

RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INSESF-INGINT-2024-0188

JORGE ANDRÉS MONCAYO LARA INTENDENTE GENERAL TÉCNICO

CONSIDERANDO:

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

- Que,** el artículo 462 Código *Ut supra*, establece que el gobierno de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda estará conformado por una junta general de personas socias, un consejo de administración, un consejo de vigilancia, representante legal, personas auditoras internas y externas. Su organización interna constará en el estatuto social, que será aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- Que,** el artículo 469 del Código invocado, determina que las cajas centrales, en lo relacionado con su constitución y estructura interna se regirán por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria y su Reglamento;
- Que,** el artículo 1 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que: *“(...) se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”;*
- Que,** el artículo 4 de la Ley *ibídem*, establece los principios en los que se deberán guiar las personas y organizaciones amparadas por dicha ley para el ejercicio de sus actividades;
- Que,** el segundo inciso del artículo 21 *ejusdem* determina *“Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.”;*
- Que,** el artículo 32 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su parte pertinente dispone: *“(...) Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa (...)”;*
- Que,** el artículo 33 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que: *“La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.”;*
- Que,** el literal b) del artículo 151 de la ley *ejusdem*, determina como una de las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria, dictar normas de control;
- Que,** el Comité de Basilea establece que el buen gobierno corporativo es la base de

una gestión de riesgos eficaz y de la confianza del público en el sistema financiero;

- Que,** la Alianza Cooperativa Internacional define a las cooperativas como organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de la asociación, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa, basadas principalmente en los valores de autoayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad;
- Que,** en un entorno de transformaciones constantes de las necesidades de las personas socias y la perspectiva de crecimiento de sus emprendimientos y de las tecnologías, se hace necesario que las entidades, para mantener e incrementar su participación de mercado en dichas condiciones, cuenten con prácticas de buen gobierno orientadas a proteger los intereses de todas las personas socias, monitorear la creación de valor y el uso eficiente de los recursos;
- Que,** el ejercicio de la intermediación financiera tiene como base fundamental la confianza y credibilidad que posean las personas socias y personas usuarias en las entidades del sector financiero popular y solidario, por lo cual es preciso que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a fin de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de dichas entidades, expida una norma de control que determine los lineamientos, principios y prácticas que conduzcan hacia un buen gobierno, basado en la transparencia, autogestión y autodeterminación;
- Que,** mediante Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019 de 01 de diciembre de 2021, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitió la *“Norma de control, de buen gobierno, ética y comportamiento para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualista de ahorro y crédito para la vivienda”*;
- Que,** acorde a la legislación vigente, es necesario contar con una norma de control que determine los lineamientos, principios y prácticas que conduzcan hacia un buen gobierno, basado en la transparencia, autogestión y autodeterminación;
- Que,** en virtud de la Resolución Nro. PLE-CPCCS-T-O-081-13-08-2018, emitida por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio el 13 de agosto de 2018, el pleno de la Asamblea Nacional posesionó como Superintendente de Economía Popular y Solidaria a la doctora Margarita Hernández Naranjo el 04 de septiembre de 2018;
- Que,** conforme consta en el literal j) del numeral 1.2.1.2 “Gestión General Técnica”, del artículo 9 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es atribución y responsabilidad del Intendente General Técnico, dictar las normas de control, en el ámbito de su competencia; y,

Que, con acción de personal No. 1395 de 24 de septiembre de 2021, el Intendente General de Desarrollo Organizacional, delegado de la señora Superintendente de Economía Popular y Solidaria nombró como Intendente General Técnico al señor Jorge Andrés Moncayo Lara.

En uso de sus atribuciones legales,

RESUELVE

Expedir la siguiente:

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

SECCIÓN I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer pautas para el buen gobierno que promuevan la transparencia, responsabilidad, la rendición de cuentas, la igualdad de oportunidades y derechos; y, la representación equitativa dentro de las entidades, para proteger los intereses de las personas socias y mejorar la estabilidad del sector financiero popular y solidario.

Asimismo, busca delinear un marco normativo común que establezca preceptos y directrices para las prácticas de buen gobierno en las entidades y la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de las personas socias, clientes, personas empleadas, gerentes, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad.

Artículo 2.- Ámbito.- Las disposiciones de la presente norma se aplicarán a las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, a las que en adelante se les denominará “entidad” o “entidades”.

SECCIÓN II DEL BUEN GOBIERNO

Artículo 3.- Buen Gobierno.- Se define como el conjunto de principios y normas que, en el marco de la ley y la normativa secundaria, regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno, dirección, control y gerencia, reflejando la capacidad de autodeterminación y autorregulación que contribuye a la competitividad y sostenibilidad de las entidades.

El buen gobierno debe considerar los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como aquellos basados en la ética, transparencia de la información, responsabilidad, igualdad de trato a las personas socias; y la paridad y equidad de género en la formación de los órganos de gobierno.

Artículo 4.- Principios.- Los siguientes principios guiarán el buen gobierno en las entidades, asegurando la integridad, transparencia y equidad en su funcionamiento para el beneficio de todas las personas socias y partes interesadas.

- a) **Efectividad.-** Las entidades deberán considerar la capacidad profesional y de gestión de los niveles de gobierno y directivo, orientada a maximizar el impacto positivo en la economía popular y solidaria;
- b) **Eficiencia.-** Las entidades deberán cumplir sus objetivos y metas planteadas, orientando la gestión y la implementación de las políticas aplicadas por la gerencia, con el mínimo posible de recursos;
- c) **Transparencia y Divulgación.-** Las entidades deberán mantener prácticas transparentes y proporcionar información clara y accesible a todas las personas socias, asegurando la transparencia en los procesos de toma de decisiones y en la presentación de informes financieros, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
- d) **Rendición de Cuentas.-** Las entidades deberán cumplir con los principios de rendición de cuentas, responsabilizando a la dirección ante las personas socias y partes interesadas, e implementando mecanismos de supervisión y evaluación;
- e) **Representación Equitativa.-** Las entidades deberán promover una representación diversa e inclusiva en los cargos directivos, asegurando igualdad de oportunidades y derechos para la participación independientemente del género, etnia, edad, discapacidad u cualquier otra característica;
- f) **Conducta Ética.-** Las entidades deberán adherirse a estándares éticos y promover la integridad en todos los aspectos de sus operaciones, fomentando la confianza y la seguridad entre las personas socias y la comunidad en general;
- g) **Responsabilidad Social.-** Las entidades deberán asumir su responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades a las que sirven y respetando los derechos humanos, el medio ambiente y los principios de justicia social;
- h) **Innovación y Resiliencia.-** Las entidades deberán fomentar la innovación y la resiliencia en su gestión, adaptándose a los cambios del entorno económico y tecnológico y buscando constantemente mejorar sus servicios y procesos;
- i) **Colaboración y Cooperación.-** Las entidades deberán promover la colaboración y la cooperación tanto dentro de la organización como con la sociedad en general, buscando maximizar los beneficios para todas las personas socias y partes interesadas; y,
- j) **Igualdad y no Discriminación.-** Las entidades deberán adoptar medidas, mecanismos y políticas internas de cultura organizacional que garanticen que todas las personas, independientemente de su sexo, género, etnia, idioma o religión, dispongan de los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades en la entidad.

