

**RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019**

**PABLO GIOVANNI ARIAS MORALES**  
**SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (S)**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;
- Que,** el artículo 311 de la carta fundamental señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;
- Que,** el numeral 7 del artículo 62 del Libro 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en concordancia con el último inciso del artículo 74, en su parte pertinente determina como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: *“Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten (...)”*;
- Que,** el tercer inciso del artículo 74 del referido cuerpo legal previene: *“La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.”*;
- Que,** el artículo 163 del Código ibídem, señala que el sector financiero popular y solidario está compuesto, entre otras, por cooperativas de ahorro y crédito; cajas centrales; y las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda;
- Que,** el artículo 461 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, en su constitución se regirán por las disposiciones aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito prescritas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su estatuto; y, que las actividades, operaciones, liquidación y todos los demás aspectos de su vida jurídica, se regirán por las disposiciones del aludido Código referidas a dichas entidades, y en lo no regulado específicamente para las mismas, las

aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito prescritas en esa Ley, las regulaciones de la Junta y en su estatuto;

- Que,** el artículo 462 del mismo Código Orgánico establece que el gobierno de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda estará conformado con una junta general de socios, un consejo de administración, un consejo de vigilancia, representante legal, auditores interno y externo. Su organización interna constará en el estatuto social, que será aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- Que,** el artículo 469 del Código invocado, determina que las cajas centrales, en lo relacionado con su constitución y estructura interna se regirán por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria y su Reglamento;
- Que,** el artículo 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que: *“(...) se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.”;*
- Que,** el artículo 4 de la Ley ibídem, establece los principios en los que se deberán guiar las personas y organizaciones amparadas por dicha ley para el ejercicio de sus actividades;
- Que,** el segundo inciso del artículo 21 ejusdem determina *“Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.”;*
- Que,** el artículo 32 de la ley ut supra, en su parte pertinente dispone: *“(...) Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa.(...)”;*
- Que,** el artículo 33 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que: *“La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.”;*



- Que,** el literal b) del artículo 151 de la Ley ut supra determina como una de las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria, dictar las normas de control;
- Que,** el Comité de Basilea establece que el buen gobierno corporativo es la base de una gestión de riesgos eficaz y de la confianza del público en el sistema financiero;
- Que,** la Alianza Cooperativa Internacional define a las cooperativas como organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de la asociación, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa, basadas principalmente en los valores de autoayuda, auto-responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad;
- Que,** en un entorno de transformaciones constantes de las necesidades de los socios y la perspectiva de crecimiento de sus emprendimientos y de las tecnologías, se hace necesario que las entidades, para mantener e incrementar su participación de mercado en dichas condiciones, cuenten con prácticas de buen gobierno orientadas a proteger los intereses de todos los socios, monitorear la creación de valor y el uso eficiente de los recursos;
- Que,** el ejercicio de la intermediación financiera tiene como base fundamental la confianza y credibilidad que posean los socios y usuarios en las entidades del sector financiero popular y solidario, por lo cual es preciso que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a fin de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de dichas entidades, expida una norma de control que determine los lineamientos, principios y prácticas que conduzcan hacia un buen gobierno, basado en la transparencia, autogestión y autodeterminación;
- Que,** en virtud de la Resolución Nro. PLE-CPCCS-T-O-081-13-08-2018, emitida por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio el 13 de agosto de 2018, el pleno de la Asamblea Nacional posesionó como Superintendente de Economía Popular y Solidaria a la doctora Margarita Hernández Naranjo el 04 de septiembre de 2018;
- Que,** conforme consta en la Acción de Personal No. 113 de 31 de enero de 2020, la máxima autoridad de la institución, resuelve nombrar a Arias Morales Pablo Giovanni como Intendente General de Desarrollo Organizacional; y,
- Que,** mediante Acción de Personal No. 1726 de 23 de noviembre de 2021, la Intendente Nacional Administrativa Financiera delegada por la Superintendente de Economía Popular y Solidaria de conformidad con el literal (i) del numeral 3 del artículo 2 de la resolución No. SEPS-IGDO-2020-002 de 17 de febrero de 2020, resuelve la subrogación de Arias Morales Pablo Giovanni, en las funciones



del puesto de Superintendente de Economía Popular y Solidaria, desde el 28 de noviembre de 2021 hasta el 6 de diciembre de 2021.

