

|                                               |                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------|
| REGLAMENTO DE BUEN<br>GOBIERNO<br>COOPERATIVO | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                               | Página 1 de 47          |
|                                               | Revisión: 01            |

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE NOVIEMBRE**

***REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO***  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE NOVIEMBRE**

|                                                        |                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>REGLAMENTO DE BUEN<br/>GOBIERNO<br/>COOPERATIVO</b> | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                                        | Página 2 de 47          |
|                                                        | Revisión: 01            |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| CAPITULO I: DEFINICIÓN Y ALCANCE .....                    | 3  |
| CAPITULO II: GENERALIDADES .....                          | 4  |
| CAPITULO III: DEFINICIONES .....                          | 5  |
| CAPITULO IV: PRINCIPIOS.....                              | 8  |
| CAPITULO V: REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO ..... | 10 |
| CAPITULO VI: ÓRGANOS DE GOBIERNO, DIRECTIVOS .....        | 13 |
| CAPITULO VII: COMISIONES Y COMITÉS .....                  | 21 |
| CAPITULO VIII: CONTROL INTERNO .....                      | 33 |
| CAPITULO IX: GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....             | 36 |
| CAPITULO X: PLAN ESTRATÉGICOS .....                       | 37 |
| CAPITULO XI: POLÍTICA DE INFORMACIÓN .....                | 38 |
| CAPITULO XII: INFRACCIONES Y SANCIONES .....              | 39 |
| CAPITULO XIII: DEL PLAN ANUAL DE VIABILIDAD .....         | 42 |
| DISPOSICIONES GENERALES. ....                             | 42 |

## REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE NOVIEMBRE

### CAPITULO I DEFINICIÓN Y ALCANCE

El Buen Gobierno Cooperativo comprende el conjunto de principios, normas y prácticas éticas que orientan la gestión transparente, equitativa y responsable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

Su aplicación busca fortalecer la confianza entre los distintos grupos de interés socios, directivos, colaboradores, clientes y proveedores garantizando relaciones armónicas y un uso eficiente de los recursos institucionales.

#### **Artículo 1. Alcance.**

El buen Gobierno tiene como finalidad asegurar la transparencia, objetividad y equidad en todas las operaciones de la Cooperativa, protegiendo los derechos de sus socios y demás partes interesadas. Promueve la divulgación oportuna de información, la responsabilidad en la toma de decisiones y la implementación de mecanismos de control interno que fortalezcan la credibilidad institucional.

|                                               |                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------|
| REGLAMENTO DE BUEN<br>GOBIERNO<br>COOPERATIVO | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                               | Página 4 de 47          |
|                                               | Revisión: 01            |

## **CAPITULO II GENERALIDADES**

### **Artículo 2. Objetivo General.**

Establecer los lineamientos que orienten la gestión ética y responsable de la Cooperativa fomentando la confianza, el sentido de pertenencia y la participación activa de sus socios y colaboradores.

El Buen Gobierno impulsa una administración transparente, eficiente y comprometida con la responsabilidad social, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la sostenibilidad financiera en el tiempo.

### CAPITULO III DEFINICIONES

**Artículo 3. Definiciones.** - A efectos de la aplicación del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Buen Gobierno Cooperativo:** Se entiende por Buen Gobierno Cooperativo al 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 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.
- b) **Cargo crítico:** Función dentro de la estructura organizacional cuya responsabilidad se relaciona directamente con procesos estratégicos, decisiones sensibles o actividades con alto impacto institucional. Su desempeño requiere controles reforzados, evaluación periódica y planes de contingencia.

Con respecto a los miembros 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.

- c) **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 miembros de los órganos de gobierno, dirección y control; así como, empleados, socios u otros actores de la entidad. 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.
- d) **Órganos de gobierno, dirección y control:** Son las instancias encargadas de la planificación, dirección, control y gestión de la entidad.
  - i. **Órgano de gobierno:** La Asamblea General de Representantes, según sea el caso, es el máximo órgano de gobierno de la entidad y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al reglamento o a su estatuto social.
  - ii. **Órgano de dirección:** El Consejo de Administración es el órgano directivo y de fijación de políticas de la entidad, 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.

- iii. Órgano de control:** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno de las actividades económicas y de gestión de la entidad que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General de Representantes.
- e) Plan Estratégico:** Es un instrumento para los órganos de gobierno, directivos y control elaborado por el gerente y aprobado por el Consejo de Administración que define la visión, misión, objetivos estratégicos, líneas de acción de una entidad y los medios ya sean recursos económicos, humanos y materiales para ejecutar lo planificado, de una forma ordenada, coherente y sistematizada.  
Se ejecuta con el 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.
- f) Plan operativo anual:** El plan operativo anual detallará cómo se implementarán las estrategias y objetivos definidos en el plan estratégico, a través de actividades, tareas, responsables, recursos y tiempos considerando la situación financiera y presupuestaria, mismo que será evaluado en términos de su cumplimiento y ejecución a través de indicadores de gestión.
- g) Rendición de Cuentas:** Proceso o conjunto de procesos por medio de los cuales los órganos directivos y operativos informan de manera periódica, clara y transparente a sus socios y demás partes interesadas, sobre las decisiones adoptadas en el ejercicio de sus atribuciones, justificando y asumiendo responsabilidad en los ámbitos económico, social y administrativo, fomentando la participación activa de sus socios y la confianza en la institución.
- h) Conflicto de Interés:** Situación en la cual una persona que participa en órganos de gobierno, dirección, control o un socio de la entidad puede ver comprometida su imparcialidad o lealtad institucional por intereses personales, familiares, económicos o de otra índole. Se entenderá que existe conflicto de interés en los casos en que se genere o se pueda generar una relación jurídica voluntaria entre la entidad y personas con vínculo filial hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad frente a personas que participen en órganos de gobierno, dirección, control y gestión de la entidad.
- i) Proceso Eleccionario:** Conjunto de actos y procedimientos reglados mediante los cuales se nombra, promueve, elige y proclama a las personas que integrarán los órganos de gobierno, dirección y control de la entidad, de acuerdo con la normativa vigente y aplicable.
- j) Reclamo:** Se entenderá por reclamo la comunicación presentada por cualquier socio o tercero que tenga conocimiento de un hecho, un acto contrario a los principios de la economía popular y solidaria o una conducta irregular atribuida a miembros de los órganos de gobierno, dirección y control; así como, empleados, socios u otros actores de la entidad; aspectos todos que no constituyan una infracción normativa ni refieran a productos y

servicios. Los reclamos deberán ser formulados por escrito, con identificación del reclamante, 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.

## CAPITULO IV PRINCIPIOS

**Artículo 4. Principios.** – Además de lo establecido en la normativa vigente, la Cooperativa deberá aplicar los siguientes principios complementarios que orientan la implementación del buen gobierno cooperativo:

- 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 escrupulosidad del gestor de negocios ajenos. Los socios y los miembros de los órganos directivos no podrán servirse del nombre de la Cooperativa 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 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 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, dirección y 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 Cooperativa con el fin de fortalecer la gobernabilidad, evitar la judicialización innecesaria y promover la corresponsabilidad institucional.

## **CAPITULO V**

### **BUEN GOBIERNO COOPERATIVO**

#### **SECCION I**

#### **LINEAMIENTOS GENERALES**

**Artículo 5. Buen Gobierno Cooperativo.** – El presente reglamento aplica a La **Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre** y establece los principios y normas que regulan el diseño, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno, dirección, de control y gerencia, conforme a la normativa vigente e incluye, los siguientes elementos:

##### **a) Estructura**

- i.** Asamblea General de Representantes;
- ii.** Consejo de Administración;
- iii.** Consejo de Vigilancia;
- iv.** Sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia;
- v.** Gerente;
- vi.** Comités y Comisiones;
- vii.** Control Interno;
- viii.** Auditor Interno;
- ix.** Auditor Externo;
- x.** Gestión Integral de Riesgos;
- xi.** Plan estratégico;
- xii.** Política de Información; y,
- xiii.** Infracciones y Sanciones.