Artículo 5.- Medición del desempeño.- Se refiere a una serie de acciones destinadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de las entidades. Para ello, cada indicador debe cumplir con los siguientes criterios:

- a) **Medible:** Debe ser cuantificable en términos del grado o frecuencia de la cantidad;
- b) **Entendible:** Debe ser reconocido fácilmente por todas aquellas personas que lo utilizan; y,

c) **Controlable:** Debe ser posible controlarlo dentro de la estructura de la entidad.

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

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

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

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

La ejecución del plan se traduce en la implementación de un programa anual con un presupuesto asignado, que debe ser evaluado en términos de su cumplimiento y ejecución. Se deben utilizar indicadores de gestión para determinar si se han alcanzado los objetivos.

La implementación exitosa de un plan estratégico requiere una combinación adecuada de estructura y control. La estructura define claramente las tareas y la distribución de responsabilidades entre los diversos órganos de la entidad, así como entre su personal.

Para que esto funcione eficazmente, es necesario contar con sistemas de control interno sólidos. Es fundamental que los planes estratégicos incorporen un enfoque de género, reconociendo las oportunidades donde la paridad y el equilibrio de género puedan generar mejores resultados para la entidad.

SECCIÓN III DEL REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 8.- Reglamento de Buen Gobierno.- El Reglamento de Buen Gobierno es un documento interno fundamental para las entidades, diseñado para establecer un marco

efectivo de gestión, transparencia y rendición de cuentas. Su propósito es garantizar que todas las decisiones y políticas adoptadas por la entidad beneficien equitativamente a todas las personas socias, independientemente del género, etnia, edad, discapacidad o cualquier otra característica. Este reglamento, de cumplimiento obligatorio, se elabora en concordancia con el estatuto, el reglamento interno y el plan estratégico de la entidad, y establece preceptos, lineamientos y procedimientos claros y transparentes para promover la igualdad de género y una gestión corporativa sólida.

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

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

Para su conformación se deberá considerar una composición equilibrada en términos de equidad de género.

El Comité de Gobierno se reunirá al menos cada año para examinar el contenido del Reglamento de Buen Gobierno y proponer las reformas correspondientes, las cuales serán sometidas a la aprobación de la Asamblea o Junta General.

Artículo 10.- Elementos del contenido del Reglamento de Buen Gobierno.- El Reglamento de Buen Gobierno deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos en su estructura y contenido:

- a) Asamblea o Junta General;
- b) Consejo de Administración;
- c) Sesiones de los Consejo de Administración y Vigilancia;
- d) Gerente;
- e) Control Interno;
- f) Auditor Interno;
- g) Auditor Externo;
- h) Gestión Integral de Riesgos;
- i) Política de Información; y,
- j) Infracciones y Sanciones.

Artículo 11.- De la Asamblea o Junta General.- La Asamblea o Junta General celebrada por las entidades deberá regirse por las disposiciones y procedimientos establecidos en el estatuto social, reglamento interno y las normativas legales o reglamentarias que las regulan.

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

Asimismo, la Asamblea o Junta General promoverá el ejercicio pleno de los derechos y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de todas las personas socias. Entre las obligaciones y los derechos se encuentran el asegurar su participación y voto en las decisiones, así como la elección y remoción de los miembros de los consejos y gerente, garantizando en todo momento el debido proceso y el derecho a la defensa. Además, la Asamblea o Junta General asegurará la participación equitativa en los beneficios de la entidad, y, los demás derechos y obligaciones contemplados en la normativa vigente.

El proceso de nominación en la Asamblea o Junta General deberá ser transparente e inclusivo, permitiendo que todas las personas socias elegibles tengan la oportunidad de postularse y participar en el gobierno democrático de la entidad.

Artículo 12.- Responsabilidades de la Asamblea o Junta General.- La Asamblea o Junta General tendrá las siguientes responsabilidades.

- a) Conocer sus atribuciones, obligaciones y requisitos para el ejercicio de su cargo y prohibiciones contenidas la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y su Reglamento, el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, las resoluciones del Organismo de Control en la ley, estatuto social, el reglamento de elecciones y demás normativas conexas, a efecto de dar cumplimiento a las mismas;
- b) Elegir diligentemente a las personas vocales que integrarán los consejos de entre las personas socias o representantes, según sea el caso. Esto se realizará observando que las personas seleccionadas cumplan con los requisitos para ocupar dichos cargos y que tengan la disposición de dirigir la entidad con honestidad y eficiencia, de acuerdo a lo establecido en el marco legal vigente; y,
- c) Promover la paridad y el balance de género en la elección de las personas que conformarán los Consejos, asegurando la participación activa y equitativa de mujeres y hombres en los procesos de toma de decisiones.

Artículo 13.- Convocatorias.- Además de los requisitos establecidos en la normativa regulatoria y otras normas vigentes, se deberán incluir mecanismos que garanticen que todas las personas socias tengan acceso a la documentación e información relacionada con los puntos considerados en el orden del día de la convocatoria.

Las entidades promoverán la participación de todas las personas socias o representantes en las Asambleas o Juntas Generales. Para ello, la persona encargada de convocar, además de cumplir con la normativa regulatoria pertinente, utilizará los medios necesarios para ampliar la difusión de la convocatoria, con el fin de garantizar que la información sea clara, y promueva la asistencia y participación de todas las personas socias.

Parágrafo 1º.- Orden del día.- Establecer que los puntos a tratar en el orden del día en las Asambleas o Juntas Generales deben ser claros, precisos y figurar de forma expresa, de tal manera que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y con ello se evite la votación conjunta de temas que deban resolverse individualmente.

