

# REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO



**Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Solución “CAC SOLU”**

Cdla. Simón Bolívar, Mz 2 Villa 55. Av. Hermano Miguel y Leopoldo Benítez.

Guayaquil, Ecuador.

La Asamblea General e Representantes de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Solución “CAC SOLU”, Institución sujeta al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**CONSIDERANDO:**

1. De acuerdo con el Art. 17 del Estatuto Social, numeral 1, corresponde a la Asamblea General: “Aprobar y modificar el estatuto social, el reglamento interno, el reglamento de elecciones y el reglamento de buen gobierno”.
2. La Superintendencia de Economía Popular y Solidario, mediante la resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019 del 1 de diciembre de 2021, emitió la 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.
3. Según la Disposición Transitoria Primera de dicha resolución: “Las entidades deberán desarrollar e implementar el Reglamento de Buen Gobierno de acuerdo con las disposiciones de esta Resolución hasta el 31 de marzo de 2022, lo que incluirá la modificación de manuales, reglamentos o cualquier otro documento ya emitido por la entidad en relación con esta norma.”

Resuelve expedir el:

# REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA SOLUCIÓN “CAC SOLU”

## CAPÍTULO I

### EL BUEN GOBIERNO

**Artículo 1. Definición.** El Buen Gobierno se define como el conjunto de principios y normas que regulan la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno, dirección, control y gestión, con el fin de reflejar la capacidad de autodeterminación y auto-regulación que contribuye a su competitividad y sostenibilidad. El buen gobierno debe alinearse con los principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y debe basarse en la ética, la transparencia de la información, la responsabilidad, la igualdad de trato hacia los socios y el orden en la aplicación de estos principios.

- a) El buen gobierno implica efectividad, entendida como la capacidad profesional y de gestión de los niveles directivos; y,
- b) La eficiencia, entendida como el logro de los objetivos y metas establecidos que guiarán la gestión y las políticas que aplicará la dirección.

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación.** Este reglamento tiene como propósito regular las relaciones de CACSOLU Ltda. y los grupos de interés vinculados a su actividad dentro del sector de la economía popular y solidaria. Una vez aprobado por la Asamblea General de Representantes, será obligatorio para todos los asociados, administradores y empleados de la cooperativa.

**Artículo 3. Objetivo General.** Establecer un marco normativo común que defina las reglas y principios básicos para un buen gobierno cooperativo y la implementación de valores y principios éticos y de conducta que fortalezcan las relaciones entre socios, clientes, empleados,

directores, proveedores, órganos de gobierno, dirección y control, con la sociedad.

#### **Artículo 4. Objetivos Específicos**

- a) Fortalecer la confianza y el compromiso de los grupos de interés en la Cooperativa;
- b) Lograr los objetivos institucionales de manera efectiva, eficiente, confiable y transparente;
- c) Minimizar los riesgos;
- d) Realizar una rendición de cuentas efectiva y transparente;
- e) Asegurar el cumplimiento de los derechos y deberes de los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa;
- f) Proyectar una imagen positiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Solución “CAC SOLU”, a través del cumplimiento de normas éticas y una buena gestión;
- g) Respetar los derechos y deberes de los órganos que conforman la estructura interna de la Cooperativa;
- h) Potenciar la responsabilidad institucional mediante la implementación de buenas prácticas de gobierno cooperativo y responsabilidad social en las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Solución “CAC SOLU”.

**Artículo 5. Principios y Valores.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Solución “CAC SOLU”. basa sus actividades y su relación con socios, clientes, usuarios, directivos, empleados, grupos de interés y la comunidad, en los principios establecidos por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los principios del cooperativismo y los valores promovidos por la Cooperativa, que se detallan a continuación:

##### 5.1 Principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

La búsqueda del bienestar común y del buen vivir;

- a) La prioridad del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- b) El comercio justo y el consumo ético y responsable;
- c) La equidad de género;
- d) El respeto a la identidad cultural;
- e) La autogestión;
- f) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y la rendición de cuentas; y,
- g) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

#### 5.2 Principios del Cooperativismo

- a) Membresía abierta y voluntaria;
- b) Control democrático por los miembros;
- c) Participación económica de los miembros;
- d) Autonomía e independencia;
- e) Educación, formación e información;
- f) Cooperación entre cooperativas;
- g) Compromiso con la comunidad.