En uso de sus atribuciones legales,

**RESUELVE:**

Expedir la siguiente:

**NORMA DE CONTROL DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y COMPORTAMIENTO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, CAJAS CENTRALES Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA.**

**SECCIÓN PRIMERA**

**ÁMBITO Y OBJETO**

**Artículo 1.- Ámbito.-** Las disposiciones de la presente norma se aplicarán a las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, a las que en adelante se les denominará “entidad” o “entidades”.

**Artículo 2.- Objeto.-** La presente norma tiene como objeto delinear un marco normativo común que establezca las reglas o preceptos básicos para un buen gobierno de las entidades y la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad.

**SECCIÓN SEGUNDA**

**DEL BUEN GOBIERNO**

**Artículo 3.- Buen Gobierno.-** Conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y engranaje de las relaciones internas de los órganos de gobierno, dirección, control y gerencia, para de esta manera, reflejar la capacidad de autodeterminación y autorregulación que se revierte en su competitividad y sostenibilidad. El buen gobierno deberá considerar los principios establecidos en la Ley Orgánica de 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.

- a) El buen gobierno implica efectividad, considerada como la capacidad profesional y de gestión de los niveles de gobierno y directivo; y,
- b) La eficiencia, esto es, el cumplimiento de objetivos y metas planteadas las cuales orientarán la gestión y cumplimiento de las políticas que aplicará la gerencia.



**Artículo 4.- Administrar.-** Es la actividad de máxima importancia dentro del quehacer de cada una de las entidades, relacionadas al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos, que deben traducirse en tareas retadoras y productivas, las cuales deben ser medibles, para ejercer el control, dirección y mejora continua.

**Artículo 5.- Medición del desempeño.-** Serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de las entidades, para lo cual, cada indicador debe satisfacer los siguientes criterios:

- a) Medible: esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad;
- b) Entendible: ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan; y,
- c) Controlable: dentro de la estructura de la entidad.

La aplicación de estos criterios debe ser relevante para la gestión de la administración, a fin de que aporte información necesaria para comunicar, controlar y tomar decisiones.

**Artículo 6.- Objeto del sistema de medición.-** Aportar a las entidades una ruta apropiada para que sus administradores logren cumplir con las metas establecidas, con el propósito de satisfacer, al menos, los siguientes objetivos:

- a) Comunicar la estrategia;
- b) Comunicar las metas;
- c) Identificar problemas y oportunidades;
- d) Diagnosticar problemas;
- e) Entender procesos;
- f) Definir responsabilidades;
- g) Mejorar el control de la entidad;
- h) Identificar iniciativas y acciones necesarias;
- i) Medir comportamientos; y,
- j) Facilitar la delegación en las personas.

**Artículo 7.- Plan estratégico.-** El plan estratégico es un instrumento para los órganos de gobierno, de dirección, de control y de gerencia que, de una forma ordenada, coherente y sistematizada, permite a las entidades que lo realizan, analizar y reflexionar sobre su realidad actual, esto es, quién es la entidad y dónde está; lo que pretende hacer, a dónde desea llegar y cómo pretende hacerlo; delineando objetivos sostenibles, viables y los riesgos que se desean asumir; lo cual se traduce en el establecimiento de estrategias, a través de la definición de líneas de acción y los medios con que cuenta o contará, ya sean recursos económicos, humanos y materiales para ejecutar lo planificado.

Dicho plan se traduce en la ejecución de un programa 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.

La implementación de un buen plan estratégico implica una combinación apropiada de estructura y control. La estructura asigna las tareas y la articulación de forma clara del reparto de responsabilidades, de los órganos de gobierno, de dirección, de control,

gerencia y, de sus empleados; y, para que esto funcione debe existir adecuados sistemas de control interno.

## **SECCIÓN TERCERA**

### **DEL REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO**

**Artículo 8.- Reglamento de Buen Gobierno.-** Las entidades para la ejecución de su estatuto, reglamento interno, plan estratégico, así como otras disposiciones que garanticen un marco efectivo para la gestión, transparencia y rendición de cuentas, deberán contar con preceptos, lineamientos y procedimientos que se formalizarán en un documento definido como “Reglamento de Buen Gobierno”, normativa interna que será de cumplimiento obligatorio.

**Artículo 9.- Elaboración, actualización y aprobación del Reglamento de Buen Gobierno.-** Para su elaboración y actualización se creará un Comité de Gobierno cuyo único objetivo será plantear la propuesta del Reglamento de Buen Gobierno y sus reformas y presentarlo para aprobación de la Asamblea o Junta General de Socios o Representantes.