##### **b) Contenido**

- i.** Requisitos y procedimientos para la elección de vocales que ejercerán las funciones de presidente, vicepresidente y secretario de los consejos. Se considerará la norma establecida para el efecto;
- ii.** Causas y procedimientos para la remoción de vocales de los consejos, asegurando el derecho a la defensa y al debido proceso;
- iii.** Procedimientos para principalización del cargo de principal de los vocales de los Consejos por ausencia temporal o definitiva debidamente justificados;
- iv.** Condiciones y procedimientos para la designación y evaluación del gerente, sobre la base de criterios objetivos y técnicos.
- v.** Mecanismos de difusión que garanticen que los socios reciban información sobre la gestión de los órganos de gobierno, dirección y de control, objetivos alcanzados y dietas, según corresponda, con facilidades de acceso correspondientes;
- vi.** Procedimientos para inducción y capacitación mínima y continua de los órganos de gobierno, dirección y de control, que coadyuven una administración eficiente y el adecuado cumplimiento de sus funciones;

- vii. Mecanismos de acceso a información precisa y relevante de la Cooperativa para el ejercicio de las funciones de los órganos de gobierno, dirección y de control, dentro del marco de sus atribuciones;
- viii. La política y los lineamientos de remuneraciones, dietas e incentivos a los órganos de gobierno, directivo y de control, los cuales serán aprobados por la Asamblea General de Representantes o Consejo de Administración, según corresponda, mismos que deberán evitar incentivos no razonables que expongan a la Cooperativa a materialización de riesgos, en concordancia con lo dispuesto en las resoluciones del órgano regulador, y demás normativa conexas;
- ix. Procedimientos para que el Consejo de Administración proponga a la Asamblea General de Representantes los cambios o actualizaciones al estatuto y reglamento interno de la Cooperativa u otros de su competencia;
- x. Mecanismos de evaluación y rendición de cuentas de los órganos directivo y de control interno;
- xi. Definición de infracciones y sanciones en caso de incumplimientos al Reglamento de Buen Gobierno;
- xii. Los mecanismos de seguimiento y evaluación periódica del Reglamento de Buen Gobierno por parte del Comité de Buen Gobierno Cooperativo, permitirán identificar avances, brechas y oportunidades de mejora en los procesos de gobernanza; y,
- xiii. El Reglamento de Buen Gobierno deberá ser revisado cuando las condiciones o reformas normativas, o institucionales así lo exijan.

**Artículo 6. Cultura organizacional cooperativa.** - La Cooperativa fomentará una cultura organizacional basada en los principios del cooperativismo, la ética, la solidaridad, la transparencia, la participación, la responsabilidad social y los principios citados anteriormente.

Todos los órganos de la Cooperativa deberán coordinar acciones para fortalecer esta cultura de forma permanente.

## SECCION II TALENTO HUMANO

**Artículo 7. Gestión del Talento Humano.** -La Cooperativa implementará en su Manual de Talento Humano una política la cual se orientará en la equidad, desarrollo profesional, capacitación permanente y la calidad del ambiente laboral considerando lo siguiente:

- a) Procesos de selección y promoción basados en mérito con orientación a la no discriminación;
- b) Conciliación entre la vida laboral y personal;
- c) Participación de los trabajadores en propuestas de iniciativas de mejora del buen gobierno, puestas a consideración del Comité de Buen Gobierno; y,
- d) Criterios para la contratación externa, pago de servicios y prevención de conflictos de interés.

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

|                                                        |                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>REGLAMENTO DE BUEN<br/>GOBIERNO<br/>COOPERATIVO</b> | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                                        | Página 12 de 47         |
|                                                        | Revisión: 01            |

no incurrir en preferencias o privilegios con la persona contratada.

**Artículo 8. Inducción y formación inicial.** Quienes se incorporen a los órganos de gobierno, dirección, control o comisiones deberán cumplir con una inducción institucional obligatoria. Esto abarcará los principios cooperativos, la estructura y normativa interna, el Reglamento de Buen Gobierno, el Código de Ética y otros temas clave para su gestión.

La Comisión Especial de Educación velará por la correcta planificación, ejecución y seguimiento de este proceso.

## **CAPITULO VI**

### **ÓRGANOS DE GOBIERNO, DIRECTIVOS**

#### **SECCION I**

#### **ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES**

**Artículo 9. De la Asamblea General de Representantes.** - La Asamblea General de Representantes, como órgano máximo de gobierno de la Cooperativa deberá establecer los mecanismos que aseguren el cumplimiento efectivo de sus resoluciones por parte de los órganos directivos, de control y demás instancias de la organización, conforme a sus atribuciones.

La Asamblea General de Representantes se regirá por las disposiciones y procedimientos previstos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su reglamento General, el Estatuto Social, el Reglamento Interno y demás normativa legales o reglamentarias aplicables.

En el ejercicio de sus funciones, la Asamblea no podrá vulnerar el debido proceso ni la presunción de inocencia, y deberá acatar las resoluciones emitidas por las autoridades judiciales competentes. Asimismo, la Asamblea General de Representantes promoverá el ejercicio pleno de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los socios.

**Artículo 10. Duración del Período.** -Los representantes de la Asamblea General de Representantes ejercerán sus funciones por un período máximo de cuatro (4) años pudiendo ser reelegidos de forma inmediata por una sola ocasión.

Por cada representante principal se elegirá al menos un suplente. El período de funciones no estará sujeto a prórrogas ni subrogaciones, por lo que los representantes ejercerán sus cargos exclusivamente durante el tiempo para el cual fueron electos.

El proceso electoral deberá planificarse de manera que se respete el período máximo de funciones de los representantes principales y suplentes, evitando cualquier forma de extensión o sustitución no prevista.

**Artículo 11. Derechos y obligaciones de los socios en la Asamblea General de Representantes.** – Los socios tienen el derecho y la obligación de participar activamente en las decisiones de la Asamblea General de Representantes, ejerciendo su voto de manera libre y responsable.

Asimismo, les corresponde elegir y, de ser necesario remover a los miembros de los órganos de gobierno y control, observando en todo momento los principios del debido proceso, el derecho a la defensa y la transparencia.

Estos derechos y obligaciones se ejercerán conforme a lo establecido en la normativa vigente, el estatuto social y los reglamentos internos de la Cooperativa.

**Artículo 12. Proceso de Nominación.** - Podrán ser nominados como representantes ante la Asamblea General de Representantes aquellos socios que cumplan con los requisitos establecidos y cuenten con la calificación de idoneidad, verificada previamente por el Comité de Elecciones.

El proceso de nominación será regulado en el Estatuto Social, el Reglamento de Elecciones o el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, y deberá promover la transparencia, inclusión y equidad, garantizando que todos los socios elegibles tengan la oportunidad de postularse y participar en la gobernanza democrática de la Cooperativa.

**Artículo 13. Sesiones.** – Las sesiones de la Asamblea General de Representantes serán instaladas por el Presidente, una vez verificado el quórum reglamentario y antes de iniciar el tratamiento del orden del día.

Todas las sesiones deberán contar con respaldo documental y registrarse mediante medios físicos, de audio o video, con el fin de asegurar la trazabilidad y transparencia de las decisiones adoptadas.

**Artículo 14. Convocatorias.** – Las convocatorias a la Asamblea General de Representantes deberán cumplir con los requisitos previstos en la normativa vigente.

El Presidente, o quien tenga la competencia para ello, deberá garantizar mecanismos de comunicación y difusión que permitan a todos los socios o representantes electos acceder de manera oportuna, completa y transparente a la documentación e información relacionada con los temas a tratar.

De igual manera, se promoverá la asistencia activa, informada y responsable de los participantes, fortaleciendo el ejercicio democrático y la toma de decisiones colectivas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

Se mantendrá la confidencialidad de la información al remitirse la documentación junto con la convocatoria, en los casos que correspondan.

**Artículo 15. Orden del día.** – El orden del día de la Asamblea General de Representantes deberá presentarse de manera clara, precisa y explícita, garantizando que cada punto sea tratado y analizado por separado. Esta estructura busca facilitar la discusión individual de los temas y evitar votaciones conjuntas sobre asuntos que deban resolverse de forma independiente.

Cualquier modificación al orden del día podrá proponerse únicamente una vez instalada la sesión, sin posibilidad de realizar cambios durante su desarrollo.

Se prohíbe conocer o resolver asuntos que no hayan sido incluidos previamente en el expediente o comunicados antes de la convocatoria. Asimismo, no se podrán tratar temas distintos a la lectura de correspondencia institucional bajo el punto de “Asuntos varios” u “Otros”.

**Artículo 16. Supervisión.** - La Asamblea General de Representantes deberá conocer, dentro de los tres primeros meses posteriores al cierre del ejercicio fiscal, el grado de cumplimiento y efectividad del plan estratégico, del plan operativo y del presupuesto aprobados por el Consejo de Administración.

Durante esta revisión, la Asamblea General de Representantes considerará los informes técnicos presentados por los órganos directivos, junto con cualquier otra información que estime necesaria, adoptando las medidas correctivas que correspondan para garantizar la gestión eficiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## SECCION II CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Artículo 17 Consejo de Administración.** – El Consejo de Administración es el órgano colegiado responsable de la dirección estratégica de la Cooperativa. Le corresponde definir las políticas institucionales, supervisar la gestión de la gerencia y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Asamblea General de Representantes.

Estará conformado por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) vocales principales, con sus respectivos suplentes, elegidos de manera democrática en Asamblea General de Representantes, conforme a la normativa vigente y el reglamento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

**Artículo 18. Capacitación y desarrollo.** - El Consejo de Administración, a través de la Comisión Especial de Educación, deberá implementar programas permanentes de capacitación y desarrollo, orientados al fortalecimiento de las competencias y habilidades de los socios y miembros de la organización.