El Reglamento de Buen Gobierno determinará el derecho de todas las personas participantes de la Asamblea o Junta General a proponer cambios en el tratamiento del orden del día una vez que la sesión haya sido instalada, siempre que no se vulneren

derechos ni la normativa aplicable.

Artículo 14.- Evaluación.- La Asamblea o Junta General evaluará al menos anualmente la efectividad del plan estratégico, plan operativo y presupuesto aprobado por el Consejo de Administración. Para el efecto, considerará los insumos que le presente el órgano directivo a través de reportes ejecutivos así como la información adicional que dicho órgano considere necesario conocer. La evaluación será puesta en conocimiento del Consejo de Administración a fin de que tome las decisiones que sean menester.

Artículo 15.- Consejo de Administración.- El Consejo de Administración, como órgano directivo y encargado de establecer políticas en las entidades, tiene un papel crucial en la toma oportuna de decisiones frente a posibles contingencias en el funcionamiento de la entidad, en la adecuada gestión de riesgos, así como en la promoción de la igualdad de género y la adopción de prácticas inclusivas.

Parágrafo 1°.- Composición.- El Consejo de Administración estará compuesto por un conjunto de personas considerando la igualdad y no discriminación, con el propósito de garantizar un gobierno inclusivo y representativo de las personas que hacen parte de la entidad, y se integrará conforme lo dispuesto en la ley, la normativa secundaria vigente y el estatuto de la entidad.

Parágrafo 2°.- Proceso de nominación.- El proceso de nominación para ocupar cargos en el Consejo de Administración se llevará a cabo de manera transparente e inclusiva, permitiendo que todas las personas socias o representantes elegibles tengan la oportunidad de postularse y participar activamente en la elección de las personas candidatas, en consonancia con los principios de democracia y participación de la entidad, así como de igualdad y no discriminación.

Artículo 16.- Capacitación y desarrollo.- El Consejo de Administración deberá dar prioridad a la implementación de programas de capacitación y desarrollo dirigidos a fortalecer las habilidades y competencias de las personas socias, promoviendo los principios de la presente norma.

Artículo 17.- Lineamientos.- El Reglamento de Buen Gobierno establecerá los lineamientos para que este órgano proponga a la Asamblea o Junta General el reglamento interno de la entidad. Este reglamento interno, además de lo establecido en el estatuto social, contemplará procedimientos formales y transparentes que permitan adoptar y adaptar prácticas de buen gobierno, acorde con el siguiente detalle:

- a) Procedimientos para la elección de vocales que ejercerán las funciones de las personas presidente, vicepresidente y persona secretaria de los Consejos;
- b) Procedimientos para la remoción de vocales del Consejo que asegure el debido proceso y el derecho a la defensa. Se contemplarán causales establecidas en el estatuto social, así como aquellas relacionadas con actuaciones indebidas de sus miembros que puedan producir riesgos para la entidad;
- c) Procedimientos para la principalización de vocales del Consejo que, por ausencia temporal o definitiva debidamente justificada, deban ser reemplazadas;
- d) Procedimientos para la designación, evaluación y remoción de la persona gerente, así como la determinación de las cláusulas que puedan estipularse en el contrato, asegurando la igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación de

- género o de otras categorías sociales (etnia, condición de discapacidad, edad, entre otras);
- e) Mecanismos de difusión que garanticen que las personas socias reciban información sobre la gestión de las personas vocales de los Consejos, objetivos alcanzados y dietas, con facilidades de acceso correspondientes;
 - f) Procedimientos para inducción y capacitación mínima y continua de los vocales de los consejos que coadyuven una administración eficiente y el adecuado cumplimiento de sus funciones;
 - g) Mecanismos de acceso a información precisa y relevante necesaria para el desempeño de las funciones de las personas vocales de los Consejos;
 - h) Definición de infracciones y sanciones en caso de incumplimientos a las normas de la entidad, incluido el Reglamento de Buen Gobierno. Se establecerán roles para la recepción de denuncias, calificación de la falta y el juzgamiento correspondiente;
 - i) Definición de los mecanismos para la evaluación individual de los vocales de los consejos, considerando aspectos como el tiempo en funciones y su participación en sesiones. Los referidos mecanismos incluirán la autoevaluación al menos anual de la gestión de los consejos;
 - j) Lineamientos adecuados para observar el cumplimiento del código de ética, analizar los casos de incumplimiento y determinar las sanciones a aplicarse;
 - k) Definición e integración de los niveles de control en la entidad, así como la aprobación de políticas para la revelación adecuada de los sistemas de control interno vigentes y su efectividad;
 - l) Políticas y procesos que determinen la estructuración de un sistema de información y difusión sobre aspectos que debe conocer la asamblea general para la toma de decisiones, entre las cuales se deben considerar las siguientes: i) Situación financiera de la entidad; ii) Apetito al riesgo de la entidad en los que conste las exposiciones a los diferentes riesgos (crédito, mercado, liquidez, operativo, lavado de activos, negocio), así como las acciones recomendadas para minimizar tales posiciones; iii) Aplicación de la política de transparencia frente a la persona usuaria de servicios financieros y la estadísticas de reclamos y consultas realizadas por las personas usuarias, aquellas resueltas por la entidad o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control; y, iv) Lineamientos y aplicación del código de ética vigente y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados para el conocimiento del Comité de Resolución de Conflictos y su resolución;
 - m) Los lineamientos y aplicación de la política de remuneraciones, dietas e incentivos a los ejecutivos y miembros del consejo que deberá aprobar la Asamblea General, mismos que deberán evitar incentivos no razonables para que la administración y empleados tomen riesgos indebidos, en concordancia con lo dispuesto en las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera;
 - n) Presentación por parte del consejo de administración sus informes a la Asamblea General que considere al menos lo siguiente: marco de estrategias, objetivos, políticas y límites de tolerancia al riesgo que la entidad hubiere asumido o asumirá. Estos límites deberán referirse a: concentración de captaciones y colocaciones, nivel de capital, tasas, cobertura de cartera, calidad de cartera, calidad de servicio, niveles de remuneración; y,
 - o) Análisis de las brechas de género y procedimientos para su reducción, asegurando la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad en todos los aspectos de la gestión. Incorporación de cláusulas de igualdad de género en contratos y

acuerdos comerciales celebrados por la entidad, con el fin de promover prácticas responsables y contribuir a la eliminación de la discriminación de género y de otras categorías sociales. Implementación de políticas de prevención y atención de la violencia de género para eliminar cualquier forma de prevenir y abordar la violencia de género y/o acoso sexual en el ámbito laboral y comunitario. Estas políticas proporcionarán apoyo especializado a las personas que puedan verse afectadas por la violencia de género, así como medidas para sensibilizar y educar a la comunidad y personal de la entidad sobre este tema.