#### 5.3 Valores de la Cooperativa

- a) Solidaridad;
- b) Responsabilidad;
- c) Creatividad;
- d) Equidad;
- e) Compañerismo;

- f) Buena gobernabilidad;
- g) Eficiencia;
- h) Transparencia.

**Artículo 6. Del Reglamento de Buen Gobierno.** Para implementar el estatuto, el reglamento interno, el plan estratégico y otras disposiciones que garanticen una gestión efectiva, transparente y con rendición de cuentas, la cooperativa CACSOLU deberá contar con directrices, lineamientos y procedimientos que se formalizarán en un documento denominado "Reglamento de Buen Gobierno", que será de cumplimiento obligatorio.

**Artículo 7. Elaboración, actualización y aprobación del Reglamento de Buen Gobierno.** Para la elaboración y actualización del Reglamento de Buen Gobierno se creará un Comité de Gobierno, cuyo único propósito será proponer al Consejo de Administración la versión actualizada del Reglamento y sus reformas, y presentarlas para la aprobación de la Asamblea General de Representantes.

**Artículo 8. Conformación del Comité de Gobierno.** El Comité de Gobierno será designado por el Consejo de Administración y estará compuesto por los siguientes miembros:

- a. Dos representantes de la Asamblea General.
- b. El Gerente General.
- c. Un vocal principal o suplente del Consejo de Administración.
- d. Un vocal principal o suplente del Consejo de Vigilancia.

Dentro del Comité de Gobierno se designarán un Presidente y un Secretario. Este Comité se reunirá al menos cada dos años para revisar el Reglamento de Buen Gobierno y proponer las reformas necesarias para su aprobación por la Asamblea General de Representantes. Además, el Comité llevará a cabo el seguimiento y la evaluación semestral de la implementación del

Reglamento y reportará los resultados al Consejo de Administración.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN**

#### **SECCIÓN I**

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

**Artículo 9. Asamblea General de Representantes.** Las asambleas generales realizadas por la cooperativa se ajustarán a las disposiciones y procedimientos establecidos en el estatuto social, el reglamento interno, las Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera o Monetaria y otras normativas aplicables. La Asamblea General de Representantes es la máxima autoridad de la cooperativa, y se establecerán los mecanismos necesarios para que sus decisiones sean implementadas por los órganos de dirección, vigilancia, el representante legal y otros miembros de la cooperativa. Estas disposiciones deberán constar en el Reglamento Interno. La Asamblea General facilitará el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de todos los socios, asegurando su participación y voto, la elección y remoción de los miembros de los Consejos, garantizando en todo momento el debido proceso y el derecho a la defensa; la participación en los beneficios de la cooperativa; y otros derechos y obligaciones contemplados en la normativa vigente.

**Artículo 10. Responsabilidad de la Asamblea General.** Además de las responsabilidades establecidas en el Artículo 17 del Estatuto, la Asamblea General tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Conocer y cumplir sus atribuciones, obligaciones, requisitos para el ejercicio de su cargo y prohibiciones establecidas en el estatuto social, el reglamento de elecciones y otras normativas relacionadas.

- b) Elegir de manera cuidadosa a los vocales que integrarán los Consejos, asegurando que cumplan con los requisitos necesarios y que estén dispuestos a dirigir la cooperativa con integridad y eficiencia, en conformidad con el marco legal vigente.

**Artículo 11. Convocatorias Asamblea General.** Además de los requisitos establecidos en la normativa reguladora y otras normas vigentes, se deberán incluir mecanismos para que todos los representantes accedan a la documentación e información relevante para los puntos del orden del día de la convocatoria. Los socios podrán solicitar la información en formato físico en las oficinas de la cooperativa indicadas en la convocatoria, y también se enviará un enlace para acceder a la información a través de medios tecnológicos, para que esté disponible para los miembros de la Asamblea. La cooperativa promoverá la participación de todos los representantes en las Asambleas Generales, utilizando medios de difusión como mensajes de aplicaciones móviles, correos electrónicos, la página web de la cooperativa y otros métodos autorizados por los socios, que permitan verificar la identidad del remitente y destinatario y asegurar constancia de envío y recepción.