Estos programas deberán promover los principios y valores establecidos en la presente norma, y sus resultados serán comunicados y evaluados mediante mecanismos definidos previamente por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

**Artículo 19. Plan de Subrogación de Cargos Críticos.** – El Consejo de Administración aprobará el “Plan de Subrogación de Cargos Críticos”, elaborado por la gerencia como parte integral de la planificación institucional. Este plan tiene como finalidad garantizar la continuidad operativa de la Cooperativa, evitando interrupciones en caso de ausencias temporales o definitivas de los directivos o colaboradores que ocupen funciones clave.

El plan formará parte del sistema de gestión del talento humano y deberá articularse con los instrumentos de gestión organizacional vigentes. Deberá incluir procedimientos para la identificación, formación y evaluación de los trabajadores con el perfil y experiencia adecuados, bajo los principios de igualdad, mérito y no discriminación, asegurando la disponibilidad de reemplazos idóneos en el corto y mediano plazo.

## SECCION III CONSEJO DE VIGILANCIA

**Artículo 20. El Consejo de Vigilancia.** - El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno encargado de supervisar las actividades económicas, administrativas y de gestión de riesgos de la Cooperativa, asegurando que se desarrollen conforme a los principios de transparencia, legalidad y eficiencia.

Su labor se sustenta en los informes emitidos por la auditoría interna y se ejerce con total independencia respecto de la administración, rindiendo cuentas directamente a la Asamblea General de Representantes, en el marco de las atribuciones establecidas en la normativa vigente.

El Consejo estará integrado por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) vocales principales, cada uno con su respectivo suplente, designados por la Asamblea General de Representantes conforme al reglamento interno y las disposiciones legales aplicables.

**Artículo 21. Atribuciones del Consejo de Vigilancia.** - El Consejo de Vigilancia tiene como propósito fortalecer la gestión institucional mediante la supervisión integral de los aspectos económicos, financieros y administrativos de la Cooperativa. Su labor técnica contribuye a una toma de decisiones informada, promueve la rendición de cuentas, la anticipación y mitigación de riesgos, y refuerza la confianza de los socios, favoreciendo la sostenibilidad y el desarrollo responsable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

Además de las atribuciones establecidas en la ley y demás normativa aplicable, le corresponden las siguientes funciones:

- a) Vigilar el cumplimiento del objeto social, así como de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias e internas.
- b) Vigilar la adecuada implementación, cumplimiento y evaluación de las políticas de gestión de riesgos
- c) Emitir informes y recomendaciones dirigidos al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Representantes, sobre los resultados de sus labores de control
- d) Proponer la realización de auditorías internas o externas cuando lo considere necesario, conforme a las normas vigentes.
- e) Presentar a la Asamblea General de Representantes una terna de candidatos para la designación del auditor interno y externo, documentando el proceso de selección con criterios de transparencia y legitimidad.

#### SECCION IV

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

**Artículo 22. Proceso de nominación.** - El proceso de nominación para ocupar las vocalías de los Consejos de Administración y de Vigilancia se desarrollará de manera democrática, participativa, transparente e inclusiva, garantizando que todos los socios o representantes elegibles e idóneos, que cumplan con los requisitos legales, reglamentarios y los perfiles establecidos, tengan la oportunidad de postularse y participar activamente en el proceso electoral, conforme al procedimiento definido en la normativa interna.

Las nominaciones deberán incorporar criterios de equidad de género, a fin de asegurar una representación equilibrada dentro de los órganos de gobierno.

El período de ejercicio de los vocales de ambos Consejos iniciará a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia correspondiente. Hasta que dicho registro se formalice, continuarán en funciones los vocales salientes cuyo período esté concluyendo.

El registro del nombramiento de los vocales electos deberá efectuarse antes de la finalización del mandato de los vocales salientes; en consecuencia, no se permitirá la prórroga de los periodos de gestión más allá del tiempo para el cual fueron elegidos.

**Artículo 23. Sesiones de los Consejos de Administración y de Vigilancia.** - Las sesiones de los Consejos de Administración y de Vigilancia serán instaladas por sus respectivos presidentes; en cada sección por separado, una vez verificada la existencia del quórum por parte del Secretario o Secretaria correspondiente, previo al inicio del orden del día.

Los procedimientos para convocar, desarrollar y documentar las sesiones de sus órganos, deberán cumplir la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero, las disposiciones del órgano de control, el estatuto social, el reglamento interno y demás normativa aplicable. Dichos procedimientos deberán incluir, al menos, los aspectos mínimos establecidos por la normativa vigente.

- a) **Solicitud de convocatoria:** Se permitirá la petición de convocatoria por parte de los vocales de los Consejos de Administración o de Vigilancia;
- b) **Convocatoria:** El procedimiento, contenido y plazos para la convocatoria no deberán contravenir las normas jerárquicas superiores y el estatuto de la Cooperativa. En caso de que los presidentes no convoquen a las sesiones de los Consejos que, por disposición normativa o estatutaria, les corresponde realizar o las que fueran solicitadas insistentemente por dos o más ocasiones; la convocatoria la realizará el vicepresidente y a falta de éste, la mitad más uno de los vocales principales de los Consejos;
- c) **Contenido mínimo de la convocatoria:** La convocatoria deberá incluir: fecha de emisión, lugar, día y hora de la sesión, modalidad (presencial, virtual o híbrida), orden del día con puntos claros y precisos. Se adjuntarán los documentos e informes de respaldo en formato digital o físico, indicando el mecanismo de acceso a los mismos;
- d) **Orden del día.** - Los puntos a tratar en el orden del día en las sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia 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.

Se reconoce el derecho de los integrantes de los Consejos de Administración y Vigilancia a proponer modificaciones al orden del día una vez instalada la sesión, siempre que dichas propuestas no vulneren derechos ni contravengan la normativa vigente.

Se prohíbe conocer y resolver sobre documentos que no hayan constado en el expediente o

puesto en su conocimiento previo a la realización de las sesiones de los consejos de Administración y Vigilancia; así como, tratar o resolver en “Asuntos varios u otros” cualquier aspecto distinto a la lectura de la correspondencia dirigida a la Cooperativa.

La modificación del orden del día deberá proponerse una vez instalada la sesión sin que se pueda modificar dicho orden en el desarrollo de la sesión;

- e) **Diferimiento y reinstalación de sesiones:** Se establece procedimientos para el aplazamiento y reinstalación de sesiones, en caso de fuerza mayor u otras causales justificadas;
- f) **Quorum.** - El *quorum* se integrará con la asistencia de al menos el ochenta por ciento (80%) de vocales principales o suplentes principalizados, conforme a lo establecido en el estatuto social o reglamento interno. En reuniones virtuales, la Cooperativa definirá el mecanismo para verificar la asistencia. Si a la hora prevista no se alcanza el *quorum*, *se efectuará* una nueva convocatoria bajo el mismo procedimiento.
- g) **Contenido de las actas y resoluciones:** Las actas deberán reflejar de forma clara y precisa el desarrollo de la sesión, los puntos tratados, las decisiones adoptadas, las observaciones y las votaciones realizadas, dejando constancia del quórum. La asistencia de los vocales de los consejos se verificará mediante un anexo que contenga nombres, apellidos, firmas y calidades de participación.

Las actas serán aprobadas y firmadas por el presidente y el secretario, y se conservarán en un registro foliado, físico o digital, debidamente respaldado con las convocatorias, listas de asistencia, resoluciones y documentos de respaldo correspondiente.

- h) **Requisitos para participación de los miembros de los Consejos:** La Cooperativa deberá acatar prohibiciones establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el estatuto social, y el reglamento interno de la Cooperativa;
- i) **Resoluciones:** Se adoptarán con el voto favorable de más de la mitad de los vocales, salvo que la normativa o el reglamento interno dispongan una mayoría distinta.
- j) Aprobación de actas y resoluciones; y,
- k) Libro de actas y resoluciones debidamente foliadas y archivados, junto con las convocatorias, Listas de asistencia y demás respaldos. Todas deberán constar con las firmas del presidente y del secretario, o quienes hagan sus veces.

Todas las sesiones de los consejos serán respaldas, además de los medios físicos, en medios de audio o video.

**Artículo 24. Impugnación de las resoluciones adoptadas por los Consejos de Administración y Vigilancia.**- Los socios o personas afectadas podrán impugnar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria las resoluciones de los Consejos de Administración o Vigilancia, dentro de los cinco días, hábiles posteriores a la suscripción del acta de imposibilidad de acuerdo, cuando el conflicto no haya sido resuelto por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos o por métodos alternativos de solución de controversias.