Artículo 18.- Plan de subrogación de cargos críticos.- El Reglamento de Buen Gobierno establecerá los criterios para la clasificación de cargos críticos, los cuales se definen como aquellos asociados con procesos sensibles o etapas críticas de los procedimientos de la entidad, cuya ausencia podría impactar significativamente la continuidad operativa y los controles básicos para el desarrollo óptimo de las actividades.

El Consejo de Administración estará obligado a aprobar un plan de subrogación de cargos críticos con el fin de garantizar una gestión efectiva de la entidad y prevenir retrasos o suspensiones de actividades en casos de ausencias temporales o permanentes del personal en dichos cargos. Este plan incluirá procedimientos para la identificación y capacitación del personal con el potencial necesario, de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación, para cubrir las funciones críticas a corto y mediano plazo, asegurando así la continuidad de las operaciones de la entidad.

Artículo 19.- Mecanismos de Implementación y Monitoreo.- En el Reglamento de Buen Gobierno se establecerá que el Consejo de Administración, como responsable de aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto, se encargará de garantizar su implementación, cumplimiento y efectividad en la consecución de los objetivos de la entidad. Para ello, el Consejo de Administración definirá los mecanismos y la frecuencia para monitorear y controlar su ejecución, con el fin de tomar las medidas correctivas necesarias en caso de ser necesario.

Los resultados del monitoreo y control serán comunicados a la Asamblea o Junta General a través de informes ejecutivos al menos una vez al año, asegurando así la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de la entidad.

Artículo 20.- Sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia.- Las entidades establecerán en su Reglamento de Buen Gobierno los procedimientos para el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Administración y de Vigilancia. Para el efecto, se contemplarán al menos los siguientes aspectos:

- a) La convocatoria, el contenido y los plazos para su envío se realizarán sin contravenir las normas jerárquicas superiores y el estatuto de la entidad;
- b) Petición de convocatoria por parte de los miembros del Consejo de Administración o de Vigilancia;
- c) El orden del día deberá incluir puntos claros y precisos, que se presentarán tanto en la convocatoria como en el acta de sesión, facilitando su análisis. Se adjuntarán en formato digital o copia los documentos e informes relacionados con los puntos a tratar, o se indicará cómo acceder a ellos;
- d) Diferimiento y reinstalación de sesiones;

- e) El quórum se constituye con la asistencia del número total de vocales principales o suplentes principalizados previo a su actuación, acorde con lo previsto en el estatuto social o reglamento interno. La asistencia de los vocales de los consejos se constatará a través de un anexo al acta de la sesión, que al menos contendrá un listado con los nombres, apellidos, y firma de los asistentes, así como las calidades en las que comparecen a la sesión. En caso de llevarse a cabo reuniones virtuales, la entidad normará el medio a través del cual se verifique la asistencia de las personas convocadas. De no existir quórum a la hora señalada en la convocatoria, se esperará una hora para llegar al quórum requerido; en caso de no alcanzarlo, deberá realizarse una nueva convocatoria y se aplicará igual procedimiento;
- f) Se implementarán mecanismos para garantizar la existencia del quórum, sin contravenir las normas jerárquicas superiores y el estatuto de la entidad;
- g) Para la participación de los miembros de los Consejos, se observarán las prohibiciones determinadas en la Ley, Reglamento, Estatuto y demás normativa interna;
- h) Las resoluciones, se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los vocales, salvo otro tipo de mayoría previsto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el estatuto social, o el reglamento interno de la entidad;
- i) Aprobación de actas y resoluciones;
- j) Libro de actas y resoluciones debidamente foliadas y asentadas en un archivo, con los respaldos del desarrollo de los puntos tratados, sus respectivas listas de asistencia y convocatorias. Las actas o resoluciones deberán estar debidamente firmadas por el/la secretario(a) y presidente o quienes hagan sus veces; y,
- k) Contenido de las actas.

Parágrafo 1°.- Inasistencias y sus justificaciones.- La normativa interna de la entidad establecerá las causas de justificación de inasistencias a sesiones de los Consejos, así como el término para formularlas y sus formas de comprobación, evitando que las justificaciones se conviertan en un impedimento para la realización de las sesiones. En caso de acumular 3 inasistencias injustificadas consecutivas o 6 no consecutivas se sustituirá al vocal principal y se principalizará a su suplente, de no ser posible, la Asamblea nombrará un nuevo vocal principal y suplente de entre sus miembros para que conforme el consejo por el tiempo restante del periodo para el que fue electo.

Las inasistencias injustificadas a las sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia se dividirán entre consecutivas y no consecutivas.

- a) **Inasistencias injustificadas consecutivas.-** Se entenderán como inasistencias injustificadas consecutivas aquellas derivadas de sesiones convocadas o que, no siendo convocadas, tengan una frecuencia periódica continua establecida para su celebración en la normativa vigente, sin que se tenga ninguna evidencia de su actuación.

Se entenderá como periódica y consecutiva aquella sesión convocada una después de otra e inmediatamente posteriores, así como a periodo continuo de acuerdo con lo establecido en el Estatuto o la norma correspondiente, sin importar si éstas son ordinarias, extraordinarias u otro tipo establecido en la normativa interna de la entidad; y,

- b) Inasistencias injustificadas no consecutivas.-** Se entenderán como inasistencias injustificadas no consecutivas aquellas derivadas de sesiones convocadas en periodos no continuos, es decir, que no sean una detrás de otra y ulteriores.

Artículo 21.- Gerente.- El Reglamento de Buen Gobierno reconocerá a la persona gerente como responsable de liderar el proceso de implementación de las políticas y normas destinadas a fortalecer el buen gobierno. En este sentido, la persona gerente velará por el involucramiento activo del personal tanto en la aplicación como en el proceso de mejora continua.

El gerente no podrá desempeñar funciones en otra entidad del sistema financiero nacional. En el caso de las entidades de los segmentos 1, 2 y 3, el gerente tampoco podrá desempeñar otras funciones al interior de la entidad.

