

# CHARLA VIRTUAL

## BUEN GOBIERNO COOPERATIVO



# AGENDA DEL TALLER

- Buen Gobierno Cooperativo.
- Resolución de Conflictos.
- Generalidades e Importancia de la Gobernabilidad Cooperativa.
- Roles y Herramientas de la Gobernabilidad.
- Tipos de Gobernabilidad y Mejores Prácticas.
- Código de Ética Institucional.



# OBJETIVOS DEL TALLER

- Aprender qué es el buen gobierno cooperativo, sus piezas obligatorias y su reglamento.
- Conocer qué es la gestión del talento humano y los roles y responsabilidades de los órganos de gobierno.
- Aprender acerca del sistema de control interno y la rendición de cuentas.
- Aprender acerca de la comisión especial de resolución de conflictos y sus resoluciones.
- Comprender qué es la gobernabilidad, sus requisitos y características.
- Conocer herramientas para un buen gobierno cooperativo.
- Identificar los tipos de gobernabilidad y los principios para un buen gobierno cooperativo.
- Aprender acerca del código de ética institucional.



# BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

Resolución SEPS 2025-0144

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN\_No.\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N\\_No.\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N_No._SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)





INNOVANSI  
internacional

# ¿QUÉ ES EL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO?

## Definición

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.



**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

Elaboración: INNOVANSI Internacional, (año 2025)



SUPERINTENDENCIA  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



INNOVANCi  
internacional

# ¿QUÉ REGULA Y A QUIÉN APLICA?

## Objetivo de la norma

- Fija directrices para proteger intereses de socios/usuarios
- Fortalece la estabilidad del sector financiero popular y solidario

## Ámbito de aplicación

- Cooperativas de ahorro y crédito
- Asociaciones mutualistas de vivienda
- Cajas centrales

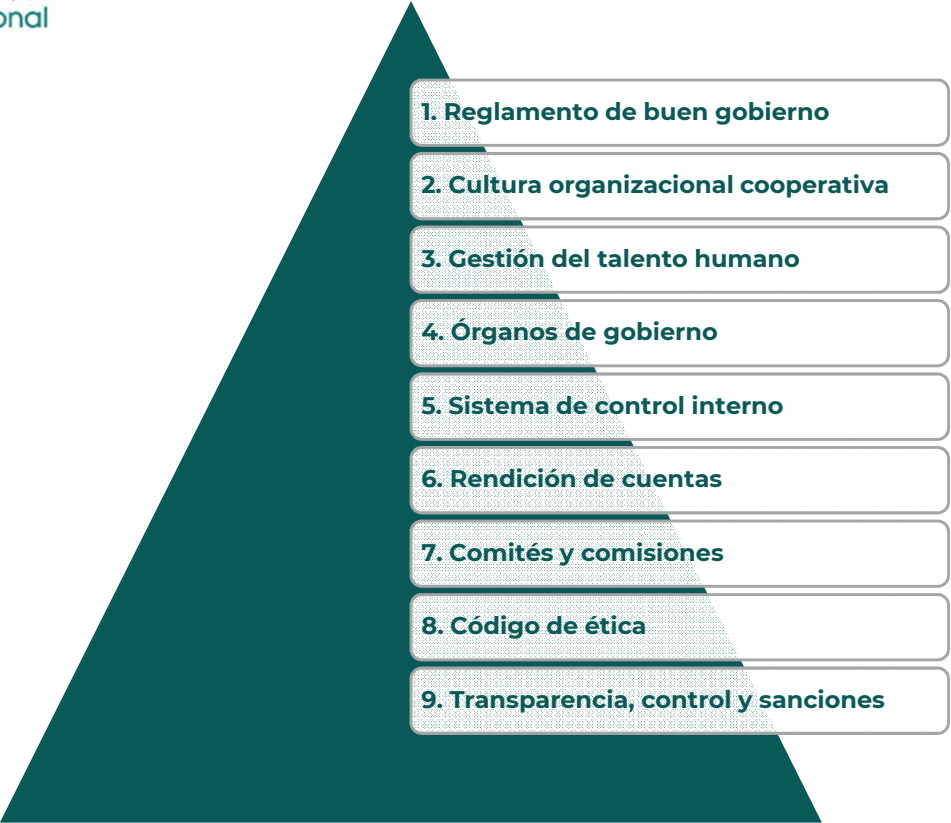


**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN.No\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)



SUPERINTENDENCIA  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

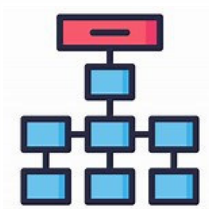
# PIEZAS OBLIGATORIAS DEL BUEN GOBIERNO

- 
1. Reglamento de buen gobierno
  2. Cultura organizacional cooperativa
  3. Gestión del talento humano
  4. Órganos de gobierno
  5. Sistema de control interno
  6. Rendición de cuentas
  7. Comités y comisiones
  8. Código de ética
  9. Transparencia, control y sanciones



**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

# REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO



## ESTRUCTURA

- i. Asamblea o Junta General;
- 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.