La Superintendencia podrá dejar sin efecto dichas resoluciones cuando se determine que:

- a) Las sesiones se realizaron sin quórum reglamentario;
- b) Las resoluciones se hubieren adoptado sin cumplir con los procedimientos establecidos en el estatuto social o normativa conexa;
- 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 25. Inasistencias y sus justificaciones.** - La normativa interna establecerá las causas y plazos para justificar las inasistencias a las sesiones de los Consejos, así como los medios de comprobación, evitando que dichas justificaciones obstaculicen el funcionamiento de los Consejos. Las inasistencias no justificadas se sancionarán conforme a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento y, demás normativa interna de la Cooperativa.

Se distinguen dos tipos de inasistencias injustificadas:

- a) Consecutivas: derivadas de sesiones convocadas o periódicas realizadas de forma continua sin justificación ni evidencia de participación.
- b) No consecutivas correspondientes a sesiones convocadas en periodos no continuos, sin justificación válida.

**Artículo 26. Presentación de Informes Técnicos.** - Los consejos de Administración y Vigilancia deberán presentar a la Asamblea General de Representantes, al menos una vez al año, un informe técnico c o n f o r m e a sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa vigente.

## SECCION V GERENTE

**Artículo 27. Gerente.** - El gerente será responsable de la dirección administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa, así como de su representación legal, judicial y extrajudicial. Le corresponde garantizar la existencia y funcionamiento de un sistema de control interno eficaz que promueva una gestión eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente. Asimismo, deberá formular las políticas institucionales dentro del ámbito de sus atribuciones, impulsando la aplicación de normas y prácticas que fortalezcan el buen gobierno institucional.

La gerencia constituye un cargo de confianza, por lo que su designación y remoción serán de libre decisión del Consejo de Administración. La modalidad de contratación se sujetará a lo establecido en el Código Civil.

**Artículo 28. Compromiso del gerente con los socios y la inclusión financiera.** - En el ejercicio de sus funciones, el gerente deberá fomentar una gestión responsable, equitativa e inclusiva, orientada al bienestar de los socios y usuarios. Para ello, impulsará la creación e implementación de políticas que

Pág. 19 REG-GG-002-2026 / Rev 1

|                                                        |                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>REGLAMENTO DE BUEN<br/>GOBIERNO<br/>COOPERATIVO</b> | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                                        | Página 20 de 47         |
|                                                        | Revisión: 01            |

promuevan la inclusión financiera, el acceso equitativo a los servicios y la protección de los derechos de los usuarios, contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento del vínculo solidario entre la Cooperativa y sus socios.

- a)** Incluir en las propuestas de políticas contenidas en los manuales o reglamentos 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.

## **CAPITULO VII COMISIONES Y COMITÉS**

**Artículo 29. De las Comisiones y Comités.** - Las comisiones y comités constituyen órganos de apoyo técnico y operativo de la cooperativa, creados con el propósito de atender asuntos específicos o especializados dentro de su estructura interna, actuando siempre bajo delegación o encargo de los órganos competentes.

En ningún caso, las comisiones ni los comités podrán sustituir, interferir o asumir las funciones que corresponden de manera exclusiva a los consejos ni a la Asamblea General de Representantes. Estos organismos actúan como instancias de apoyo que facilitan el adecuado desempeño de las atribuciones del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia y de la Asamblea General de Representantes. La cooperativa, por intermedio del Consejo de Administración, podrá constituir las comisiones y comités que considere necesarios para fortalecer el funcionamiento institucional, conforme a la normativa vigente y a los principios del buen gobierno cooperativo.

La cooperativa contará con una Comisión Especial de Educación Cultura, Comisión Especial de Resolución de Conflictos, Comité de Buen Gobierno Cooperativo, Comité de Bienes Inmuebles, Comité de Crédito, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Adquisiciones, Bienes, Obras y Servicios, y Comité de Cumplimiento.

El proceso de designación de los integrantes de las comisiones deberá observar lo dispuesto en la ley, en la normativa aplicable y en la presente resolución, bajo los principios de transparencia, paridad de género y prevención de conflictos de interés, garantizando una participación equitativa, técnica y responsable.

Las comisiones y comités no percibirán remuneración alguna por el ejercicio de sus funciones; sin embargo, la cooperativa podrá reconocer los gastos de movilización y alimentación que se generen por el cumplimiento de sus actividades.

### **SECCION I COMISIÓN ESPECIAL DE EDUCACIÓN**

**Artículo 30. Comisión Especial de Educación.** – La Comisión Especial de Educación es el órgano encargado de impulsar y coordinar los procesos de formación, capacitación y fortalecimiento organizacional dirigidos a los socios, directivos y personal de la Cooperativa, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional sólida y participativa.

**Artículo 31. Conformación.** –

La **Comisión Especial de Educación** estará conformada por:

a) El Gerente de la Cooperativa;

- b) Un vocal titular del Consejo de Administración; y
- c) El funcionario responsable del área de educación o capacitación.

**Artículo 32. 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 áreas 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;
- i) Presentar a la Asamblea General de Representantes un informe anual de gestión.

## SECCIÓN II COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Artículo 33. Comisión Especial de Resolución de Conflictos.** – Es el órgano responsable de conocer, analizar y resolver, en primera instancia y con estricto apego al debido proceso, los reclamos, denuncias y controversias que se representen en la cooperativa.

Su competencia comprende los conflictos que se susciten en contra de los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, empleados o socios, así como los conflictos de gobernabilidad que puedan surgir entre los distintos órganos que conforman la estructura interna de la cooperativa.

La comisión será la instancia encargada de recibir, investigar y sustanciar los expedientes correspondientes, garantizando la objetividad, imparcialidad y transparencia en la resolución de los casos.

**Artículo 34. Conformación.** – La Comisión Especial de Resolución de Conflictos estará integrada por tres (3) socios de la cooperativa, preferentemente representantes ante la Asamblea General de Representantes, quienes ejercerán sus funciones por un período de un (1) año, pudiendo ser reelegidos por una sola ocasión.

Los miembros deberán acreditar experiencia o formación en la gestión de entidades del sistema financiero o de la economía popular y solidaria, así como probidad, idoneidad y conducta ética, conforme a lo dispuesto en la normativa interna de la cooperativa.

Actuará como secretario o secretaria de la comisión el asesor jurídico de la cooperativa, quien

participará con voz, pero sin voto, brindando el soporte técnico jurídico necesario para el adecuado tratamiento de los casos.

**Artículo 35. Prohibiciones.** – No podrán formar parte de 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 del personal empleado en la Cooperativa;
- d) Las personas que integren los consejos de Administración y Vigilancia, así como representantes legales, apoderados, auditores internos y externos, 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 Cooperativa del sistema financiero nacional;
- g) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la Cooperativa;
- h) Quienes estuviesen en mora de sus obligaciones por más de noventa días con cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional;
- 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 mantengan procesos judiciales en curso contra la Cooperativa;
- 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 incursas en cualquier otra prohibición establecida en el estatuto social o normativa interna de la entidad;

**Artículo 36. Verificación de requisitos.** –Antes de designar a los miembros de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, el Consejo de Administración verificará que los candidatos cumplan con los requisitos y no se encuentren incursos en prohibiciones establecidas en el reglamento, el estatuto social y la normativa vigente.

Para tal efecto, los candidatos deberán presentar una declaración jurada bajo responsabilidad personal, que acredite el cumplimiento de dichas condiciones:

- a) No encontrarse incursos en ninguna de las causales de prohibición establecidas en el artículo anterior;
- b) Cumplir con los requisitos de idoneidad, probidad y experiencia establecidos para el cargo; y,
- c) Comprometerse a actuar con imparcialidad, confidencialidad y observancia del debido proceso en el ejercicio de sus funciones.

El Consejo de Administración deberá conservar dicha declaración como parte del expediente institucional, y podrá solicitar documentación de respaldo cuando lo considere necesario. La omisión o falsedad en la declaración dará lugar a la revocatoria inmediata del nombramiento, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

**Artículo 37. Ámbito de Comisión Especial de Resolución de Conflictos.** – Será responsable de conocer, tramitar y dirigir los procedimientos relacionados con denuncias, reclamos y demás controversias que se representen dentro de la cooperativa.

De manera prioritaria, la Comisión procurará resolver los conflictos de forma amistosa y conciliatoria, promoviendo el diálogo y los principios de equidad, imparcialidad y cooperación.

Asimismo, actuará como órgano sustanciador o sancionador en los casos que involucren infracciones al código de ética de la cooperativa, observado en todo momento los principios del debido proceso y el derecho a la defensa.

**Artículo 38. Procedimiento.** – La Comisión Especial de Resolución de Conflictos será responsable de conocer, tramitar y resolver denuncias, reclamos, y controversias internas, procurando soluciones amistosas basadas en el diálogo, la equidad, la imparcialidad y la cooperación.

Las denuncias deberán presentarse ante la Comisión, que dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días desde su recepción para emitir una resolución fundamentada. En caso de incumplimiento la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá requerir su resolución en un plazo adicional de cinco (5) días.

Los socios, representantes o vocales deberán agotar este mecanismo interno antes de acudir a otras instancias.