El Comité de Gobierno será creado por el Consejo de Administración y estará conformado por dos socios o representantes de la Asamblea o Junta General, el gerente, un vocal principal o suplente del Consejo de Administración y, un vocal principal o suplente del Consejo de Vigilancia.

El Comité de Gobierno se reunirá al menos cada dos años para revisar el contenido del Reglamento de Bueno Gobierno y presentar las reformas correspondientes para aprobación de la Asamblea o Junta General.

**Artículo 10.- Elementos del contenido del Reglamento de Buen Gobierno.-** En su estructura y contenido se deberá incorporar al menos los siguientes aspectos:

**10.1.- Asamblea o Junta General de Socios o Representantes.-** Las asambleas o juntas generales que celebren las entidades, se sujetarán a las disposiciones y procedimientos que contemplen el estatuto social, reglamento interno y las disposiciones legales o reglamentarias que las regulan.

La Asamblea o Junta General es la máxima autoridad de gobierno de las entidades, para la cual se establecerán los mecanismos necesarios para el cumplimiento de sus decisiones por parte de los órganos de dirección, vigilancia, del representante legal y demás integrantes de la entidad.

La Asamblea o Junta General facilitará el ejercicio de los derechos y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de todos los socios, entre los que se encuentran 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 contemplados en la normativa vigente.



**10.1.1.- Responsabilidad de la Asamblea o Junta General.-** La Asamblea o Junta General tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Conocer sus atribuciones, obligaciones, requisitos para el ejercicio de su cargo y prohibiciones contenidas en el estatuto social, el reglamento de elecciones, y demás normativas conexas, a efecto de dar cumplimiento; y,
- b) Elegir diligentemente a los vocales que integrarán los Consejos, de entre los socios o representantes, según sea el caso, observando que éstos cumplan con los requisitos para ser tales, y que tengan la disposición de dirigir la entidad con honestidad y eficiencia, de conformidad a lo establecido en el marco legal vigente.

**10.1.2.- Convocatorias.-** Además de los requisitos establecidos en la norma regulatoria y otras normas vigentes, se deberán incluir los mecanismos para que todos los socios accedan a la documentación e información relativa a los puntos considerados en el orden del día de la convocatoria.

Las entidades promoverán la participación de todos los socios o representantes a las Asambleas o Juntas Generales. Para el efecto, el convocante, además de cumplir con la normativa regulatoria relacionada con la convocatoria utilizará los medios necesarios para ampliar su difusión.

**10.1.3.- Orden del día.-** Establecer que los puntos a tratar en el orden del día en las Asambleas o Juntas Generales 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.

El Reglamento de Buen Gobierno determinará el derecho de los participantes de la Asamblea o Junta General a mocionar el cambio del tratamiento del orden del día, una vez instalada la sesión.

**10.1.4.- La evaluación.-** La Asamblea o Junta General evaluará al menos anualmente la efectividad del plan estratégico, plan operativo y presupuesto aprobado por el Consejo de Administración. Para el efecto, considerará los insumos que le presente el órgano directivo a través de reportes ejecutivos así como la información adicional que dicho órgano considere necesario conocer. La evaluación será puesta en conocimiento del Consejo de Administración a fin de que tome las decisiones que sean menester.

**10.2.- Sesiones de los Consejo de Administración y Vigilancia.-** Las entidades establecerán en su Reglamento de Buen Gobierno los procedimientos para el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Administración y de Vigilancia. Para el efecto, se contemplarán al menos los siguientes aspectos:

- a) Convocatoria, contenido y plazos para su envío sin contravenir las normas jerárquicas superiores y su estatuto;
- b) Petición de convocatoria por parte de los miembros del consejo de administración o de vigilancia;