## CONTENIDO

- 1. Elección y Remoción de Vocales
- 2. Principalización de Vocales
- 3. Designación y Evaluación del Gerente
- 4. Transparencia y Difusión
- 5. Formación Continua
- 6. Acceso a Información Relevante
- 7. Política de Remuneraciones
- 8. Actualización Normativa
- 9. Evaluación y Rendición de Cuentas
- 10. Infracciones y Sanciones
- 11. Seguimiento del Buen Gobierno
- 12. Revisión del Reglamento

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN\_No\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



## POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

- Igualdad de oportunidades
- Mérito
- Formación continua
- Bienestar laboral



Human Resource

## MANUAL DE TALENTO HUMANO

- Procesos de selección y promoción basados en mérito y no discriminación;
- Conciliación entre la vida laboral y personal;
- Participación de los trabajadores en propuestas de mejora del buen gobierno
- Criterios para la contratación externa, pago de servicios y prevención de conflictos de interés.



## SE PROHIBE

- Participación de los consejos, comisiones y comités en los procesos de selección del talento humano
- Plantean definiciones de políticas generales para su administración, a fin de no incurrir en preferencias o privilegios con la persona contratada.



## INDUCCION Y FORMACIÓN INICIAL

- Todos deben participar en proceso de inducción institucional (Colaboradores y directivos)
- Temas: Principios del cooperativismo, estructura y normativa de la entidad, Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, Código de Ética y demás temas relevantes para el ejercicio de sus funciones.
- La Comisión Especial de Educación garantizará la planificación, ejecución y seguimiento de estas actividades.

# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

## Órgano Máximo de Gobierno

- La Asamblea/Junta General garantiza el cumplimiento de sus decisiones.
- Actúa conforme a la LOEPS, estatuto, reglamentos y normativa vigente.
- No puede vulnerar el debido proceso ni desacatar resoluciones judiciales.

## Participación y Derechos de los Socios

- Promueve el ejercicio pleno de derechos y obligaciones.
- Todos los socios tienen derecho a participar, votar, elegir y remover representantes.
- Se garantiza el derecho a la defensa y el respeto a la normativa.

## Elección de Representantes

- Periodo máximo: 4 años, con una sola reelección inmediata.
- Se elige al menos un suplente por cada principal.
- Sin prórrogas ni subrogaciones.

## Proceso de Nominación

- Requiere idoneidad verificada por el Comité de Elecciones.
- Debe promover transparencia e inclusión.
- Se rige por el Estatuto, Reglamento de Elecciones o de Buen Gobierno.

## Sesiones y Convocatorias

- Instaladas por el Presidente con quórum confirmado.
- Respaladas en medios físicos y audiovisuales.
- Convocatorias claras, oportunas y con acceso a documentación.



## ASAMBLEA O JUNTA GENERAL

# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Órgano colegiado responsable de la dirección estratégica de la entidad.

Establece políticas institucionales y supervisa la gestión de la gerencia.

Garantiza el cumplimiento de los objetivos definidos por la Asamblea o Junta General.

## ROL ESTRATÉGICO

Mínimo 3 y máximo 9 vocales principales con sus respectivos suplentes.

Elegidos democráticamente en Asamblea o Junta General.

Sujeto a normativa vigente y reglamento interno.

Recomendada la optimización de los representantes en los consejos, con el fin de mejorar la toma de decisiones.

## COMPOSICIÓN

### RESPONSABILIDAD DEL CONSEJO:

- Implementar programas continuos de formación a través de la Comisión

### OBJETIVOS:

- Fortalecer habilidades y competencias de los socios.

### EVALUACIÓN:

- Resultados comunicados y evaluados

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

### FINALIDAD:

- Garantizar continuidad operativa

### ELABORACIÓN Y APROBACIÓN:

- Elaborado por la gerencia.

### INTEGRACIÓN AL SISTEMA:

- Parte del sistema de gestión del talento humano.

### PROCEDIMIENTOS CLAVE:

- Identificación, formación y evaluación de personal idóneo.

## PLAN DE SUBROGACIÓN DE CARGOS CRÍTICOS



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

## ROL INSTITUCIONAL

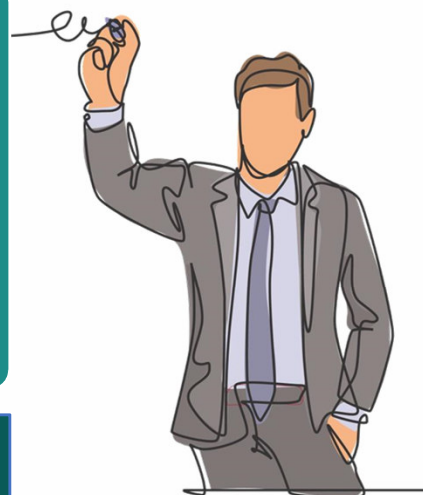
- Órgano de control interno de la entidad.
- Supervisa diversas actividades.
- Sigue principios de transparencia, legalidad, entre otros.

## INDEPENDENCIA Y RESPONSABILIDAD

- Opera con independencia de la administración.
- Responde directamente ante la Asamblea o Junta General.

## COMPOSICIÓN

- Mínimo 3 y máximo 5 vocales principales, con suplentes.
- Designados por la Asamblea o Junta General.



### Contribución institucional

- Fortalece la gestión económica, financiera y administrativa.
- Promueve decisiones informadas y mecanismos de rendición de cuentas.
- Garantiza sostenibilidad y desarrollo responsable.