Artículo 22.- Compromiso con las personas socias y la inclusión financiera. La persona gerente, en el ejercicio de sus responsabilidades y atribuciones, deberá:

- a) Incluir en las propuestas de políticas contenidas en los manuales y/o reglamentos de crédito, lineamientos claros sobre la prevención del sobreendeudamiento de las personas socias y procedimientos de control para velar por su cumplimiento;
- b) Proponer políticas internas de protección a la persona usuaria financiera, reconociendo su derecho a disponer de servicios financieros de calidad, así como de una información precisa sobre su contenido, características y costos, previo a su aceptación;
- c) Proponer políticas internas tendientes a la inclusión financiera de todas las personas, con especial atención a los segmentos de la población más excluidos, como mujeres, jóvenes, indígenas, inmigrantes y personas con discapacidad, que busquen un equilibrio con la gestión de riesgos y control interno;
- d) Proponer programas de educación financiera, con enfoque de género y economía del comportamiento, que busquen fortalecer las capacidades y aptitudes de todas las personas socias, con especial enfoque a los segmentos de la población más excluidos, como mujeres, jóvenes, indígenas, inmigrantes y personas con discapacidad;
- e) Implementar programas de capacitación y sensibilización con el objetivo de promover una mayor comprensión de la diversidad y la paridad de género equidad dentro de las entidades financieras; y,
- f) Proponer las demás políticas que estime necesarias para adquirir un compromiso de servicio, trato justo, transparencia e inclusión financiera.

Artículo 23.- Trato responsable al personal.- El Reglamento de Buen Gobierno contemplará la existencia de una política de talento humano, que se desarrollará en el manual de talento humano y se orientará, entre otros, a la selección y promoción del personal basada en los principios de igualdad y no discriminación, la igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión, así como paridad de género, fundamentada en la capacidad y el mérito profesional.

Dicha política promocionará el desarrollo profesional y personal, considerando aspectos como:

- a) La promoción de buenas prácticas de trato responsable, que incluyan una compensación justa en función de las responsabilidades y funciones desempeñadas, sin importar el género. Esto implica establecer políticas y realizar revisiones periódicas para garantizar una remuneración equitativa para todas las personas empleadas, así como llevar a cabo evaluaciones del ambiente laboral, ofrecer capacitación continua, establecer lineamientos claros sobre las políticas de remuneración y crear mecanismos para retroalimentar el proceso de gobernanza;
- b) El establecimiento de políticas y prácticas de reclutamiento y contratación que aseguren igualdad de oportunidades para todas las personas solicitantes, independientemente de su género, y promuevan la paridad de género en el liderazgo y la fuerza laboral de las entidades en todas las áreas y niveles;
- c) La elaboración del perfil técnico y las competencias necesarias para cada cargo, incluidas las jefaturas de área, garantizará, dentro del marco de un buen gobierno, los requisitos de calificación, conocimiento y experiencia se establezcan adecuadamente en los procesos de selección;
- d) La evaluación al menos anual del desempeño del personal de la entidad, incluyendo las jefaturas de áreas. Estas evaluaciones se llevarán a cabo mediante procesos estandarizados;
- e) El establecimiento de mecanismos para fomentar la participación activa de todo el personal en el proceso de mejora del buen gobierno, basados en los principios de igualdad y no discriminación, promoviendo la inclusión de personas de todos los géneros;
- f) El establecimiento de mecanismos para reducir los riesgos de acoso laboral, acoso sexual y violencia de género, incluyendo una política de cero tolerancia y mecanismos de denuncia, investigación y resolución de posibles casos; y,
- g) La implementación de políticas y prácticas que promuevan la conciliación entre vida laboral y familiar.

Artículo 24.- Sistema de control interno.- Se entenderá como sistema de control interno al conjunto de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente, diseñados para garantizar la efectividad y eficiencia de las actividades de las entidades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, con el fin de lograr los objetivos planteados de manera razonable.

Este sistema será explícito, funcional y adoptará un enfoque preventivo, orientado a evitar la ocurrencia de eventos de riesgo y prevenir la ejecución de actividades delictivas. Además, será proactivo en la gestión del riesgo y en la mitigación de los posibles impactos en caso de que se materialicen dichos riesgos.

Para su diseño y aplicación, se tendrán en cuenta las normas de administración de riesgos y otras disposiciones relacionadas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otros organismos competentes.

Artículo 25.- Responsabilidades de los órganos internos.- Las responsabilidades sobre la efectividad del sistema de control interno recaen en todos los órganos internos de la entidad, incluyendo los órganos de gobierno, dirección y control, así como la gerencia y demás miembros de la entidad. En este proceso, se deben establecer controles a través de

políticas, reglamentos y procedimientos, emitidos en el ámbito de sus competencias por la Asamblea o Junta General y el Consejo de Administración.

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

- a) **Asamblea o Junta General.-** 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 entidad, 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 o Junta General informes sobre el control de las actividades económicas de la entidad, en el que conste la opinión anual sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en la entidad y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos; y,
- d) **Gerente.-** Como responsable de la gestión administrativa, operativa, financiera y la representación legal, judicial y extrajudicial de la entidad, debe mantener un sistema de control interno adecuado que garantice una gestión eficiente y económica, en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa vigente.

Artículo 26.- Persona auditora interna.- La persona auditora interna, según lo establecido en el Reglamento de Buen Gobierno, será aquella persona con autonomía, dedicada exclusivamente a actividades de auditoría. Deberá contar con experiencia y especialización en los temas relevantes, cumpliendo con la legislación vigente y manteniendo independencia en el seguimiento y evaluación del sistema de control interno, observando los principios de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, así como la confidencialidad y comportamiento ético.

La selección de la persona auditora interna se ajustará al tamaño y complejidad de las operaciones y servicios de la entidad.

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

Además, la persona auditora interna deberá presentar cualquier información requerida por los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia, o aquella que considere necesaria para reportar.

Artículo 27.- Persona auditora externa.- La persona auditora externa, como se establece en el Reglamento de Buen Gobierno, será la persona natural o jurídica encargada de realizar la auditoría externa a la entidad, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

La contratación de los servicios de auditoría será aprobada por la Asamblea o Junta General, la cual podrá solicitar de manera motivada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la autorización correspondiente para rescindir el contrato. La persona auditora externa presentará directamente su informe a este órgano de gobierno.

Artículo 28.- Gestión integral de riesgos.- El Reglamento de Buen Gobierno incorporará la gestión de los órganos de dirección, control y gerencia, fundamentados en la administración integral de riesgos. Estos órganos, en el ámbito de sus competencias y responsabilidades, deberán aprobar las políticas de gestión integral de riesgos, definir roles, responsabilidades y líneas de reporte correspondientes, así como fomentar una cultura de riesgos dentro de la entidad, desde la Asamblea o Junta General, Consejos de Administración y Vigilancia, hasta la gerencia y el personal empleado.