Si no alcanza un acuerdo, las partes podrán recurrir a métodos alternativos de solución de controversias. La resolución o el acta de imposibilidad de acuerdo constituirán requisito previo para presentar denuncias ante la Superintendencia de Economía Popular y solidaria.

Las sanciones de exclusión podrán ser apeladas ante dicho organismo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la suscripción del acta correspondiente.

Todas las actuaciones deberán documentarse formalmente antes de elevar la denuncia al organismo de control.

**Artículo 39. Consideraciones especiales.** – La Gerencia de la cooperativa podrá aplicar medidas disciplinarias y administrativas al personal conforme al reglamento interno de trabajo y la normativa laboral vigente, que dichas acciones sean revisadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

La Comisión no podrá asumir funciones propias de la Asamblea General de Representantes, los Consejos o la Gerencia, ni interferir en sus competencias.

Las resoluciones emitidas deberán remitirse al Comité de Buen Gobierno Cooperativo para el seguimiento institucional y la mejora continua.

La existencia de este mecanismo no limita el derecho de las personas a acudir a los instrumentos constitucionales o legales de protección de derechos.

**Artículo 40. Resoluciones.** – Las resoluciones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos se adoptarán por mayoría absoluta de sus integrantes y deberán constar por escrito, suscritas por quienes participaron en la deliberación.

El documento resolutivo, emitido en el formato oficial de la Cooperativa, contendrá los elementos mínimos que garanticen la transparencia fundamentación y validez del acto administrativo.

- 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 por parte de alguno de los intervinientes en el proceso, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos deberá dejar constancia formal de dicho incumplimiento y remitir la documentación correspondiente al Comité de Buen Gobierno Cooperativo y al Consejo de Administración, a fin de que se adopten las medidas correctivas o disciplinarias que correspondan conforme a la normativa interna y los principios del buen gobierno cooperativo.

**Artículo 41. Notificación de las resoluciones.** – Las resoluciones emitidas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos deberán ser notificadas a las partes involucradas por el secretario de la comisión, mediante cualquier medio físico o electrónico válido, dentro del plazo máximo de tres (3) días posteriores a su adopción.

De cada notificación se deberá dejar constancia escrita o digital de recepción, la cual formará parte del expediente correspondiente, garantizando la trazabilidad y transparencia del procedimiento.

**Artículo 42. De las impugnaciones.** – Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos podrán ser apeladas ante la Asamblea General de Representantes de la cooperativa, la cual resolverá en única instancia interna.

En caso de que, una vez resuelta la apelación, subsista el conflicto, el denunciante o reclamante deberá recurrir obligatoriamente a métodos alternativos de solución de controversias, conforme a la normativa aplicable y a los principios de la economía popular y solidaria.

Todas las instancias contempladas en el presente artículo deberán ser agotadas y justificadas de

manera documentada, previo a la presentación de cualquier denuncia ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, garantizando así el cumplimiento del mecanismo interno de resolución de conflictos.

### SECCIÓN III COMITÉ DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

**Artículo 43. Comité de Buen Gobierno Cooperativo.** – La Cooperativa contará con un Comité de Buen Gobierno Cooperativo designado por el Consejo de Administración, que la finalidad será la de promover, fortalecer y evaluar la aplicación de prácticas de gobernanza institucional, y constará en el Reglamento Interno.

El Comité estará conformado por los siguientes integrantes:

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

En la conformación del Comité, se procurará garantizar una composición equilibrada, promoviendo la equidad de género y la diversidad en su integración, en concordancia con los principios de inclusión y participación democrática que rigen a la Cooperativa.

Todos los miembros del Comité ejercerán sus funciones con voz y voto, y tendrán un período de gestión de dos (2) años, con excepción del gerente, cuya participación estará sujeta al cargo que desempeña dentro de la estructura organizacional de la Cooperativa.

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 que documenten las sesiones, resoluciones y decisiones adoptadas por el comité garantizando su integridad, confidencialidad y conservación conforme a las normas institucionales vigentes.

**Artículo 44. Atribuciones del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.** - Las atribuciones del Comité de Buen Gobierno Cooperativo serán 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; y,
- h) Emitir recomendaciones y alertas tempranas cuando se detecten situaciones que puedan comprometer el buen gobierno, el clima organizacional o la sostenibilidad institucional.

Las atribuciones del Comité no podrán, en ningún caso, interferir ni sustituir las competencias que corresponden de manera exclusiva a los órganos de gobierno, dirección o control de la Cooperativa.

El accionar del Comité tendrá un carácter técnico y consultivo, orientado a emitir criterios, recomendaciones y propuestas que contribuyan al fortalecimiento institucional, la transparencia en la gestión y la mejora continua de los procesos internos de la Cooperativa, en el marco de la normativa vigente y los principios del buen gobierno cooperativo.

**Artículo 45. Sesiones del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.** - El Comité de Buen Gobierno Cooperativo sesionará de forma ordinaria al menos una vez por trimestre y de manera extraordinaria cuando sea convocado por su presidente o a solicitud de al menos tres de sus integrantes.

Las sesiones podrán realizarse de manera presencial, virtual o híbrida, conforme lo determine el Reglamento Interno de la Cooperativa. La convocatoria deberá efectuarse por escrito con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles e incluir el orden del día, fecha, hora, lugar o medio virtual, así como la documentación de respaldo.

Para la instalación válida de la sesión se requerirá la presencia del al menos tres (3) miembros, y las decisiones se adoptarán por mayoría absoluta, en caso de empate, el voto dirimente corresponderá al presidente del Comité.

De cada sesión se levantará un acta, la cual deberá ser suscrita por el presidente y el secretario y archivada en los registros de la Cooperativa.

**Artículo 46. Transparencia y acceso a la información del Comité de Buen Gobierno Cooperativo.** – El Comité de Buen Gobierno Cooperativo garantizará la transparencia en el ejercicio de sus funciones y en la gestión de la información, observando los principios de acceso, confidencialidad, integridad y uso responsable de los datos.

Las actas, informes y resoluciones del Comité se pondrán a disposición del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y la Asamblea General, según corresponda, para su conocimiento y seguimiento.

La información relevante podrá difundirse entre los socios a través de los canales institucionales, siempre que no comprometa datos reservados o sensibles, asegurando que la comunicación sea clara, oportuna, y conforme a la normativa vigente

**Artículo 47. Evaluación del funcionamiento del Comité.** – El Comité de Buen Gobierno Cooperativo

implementará mecanismos de evaluación interna, al menos una vez al año, con el fin de medir su desempeño, eficacia y cumplimiento de funciones, promoviendo la mejora continua y el fortalecimiento institucional de la Cooperativa y contendrá los siguientes 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 otros órganos de gobierno y control de la Cooperativa;
- d) La participación activa 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 la evaluación interna del Comité de Buen Gobierno Cooperativo constarán en un informe técnico que será presentado al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Representantes, como parte del proceso de rendición de cuentas.

Para su elaboración, el Comité podrá utilizar autoevaluaciones, matrices de cumplimiento, encuestas internas u otras herramientas que garanticen objetividad y rigor, pudiendo solicitar apoyo técnico interno o externo cuando sea necesario.

**Artículo 48. Presentación de informes al Organismo de Control.** – El Comité de Buen Gobierno Cooperativo elaborará un informe anual, suscrito por el presidente del Consejo de Administración y el presidente del Comité, el cual deberá ser aprobado por la Asamblea General de Representantes en su primera sesión del año subsiguiente, previo a su envío a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El informe incluirá las acciones ejecutadas para fortalecer la gobernabilidad, transparencia, rendición de cuentas y cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno cooperativo, conforme a la normativa vigente.

Este informe deberá incluirlo siguiente:

- 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, a través de los medios oficiales determinados para el efecto.

#### **SECCIÓN IV COMITÉ DE LECCIONES**

**Artículo 49. Comité de Elecciones.** - El Comité de Elecciones es el órgano encargado de garantizar

que los procesos electorales se desarrollen con transparencia, equidad, inclusión y en observancia del principio de democracia interna conforme a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y normativa vigente.

**Artículo 50. Conformación del Comité de Elecciones.** – El comité de Elecciones estará integrado por tres (3) miembros principales y dos (2) suplentes por cada principal, designados por la Asamblea General de Representantes bajo criterios de imparcialidad, probidad, idoneidad técnica y representatividad.

Sus integrantes deberán ser socios o miembros de la Asamblea General de Representantes y, durante el ejercicio de sus funciones, no podrán postularse ni apoyar candidaturas, garantizando la neutralidad e independencia del proceso electoral.