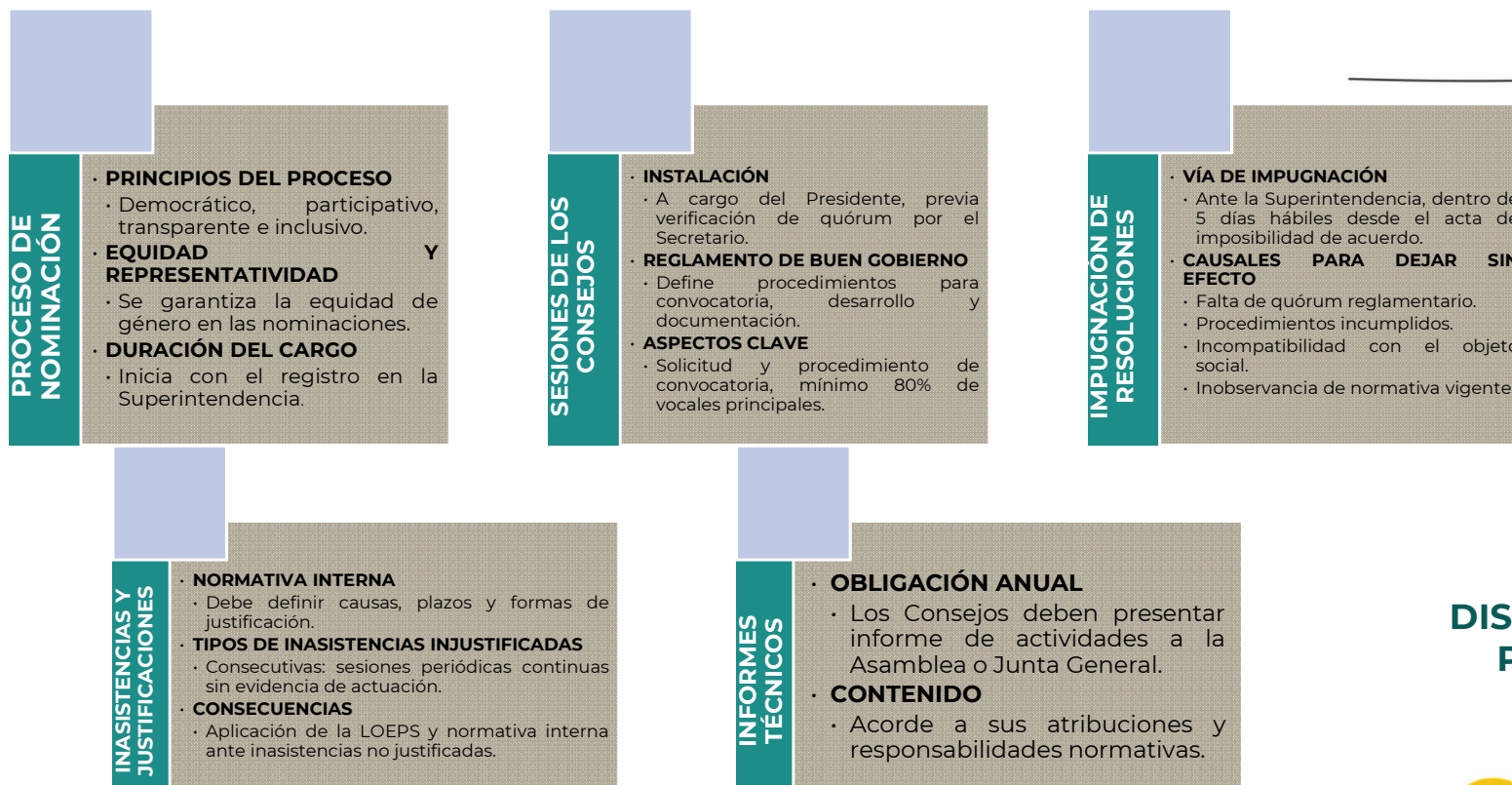
### Funciones específicas del consejo de vigilancia

- Vigilar cumplimiento del objeto social y normativa aplicable.
- Supervisar políticas de gestión de riesgos.
- Solicitar auditorías internas o externas cuando sea necesario.

## CONSEJO DE VIGILANCIA

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO



## DISPOSICIONES COMUNES PARA LOS CONSEJOS

# ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

## RESPONSABILIDADES CLAVE

- Gestión administrativa, operativa y financiera.
- Representación legal, judicial y extrajudicial de la entidad.
- Mantenimiento de un sistema de control interno eficaz.

## GOBERNANZA INSTITUCIONAL

- Formula e implementa políticas alineadas con el buen gobierno.
- Encargo de confianza: libre designación y remoción por el Consejo de Administración.
- Contratación regida por el Código Civil.

## COMPROMISO CON LOS SOCIOS E INCLUSIÓN FINANCIERA

- **GESTIÓN RESPONSABLE**
  - Promueve bienestar de los usuarios financieros.
  - Impulsa políticas inclusivas y protectoras.
- **ENFOQUE INSTITUCIONAL**
  - Protección del derecho a servicios de calidad.
  - Equilibrio entre inclusión, riesgos y control interno.
  - Entre otros.

## EDUCACIÓN, DIVERSIDAD Y TRANSPARENCIA

- **PROGRAMAS ESTRATÉGICOS**
  - Educación financiera con enfoque de género.
  - Capacitación en diversidad de género.
- **POLÍTICAS ADICIONALES**
  - Trato justo, de servicio de calidad.
  - Transparencia e inclusión financiera como pilares institucionales.



**GERENTE GENERAL**

# SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- Es un conjunto estructurado de políticas y mecanismos que garantizan eficiencia operativa, cumplimiento normativo y confiabilidad de la información, con enfoque preventivo y gestión proactiva de riesgos, diseñado e implementado conforme a las disposiciones de la Superintendencia y demás entes reguladores.

## RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS INTERNOS

- La responsabilidad del control interno es compartida por TODOS los órganos de la entidad, quienes deben establecer y aplicar controles según sus competencias..