**Artículo 12. Orden del Día.** Los puntos a tratar en el orden del día de las Asambleas Generales deberán ser claros y precisos, y deben figurar de forma explícita para facilitar la discusión individual de cada tema y evitar la votación conjunta de asuntos que deben resolverse por separado. El Reglamento de Buen Gobierno establecerá el derecho de los participantes a solicitar modificaciones en el tratamiento del orden del día una vez iniciada la sesión. La Asamblea General aprobará el orden del día, el cual no podrá modificarse en cuanto a la eliminación o incorporación de temas, salvo en lo que respecta a la secuencia de los temas, que se decidirá con el voto de al menos dos tercios del quórum. Está prohibido incluir puntos que no

estén en la convocatoria y también es prohibido tratar documentos no incluidos en el expediente entregado previamente, exceptuando la invocación y lectura de textos normativos.

**Artículo 13. Evaluación.** La Asamblea General evaluará al menos una vez al año la efectividad del plan estratégico, plan operativo y presupuesto aprobado por el Consejo de Administración. Para ello, considerará los informes anuales presentados por el Consejo de Administración en la Asamblea General Ordinaria, a través de reportes ejecutivos y cualquier otra información adicional que la Asamblea considere necesaria. Los resultados de esta evaluación serán comunicados al Consejo de Administración para que tome las medidas necesarias.

## SECCIÓN II

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Artículo 14. Consejo de Administración.** El Consejo de Administración es el órgano encargado de la dirección y establecimiento de políticas de la cooperativa. Sus atribuciones están detalladas en el artículo 21 del Estatuto Social. Este Consejo establecerá directrices para que se proponga a la Asamblea General el reglamento interno de la cooperativa, que deberá incluir, además de lo estipulado en el estatuto social, procedimientos formales y transparentes para adoptar y adaptar prácticas de buen gobierno, que incluyen:

- a) Procedimientos para la elección de los vocales que asumirán los roles de presidente, vicepresidente y secretario de los Consejos, conforme al Reglamento Interno.
- b) Procedimientos para la remoción de los vocales del Consejo, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa. Este procedimiento deberá contemplar, además de las causales definidas en el estatuto social, aquellas relacionadas con

actuaciones indebidas de los miembros que puedan generar riesgos reputacionales.

- c) Procedimientos para la sustitución de los vocales del Consejo que deban ser reemplazados por ausencia temporal o definitiva debidamente justificada.
- d) Procedimientos para la designación, evaluación y remoción del gerente, incluyendo las cláusulas que puedan estipularse en el contrato del mismo.
- e) Mecanismos de difusión para que los socios puedan recibir información sobre la gestión de los vocales de los Consejos, objetivos alcanzados y dietas.
- f) Procedimientos para la inducción y capacitación mínima y continua de los vocales de los Consejos, promoviendo 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 los vocales de los Consejos.
- h) Definición de infracciones y sanciones por incumplimientos a las normas de la cooperativa, incluyendo el Reglamento de Buen Gobierno. Esto incluirá la creación de roles para la recepción de denuncias, calificación de faltas 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. Estos mecanismos incluirán la autoevaluación anual de la gestión de los Consejos.

**Artículo 15. Mecanismos de Implementación y Monitoreo.** El Consejo de Administración es responsable de la aprobación del plan estratégico, plan operativo anual y su

presupuesto, y velará por su implementación y efectividad en la consecución de los objetivos de la cooperativa. Para ello, definirá mecanismos y periodicidad para el monitoreo y control, permitiendo adoptar medidas correctivas si es necesario. Recibirá informes mensuales de la Gerencia General sobre el cumplimiento presupuestario, informes anuales sobre el avance del Plan Operativo Anual y un informe anual en marzo sobre el cumplimiento del Plan Estratégico. Los resultados del monitoreo y control serán comunicados a la Asamblea General a través de reportes ejecutivos incluidos en los informes anuales del Consejo de Administración presentados en la Asamblea General Ordinaria.