Con este fin, los órganos de gobierno o dirección establecerán y mantendrán estándares para garantizar la idoneidad del personal en la gestión de riesgos y en el desarrollo de una estructura organizativa adecuada. Esto permitirá identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta la entidad, conforme a la legislación vigente y otras normativas aplicables en la materia.

Artículo 29.- Política de información.- El Reglamento de Buen Gobierno incorporará criterios para la clasificación de la información, distinguiendo entre información de carácter público y reservado. Se seguirán estrictamente 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. Además, se establecerán políticas internas para la conservación, acceso y custodia de la información reservada y de acceso público, implementando los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de la política establecida.

Parágrafo 1º.- Información de acceso público.- En cuanto a la información de acceso público, con el objetivo de promover la transparencia y difundir información objetiva y homogénea a depositantes, inversores, personas socias y al público en general, las entidades deberán divulgar anualmente, a través de su página web institucional u otros medios disponibles, además de la información mínima requerida por el Código Orgánico Monetario y Financiero, lo siguiente:

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

Además, se deben publicar en la página web institucional o en los medios electrónicos, digitales y/o físicos disponibles para la entidad, los siguientes indicadores de gobierno:

1.- Personas Socias:

- a) Número de personas socias en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas;

- b) Clasificación de las personas socias por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;
- c) Número de personas socias nuevas incorporadas en el año que se reporta; y,
- d) Número de personas socias que se retiraron en el año que se reporta.

Todos los indicadores de las personas naturales serán reportados desagregados por género.

2.- Asamblea o Junta General:

- a) Tiempo promedio de permanencia de las personas representantes a la Asamblea o Junta General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada; desagregado por género;
- b) Número de asambleas o juntas generales realizadas durante el año incluyendo: fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de personas socias asistentes, número total de personas socias asistentes frente al número total de personas socias o representantes, número de personas socias que registraron su voto frente al total de personas socias o representantes;
- c) Promedio de gastos erogados para la ejecución de las asambleas o juntas generales por cada persona socia asistente; y,
- d) Número total de las personas miembros de la Asamblea o Junta General que fueron elegidas y número de votos con los cuales fueron elegidas desagregado por género.

3.- Consejos de Administración y de Vigilancia:

- a) Tiempo promedio de permanencia de las personas miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada; desagregado por género;
- b) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión;
- c) Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios éticos y conductuales;
- d) Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas;
- e) Monto de inversión en cursos de capacitación a las personas vocales de cada consejo frente al número total de vocales; y,
- f) Monto de inversión en cursos de capacitación a las personas vocales de cada Consejo frente al total de gastos operativos de la entidad.

4.- Gerencia y jefaturas de áreas:

- a) Tiempo de servicio en la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que la persona empleada ha prestado sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma; desagregado por género;
- b) Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte; y, desagregado por género; y,

- c) Participación de las jefaturas de área por género.

5.- Comités y Comisiones:

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

6.- Personas Empleadas:

- a) Número de personas empleadas de la entidad en los últimos 3 años, y bajo qué modalidad contractual;
- b) Número de personas empleadas por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años;
- c) Número de personas empleadas de la entidad clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel);
- d) Número de personas empleadas que han salido durante los últimos 3 años;
- e) Clasificación del personal por rangos de salarios;
- f) Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para las personas empleadas;
- g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de personas empleadas de la entidad en el año;
- h) Valor de inversión en capacitación para cada una de las personas empleadas en los últimos 3 años; e,
- i) Número de personas contratadas bajo régimen del Código del Trabajo y bajo el Código Civil.

Los literales del a) al g) del presente numeral, serán reportados desagregados por género.

7.- Reclamos presentados por las personas usuarias de servicios financieros ante la entidad y Superintendencia:

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

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

Artículo 30.- Infracciones y sanciones.- El Reglamento de Buen Gobierno incluirá las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

SECCIÓN IV DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Artículo 31.- Comité de Ética y Comportamiento.- Las entidades contarán con el Comité de Ética y Comportamiento, que estará conformado por:

- a) Dos representantes de la Asamblea o Junta General;
- b) Un vocal del Consejo de Vigilancia; y,
- c) Dos representantes de los empleados de la entidad.

El Comité se encargará de elaborar y actualizar el contenido del Código de Ética y velar por su cumplimiento.

Asimismo, deberá velar por la correcta atención de los temas puestos de conocimiento de la comisión especial de resolución de conflictos.

El Comité deberá establecer comisiones especializadas en género y diversidad encargadas de promover la igualdad de género, la diversidad y la inclusión en todas las áreas de la entidad. Estas comisiones trabajarán en el diseño e implementación de políticas y programas que fomenten la participación paritaria equitativa de mujeres y hombres en la toma de decisiones y en todos los niveles y áreas de la organización, así como políticas interna para fomentar una cultura organizacional más inclusiva e igualitaria.

Parágrafo 1°.- Responsabilidades de la Comisión de Género.- Son responsabilidades de la Comisión de Género y Diversidad las siguientes:

- a) Establecer un plan de acción para promover la igualdad de oportunidades y la participación equitativa de mujeres y hombres en todos los niveles de la organización;
- b) Garantizar la creación y aplicación de políticas de no discriminación y de igualdad de oportunidades para todas las personas empleadas;
- c) Organizar entrenamientos en liderazgo, cursos de desarrollo, programas de rotación y oportunidades educativas para mujeres;
- d) Realizar auditorías salariales para identificar y corregir desigualdades, y establecer procedimientos para asegurar la equidad salarial; y,
- e) Presentar informes trimestrales al consejo de administración, detallando la gestión realizada, así como el progreso y las áreas de mejora en relación con la igualdad de género.

Todas estas actividades serán puestas en conocimiento del Consejo de Administración para su aprobación.

Artículo 32.- Código de Ética y Comportamiento.- El Consejo de Administración aprobará un Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemple la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que fortalezcan las relaciones de las personas socias, clientes, personas empleadas, gerentes, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad. Este Código incorporará el manejo de posibles casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos, financiamiento de delitos, incluido el terrorismo y la promoción de la igualdad de género,

la diversidad y la inclusión en todas las áreas de la entidad.