## RESPONSABILIDAD INTEGRAL

- La Asamblea dirige conforme a la normativa.
- Consejo de Administración fija políticas y supervisa la gestión.
- Consejo de Vigilancia controla actividades económicas con independencia
- Gerente implementa y monitorea el sistema de control interno en toda la entidad.

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN.No\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)



INNOVAVCI  
internacional

# RENDICIÓN DE CUENTAS



## PRINCIPIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Responsabilidad Institucional:
  - Definir en reglamentos:
    - a. Quién rinde cuentas
    - b. Sobre qué y cuándo
    - c. Por qué lo hace
    - d. Ante quién lo hace
- Mecanismos Permanentes:
  - Supervisión, evaluación y retroalimentación continua
  - Responsabilidad frente a socios y partes interesadas
  - Aplicación de principios: transparencia, integridad, participación e inclusión



## INSTRUMENTOS FORMALES

- Medios de Rendición de Cuentas
  - Informes de gestión periódicos con indicadores y análisis
  - Asambleas o Juntas Generales para presentación y deliberación
  - Portales digitales con acceso a información clave
  - Canales de retroalimentación institucional (presenciales o virtuales)



## APLICACIÓN ESTRATÉGICA

- Efectividad y Verificabilidad
  - Rendición de cuentas debe ser periódica, accesible y verificable
  - Optimización de recursos económicos
  - Seguimiento al cumplimiento de objetivos estratégicos
  - Adaptación según tamaño, complejidad y naturaleza de la entidad.

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

Elaboración: INNOVAVCI Internacional, (año 2025)





INNOVANCÍ

# COMITÉS Y COMISIONES

## Comisión Especial de Educación

### Composición:

gerente, un vocal del Consejo de Administración y el responsable del área de educación.

### Funciones clave:

plan anual de educación, evaluación de impacto, difusión de principios cooperativos y formación en cooperativismo/educación financiera; informes periódicos a Consejo y Asamblea.

**Función:** Recibe, investiga y resuelve en 1ª instancia denuncias y conflictos; con debido proceso.

**Integración:** 3 socios (preferible representantes), 1 año (1 reelección); secretaria: asesor jurídico (sin voto).

**Procedimiento:** Máx. 15 días para resolver; si no, SEPS dispone en 5 días. Agota vía interna; apelación ante Asamblea/Junta.

**Límites:** Se rige por Código de Ética; no trata sanciones laborales ni invade funciones de Asamblea, Consejos o Gerencia.

## Comisión Especial de Resolución de Conflictos

**Composición:** dos socios (idealmente representantes), un vocal de Administración, uno de Vigilancia y el gerente; carácter técnico/consultivo.

**Coordinación:** Alinea ética y gobernanza con la Comisión de Educación

**Reporte:** Informa a Asamblea y SEPS; informe anual a SEPS hasta el 30 de abril.

## Comité de Buen Gobierno Cooperativo



**Rol:** Garantiza elecciones democráticas, transparentes e inclusivas.

**Funciones:** Planifica, difunde, atiende impugnaciones del proceso y proclama resultados.

**Imparcialidad:** Composición mínima definida y prohibiciones para evitar conflictos de interés.

## Comité de Elecciones



# CÓDIGO DE ÉTICA

## CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Aprobado por el Órgano de Gobierno

Regula la conducta ética de todos los actores de la entidad

Incluye gestión de conflictos de interés, prevención de lavado de activos y delitos financieros

Basado en principios de transparencia, integridad y responsabilidad

## CONTENIDO MÍNIMO DEL CÓDIGO

Objeto, ámbito de aplicación y valores éticos

Deberes, prohibiciones y compromiso institucional

Normativa vigente, igualdad y no discriminación

Ética en captación de recursos, anticorrupción, uso adecuado de bienes

Manejo de información y gestión de conflictos de interés

## DIFUSIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SANCIONES

Difusión obligatoria por medios físicos y digitales

Declaración de compromiso ético para todos los miembros

Comisión de Resolución de Conflictos supervisa su aplicación

Revisión y actualización ante cambios normativos

Establece infracciones, sanciones y canales seguros para denuncias

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%8IN_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSEF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

# TRANSPARENCIA, CONTROL Y SANCIONES



## Transparencia e información pública

- Es una política formal que obliga a publicar anualmente en la web institucional:
- Misión y visión
- Estatuto y código de ética
- Normativa electoral
- Productos y servicios con sus costos
- Resultados financieros y gestión de riesgos
- Indicadores de gobierno (Anexo 1)

## Infracciones y sanciones

- El Reglamento debe clasificar las faltas como:
- Leves, graves, muy graves
- Y establecer un procedimiento sancionador que respete la legalidad, proporcionalidad y el debido proceso.

## Plan Anual de Viabilidad

- Es obligatorio para proteger los depósitos.
- Define acciones como capitalización o fusiones
- Lo elabora la gerencia
- Lo aprueba el Consejo
- Se revisa cada año

## Fechas prohibiciones relevantes

- Prohibido el parentesco y contrataciones vinculadas en cargos clave
- Actualización del Reglamento de Buen Gobierno: hasta el 31-dic-2025
- Ajuste del Código de Ética: hasta el 1-abr-2026
- Deroga la norma anterior de 2021

**REFERENCIA:** SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS). (2025). RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144 - NORMA DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N\\_No\\_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RESOLUCIO%CC%81N_No_SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144-signed.pdf)

Elaboración: INNOVANSI Internacional, (año 2025)

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



# DEFINICIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La **Comisión Especial de Resolución de Conflictos** es el órgano interno responsable de **recibir, investigar y resolver** en primera instancia los **conflictos, denuncias y reclamos** que surjan dentro de una entidad del sistema financiero popular y solidario.