**Artículo 16. Plan de Subrogación de Cargos Críticos.** Los cargos críticos son aquellos asociados a procesos sensibles o etapas críticas que, ante su ausencia, podrían afectar significativamente la continuidad operativa y los controles básicos de la cooperativa. La categorización de estos cargos estará a cargo del departamento de recursos humanos, que definirá los parámetros necesarios y los incluirá en el anexo del plan de subrogación de cargos críticos. El Consejo de Administración deberá aprobar este plan para gestionar efectivamente la cooperativa y evitar retrasos o suspensiones debido a ausencias temporales o definitivas de personal en cargos críticos. El plan incluirá procedimientos para identificar y capacitar al personal con potencial para cubrir estos procesos críticos a corto y mediano plazo, asegurando la continuidad operativa.

### **SECCIÓN III**

#### **SESIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA**

**Artículo 17. Sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia.** Para el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Administración y de Vigilancia, se contemplan los siguientes procedimientos:

a) Convocatorias: Las convocatorias se realizarán con tres (3) días de anticipación, excluyendo el día de la convocatoria y el día de la sesión. La convocatoria deberá incluir:

- Tipo de sesión (ordinaria o extraordinaria) y si será presencial o virtual.
- Dirección exacta del lugar o enlace para la sesión virtual.
- Fecha y hora de inicio.
- Orden del día.
- Informes o documentos adjuntos y forma de envío.
- Fecha de la convocatoria.
- Firma del presidente.

Las convocatorias se realizarán por correo electrónico u otros medios tecnológicos aceptados por todos los miembros del Consejo.

b) Petición de Convocatoria: Las sesiones pueden ser convocadas por iniciativa del Presidente o a solicitud de al menos dos miembros principales del Consejo. Si la petición no es acogida, los solicitantes podrán insistir, y el Presidente deberá convocar la sesión. Si no hay un Presidente, los miembros pueden convocar directamente la sesión.

c) Orden del Día: Los puntos a tratar deben ser claros y precisos en la convocatoria y en el acta de sesión. Los documentos e informes deben ser enviados digitalmente o indicarse cómo acceder a ellos. El orden del día será establecido por el Presidente del Consejo, basado en el Plan de Trabajo aprobado y asuntos solicitados por la Gerencia General. Los cambios en el orden del día solo se pueden hacer con la aprobación de la mayoría de los miembros del Consejo.

- d) Requisitos para Participación: Según el Art. 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se establecen impedimentos adicionales para miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, además de los del Estatuto, tales como conflictos de interés, morosidad con entidades financieras, entre otros.
- e) Quórum: El quórum se constituirá con la asistencia del número requerido de vocales, según el estatuto o reglamento interno. La presencia de los vocales se verificará mediante un anexo al acta de sesión o listado de la plataforma tecnológica para sesiones virtuales. Si no se alcanza el quórum, se esperará una hora antes de realizar una nueva convocatoria.
- f) Diferimiento y Reinstalación de Sesiones: Las sesiones durarán el tiempo necesario para tomar decisiones. En caso de desacuerdo, se podrá hacer un receso de treinta minutos y reinstalar la sesión el mismo día o al día siguiente, según la importancia de la resolución.
- g) Resoluciones: Se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los vocales, salvo mayoría diferente establecida por ley o normas internas. En caso de empate en el Consejo de Administración, el Presidente tendrá voto dirimente. No se permiten abstenciones. Las resoluciones entran en vigencia a partir de su aprobación.
- h) Aprobación de Actas y Resoluciones: El Secretario elaborará el acta de la sesión, que deberá ser firmada por el Presidente y el Secretario. Las actas se pueden aprobar en la misma sesión o en la siguiente. En sesiones virtuales, se grabará la sesión para archivo.
- i) Libro de Actas y Resoluciones: El Secretario llevará un libro de actas numeradas,

firmadas por el Presidente y el Secretario. El archivo debe incluir respaldos de los puntos tratados, listas de asistencia y convocatorias.

- j) Contenido de las Actas: Las actas deben incluir lugar, fecha, hora de inicio, tipo de sesión, constatación del quórum, orden del día, resumen de los temas tratados, mociones presentadas, resultados de votaciones, hora de clausura y firmas de Presidente y Secretario.

**Artículo 18. Sesiones Ampliadas.** El Presidente de la Cooperativa podrá convocar sesiones ampliadas de los Consejos de Administración y Vigilancia para tratar asuntos de gran importancia institucional o cuando se presenten temas no exclusivamente facultad de uno de los Consejos, o para reuniones informativas.