- c) Orden del día.- Los puntos a tratar deben ser claros, precisos y figurar de forma expresa tanto en la convocatoria como en el acta de sesión, de tal manera que se discuta cada tema por separado facilitando su análisis. Se anexará en digital o copia los documentos e informes relacionados con los puntos a tratarse o en su defecto se indicará la forma de acceder a ellos;
- d) Diferimiento y reinstalación de sesiones;
- e) Quórum.- El quórum se constituye con la asistencia del número total de vocales principales o suplentes principalizados previo a su actuación, acorde con lo previsto en el estatuto social o reglamento interno. La asistencia de los vocales de los Consejos se constatará a través de un anexo al acta de la sesión, que al menos contendrá un listado con los nombres, apellidos, y firma de los asistentes, así como las calidades en las que comparecen a la sesión. En caso de llevarse a cabo reuniones virtuales, la entidad normará el medio a través del cual se verifique la asistencia de las personas convocadas. De no existir quórum a la hora señalada en la convocatoria, se esperará una hora para llegar al quórum requerido; en caso de no alcanzarlo, deberá realizarse una nueva convocatoria y se aplicará igual procedimiento;  
La entidad deberá implementar los mecanismos que considere pertinentes a fin de procurar la existencia del quorum para las sesiones de los Consejos, sin contravenir las normas jerárquicas superiores y su estatuto;
- f) Requisitos para participación de los miembros de los Consejos.- Se observarán las prohibiciones determinadas en la Ley, Reglamento y estatuto;
- g) Resoluciones, se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los vocales, salvo otro tipo de mayoría previsto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el estatuto social, o el reglamento interno de la entidad;
- h) Aprobación de actas y resoluciones;
- i) Libro de actas y resoluciones debidamente foliadas y asentadas en un archivo, con los respaldos del desarrollo de los puntos tratados, sus respectivas listas de asistencia y convocatorias. Las actas o resoluciones deberán estar debidamente firmadas por el secretario y presidente o quienes hagan sus veces; y,
- j) Contenido de las actas.

**10.2.1.- De las inasistencias y sus justificaciones:** La normativa interna de la entidad deberá establecer las causas de justificación de inasistencias a sesiones de los Consejos, así como el término para formularlas, sus formas de comprobación, evitando que las justificaciones se conviertan en un impedimento para la realización de las sesiones. Si un vocal convocado no justifica su inasistencia, se procederá de acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento y, demás normativa interna de la entidad.

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 ninguna evidencia 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 o la norma correspondiente, sin importar si éstas son ordinarias, extraordinarias u otro tipo establecido en la normativa interna de la entidad; y,

- 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 entidad.

**10.3.- Consejo de Administración.-** El Consejo de Administración es el órgano directivo y de fijación de políticas de las entidades. En este contexto, el Reglamento de Buen Gobierno, establecerá los lineamientos para que este órgano proponga a la Asamblea o Junta General el reglamento interno de la entidad, el que contemplará, además de lo establecido en el estatuto social, procedimientos formales y transparentes que permitan adoptar y adaptar prácticas de buen gobierno, acorde con el siguiente detalle:

- a) Procedimientos para la elección de los vocales que ejercerán las funciones de presidente, vicepresidente y secretario de los Consejos;
- b) Procedimientos para la remoción de los vocales del Consejo que asegure el debido proceso y derecho a la defensa. Dicho procedimiento contemplará, además de las causales establecidas en el estatuto social, aquella relacionada con las actuaciones indebidas de sus miembros que puedan producir riesgo reputacional;
- c) Procedimientos para la subrogación de los vocales del Consejo que por ausencia temporal o definitiva debidamente justificada, deban ser reemplazados;
- d) Procedimientos para la designación, evaluación y remoción del gerente y determinación de las cláusulas que puedan estipularse en el contrato;
- e) Mecanismos de difusión que cuenten con las facilidades correspondientes para que los socios puedan recibir información sobre la gestión de los vocales de los Consejos, objetivos alcanzados y dietas;
- f) Procedimientos para inducción y capacitación mínima y continua de los vocales de los Consejos que coadyuven una administración eficiente y el adecuado cumplimiento de sus funciones;
- g) Mecanismos de acceso a información precisa y relevante que sea necesaria para el desempeño de las funciones de los vocales de los Consejos;
- h) Definición de infracciones y sanciones en caso de incumplimientos a las normas de la entidad, incluido el Reglamento de Buen Gobierno. Para el efecto, se deberán establecer los roles para la recepción de denuncias, calificación de la falta y el juzgamiento correspondiente; e,
- i) Definición de los mecanismos para la evaluación individual de los vocales de los Consejos, considerando aspectos como el tiempo en funciones y su participación en sesiones. Los referidos mecanismos incluirán la autoevaluación al menos anual de la gestión de los Consejos.

**10.3.1.- Plan de subrogación de cargos críticos.-** El Reglamento de Buen Gobierno determinará los parámetros para la categorización de cargos críticos, entendiéndose

como tales a aquellos que se asocian con procesos sensibles o etapas críticas de un procedimiento de la entidad, y ante cuya ausencia se podría afectar significativamente la continuidad operacional y/o los controles operacionales básicos para el óptimo desarrollo de las actividades.