Su competencia abarca:

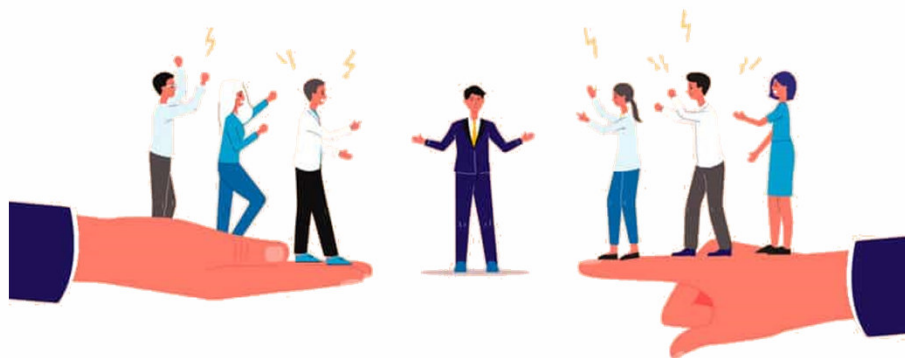
Casos relacionados con **órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, empleados y socios.**



**Conflictos de gobernabilidad** entre los distintos órganos que conforman la estructura interna.



Actúa siempre respetando el **debido proceso** y garantiza una gestión imparcial y documentada.



## CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Comisión estará integrada por **tres socios de la entidad**, preferentemente representantes de la Asamblea o Junta General, quienes ejercerán funciones por **un año**, con posibilidad de **reelección una sola vez**.

Los miembros deben demostrar **experiencia, probidad e idoneidad** en gestión de entidades del sistema financiero popular y solidario, conforme a la normativa interna.

El **asesor jurídico** de la entidad actuará como **secretario**, con **voz pero sin voto**, brindando soporte técnico en el tratamiento de los casos.

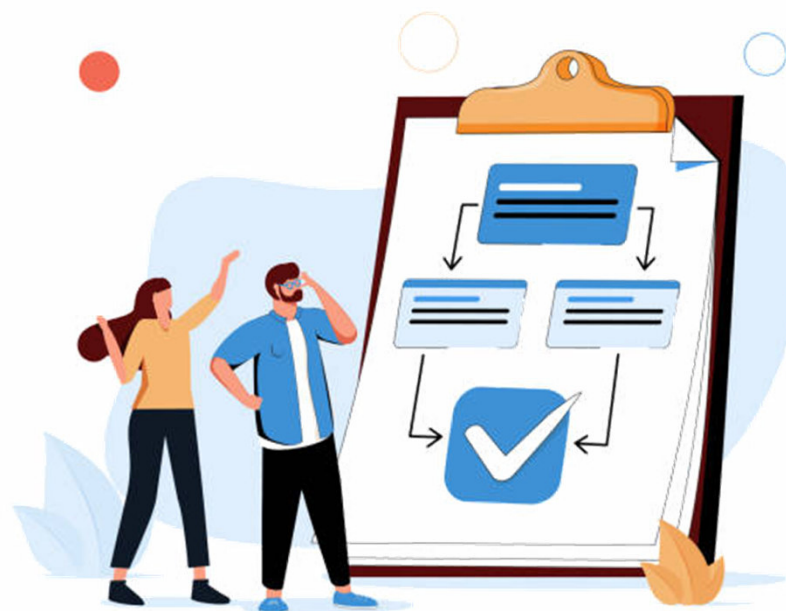


# PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

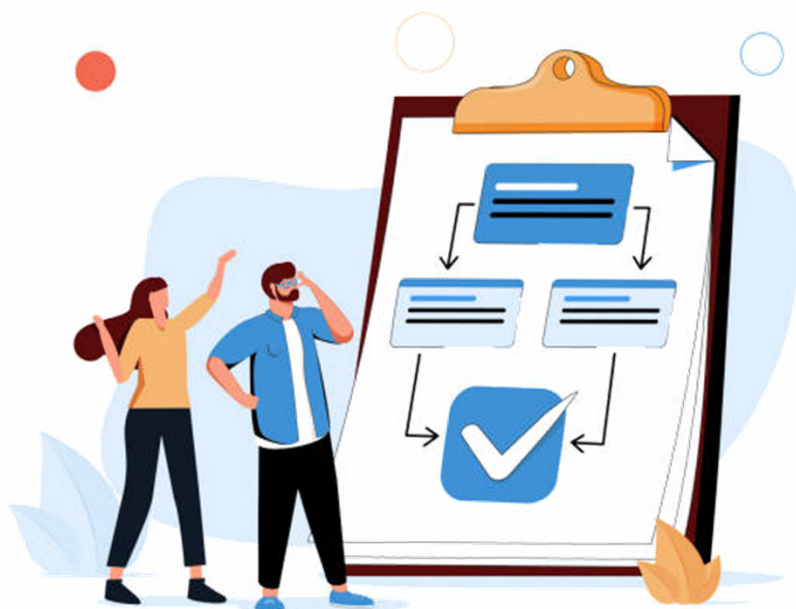
Las **denuncias o reclamos** se presentan en primera instancia ante la **Comisión Especial**, que tiene **15 días** para emitir resolución.