**Artículo 19. Inasistencias y Justificaciones.** La normativa interna debe establecer las causas y plazos para justificar inasistencias a sesiones de los Consejos, así como la forma de comprobación. Las inasistencias injustificadas se clasificarán como consecutivas o no consecutivas, dependiendo de la frecuencia de las sesiones.

## **SECCIÓN IV**

### **GERENTE**

**Artículo 20. Gerente.** El Gerente de la Cooperativa es responsable de liderar la implementación de políticas y normas que fortalezcan el buen gobierno. Deberá asegurar el involucramiento activo del personal en la aplicación y mejora continua de estas políticas. El Gerente informará semestralmente al Comité de Buen Gobierno sobre la implementación y mejoras del reglamento.

**Artículo 21. Compromiso con los socios y la inclusión financiera.** En el desempeño de sus funciones, el gerente deberá:

- a) Incluir en las propuestas de políticas para los manuales y reglamentos de crédito directrices claras para prevenir el sobreendeudamiento de los socios y establecer procedimientos de control para asegurar su cumplimiento;
- b) Proponer políticas internas para proteger a los usuarios financieros, garantizando su derecho a acceder a servicios financieros de calidad y recibir información precisa sobre los mismos antes de aceptarlos;
- c) Proponer políticas internas que promuevan la inclusión financiera; y,
- d) Proponer otras políticas necesarias para comprometerse con el servicio, trato justo, transparencia e inclusión financiera.

**Artículo 22. Trato responsable al personal.** La Cooperativa definirá una política de talento humano que se enfocará en la selección y promoción del personal basada en igualdad de oportunidades, capacidad y mérito profesional. Esta política fomentará:

- a) Buenas prácticas de trato responsable, como una compensación adecuada, medición del clima laboral, inducción y capacitación continua, lineamientos sobre políticas de remuneración y mecanismos de retroalimentación en el proceso de gobernanza;
- b) Descripción de perfiles técnicos y competencias para cada cargo, incluidas las jefaturas de área, para asegurar que los requisitos de calificación, conocimiento y experiencia se consideren en los procesos de selección;
- c) Evaluación anual del desempeño del personal, incluyendo a las jefaturas de áreas; y,
- d) Mecanismos para la participación activa del personal en la mejora de la gobernanza.

## CAPÍTULO III

### ÓRGANOS DE CONTROL

**Artículo 23. Consejo de Vigilancia.** Es el órgano de control interno de la Cooperativa, independiente de la administración y que reporta a la Asamblea General. Sus atribuciones se detallan en el Art. 24 del estatuto social.

**Artículo 24. Sistema de control interno.** Se define como el conjunto de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control establecidos y validados periódicamente, diseñados para asegurar la efectividad y eficiencia de las actividades de la Cooperativa, la fiabilidad de la información, y el cumplimiento de leyes y regulaciones. Este sistema debe ser explícito, funcional, preventivo y proactivo en la gestión de riesgos, siguiendo las normas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otros organismos competentes.

**Artículo 25. Responsabilidades de los órganos internos sobre la efectividad del sistema de control interno.** El control interno es un proceso dinámico que involucra a todos los niveles de la entidad. Las responsabilidades son:

- a) Asamblea General. - Cumplir con las atribuciones y deberes establecidos por la normativa vigente.
- b) Consejo de Administración. - Establecer políticas de la Cooperativa, emitir normativa de control interno, supervisar la gestión administrativa y financiera de la gerencia, y cumplir con las atribuciones y deberes normativos.
- c) Consejo de Vigilancia. - Controlar internamente las actividades económicas de la Cooperativa, independiente de la administración, y presentar informes directamente a la Asamblea General.

- d) Gerente. - Mantener un sistema de control interno adecuado para asegurar una gestión eficiente y económica, y definir pautas para su funcionamiento y eficacia, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en la normativa vigente.