**Artículo 51. Prohibiciones para la conformación.** – No podrán integrar el Comité de Elecciones las personas comprendidas en las prohibiciones establecidas en el artículo 36 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria ni quienes qué;

- a) Sean candidatas o tengan intenciones de postularse para algún cargo de elección en el mismo proceso electoral;
- b) Mantengan vínculos de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con candidatas o candidatos, o con miembros actuales de los órganos de gobierno, dirección y de control;
- c) Integren o hayan integrado el Consejo de Administración o de Vigilancia durante el período fiscal en curso o en los dos ejercicios inmediatos anteriores;
- d) Hayan sido sancionadas administrativamente por el Organismo de Control por faltas muy graves y graves;
- e) Estén inhabilitadas legalmente para ejercer funciones públicas o cargos de representación;
- f) Tengan conflictos de interés comprobados con alguna candidatura, órgano de gobierno, directivo y de control o proveedor de la Cooperativa;
- g) Los que mantengan vínculos comerciales con la Cooperativa distintos a los derivados de la calidad de socios;
- h) Los representantes legales, apoderados, auditores internos y externos, tanto de la Cooperativa como de otras entidades del sector financiero popular y solidario;
- i) Quienes hayan sido removidos por el Organismo de Control en los últimos cinco (5) años;
- j) Quienes en los últimos cinco (5) años, hayan sido sujetos de castigo de sus obligaciones por parte de cualquier Cooperativa del sistema financiero nacional;
- k) Quienes estuviesen en mora de sus obligaciones por más de noventa días con cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional;
- l) Quienes en el transcurso de los últimos noventa días tengan obligaciones en firme con el Servicio de Rentas Internas o con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- m) Quienes hayan sido sancionadas por delitos relacionados con lavado de activos, abuso de confianza, estafa, peculado u otros delitos contra la administración financiera;
- n) Quienes tengan una sentencia ejecutoriada por delitos de acoso sexual, discriminación o violencia de género; y,

- o) Las personas incurso en cualquier otra prohibición establecida en el estatuto social o normativa interna de la Cooperativa.

**Artículo 52. Declaración de idoneidad.** - Toda persona propuesta para integrar el Comité de Elecciones deberá presentar una declaración jurada simple en instrumento privado, mediante la cual manifieste no encontrarse incurso en causales de inhabilidad o prohibición previstas en la normativa vigente, asumiendo responsabilidad administrativa, civil o penal, según corresponda.

**Artículo 53. Verificación y remoción.** - La Asamblea General de Representantes o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrán verificar en cualquier momento, el cumplimiento de los requisitos e idoneidad de los miembros del Comité de Elecciones.

Si se comprueba incumplimiento, el miembro será removido del cargo previa garantía del debido proceso, y se principalizara al suplente correspondiente. La persona removida no podrá participar en futuros procesos electorales por un plazo mínimo de dos (2) años.

**Artículo 54. Funciones.** - El comité de Elecciones desempeñará las siguientes funciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones en cuanto a los procesos electorarios conforme a lo establecido en la normativa legal vigente y el reglamento de elecciones.
- b) Planificar, organizar, ejecutar y supervisar los procesos electorales internos.
- c) Promover mecanismos accesibles, físicos y digitales entre ellos, y en el caso de que la Cooperativa tenga: página web, redes sociales de la Cooperativa, correos electrónicos y/o mensajes de texto a los socios, adicionales a los que considere pertinente para la difusión masiva, oportuna y al alcance de los socios de la convocatoria a los procesos electorarios.
- d) Fortalecer la participación informada y equitativa de los socios.
- e) Garantizar el principio de sufragio libre, igual, directo y secreto.
- f) Atender y resolver recursos, impugnaciones y denuncias relacionadas con el proceso electoral, excepto en los casos en que las impugnaciones que deban ser conocidas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- g) Proclamar los resultados electorales y remitirlos a la Asamblea General de Representantes, al Consejo de Administración y al gerente para que se proceda con el registro ante el Organismo de Control.
- h) Documentar y archivar todo el proceso electoral en observancia del principio de transparencia y rendición de cuentas

**Artículo 55. Recursos y fortalecimiento institucional.** - La Cooperativa garantizará al Comité de Elecciones los recursos materiales, humanos y logísticos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

El Comité deberá recibir formación continua en normativa electoral, ética y técnicas de mediación, pudiendo solicitar asistencia técnica y capacitación a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 56. Supervisión y control.** - La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el

ejercicio de sus facultades 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.
- d) Impulsar procesos de repetición
- e) electoral cuando se determine afectación grave a la legitimidad o legalidad del proceso.

#### SECCIÓN IV CODIGO DE ÉTICA

**Artículo 57. Código de Ética.** – El Órgano de Gobierno aprobará el Código de Ética de la Cooperativa, documento que establecerá los valores, principios éticos y normas de conducta que regulen el actuar de los socios, clientes, trabajadores, gerentes, proveedores y de los órganos de gobierno, dirección y control, tanto en sus relaciones internas como externas.

Este Código deberá contemplar disposiciones sobre la gestión de conflictos de interés y los principios de prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos, y promover los principios de transparencia, integridad y responsabilidad institucional, en concordancia con la normativa vigente.

**Artículo 58. Contenido mínimo del Código de Ética.** –El Código de Ética deberá incluir, al menos, políticas y procedimientos que orienten la conducta ética de todos los miembros de la Cooperativa garantizando el cumplimiento de las normas aplicables por parte de todos sus integrantes.

Deberá contener lineamientos sobre;

- 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 miembros 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 anti soborno:** 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.

Con el fin de fortalecer la gestión de posibles conflictos de interés, el Código de Ética de la Cooperativa deberá establecer la obligación de declarar cualquier relación directa o indirecta que mantengan los miembros de los órganos de gobierno, control, gerencia, jefaturas de área, trabajadores o auditorías internas y externas con proveedores, socios u otros grupos de interés. Esta obligación será especialmente exigible en los procesos de contratación, toma de decisiones o actuaciones que se encuentren dentro de su ámbito de competencia.

**Artículo 59. Difusión y cumplimiento del Código de Ética.** – El Código de Ética será de cumplimiento obligatorio para todos los integrantes de la Cooperativa: socios, directivos, gerentes, trabajadores, proveedores y demás partes vinculadas.

Cada persona deberá suscribir una declaración de compromiso ético antes de su vinculación o participación activa, quedando sujeta a las sanciones internas en caso de incumplimiento. La comisión Especial de Resolución de Conflictos será responsable de vigilar su aplicación, conocer las denuncias por infracción y proponer las acciones correctivas o disciplinarias correspondientes.

**Artículo 60. Actualización del Código de Ética.** – El Código de Ética será revisado y actualizado cuando existan cambios normativos, institucionales o contextuales que lo ameriten, asegurando su coherencia con la realidad organizacional y con las disposiciones legales vigentes. Las reformas deberán ser aprobadas por la Asamblea General de Representantes y posteriormente difundidas a todos los miembros de la Cooperativa, garantizando su comprensión y aplicación efectiva.

**Artículo 61. Infracciones y sanciones.** – El Código de Ética establecerá infracciones y sanciones derivadas de su incumplimiento graduadas según la gravedad de la falta y respetando el debido. Deberá contemplar canales confidenciales y seguros de denuncia, así como procedimientos claros para la atención, investigación y seguimiento de los casos garantizando la protección del denunciante y los principios de transparencia, imparcialidad y justicia interna.

## CAPITULO VIII CONTROL INTERNO

**Artículo 62. Sistema de control interno.** –El sistema de control interno comprende el conjunto de políticas, procesos, procedimientos y mecanismos de control formalmente establecidos, documentados y evaluados periódicamente, con el fin de garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información y el cumplimiento del marco legal y regulatorio vigente.

Este sistema deberá tener un enfoque preventivo y funcional, orientado a la gestión y mitigación de riesgos, así como a la detección oportuna de actividades ilícitas o irregulares.

Su diseño, implementación y seguimiento se regirán por las normas de administración de riesgos y los lineamientos técnicos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás organismos competentes.

**Artículo 63. Responsabilidad de los órganos internos.** La responsabilidad del control interno recae en todos los órganos de la Cooperativa: gobierno, dirección control y gestión incluyendo la Gerencia y el personal operativo, quienes deberán participar activamente en su diseño, aplicación y mejora continua.

Cada órgano deberá establecer controles, políticas, reglamentos y procedimientos dentro de su ámbito de competencia, aprobados por la Asamblea General de Representantes.

Aunque la responsabilidad es compartida, cada órgano tiene 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 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 Cooperativa 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 sobre el estado y resultados del sistema según corresponda.

**Artículo 64. Auditor Externo.** – El auditor externo, persona natural o jurídica, será responsable de ejecutar la auditoría externa de la cooperativa, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

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

El auditor externo presentará su informe directamente ante la Asamblea General de Representantes garantizando con ello la independencia del proceso de auditoría, la transparencia institucional y la adecuada rendición de cuentas.

**Artículo 65. Independencia.** – El auditor externo no deberá mantener vínculos contractuales, comerciales, familiares ni de subordinación con los miembros de los órganos de gobierno, dirección o control de la cooperativa, que puedan comprometer su objetividad, imparcialidad o independencia en el desarrollo de la auditoría.