El Consejo de Administración tendrá la obligación de aprobar un plan de subrogación de cargos críticos con el objeto de gestionar la entidad efectivamente y evitar retrasos o suspensión de las actividades, ante ausencias temporales o definitivas del personal que ocupa cargos críticos. Dicho plan contendrá procedimientos para la identificación y entrenamiento del personal con el potencial para cubrir procesos críticos en el corto y mediano plazo y que aseguren la continuidad de las operaciones de la entidad.

**10.3.2.- Mecanismos de implementación y monitoreo.-** En el Reglamento de Buen Gobierno se establecerá que el Consejo de Administración como responsable de la aprobación del plan estratégico, plan operativo anual y su presupuesto, velará por su implementación y efectividad en la consecución de los objetivos de la entidad. Para el efecto, el Consejo de Administración definirá los mecanismos y periodicidad para su monitoreo y control, que le permitan, de ser el caso, adoptar las medidas correctivas necesarias.

Los resultados del monitoreo y control aplicados serán puestos en conocimiento de la Asamblea o Junta General a través de reportes ejecutivos al menos anualmente.

**10.4.- Gerente.-** El Reglamento de Buen Gobierno reconocerá al gerente como responsable de liderar el proceso de implementación de las políticas y normas que fortalezcan el buen gobierno. En este sentido, velará por el involucramiento activo del personal tanto en su aplicación como en su proceso de mejora.

**10.4.1.- Compromiso con los socios y la inclusión financiera.-** El gerente en el ejercicio de sus responsabilidades y atribuciones deberá:

- a) Incluir en las propuestas de políticas contenidas en los manuales y/o reglamentos de crédito, lineamientos claros sobre la prevención del sobreendeudamiento de sus socios y procedimientos de control para velar por su cumplimiento;
- b) Proponer políticas internas de protección al usuario financiero, reconociendo su derecho a disponer de servicios financieros de calidad, así como de una información precisa sobre su contenido, características y costos, previo a su aceptación;
- c) Proponer políticas internas tendientes a la inclusión financiera; y,
- d) Proponer las demás políticas que estime necesarias para adquirir un compromiso de servicio, trato justo, transparencia e inclusión financiera.

**10.4.2.- Trato responsable al personal.-** El Reglamento de Buen Gobierno contemplará la existencia de una política de talento humano, que se desarrollará en el manual de talento humano y se orientará, entre otros, a la selección y promoción del personal basada en la igualdad de oportunidades fundamentada en la capacidad y el mérito profesional. Dicha política promocionará el desarrollo profesional y personal, considerando aspectos como:



- a) La promoción de buenas prácticas de trato responsable, relacionadas, entre otros, con una compensación acorde con las funciones y responsabilidades asumidas, medición del clima laboral, inducción y capacitación continua, lineamientos sobre políticas de remuneración y mecanismos de retroalimentación del proceso de gobernanza;
- b) La descripción del perfil técnico y competencias de los ocupantes de cada cargo, incluidas las jefaturas de área, dicha inclusión, en el ámbito de un buen gobierno, asegurará en los procesos de selección el establecimiento de requisitos de calificación, conocimiento y/o experiencia;
- c) La evaluación de desempeño del personal de la entidad, al menos anual, incluyendo las jefaturas de áreas; y,
- d) Mecanismos para el involucramiento activo del personal en el proceso de mejora de gobernanza.

**10.5.- Sistema de control interno.-** Se entenderá como sistema de control interno al conjunto de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente, diseñados para proveer la efectividad y eficiencia de las actividades de las entidades, la confiabilidad de la información, y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, para asegurar un razonable cumplimiento en el logro de los objetivos planteados.

El sistema de control interno será explícito, funcional y tendrá un enfoque preventivo, tendiente a evitar la ocurrencia de eventos de riesgos y prevenir la ejecución actividades delictivas; será proactivo en la gestión del riesgo y en la mitigación de los posibles impactos en caso de materializarse los mismos.

Considerará las normas de administración de riesgos y otras conexas resueltas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera u organismo que hiciere sus veces, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás organismos competentes.

**10.5.1.- Responsabilidades de los órganos internos sobre la efectividad del sistema de control interno.-** El control interno es un proceso interactivo y dinámico presente en toda la entidad que incluye a los órganos de gobierno, dirección y control, gerencia y demás integrantes de la entidad. Dentro de este proceso se deberán establecer controles en forma de políticas, reglamentos y procedimientos, emitidos en el ámbito de sus competencias, por la Asamblea o Junta General y el Consejo de Administración.

