Falta muy grave: Exclusión, que deberá realizarse en proceso separado, cumpliendo el procedimiento establecido en el Reglamento Interno;
  - Falta grave: Prohibición de participar en procesos electorales por un período; y,
  - Falta leve: Se aplicará una amonestación escrita.
- b. El incumplimiento por parte de trabajadores:
  - Falta muy grave: Se solicitará el visto bueno;
  - Falta grave: Se impondrá una multa que no podrá exceder el 10% de la remuneración mensual; y,
  - Falta leve: Se aplicará una amonestación escrita.
- c. El incumplimiento por parte del gerente:

- Falta muy grave: Remoción del cargo, que deberá realizarse en proceso separado, cumpliendo el procedimiento establecido en el Reglamento Interno;
  - Falta grave: Se impondrá una multa que no podrá exceder el 1% de la retribución económica mensual; y,
  - Falta leve: Se aplicará una amonestación escrita.
- d. El incumplimiento por parte de representantes o directivos:
- Falta muy grave: Pérdida de calidad de representante o directivo, que deberá realizarse en proceso separado, cumpliendo el procedimiento establecido en el Reglamento Interno;
  - Falta grave: Se impondrá una amonestación escrita; y,
  - Falta leve: Se aplicará una amonestación verbal.

### TÍTULO XIII DEL PLAN DE VIABILIDAD

**Artículo 118. Plan de viabilidad.-** La Cooperativa contará con un plan de viabilidad cuyo objetivo principal será la protección de los ahorros de los socios e incluirá la evaluación de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan determinar la situación económica financiera de la Entidad; y, las acciones a ejecutar ante escenarios de inviabilidad.

**Artículo 119. Medidas.-** Para la determinación del plan de viabilidad, la Cooperativa analizará al menos el entorno económico, su posición de riesgos financieros y no financieros, plan estratégico, principales líneas de negocio, entre otros, para lo cual establecerá como mínimo las siguientes medidas:

- a. Reducir su perfil de riesgo;
- b. Adoptar medidas de capitalización;
- c. Analizar y modificar su estrategia y estructura;
- d. Negociar activos y pasivos; y,
- e. Analizar posibles fusiones con otras entidades.

**Artículo 120. Revisión.-** El plan de viabilidad, elaborado por el gerente y aprobado por el Consejo de Administración, deberá ser revisado anualmente o, ante eventos inesperados, a fin de que éste cumpla con su objetivo principal.

### DISPOSICIÓN FINAL

**PRIMERA.-** La vigencia del presente “Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo” será a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Asamblea General de Representantes; y se deroga al “Reglamento de Buen Gobierno” vigente, aprobado por la Asamblea General de Representantes en sesión del 23 de marzo de 2024.

## Anexo 1. INDICADORES DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

### 1. Información de la Entidad:

- a. Misión, visión y objetivos de la Entidad;
- b. Estatuto de la Entidad;
- c. Distribución de excedentes;
- d. Código de ética; y,
- e. Normativa interna relacionada con el proceso electoral.

### 2. Transparencia:

- a. Mecanismos de difusión implementados por la Entidad para ofrecer información y atender consultas sobre tal información (Digitales, físicos, medios de comunicación masiva, detallar...); y,
- b. Canales de difusión para convocatorias a los socios para los procesos electorales (detallar.).

## INDICADORES

Los indicadores marcados con un (\*) serán reportados desagregados por género (Hombres, mujeres y personas jurídicas cuando aplique).

### 3. Socios:

- a. Número de socios en los últimos tres años (\*);
- b. Clasificación de socios por tiempo de permanencia (\*):  
Menos de un año;  
De más de 1 año a 3 años;  
De más de 3 a 5 años; y,  
Más de 5 años.
- c. Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta (\*); y,
- d. Número de socios que se retiraron en el año que se reporta (\*).