**Artículo 66. Rendición de cuentas.** – Con el fin de garantizar una rendición de cuentas adecuada por parte de los órganos de dirección y control, de conformidad con el Reglamento Interno.

Asimismo, deberán asegurarse los principios de transparencia, responsabilidad y participación, promoviendo que los órganos directivos y de control respondan ante los socios y demás partes interesadas. Para ello, deberán implementarse mecanismos permanentes de supervisión, evaluación y retroalimentación institucional que fortalezcan la gestión y el buen gobierno.

**Artículo 67. Medios e instrumentos para la rendición de cuentas.** - La cooperativa deberán establecer medios e instrumentos formales, accesibles y verificables que aseguren una rendición de cuentas efectiva, periódica y oportuna ante los socios, órganos de control y demás partes interesadas.

Estos mecanismos deberán optimizar el uso de los recursos económicos asignados, y permitir el seguimiento, evaluación y retroalimentación continua respecto a la gestión institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Artículo 68. Instrumentos de rendición de cuentas.** - Entre los principales instrumentos para la rendición de cuentas se incluyen los siguientes:

- a) **Informes de gestión.** - Documentos elaborados de manera periódica que detallen el cumplimiento de metas institucionales, la utilización de recursos, los resultados financieros, los avances obtenidos y las recomendaciones de mejora. Estos informes deberán incluir el análisis de los indicadores de gobierno y presentarse, como mínimo, ante la Asamblea General de Representantes.
- b) **Asamblea General de Representantes.** - Espacios formales de participación activa en los cuales se presentan los informes de rendición de cuentas, se atienden las inquietudes de los socios y se adoptan decisiones estratégicas, garantizando la participación informada y el ejercicio de los derechos de los socios.

|                                                        |                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>REGLAMENTO DE BUEN<br/>GOBIERNO<br/>COOPERATIVO</b> | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                                        | Página 35 de 47         |
|                                                        | Revisión: 01            |

- c) Portales de transparencia y medios digitales.** – La Cooperativa deberá implementar herramientas tecnológicas que permitan a los socios acceder de manera oportuna y sencilla a información relevante, como informes anuales, estados financieros, normativa interna, resoluciones y demás datos de interés institucional.
- d) Mecanismos de retroalimentación.** - La Cooperativa deberá contar con canales institucionales, presenciales o virtuales, que faciliten la recepción de opiniones, sugerencias y reclamos por parte de los socios y usuarios, garantizando su atención y seguimiento dentro de un enfoque de mejora continua.

La Cooperativa deberá asegurar que estos instrumentos sean acordes con su tamaño, complejidad y naturaleza operativa, y que se apliquen conforme a los principios de transparencia, integridad, participación e inclusión.

|                                                        |                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>REGLAMENTO DE BUEN<br/>GOBIERNO<br/>COOPERATIVO</b> | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                                        | Página 36 de 47         |
|                                                        | Revisión: 01            |

## CAPITULO IX GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

**Artículo 69. De la Gestión Integral de Riesgos.** – Los órganos de dirección y control de la Cooperativa participarán activamente en la gestión integral de riesgos, con el propósito de identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgos inherentes a la actividad económica y operativa de la Cooperativa.

Para el adecuado cumplimiento de las políticas de gestión integral de riesgos, se establecerán roles, responsabilidades y líneas de reporte que faciliten la implementación de una cultura de riesgos en el interior de la Cooperativa. Asimismo, los órganos de gobierno y dirección definirán los estándares para la selección y contratación de personal idóneo encargado de la administración de riesgos, de conformidad con las directrices establecidas en las políticas aprobadas.

## **CAPITULO X**

### **PLAN ESTRATÉGICO**

**Artículo 70. Del Plan Estratégico.** – Es un instrumento de planificación y gestión institucional que orienta las acciones de la Cooperativa hacia el cumplimiento de su misión y visión, mediante la definición de objetivos, estrategias y metas que permitan un desarrollo integral, sostenible y competitivo.

Constituye una guía que facilita la toma de decisiones, la asignación eficiente de recursos y la evaluación permanente de los resultados, asegurando la coherencia entre los principios cooperativos, la normativa vigente y las necesidades de los socios y la comunidad.

En este sentido, el Plan Estratégico de la Cooperativa establece el marco de referencia para la dirección, coordinación y control de las actividades institucionales en el corto, mediano y largo plazo, promoviendo la mejora continua, la participación democrática, la transparencia y la responsabilidad social como pilares fundamentales del buen gobierno cooperativo.

## **CAPITULO XI**

### **POLÍTICA DE INFORMACIÓN**

**Artículo 71. Política de información.** - La Cooperativa deberá contar 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.
- d) Criterios para la clasificación de la información distinguiendo entre información accesible al público general, a los socios y aquella de carácter reservado.

**Artículo 72. Información de acceso público.** – Con el fin de promover la transparencia y garantizar la difusión de información veraz y homogénea, la Cooperativa deberá divulgar anualmente, a través de su página web institucional o por otros medios disponibles, tanto la información mínima exigida 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 inconsistencias, omisiones o desviaciones deliberadas por parte de los responsables de la información, se aplicarán medidas correctivas y sancionatorias, conforme a la normativa interna, para prevenir su repetición.

**Artículo 73. 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.

## CAPITULO XII INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 74. Infracciones y sanciones.** - Las violaciones a las disposiciones contenidas en el presente reglamento cometidas por los Representantes de la Asamblea, directivos, colaboradores de la Cooperativa darán lugar a la aplicación de un régimen de infracciones y sanciones que se regirá por los principios de legalidad, tipicidad, proporcionalidad, presunción de inocencia y garantía del derecho del debido proceso.

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

### **Infracciones leves:**

- a. Intervenir en actividades que, por su naturaleza, sean competencia de otro órgano de Gobierno de la Cooperativa.
- b. No cumplir las normas de acceso a la información pública.
- c. No observar el procedimiento para el conocimiento y resolución de conflictos, definido en el Reglamento Interno.
- d. Las demás que la normativa no las califique como graves o muy graves.

### **Infracciones graves:**

- a. Incumplir las disposiciones emitidas por los órganos de gobierno, dirección, control y gerencia conforme su estructura orgánica interna de la Cooperativa.
- b. Proporcionar información falsa, incompleta o adulterada a la Cooperativa para ocupar el cargo en el que han sido designados.
- c. Dar un uso irresponsable al presupuesto asignado para gastos directivos.
- d. Utilizar su condición de autoridad o cargo para el uso de los recursos de la Cooperativa, para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones.
- e. Conceder, en el marco de sus funciones, preferencias o privilegios de forma arbitraria a cualquier integrante de la Cooperativa o a terceros.
- f. No cumplir los mecanismos de implementación y monitoreo determinados por el Consejo de Administración.
- g. No cumplir las disposiciones contenidas en el Plan de Subrogación de Cargos Críticos, aprobado por el Consejo de Administración.
- h. No cumplir las disposiciones contenidas en las Políticas de Gestión Integral de Riesgos.
- i. No cumplir las disposiciones contenidas en el Manual de Talento Humano.
- j. No cumplir las atribuciones y deberes que, por disposición de este Reglamento, les correspondan.

- k. Impedir, obstaculizar o retrasar deliberadamente las funciones de los diferentes órganos de la Cooperativa.

**Infracciones muy graves:**

- a. No convocar a las sesiones de los Consejos y comisiones solicitadas por los vocales o el Gerente de acuerdo con lo previsto en el presente cuerpo legal o el Reglamento Interno.
- b. No convocar a la Asamblea General de Representantes solicitadas por los vocales o el Gerente de acuerdo con lo previsto en el presente cuerpo legal o el Reglamento Interno.
- c. Reincidir en tres o más faltas leves durante un año calendario; o, dos o más faltas graves durante un semestre.
- d. Incurrir en conflictos de intereses u omitir su notificación oportuna al órgano competente.
- e. Restringir, coartar o impedir de cualquier forma, que los socios accedan a los beneficios que, por su calidad, les corresponde en la Cooperativa.
- f. Apropiarse, extraer o dar un uso inadecuado a los bienes que forman parte de los activos de la Cooperativa.
- g. Lucrar fraudulentamente, aprovechándose de su posición.
- h. Suprimir, ocultar, alterar o tergiversar la información contenida en los informes que, por disposición de este Reglamento, deban ser emitidos por los distintos órganos de la Cooperativa.
- i. Divulgar, revelar, reproducir o facilitar el acceso de terceros a la información clasificada como reservada.
- j. Incurrir en actividades que, de cualquier forma, produzcan un riesgo operativo, financiero o reputacional a la Cooperativa.
- k. Incurrir en las prohibiciones expresas, propias de su cargo o función, determinadas en este Reglamento.
- l. Las demás que la LOEPS y RLOEPS, el Estatuto Social y demás normativa vigente clasifique como muy graves o gravísimas.