Si no lo hace en ese plazo, los afectados pueden acudir a la **Superintendencia**, que exigirá resolución en **máximo 5 días**.

Los socios o representantes **deben agotar este mecanismo interno** antes de acudir a otras instancias.



# PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Si no se resuelve, pueden recurrir a **métodos alternativos de solución de controversias**.

La **resolución y el acta de imposibilidad de acuerdo** son requisitos obligatorios para presentar denuncias formales ante la Superintendencia.

Las **sanciones de exclusión** no resueltas pueden ser **apeladas ante la Superintendencia** en un plazo de **5 días hábiles**.

# GENERALIDADES E IMPORTANCIA DE LA GOBERNABILIDAD COOPERATIVA



# GOBERNABILIDAD

## Gobernabilidad

- Gobernabilidad es la capacidad de un sistema sociopolítico para gobernarse a sí mismo. Cuando un sistema está estructurado de modo tal que los actores estratégicos se interrelacionan para tomar decisiones colectivas y resolver sus conflictos conforme a unas instituciones o reglas de juego, se puede hablar de gobernabilidad.



# REQUISITOS DE GOBERNABILIDAD

## Sistema de Gobernabilidad

- Un sistema de gobernabilidad es el conjunto de valores, principios, políticas, reglas y órganos destinado a los intereses de las y los diferentes actores relacionados con la Cooperativa como socios, clientes, directivos, empleados, proveedores, usuarios y comunidad en general.



La implementación de prácticas de buen gobierno fortalece la gobernabilidad, reduce los riesgos institucionales y promueve la equidad y la participación efectiva de las personas sociales en los procesos de tomas de decisiones.

Ser eficaz



Ser legítima



Ajustarse al estado de  
derecho

# CARACTERÍSTICAS DE LA GOBERNABILIDAD

## Representar y proteger

- Los intereses de los miembros de la Institución Cooperativa.

## Cuidar

- La Institución Cooperativa en cuanto a la misión, visión y estrategias.

## Sostener

- La viabilidad de la Institución Cooperativa.

## Administrar

- Implementar políticas y procedimientos que mejoren la Institución Cooperativa.

## Poder

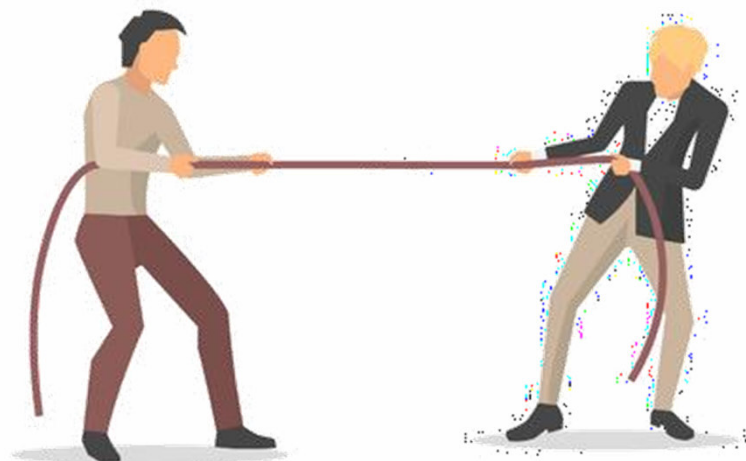
- Para la toma de decisiones para la Institución Cooperativa.

## Transparencia

- De la información, responsabilidad, la igualdad de trato a los socios, y el orden con el que se deben aplicar.



# ROLES Y HERRAMIENTAS DE LA GOBERNABILIDAD



# GOBERNABILIDAD

## Gobernabilidad en una Cooperativa:

El buen gobierno cooperativo se obtiene mediante el equilibrio armonioso de tres fuerzas, que permite alcanzar los objetivos planteados.

### Asamblea General

Es la integración y representación de los socios.

Buscan resolver las necesidades en común y sus aspiraciones.

### Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia

Son la dirección y control de la Cooperativa.

Orientan y guían las actividades para alcanzar los objetivos establecidos por la Asamblea General.

### Gerencia General, personal administrativo y personal operativo.

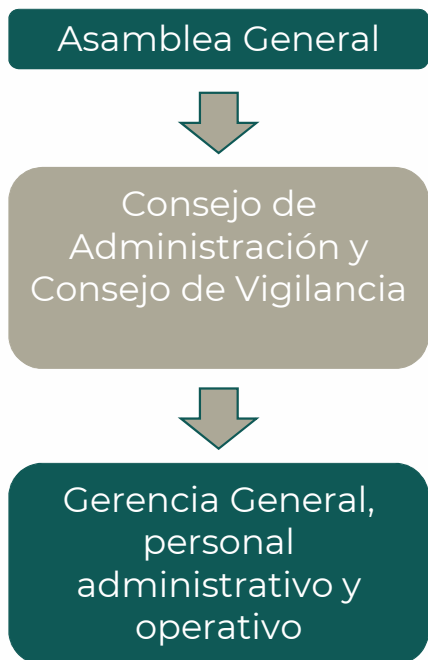
Es la estructura funcional de la cooperativa.

Permite generar un vínculo entre los socios y la Cooperativa para brindar productos y servicios.