La responsabilidad sobre la efectividad del sistema de control interno es integral; sin embargo, los órganos de gobierno, de dirección, de control y la gerencia de las entidades cumplirán con las siguientes responsabilidades:

**10.5.1.1.- Asamblea o Junta general.-** Ejercer las atribuciones y cumplir los deberes consignados en la normativa vigente.

**10.5.1.2.- Consejo de Administración.-** Fijar las políticas de la entidad; emitir la normativa de control interno; supervisar la gestión administrativa y financiera de la gerencia; y, ejercer las atribuciones y los deberes consignados en la normativa vigente.

**10.5.1.3.- Consejo de Vigilancia.-** Ejercer 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 o Junta General informes sobre el control de las actividades económicas de la entidad.

**10.5.1.4.- Gerente.-** Como responsable de la gestión administrativa, operativa y financiera de la entidad deberá mantener un adecuado sistema de control interno que asegure su gestión eficiente y económica, determinará la pauta sobre su funcionamiento y eficacia, en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa vigente.

**10.6.- Auditor interno.-** El Reglamento de Buen Gobierno reconocerá al auditor interno como aquel que con autonomía, realiza exclusivamente actividades de auditoría, Deberá tener experiencia y especialización en los temas bajo su cargo, de acuerdo con la legislación vigente e independencia para el seguimiento y evaluación del sistema de control interno y su efectividad, observando los principios de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad; y comportamiento profesional.

La elección del auditor interno de la entidad, será consistente con su tamaño y complejidad de las operaciones y servicios.

La auditoría interna se considerará como una actividad de asesoría que dependerá directamente de la Asamblea o Junta General, la cual nombrará o cesará con causa justa al auditor interno en cualquier momento. En consecuencia, el auditor interno responderá ante la Asamblea o Junta General sobre su actuación, reportando a ésta cualquier información que le solicite o la que el auditor interno considere necesaria.

Sin perjuicio de lo anterior, el auditor interno presentará a los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia, cualquier información que le requieran o que éste considere necesaria reportar.

**10.7.- Auditor externo.-** El Reglamento de Buen Gobierno reconocerá al auditor externo como aquella persona natural o jurídica responsable de efectuar la auditoría externa a la entidad en cumplimiento de las acciones que determina la legislación vigente.

La contratación de los servicios de auditoría la aprobará la Asamblea o Junta General, la cual, con causa justa, podrá solicitar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la autorización correspondiente para la terminación de su contrato. El auditor externo, presentará directamente su informe a este órgano de gobierno.

**10.8.- Gestión Integral de Riesgos.-** El Reglamento de Buen Gobierno contemplará la gestión de los órganos de dirección, de control y gerencia basados en la administración integral de riesgos, los cuales, en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades, deberán aprobar las políticas de gestión integral de riesgos, definir los roles, responsabilidades y líneas de reporte que correspondan y promover una cultura de riesgos al interior de la entidad, desde la Asamblea o Junta General, Consejos de Administración y Vigilancia, gerencia hasta los empleados.



Para el efecto, los órganos de gobierno o de dirección definirán y preservarán estándares que permitan contar con personal idóneo para la administración de riesgos y el desarrollo de una estructura organizacional apropiada que permita identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad, en concordancia con lo establecido en la legislación vigente sobre este tema y demás normativa aplicable.

**10.9.- Política de información.-** El Reglamento de Buen Gobierno incluirá criterios para la clasificación de la información de carácter público y reservado. Para el efecto, se observará estrictamente lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero con respecto a la protección de la información, el sigilo y reserva; y, se establecerán políticas internas para la conservación, acceso y custodia de la información reservada y de acceso público, así como, se implementarán los controles necesarios para el cumplimiento de la política que se implante.

**10.9.1.- Información de acceso público.-** Con el objeto de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea a los depositantes, inversores, socios y público en general, las entidades deberán divulgar anualmente, a través de su página web institucional o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente, a más de la información mínima establecida en la sección obligaciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, lo siguiente:

- a) Misión, visión y objetivos de la entidad;
- b) Estatuto de la entidad;
- c) Distribución de excedentes;
- d) Código de ética y comportamiento; y,
- e) Normativa relativa al proceso eleccionario.

Además, se deberán publicar en la página web institucional o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente la entidad, los siguientes indicadores de gobierno:

#### **Socios**

- a) Número de socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas;
- b) Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 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.