### 4. Asamblea o Junta General

- a. Tiempo promedio de permanencia de representantes de la Asamblea General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada (\*);
- b. Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo:  
Fecha de realización;  
Tipo de asamblea (ordinaria, extraordinaria o informativa);  
Número de representantes; y,  
Número de representantes asistentes frente al total de representantes.
- c. Número de representantes que registraron su voto frente al total de representantes;
- d. Listado de integrantes de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos y número de votos con los cuales fueron elegidas;
- e. Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas Generales por cada representante asistente; y,
- f. Promedio gasto por asamblea Promedio gasto por representante Promedio gasto total.

### 5. Consejos de Administración y de Vigilancia

- a. Tiempo promedio de permanencia de integrantes de los consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada;

- b. Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;
- c. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;
- d. Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;
- e. Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada consejo frente al número total de vocales; y,
- f. Monto de inversión en cursos de capacitación a vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la Entidad.

## 6. Gerencia y jefaturas de áreas

- a. Participación de las jefaturas de área por género (\*);
- b. Tiempo de servicio en la Entidad, entendiéndose como tal al tiempo total empleados han prestado sus servicios, independientemente de los cargos que han ocupado en la misma (\*):  
Menos de un año;  
De más de 1 año a 3 años;  
De más de 3 a 5 años; y,  
Más de 5 años.
- c. Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de Gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte (\*):  
Menos de un año;  
De más de 1 año a 3 años;  
De más de 3 a 5 años; y,  
Más de 5 años.

## 7. Los empleados

- a. Número de empleados de la Entidad en los últimos 3 años (\*);
- b. Número de empleados por tiempo de permanencia: (\*)  
Menos de un año;  
De más de 1 año a 3 años;  
De más de 3 a 5 años; y,  
Más de 5 años.
- c. Número de mujeres y hombres empleados de la Entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel): (\*)  
Sin estudios;  
Estudios de primaria;  
Estudios de secundaria;  
Estudios intermedios (técnica - tecnología); y,  
Estudios universitarios Estudios de postgrado.
- d. Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años; (\*)
- e. Clasificación del personal desagregado por género por rangos de salarios; (\*)  
Empleados con ingreso menor a USD 450;  
Empleados con ingreso entre USD 451 a 550;  
Empleados con ingreso entre USD 551 a 850;  
Empleados con ingreso entre USD 851 a 1.200;  
Empleados con ingreso entre USD 1201 a 3.000;  
Empleados con ingreso entre USD 3001 a 5.000;  
Empleados con ingreso entre USD 5001 a 8.000; y,  
Empleados con ingreso superior a USD 8.000.

- f. Número de programas de capacitación emprendidos por la Entidad en el año para los empleados;
- g. Número de asistentes a los programas de capacitación en relación al número total de empleados de la Entidad en el año (\*); y,
- h. Valor de inversión promedio en capacitación para cada una de las mujeres y hombres empleados en los últimos 3 años (\*).

#### 8. Reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la Entidad y Superintendencia

- a. Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso;
- b. Número de casos presentados a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la Entidad, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso; y,
- c. Número de casos relacionados con situaciones de acoso sexual y violencia en el trabajo con datos desagregados por género (\*)

#### 9. Comités y Comisiones

- a. Tipos de comités, incluyendo comisiones, número de integrantes, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal del Consejo de Vigilancia, etc.), número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

##### Comité Electoral

- Número de sesiones en el año de reporte;
- Número total de representantes (\*);
- Cargo de quienes lo integran; y,
- Número de asistentes a cada sesión.

##### Comité de Buen Gobierno Cooperativo

- No de sesiones en el año de reporte;
- Número total de representantes (\*);
- Cargo de quienes lo integran; y,
- Número de asistentes a cada sesión.

##### Comisión Especial de Resolución de Conflictos

- Número de sesiones en el año de reporte;
- Número total de representantes (\*);
- Cargo de quienes lo integran; y,
- Número de asistentes a cada sesión.

##### Comisión Especial de Educación

- Número de sesiones en el año de reporte;
- Número total de representantes (\*);
- Cargo de quienes lo integran; y,
- Número de asistentes a cada sesión.

Enlistar todas las comisiones y comités con los que cuente la Entidad, con sus respectivos indicadores.