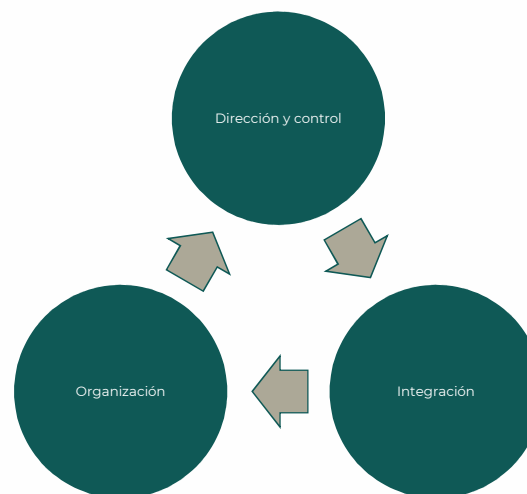


# BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

La armonía entre estas tres fuerzas es indispensable para un buen gobierno cooperativo:



Es necesario establecer límites y el rol de cada uno. Se debe delimitar las funciones, derechos y obligaciones de cada uno de estos ejes para que pueda existir una armonía.



# HERRAMIENTAS DE UN BUEN GOBIERNO

## Art 5. Reglamento de Buen Gobierno

Todas las entidades deben contar con un reglamento de buen gobierno cooperativo, de cumplimiento obligatorio, adaptado a las disposiciones de la presente normativa, contemplará la existencia de una política de talento humano que se desarrollará en el manual de talento humano.

## Art 31. Auditor Externo

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

## Art 21. Auditor Interno

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



# HERRAMIENTAS DE UN GOBIERNO

## Art 8. Inducción y formación inicial

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

## Art 68. Política de Información

Las entidades deben contar con una política formal de revelación y tratamiento de información aprobada por el Consejo de Administración

## Art 19. Plan de subrogación de cargos críticos

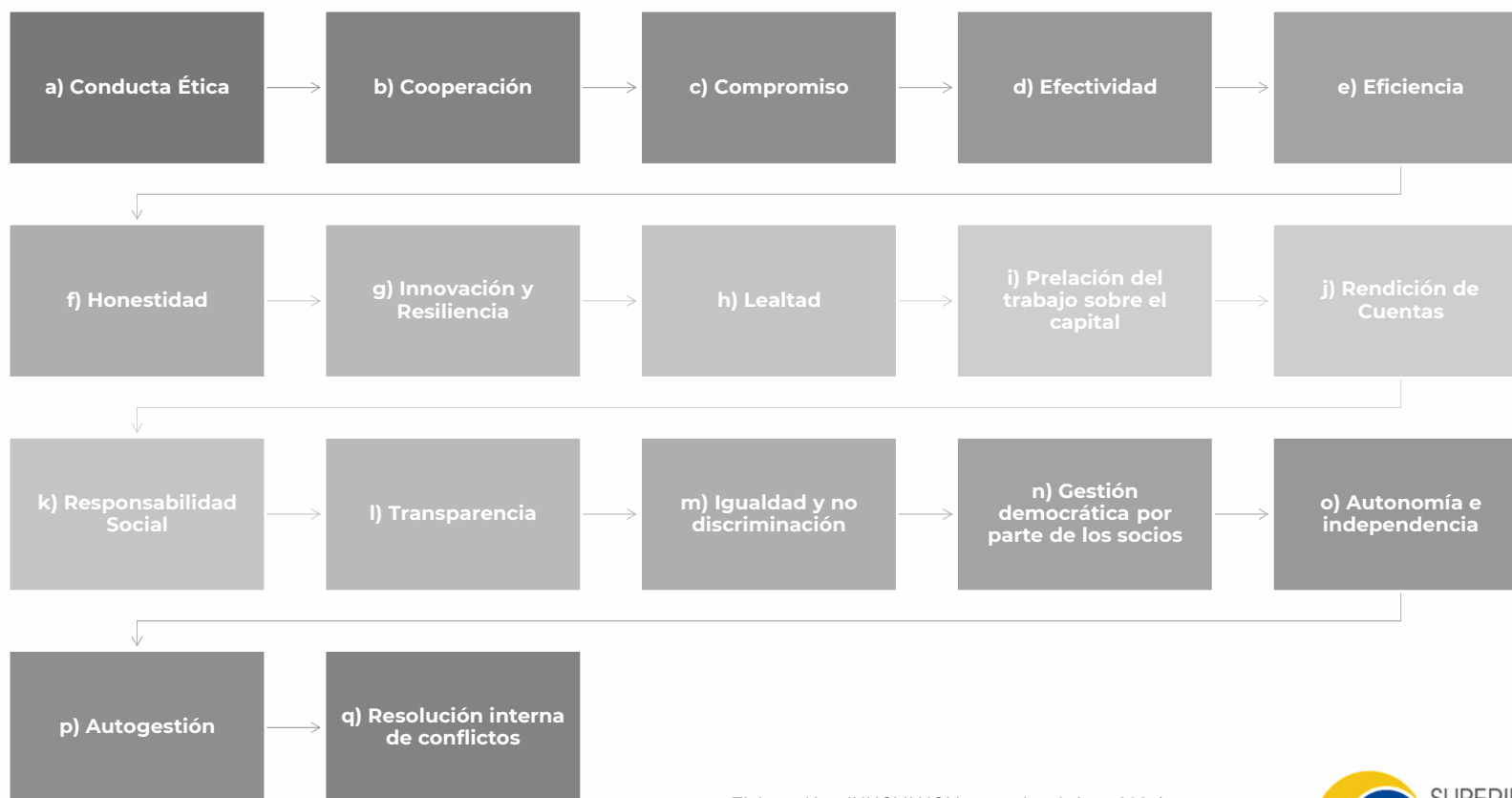
Este plan formará parte del sistema de gestión del talento humano y deberá articularse con los instrumentos de gestión organizacional vigente; contemplará los procedimientos para la identificación, formación y evaluación de los trabajadores con el perfil y experiencia adecuada, conforme a los principios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