**Sanciones.** – Cuando se determine que un socio, representante, directivo, funcionario o personal de la Cooperativa ha incurrido en una infracción, se aplicarán las siguientes sanciones, de acuerdo con la gravedad específica y las particularidades de cada caso:

- a. **Infracciones Leves.** - Por la Comisión de Resolución Especial de Conflictos leves se podrá sancionar a la persona que cometa la falta con una Amonestación verbal o escrita.
- b. **Infracciones Graves.** – Se deberá aplicar el debido proceso de acuerdo al régimen disciplinario de la Cooperativa y será sancionada con la suspensión de derechos

políticos por un año.

- c. **Infracciones muy graves.** - Se deberá aplicar el debido proceso de acuerdo al régimen disciplinario de la Cooperativa.

La Comisión para la aplicación de las sanciones considerará casos de reincidencia, dolo en la conducta del involucrado o la gravedad de los efectos producidos por la infracción.

### CAPITULO XIII DEL PLAN ANUAL DE VIABILIDAD

**Artículo 75. Objetivo.** - El plan de viabilidad tiene como finalidad proteger los recursos de los depositantes mediante la incorporación de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar la situación económica financiera de la Cooperativa y definir acciones preventivas o correctivas ante posibles escenarios de inviabilidad.

**Artículo 76. Medidas.** - Para su elaboración, la Cooperativa deberá analizar su entorno económico, la exposición a riesgos financieros y no financieros, su plan estratégico y las principales líneas de negocio, estableciendo medidas concretas que aseguren la sostenibilidad institucional y mitiguen los efectos de eventuales contingencias o escenarios adversos y contendrá 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 77. Revisión.** - El plan de viabilidad, elaborado por el Gerente y aprobado por el Consejo de Administración, deberá revisarse de forma anual o cuando se presenten eventos imprevistos, con el propósito de garantizar el cumplimiento de su objetivo principal.

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.** - Todo lo no previsto en el presente Reglamento se regirá por lo dispuesto en la normativa legal vigente, el Estatuto Social de la Cooperativa y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**SEGUNDA.** - Se prohíbe estrictamente que personas vinculadas por parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, **desempeñen simultáneamente** los cargos de representante a la Asamblea General, vocal de los consejos, gerente, oficial de cumplimiento, responsable de la unidad de lavado de activos, administrador de riesgos o auditor interno en la misma Cooperativa.

**TERCERA.** - Se prohíbe que la Cooperativa contrate proveedores con parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las personas que ocupen los cargos de representante a la Asamblea General, vocal de los consejos de Administración y Vigilancia, gerente, auditor interno, oficial de cumplimiento y responsable de la unidad de riesgos. Así como también con aquellas compañías, organizaciones o sociedades en las cuales las personas arriba señaladas posean acciones, participaciones o aportaciones superiores al diez por ciento (10%) del capital social o del fondo total.

**CUARTA.** - Se prohíbe a los miembros de los Consejos y Asambleístas, reunirse externamente con proveedores o posibles proveedores de la cooperativa, la infracción a esta disposición podría acarrear la destitución del miembro o vocal infractor.

**QUINTA.** - Respecto a operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios, en cuanto a la determinación de personas naturales o jurídicas vinculadas con las entidades, se deberá observar lo dispuesto en el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero y la normativa de control emitida por este Organismo de Control.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

Primera. - La interpretación del presente Reglamento corresponderá a órgano de Dirección y Control, en concordancia con la normativa vigente y el Estatuto Social.

Segunda. - Cualquier reforma al presente Reglamento deberá ser aprobada por la Asamblea General de Representantes, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa aplicable y el Estatuto Social.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

Primera. - El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por la Asamblea General de Representantes.

#### **CERTIFICACIÓN**

Mediante la presente, los suscritos certifican que el documento denominado “Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo de la COAC 27 de noviembre”, código REG-GG-002-2026, fue aprobado por la Asamblea General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, realizada el día domingo 29 de marzo de 2026.

Así mismo, se deja constancia de que, por disposición de la Asamblea General, dicho documento fue revisado y ajustado conforme a las observaciones realizadas, en reunión de trabajo técnico entre los miembros del Consejo de Administración y el equipo gerencial de la cooperativa, efectuada el día sábado 11 de abril de 2026.

|                                               |                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------|
| REGLAMENTO DE BUEN<br>GOBIERNO<br>COOPERATIVO | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                               | Página 44 de 47         |
|                                               | Revisión: 01            |

Para constancia de lo actuado, firman:

|                                                                                  |                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                  |                                                                |
| MSc. Ángel Criollo<br>Presidente Consejo de Administración -<br>Asamblea General | Lic. Denisse Cortez Secretaria de Consejo de<br>Administración |

## ANEXO 1 INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

La Cooperativa deberá publicar a través de su página web, medios electrónicos, digitales o físicos los siguientes indicadores de gobierno:

### **1. Indicadores de gobierno relativos a los socios.**

- 1.1. Número de socios en los últimos tres años.
- 1.2. Clasificación de los socios por tiempo de permanencia:
  - 1.2.1. Menos de 1 año.
  - 1.2.2. Más de 1 año a 3 años.
  - 1.2.3. Más de 3 años a 5 años.
  - 1.2.4. Más de 5 años.
- 1.3. Número de socios nuevos incorporados en el año correspondiente al reporte.
- 1.4. Número de socios excluidos o retirados en el año correspondiente al reporte.

### **2. Indicadores de gobierno relativos a la Asamblea General.**

- 2.1. Tiempo promedio de permanencia de los representantes de la Asamblea General que se encuentren en funciones a la fecha de corte del reporte.
- 2.2. Número de Asambleas Generales realizadas durante el año. Esta sección incluirá:
  - 2.2.1. Fecha de realización.
  - 2.2.2. Tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa).
  - 2.2.3. Número total de asistentes.
  - 2.2.4. Relación entre número de socios asistentes frente al número total de socios representantes.
  - 2.2.5. Relación entre número de asistentes que registraron su voto frente al número total de asistentes.
- 2.3. Promedio de gastos erogados para ejecución de las Asambleas Generales por cada asistente.
- 2.4. Número total de miembros de la Asamblea General que fueron elegidos, así como el número de votos con los cuales fueron posesionados. Esta sección deberá incluir una clasificación en función del género.

### **3. Indicadores de gobierno relativos a los Consejos de Administración y Vigilancia.**

- 3.1. Tiempo promedio de permanencia de los vocales de los Consejos que se encuentren en funciones a la fecha del reporte.
- 3.2. Número de sesiones mantenidas durante el año, así como el número de asistentes a cada sesión.

3.3. Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales.

3.4. Promedio de gastos incurridos en las sesiones de los Consejos.

3.5. Monto de inversión en cursos de capacitación de los vocales de cada consejo frente al número total de vocales.

3.6. Monto de inversión en cursos de capacitación de los vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

**4. Indicadores de gobierno relativo a la Gerencia y responsables de área.**

4.1. Tiempo total durante el cual el Gerente ha prestado sus servicios a la Cooperativa, sin perjuicio de los cargos que haya ocupado.

4.2. Tiempo de permanencia en la función de Gerencia, contabilizado hasta la fecha del reporte.

4.3. Participación de los responsables de área clasificada por género

**5. Indicadores de gobierno relativos a los comités y comisiones.**

5.1. Tipos de comités o comisiones que integran la estructura de la Cooperativa.

5.2. Número de integrantes de cada comisión.

5.3. Cargo de los integrantes.

5.4. Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

**6. Indicadores de gobierno relativos a los empleados de la Cooperativa.**

6.1. Número de empleados de la Cooperativa en los últimos 3 años

6.2. Número de empleados por tiempo de permanencia, según la siguiente clasificación:

6.2.1. Menos de 1 año.

6.2.2. Más de 1 año a 3 años.

6.2.3. Más de 3 años a 5 años.

6.2.4. Más de 5 años.

6.3. Número de empleados de la Cooperativa clasificados por su nivel de educación:

6.3.1. Primaria

6.3.2. Secundaria

6.3.3. Superior

6.3.4. Cuarto Nivel

6.4. Número de empleados de la Cooperativa que ha salido durante los últimos tres años

|                                               |                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------|
| REGLAMENTO DE BUEN<br>GOBIERNO<br>COOPERATIVO | Código: REG-GG-002-2026 |
|                                               | Página 47 de 47         |
|                                               | Revisión: 01            |

- 6.5. Clasificación de los empleados por rangos de remuneración
- 6.6. Número de programas de capacitación para los empleados de la cooperativa al año.
- 6.7. Número de asistentes a los programas.

**7. Indicadores de gobierno relativos a los reclamos presentados por usuarios de la Cooperativa ante la entidad y ante la SEPS.**

- 7.1. Relación entre el número de casos resueltos frente al número de casos presentados.
- 7.2. Relación entre el número de casos presentados ante la SEPS frente al número de casos presentados ante la Cooperativa.