#### **De la Asamblea o Junta General**

- a) Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea o Junta 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 (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistentes, número total de socios asistentes frente al número

total de socios o representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes;

- c) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada socio asistente; y,
- d) Número total de los miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género.

#### **De los Consejos de Administración y de Vigilancia**

- a) Tiempo promedio de permanencia de los miembros 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 los vocales de cada consejo frente al número total de vocales; y,
- f) Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

#### **De la gerencia y jefaturas de áreas**

- a) Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma;
- b) 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; y,
- c) Participación de las jefaturas de área por género.

#### **De los Comités y Comisiones**

- a) Tipos de comités o 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

#### **De los empleados**

- a) Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años;
- b) Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;
- c) Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel);
- d) Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años;
- e) Clasificación del personal por rangos de salarios;
- f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados;



- g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año; y,
- h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años.

**De los 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; y,
- b) Número de casos presentados a la 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.

Para efectos de seguimiento y control de la Asamblea o Junta General, los Consejos de Administración y Vigilancia, incluirán en sus informes de gestión el detalle de los indicadores de gobierno con su respectivo análisis.

**10.10.- De las infracciones y sanciones.-** El Reglamento de Buen Gobierno incluirá las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

## SECCIÓN CUARTA

### CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

**Artículo 11.- Código de Ética y Comportamiento.-** El Consejo de Administración aprobará un Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemple la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad. Este Código incorporará el manejo de potenciales casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

**11.1.- Contenido mínimo del Código de Ética y Comportamiento.-** Deberá contener al menos lo siguiente:

- a) Objeto y ámbito de aplicación.- Define la finalidad por el que se crea y describe a qué personas o grupo de personas es aplicable;
- b) Principios y valores éticos aplicables a la entidad;
- c) Deberes y prohibiciones de las personas a las que les es aplicable, incluyendo la definición de requisitos para la consecución de los principios de lealtad, diligencia y reserva que guíen la actuación de los órganos de gobierno, de dirección, de control gerencia y jefaturas de áreas;
- d) Definición del compromiso de la entidad con la sociedad y los derechos de sus integrantes;

- e) Establecimiento del compromiso de la entidad en el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable al sector financiero popular y solidario;
- f) Lineamientos éticos aplicables a la entidad para la captación de recursos económicos;
- g) Políticas que adopta la entidad a fin de evitar casos de corrupción y soborno;
- h) Establecimiento de reglas aplicables al personal para el uso de los bienes de la entidad y el uso de su imagen y marca;
- i) Definición de lineamientos para el uso y manejo de la información dentro y fuera de la entidad, con especial énfasis en la información personal y la sujeta a reserva o sigilo según lo establecido en la ley. Se considerarán prohibiciones para el uso o divulgación de la información para beneficio de terceros;
- j) Determinación de la forma de prevenir, detectar, manejar, evaluar y resolver los conflictos de interés que puedan presentarse en las relaciones entre Asamblea o Junta General, Consejos, Gerencia, personal, auditores, socios, o demás integrantes. Esta política deberá considerar las diferentes instancias de resolución y el proceso integral de administración de los conflictos de interés; y,
- k) Políticas referentes a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo que contemplen la aplicación de reglas éticas y de conducta para evitar que la entidad sea utilizada voluntaria o involuntariamente como medio o instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o, que siendo de origen lícito puedan utilizarse para el financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo.

En apoyo a los procesos de gestión de posibles conflictos de interés, el Código de Ética y Comportamiento contemplará la obligación de solicitar a los órganos directivos, de control, gerente, jefes de áreas, auditoría interna y externa, el comunicar a la entidad sobre relaciones directas e indirectas que mantengan entre ellos, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

**11.2.- De las infracciones y sanciones.-** El Código de Ética y Comportamiento incluirá las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

## SECCIÓN QUINTA

### DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Artículo 12.- Comisión Especial de Resolución de Conflictos.-** Se creará una Comisión Especial de Resolución de Conflictos para recibir, investigar, preparar el expediente y resolver 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, empleados y los socios, así como los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de las entidades.





Esta Comisión Especial será considerada como la primera instancia para receptor, investigar y resolver denuncias, reclamos y otros conflictos de las entidades, por lo cual, las personas que se consideren afectadas deberán presentar obligatoriamente sus denuncias o reclamos a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos y agotar este mecanismo interno.

Si el conflicto no se soluciona al interno de la organización, pueden recurrir al uso de métodos alternativos de solución de controversias.