# TIPOS DE GOBERNABILIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS



# PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO COOPERATIVO



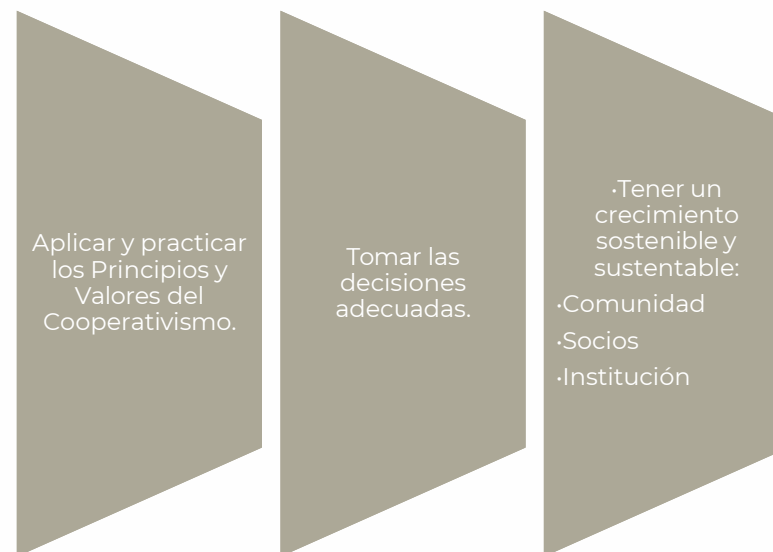
Elaboración: INNOVANCi Internacional, (año 2025)  
Economía Popular y Solidaria y Gestión Cooperativa

# BUEN GOBIERNO

## Tres pilares del buen gobierno



## Para construir un buen gobierno cooperativo se debe:



# CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL



## DEFINICIÓN

Es el instrumento interno que traduce los principios del cooperativismo y de la LOEPS en valores, deberes éticos y pautas de conducta para todas las personas de la entidad (órganos de gobierno, dirección y control; personal; socios; y terceros).



# CONTEXTO COOPERATIVO

En la práctica, debe al menos:

- Declarar valores y principios (cooperativismo, ética, transparencia, responsabilidad, igualdad de trato) alineados a la LOEPS y al Buen Gobierno Cooperativo definido por la SEPS.
- Establecer reglas sobre conflictos de interés, obsequios/hospitalidades, integridad y anticorrupción, trato justo al socio/usuario, no discriminación, uso responsable de recursos, y relación con actores públicos/privados





INNOVANCÍ  
internacional

# CONTEXTO COOPERATIVO

- Incluir confidencialidad y protección de datos personales conforme a la LOPDP y su reglamento.
- Prever canales de consulta y denuncia y su trámite; y vincularse con los mecanismos internos de resolución de conflictos previstos por la norma de Buen Gobierno Cooperativo.
- Asignar responsabilidades (p. ej., Comité de Buen Gobierno; Consejo de Administración; Auditoría Interna), capacitación/inducción obligatoria que incluya el propio código de ética, medidas disciplinarias y esquema de revisión/actualización periódica.



# CÓDIGO DE ÉTICA + BUEN GOBIERNO = ADN COOPERATIVO EN ACCIÓN

Asegura:

- Transparencia, integridad y rendición de cuentas en órganos de gobierno y gestión.
- Igualdad de trato y participación democrática de socios/usuarios.
- Resolución de conflictos de interés, obsequios, anticorrupción y uso responsable de recursos con reglas claras y sanciones.





INNOVANSI  
internacional

# CÓDIGO DE ÉTICA DESDE LA NORMATIVA

## Aprobación y alcance.

Debe ser aprobado por el **Órgano de Gobierno** y regular la conducta ética de socios, clientes, trabajadores, gerencia, proveedores y órganos de gobierno/dirección/control; incluye gestión de **conflictos de interés** y principios **PLA/FT**

## Contenido mínimo (obligatorio).

- a) Objeto y ámbito;
- b) Principios y valores;
- c) Deberes y prohibiciones
- d) Compromiso institucional;
- e) Observancia normativa;
- f) Igualdad y no discriminación
- g) Ética en captación de recursos;
- h) Anticorrupción y antisoborno;
- i) Uso de bienes e imagen institucional;
- j) Manejo de información
- k) Gestión de conflictos de interés, con declaración obligatoria

## Difusión y cumplimiento.

Es **obligatorio** para todos; el Consejo debe **socializarlo** (medios físicos/digitales, inducción, formación continua). **Toda persona** vinculada debe **firmar una declaración de compromiso ético**. La **Comisión Especial de Resolución de Conflictos** vigila su aplicación y propone medidas.

## Actualización.

Debe **revisarse y actualizarse** cuando cambie la normativa o el contexto; las reformas se **aprueban en Asamblea** y se difunden.

## Infracciones, sanciones y canales seguros.

El Código debe tipificar **faltas y sanciones** (graduadas), y prever **canales confidenciales** para denuncias, con atención y seguimiento garantizando **debido proceso** y protección del denunciante.

## Transparencia externa.

Debe **publicarse** en la web (información de acceso público anual). Superintendencia de Economía

## Plazo de adecuación.

Si ya tienes un Código de Ética, **ajústalo** a esta norma **hasta el 1 de abril de 2026** (además del cumplimiento PLA/FT aplicable).

# ¡GRACIAS!