Parágrafo 1°.- Contenido mínimo del Código de Ética y Comportamiento.- El Código de Ética y Comportamiento deberá contener al menos lo siguiente:

- a) Objeto y ámbito de aplicación: Define la finalidad por el que se crea y describe a qué personas o grupo de personas es aplicable;
- b) Principios y valores éticos aplicables a la entidad;
- c) Deberes y prohibiciones de las personas a las que les es aplicable, incluyendo la definición de requisitos para la consecución de los principios de lealtad, diligencia y reserva que guíen la actuación de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia y jefaturas de áreas;
- d) Definición del compromiso de la entidad con la sociedad y los derechos de sus integrantes;
- e) Establecimiento del compromiso de la entidad en el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable al sector financiero popular y solidario;
- f) Compromiso de la entidad con los principios de promoción de la igualdad, la lucha contra la discriminación y la violencia de género y contra las mujeres;
- g) Lineamientos éticos aplicables a la entidad para la captación de recursos económicos;
- h) Políticas que adopta la entidad a fin de evitar casos de corrupción y soborno;
- i) Establecimiento de reglas aplicables al personal para el uso de los bienes de la entidad, el uso de su imagen y marca;
- j) Definición de lineamientos para el uso y manejo de la información dentro y fuera de la entidad, con especial énfasis en la información personal y la sujeta a reserva o sigilo según lo establecido en la ley. Se considerarán prohibiciones para el uso o divulgación de la información para beneficio de terceros;
- k) Determinación de la forma de prevenir, detectar, manejar, evaluar y resolver los conflictos de interés que puedan presentarse en las relaciones entre Asamblea o Junta General, consejos, gerencia, personal, auditores, o demás integrantes. Esta política deberá considerar las diferentes instancias de resolución y el proceso integral de administración de los conflictos de interés; y,
- l) Preceptos referentes a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo que contemplen la aplicación de reglas éticas y de conducta para evitar que la entidad sea utilizada voluntaria o involuntariamente como medio o instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o, que siendo de origen lícito puedan utilizarse para el financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo.

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

Parágrafo 2°.- Infracciones y sanciones.- El Código de Ética y Comportamiento incluirá las infracciones y las sanciones por su incumplimiento, las cuales serán gestionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

SECCIÓN V DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 33.- Comisión Especial de Resolución de Conflictos.- Se creará una Comisión Especial de Resolución de Conflictos para recibir, investigar, preparar el expediente y resolver todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos que se generen entre o contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, personas empleadas, relacionados con los conflictos de gobernabilidad y laborales de las entidades.

Esta Comisión Especial será la primera instancia para receptor, investigar y resolver denuncias, reclamos y otros conflictos de las entidades. Por lo tanto, las personas socias, representantes, vocales de los consejos que se consideren afectadas deberán presentar obligatoriamente sus denuncias o reclamos a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos y agotar este mecanismo interno.

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

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

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

La administración de la entidad en el marco de sus funciones cuenta con las facultades para tomar medidas administrativas en contra de funcionarios de conformidad con el reglamento interno, sin que puedan ser evaluadas o revisadas por la comisión especial de resolución de conflictos.

La Comisión Especial se encargará asimismo de atender casos de acoso sexual y violencia de género con la asistencia o soporte de un punto focal externo que puede ser una persona u organización local o internacional con conocimiento de buenas prácticas y experiencia para gestionar el acoso sexual y la violencia de género en el entorno laboral.

Todos los casos que sean recibidos por la Comisión de Resolución de Conflictos deberán ser puestos en conocimiento, de manera inmediata, al Comité de Ética y Comportamiento.

Artículo 34.- Conformación.- La Comisión Especial de Resolución de Conflictos estará integrada por tres miembros, conforme a lo previsto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, garantizando la representación de género en su composición, mismas que deberán evidenciar suficiente experiencia o capacitación en la gestión de entidades del sector financiero, probidad en el desempeño de sus funciones de acuerdo con lo exigido en la normativa interna de la entidad.

Parágrafo 1°.- Prohibiciones.- No podrán conformar la Comisión Especial de Resolución de Conflictos:

- a) Las personas socias que se encuentren en proceso de exclusión;
- b) Las personas socias que mantengan vínculos contractuales con la entidad no inherente a la calidad de persona socia;
- c) Las personas socias que se encuentren en mora por más de noventa días con la entidad;
- d) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de las personas representantes, vocales de los consejos, gerencia, y personas empleadas de la entidad;
- e) Las personas que estén incursas en otras prohibiciones estatutarias;
- f) Los miembros de la Asamblea o Junta General, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, representantes legales, apoderados, auditores internos (as) y externos (as) de otras entidades del sector financiero popular y solidario;
- g) Aquellas personas que estén en mora de sus obligaciones por más de sesenta días con cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional;
- h) Aquellas personas que en el transcurso de los últimos cinco años hayan sido removidas por el Organismo de Control;
- i) Aquellas personas que 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) Aquellas personas que en el transcurso de los últimos cinco años hayan incurrido en castigo de sus obligaciones por parte de cualquier entidad financiera;
- k) Aquellas personas que estén litigando en contra de la entidad;
- l) Aquellas personas que están o han sido sancionadas por casos de acoso sexual laboral, discriminación o violencia de género;
- m) Aquellas personas que hayan sido condenadas por delito, mientras penda la pena y hasta cinco años después de cumplida;
- n) Aquellas personas que, por cualquier causa, estén legalmente incapacitadas; y,
- o) El o la vocal que presida el consejo de administración.

Artículo 35.- Ámbito de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.- La Comisión tendrá la obligación de dirigir un procedimiento relacionado con denuncias, reclamos y otros conflictos, respetando las garantías básicas del debido proceso para las partes involucradas. En el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades, resolverá sobre la existencia o no de un derecho vulnerado, con la aplicación del procedimiento para restituir lo denunciado o reclamado. También declarará la responsabilidad o no de las personas implicadas, lo que puede incluir la imposición de la sanción correspondiente, según la normativa interna que las entidades desarrollen para este fin.

El procedimiento de atención de denuncias, reclamos y otros conflictos será regulado en el reglamento interno. En este se incluirán las condiciones mínimas para su funcionamiento y se definirán los procedimientos apropiados que permitan a todas las personas presentar sus denuncias y reclamos, resguardando la confidencialidad en caso de que el denunciante o reclamante así lo requiera. También se establecerá un plazo de cinco (5) días para la presentación de impugnaciones.