**Artículo 26. Auditor interno.** El Auditor interno debe ser autónomo, especializado en los temas bajo su cargo y tener independencia para evaluar el sistema de control interno. La selección del auditor interno debe ser acorde al tamaño y complejidad de las operaciones de la Cooperativa. El auditor interno reportará a la Asamblea General y a los Consejos de Administración y Vigilancia, cumpliendo con las responsabilidades establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Artículo 27. Auditor externo.** El auditor externo es responsable de realizar auditorías externas a la Cooperativa, conforme al Código Orgánico Monetario y Financiero y resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La contratación del auditor externo debe ser aprobada por la Asamblea General y puede durar hasta tres años, observando los criterios de alternabilidad y precios referenciales establecidos. El auditor externo no puede prestar otros servicios a la entidad auditada ni en el año siguiente a la terminación del contrato.

**Artículo 28. Gestión Integral de Riesgos.** Los órganos de dirección y gerencia deben basar su gestión en la Administración Integral de Riesgos, cumpliendo con la normativa de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El Consejo de Administración debe aprobar las políticas de gestión de riesgos y nombrar al representante del Comité de Administración Integral de Riesgos. La gerencia definirá perfiles adecuados para la administración de riesgos y propondrá una estructura organizacional para gestionar, medir, controlar y comunicar los riesgos. La Cooperativa debe contar con un Manual de Administración Integral de Riesgos, aprobado por el Consejo de

Administración y revisado anualmente o cuando cambien las normativas.

## CAPÍTULO IV

### POLÍTICA DE INFORMACIÓN

**Artículo 29. Política de información.** La información de la Cooperativa se clasifica como reservada y de acceso público.

**Artículo 30. Información de carácter reservado.** Es aquella clasificada como tal según el Código Orgánico Monetario y Financiero, y la Cooperativa establecerá políticas internas para la conservación, acceso y custodia de esta información, implementando controles para su cumplimiento.

**Artículo 31. Información de acceso público.** Para garantizar la transparencia, la Cooperativa debe divulgar anualmente en su página web o medios disponibles la siguiente información:

- a) Información a los socios (Art. 245 COMF). - Informe de la administración, balances comparativos de los últimos dos años, estado de cambios en la situación financiera del último año, estado de pérdidas y ganancias de los dos últimos años, informes de auditores interno y externo, calificación de riesgos, posición del patrimonio técnico, indicadores financieros, y remuneraciones de los administradores
- b) Información al usuario financiero (Art. 246 COMF). - Indicadores financieros principales, tasas de interés, cargos por servicios, condiciones generales de servicios, calificación de riesgo, estado de operaciones del usuario, beneficios y limitaciones de los servicios, procedimiento para reclamos, y documentos físicos cuando se requiera firma.

- c) Indicadores de gobierno. - Datos sobre socios, Asamblea General, Consejos de Administración y Vigilancia, gerencia, comités y comisiones, empleados, y reclamos presentados.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 32. Código de Ética y Comportamiento.** El Consejo de Administración debe aprobar un Código de Ética y Comportamiento que defina los valores y principios éticos para las relaciones entre socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, dirección y control, incluyendo el manejo de conflictos de interés y la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

**Artículo 33. Grupos de interés.** La Cooperativa busca cumplir con su objeto social teniendo en cuenta la satisfacción de los grupos de interés, incluyendo asociados, órganos de supervisión estatal, proveedores, capital humano, órganos directivos, y la sociedad en general, promoviendo la transparencia, igualdad y respeto en todas las relaciones.

**Artículo 34. Descripción de prácticas de responsabilidad social.** CACMU Ltda. se compromete a apoyar la formación de patrimonio y bienestar de los asociados, facilitando acceso a crédito y servicios complementarios, y generando un impacto positivo en la comunidad y en el entorno social mediante prácticas responsables.

**Artículo 35. Protección Ambiental.** La Cooperativa promueve la preservación ambiental mediante prácticas adecuadas y sostenibles, involucrando a empleados, proveedores y aliados estratégicos en la protección del entorno social y ambiental.

**Artículo 36. Infracciones y sanciones.** El Reglamento de Buen Gobierno detallará las infracciones y sanciones correspondientes, que serán gestionadas por la Comisión Especial de

Resolución de Conflictos, siguiendo el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, y otras disposiciones aplicables.

El presente reglamento fue analizado y discutido en la Sesión Extraordinaria de la Asamblea General de Representantes realizada el día 2 de agosto de 2024.

Firman para el efecto, el Gerente de la Cooperativa y el Secretario.

Carlos Chunga Jacome

GERENTE GENERAL

Edison Granados Loja

SECRETARIO