Tanto la resolución interna como el acta de imposibilidad de acuerdo, serán requisitos para la presentación de denuncias ante el Organismo de Control.

Las sanciones de exclusión que no se solucionaren vía mediación, serán susceptibles de apelación ante la Superintendencia, para lo cual, el plazo para apelar transcurrirá a partir de la fecha de suscripción del acta de falta de acuerdo de mediación.

**Artículo 13.- Ámbito de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.-** La Comisión tendrá la obligación de dirigir un procedimiento relacionado con denuncias, reclamos y demás conflictos, respetando las garantías básicas del debido proceso para las partes involucradas; producto de lo cual, en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades, resolverá sobre la existencia o no de un derecho vulnerado con la aplicación del procedimiento para restituir lo denunciado o reclamado; o declarará la responsabilidad o no de las personas implicadas que puede incluir la imposición de la sanción correspondiente, en función de la normativa interna que las entidades desarrollen para el efecto.

El procedimiento de atención de denuncias, reclamos y otros conflictos será regulado en el reglamento interno, en el cual se incluirán las condiciones mínimas para su funcionamiento y definirá los procedimientos apropiados que brinden a todas las personas la capacidad de presentar sus denuncias y reclamos resguardando la confidencialidad en caso de que el denunciante o reclamante así lo requiera; así como, establecerá el término de cinco (5) días para la presentación de impugnaciones.

**Artículo 14.- De la conformación.-** La Comisión Especial de Resolución de Conflictos estará integrada por tres miembros, conforme a lo previsto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 15.- De las prohibiciones.-** No podrán conformar la Comisión Especial de Resolución de Conflictos:

- a) Los socios que se encontraren en proceso de exclusión;
- b) Los socios que mantengan vínculos contractuales con la entidad no inherentes a la calidad de socio;
- c) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la entidad;
- d) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, vocales de los Consejos, gerente y empleados de la entidad;
- e) Los que estuvieren incurso en otras prohibiciones estatutarias;

- f) Los miembros de la Asamblea o Junta General, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, representantes legales, apoderados generales, auditores internos y externos de otras entidades del sector financiero popular y solidario;
- g) Quienes estuviesen en mora de sus obligaciones por más de sesenta días con cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional;
- h) Quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen sido removidos por el Organismo de Control;
- i) Quienes en el transcurso de los últimos sesenta días tengan obligaciones en firme con el Servicio de Rentas Internas o con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- j) Quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen incurrido en castigo de sus obligaciones por parte de cualquier entidad financiera;
- k) Quienes estuviesen litigando en contra de la entidad;
- l) Quienes hubiesen sido condenados por delito, mientras penda la pena y hasta cinco años después de cumplida; y,
- m) Quienes por cualquier causa estén legalmente incapacitados.

**Artículo 16.- De las resoluciones.-** Las resoluciones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos se adoptarán por mayoría simple.

**Artículo 17.- De las impugnaciones.-** Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos serán apelables ante la Asamblea o Junta General. Si luego de resuelta la apelación en la Asamblea o Junta General, persiste el conflicto, el denunciante o reclamante se obliga a acudir a un Centro de Mediación, como mecanismo alternativo 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 reclamos o denuncias ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## SECCIÓN SEXTA

### DEL PLAN ANUAL DE VIABILIDAD

**Artículo 18.-** El plan de viabilidad tendrá como objetivo principal proteger los recursos de los depositantes e incluirá un conjunto de indicadores cuantitativos y cualitativos que determinen la situación económica financiera de la entidad así como el conjunto de acciones a implementar ante escenarios de inviabilidad.

**Artículo 19.-** Para la determinación del plan de viabilidad, la entidad 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 20.-** El plan de viabilidad deberá ser revisado anualmente o ante eventos inesperados a fin de que éste cumpla con su objetivo principal.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Las entidades deberán desarrollar e implementar el Reglamento de Buen Gobierno en función de las disposiciones constantes en la presente Resolución hasta el 31 de marzo de 2022, lo cual incluirá la modificación a manuales, reglamentos o cualquier otro instrumento ya emitido por la entidad relacionado con la presente norma.

**SEGUNDA.-** Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda que ya cuenten con un Código de Ética y Comportamiento deberán ajustarlo conforme a las disposiciones de la presente Resolución, sin perjuicio de lo determinado en la Norma para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades financieras de la economía popular y solidaria, hasta el 31 de marzo de 2022.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Publíquese en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 1 de diciembre de 2021.



**PABLO GIOVANNI ARIAS MORALES**  
**SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (S)**