Artículo 36.- Resoluciones.- Las resoluciones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos se adoptarán por mayoría simple.

Artículo 37.- Impugnaciones.- Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de

Resolución de Conflictos serán apelables ante la Asamblea o Junta General. Si luego de resuelta la apelación en la Asamblea o Junta General, persiste el conflicto, la persona denunciante o reclamante se obligará a acudir a un Centro de Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

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

SECCIÓN VI PLAN DE RECUPERACIÓN O VIABILIDAD

Artículo 38.- Plan de recuperación o viabilidad.- El plan de recuperación o viabilidad tendrá como objetivo principal proteger los recursos de las personas depositantes e incluirá un conjunto de indicadores cuantitativos y cualitativos que determinen la situación económica financiera de la entidad, así como el conjunto de acciones a implementar ante escenarios de inviabilidad.

Artículo 39.- Medidas. Para la determinación del plan de recuperación o viabilidad, la entidad analizará al menos el entorno económico, su posición de riesgos financieros y no financieros, plan estratégico, principales líneas de negocio, entre otros aspectos. Para ello, establecerá como mínimo las siguientes medidas:

- a) Reducir su perfil de riesgo;
- b) Adoptar medidas de capitalización;
- c) Analizar y modificar su estrategia y estructura; y,
- d) Negociar activos y pasivos.

Artículo 40.- Elementos.- El plan de recuperación o viabilidad deberá ser revisado y probado anualmente o ante eventos inesperados, para garantizar que cumpla con su objetivo principal, para lo cual debe tenerse en cuenta:

- a) Marco dinámico para ajustes de escenarios y pruebas de sensibilidad con adecuados controles y transparencia;
- b) Monitorear los desarrollos regulatorios vigentes e implementar cualquier actualización requerida de manera oportuna;
- c) Iniciativas en términos de gobernanza; y,
- d) Incorporar los protocolos de recuperación en los manuales, estatutos, procesos, etc.

Artículo 41.- Contenido.- El plan de recuperación o viabilidad contendrá al menos la siguiente información:

- a) **Resumen ejecutivo.-** Un resumen conciso de los principales hallazgos del plan, incluyendo los riesgos identificados y las acciones recomendadas;
- b) **Análisis de la situación actual.-** Un análisis detallado de la situación económica y financiera actual de la entidad, incluyendo estados financieros históricos, tendencias de rentabilidad, solvencia y liquidez;

- c) **Indicadores financieros clave.-** Una lista de indicadores cuantitativos y cualitativos que se utilizarán para evaluar la salud financiera de la entidad, como el índice de capitalización, el ratio de liquidez, el ratio de morosidad, entre otros;
- d) **Análisis de riesgos.-** Una evaluación exhaustiva de los riesgos a los que se enfrenta la entidad, incluyendo riesgos crediticios, de mercado, operativos, legales y de cumplimiento, así como la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo;
- e) **Definición de supuestos que afectaría la situación de la entidad para llevarla a escenarios de inviabilidad.-** La identificación de posibles escenarios de inviabilidad financiera, como la pérdida significativa de depósitos, deterioro de activos, o problemas de liquidez, y el análisis de su impacto en la viabilidad de la entidad;
- f) **Acciones correctivas y de contingencia.-** Un conjunto de acciones específicas que se tomarán en respuesta a cada escenario de inviabilidad identificado, incluyendo medidas para restablecer la solvencia y la liquidez, reducir riesgos y proteger los intereses de los depositantes;
- g) **Sistemas de alerta temprana y niveles de activación del plan de recuperación.-** Esta sección detalla los indicadores específicos que se utilizarán como señales de advertencia de problemas potenciales, así como los niveles de alerta que activarán el plan de recuperación. Esto incluiría la definición clara de los umbrales para cada indicador, los procedimientos para monitorear y evaluar estos indicadores regularmente, y las acciones específicas que se tomarán en respuesta a cada nivel de alerta. Por ejemplo, los niveles de alerta podrían clasificarse como verde (sin preocupaciones significativas), amarillo (señales de advertencia), y rojo (situación crítica que requiere intervención inmediata). La activación del plan de recuperación estaría vinculada a la llegada de ciertos indicadores a niveles predefinidos en estos umbrales de alerta temprana; y,
- h) **Procesos de revisión y actualización del plan de recuperación.-** Detalla el proceso mediante el cual el plan de recuperación será revisado y actualizado regularmente por el Consejo de Administración u otro cuerpo de gobierno de la entidad financiera. Esto incluiría la frecuencia de las revisiones, que se estipula como mínimo de forma semestral, así como los procedimientos para llevar a cabo estas revisiones, como la convocatoria de reuniones específicas, la recopilación y análisis de datos relevantes, y la participación de expertos internos y externos. Además, se establecerían criterios claros para determinar cuándo se considera pertinente actualizar el plan de recuperación, como cambios significativos en el entorno económico, financiero o regulatorio, o la identificación de nuevos riesgos o desafíos para la entidad financiera.

Artículo 42.- Seguimiento y revisión.- El auditor interno deberá hacer un informe de análisis anual sobre el cumplimiento de la sección sexta de la presente norma.

Artículo 43.- Medidas de actuación temprana.- En cuanto la gerencia tenga conocimiento de que la entidad se encuentre en alguna de las situaciones determinadas en el sistema de alertas tempranas deberá adoptar las siguientes medidas:

- a) Solicitar al consejo de administración que se convoque a una reunión para presentar la situación de la entidad a través de un informe detallado; y,
- b) Ejecutar el plan de recuperación o viabilidad.

Artículo 44.- Actualización.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá solicitar en cualquier momento la presentación del plan de recuperación o viabilidad, los supuestos en los que se basa y, en caso de considerarlo necesario, podrá solicitar su actualización o modificación.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las entidades deberán adaptar su Reglamento de Buen Gobierno en función de las disposiciones constantes en la presente Resolución hasta el 30 de abril del 2025, lo cual incluirá la modificación a manuales, procedimientos o cualquier instrumento ya emitido por la entidad relacionados con la presente norma.

SEGUNDA.- Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda que ya cuenten con un Código de Ética y Comportamiento deberán ajustarlo conforme a las disposiciones de la presente Resolución, sin perjuicio de lo determinado en la Norma de para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades financieras de la economía popular y solidaria, hasta el 30 de abril del 2025.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Deróguese la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019 de 1 de diciembre de 2021.

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

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

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los treinta días del mes de agosto del dos mil veinticuatro.

JORGE ANDRES MONCAYO LARA
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO