

La Comisión de Buen Gobierno de la Caja Central FINANCOOP, en uso de las facultades que le confiere el artículo 9 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, luego de realizar el análisis y socialización del anteproyecto de reformas, en reunión extraordinaria realizada el día 26 de julio de 2023, decidió plantear a la Asamblea General de socias el siguiente:

PROYECTO DE REFORMAS AL REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO DE LA CAJA CENTRAL FINANCOOP

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Ámbito. – El presente Reglamento de Buen Gobierno involucra y es de aplicación obligatoria para los órganos de gobierno (Asamblea General), dirección (Consejo de Administración), control (Consejo de Vigilancia), gestión (gerencia general), socias (Cooperativas de ahorro y crédito y Asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda) y los representantes de las socias (Gerentes y Presidentes del Consejo de Administración) integrantes de FINANCOOP.

Artículo 2.- Objeto. - El presente Reglamento de Buen Gobierno tiene como objeto establecer un marco normativo que ayude a la correcta aplicación de las normas del Estatuto Social, Reglamento Interno, evaluación del plan estratégico, plan operativo y presupuesto anual a la vez que garanticen un marco efectivo para la gestión, transparencia y rendición de cuentas conforme a los preceptos, lineamientos y procedimientos establecidos en la normativa interna de FINANCOOP y las detalladas en este Reglamento.

Artículo 3.- Buen Gobierno. - Buen gobierno es el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y engranaje de las relaciones internas de los órganos de gobierno, dirección, control y gerencia de FINANCOOP plasmando la capacidad de autodeterminación y autorregulación que se refleje en su competitividad y sostenibilidad.

El buen gobierno implica:

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

Artículo 4.- Elaboración, actualización y aprobación del Reglamento de Buen Gobierno. - El Comité de Buen Gobierno será el organismo competente para plantear la propuesta de Reglamento de Buen Gobierno y sus reformas y presentarlas para conocimiento y aprobación de la Asamblea General de Representantes.

Los miembros del Comité de Buen Gobierno serán designados por el Consejo de Administración y estará conformado por dos representantes de la Asamblea General, el Gerente, un vocal principal o suplente del Consejo de Administración y un vocal principal o suplente del Consejo de Vigilancia.

El Comité de Buen Gobierno se reunirá en forma ordinaria, al menos una vez al año para cumplir con las atribuciones que le determine el presente Reglamento, la normativa interna y el reglamento de funcionamiento que emitirá el Consejo de Administración, entre ellas la de revisar el contenido del Reglamento de Buen Gobierno y presentar las propuestas de reformas correspondientes para aprobación de la Asamblea General.

Artículo 5.- Difusión del Reglamento de Buen Gobierno. - El Reglamento de Buen Gobierno estará a disposición de las socias en la página web institucional para su difusión interna. El Consejo de Administración a sugerencia de Gerencia podrá definir otros mecanismos alternativos de difusión que considere pertinentes, con el fin de asegurar su conocimiento y aplicación.

Artículo 6.- Difusión de la Misión y Visión y Valores Institucionales. – FINANCOOP difundirá la misión y visión institucional que el Consejo de Administración apruebe periódicamente dentro del proceso de planificación estratégica y sus actualizaciones junto con los valores, principios éticos y de conducta establecidos en su Código de Ética y Comportamiento.

CAPÍTULO II ASAMBLEA GENERAL

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

Artículo 7.- Asamblea General de Representantes. - La Asamblea General de Representantes es la máxima autoridad de gobierno FINANCOOP, las resoluciones que adopte en el marco de sus competencias establecerán los lineamientos necesarios para el cumplimiento de sus decisiones por parte de los órganos de dirección, control, gestión y demás integrantes de la entidad.

La Asamblea General de Representantes, además de lo dispuesto en la normativa vigente de FINANCOOP, facilitará el ejercicio de los derechos y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de sus socias, entre los que se encuentran el asegurar su participación y voto, elección y remoción debidamente motivada y documentada de los vocales de los consejos, apelación de remoción de Gerente, garantizando en todo momento el debido proceso y el derecho a la defensa.

Establecerá mecanismos que garanticen la participación equitativa de las socias en los beneficios que se generaren y los demás derechos y obligaciones contemplados en la ley.

Artículo 8.- Responsabilidades de los Representantes de la Asamblea General. - Además de las atribuciones y responsabilidades señaladas en la normativa vigente, los Representantes de la Asamblea tendrán las siguientes:

- a) Conocer sus atribuciones, obligaciones, requisitos para el ejercicio de su cargo y prohibiciones contenidas en el estatuto social, reglamento interno, reglamento de elecciones y demás normativas conexas, a efecto de dar cumplimiento; en caso no fueren de acceso público las normativas aplicables, deberán solicitarlos a través de la Presidencia del Consejo de Administración;
- b) Elegir diligentemente a los vocales que integrarán los consejos, de entre las representantes de las socias y a los vocales externos independientes, observando que éstos cumplan con los requisitos para ser tales y que tengan la disposición de dirigir a FINANCOOP con honestidad y eficiencia, de conformidad a lo establecido en el marco legal vigente;
- c) Analizar la efectividad del plan estratégico, plan operativo y presupuesto aprobado por el Consejo de Administración aplicando las disposiciones establecidas en este Reglamento;
- d) Aprobar el Reglamento de Buen Gobierno y sus reformas;
- e) Las demás establecidas en este Reglamento.

Artículo 9.- Convocatoria. - FINANCOOP, sobre la base de su espíritu participativo y democrático, promoverá e incentivará la intervención de todas sus socias en las Asambleas Sectoriales y de los representantes en las Asambleas Generales.

FINANCOOP a más de difundir las convocatorias a Asambleas de la forma determinada en el Reglamento Interno, las comunicará individualmente a cada socia.

En el Reglamento Interno se establecerán los mecanismos que se aplicarán para que los representantes de la Asamblea General reciban las convocatoria junto con los expedientes en los tiempos establecidos, con el contenido de los informes y documentos a ser analizados y resueltos por dicho organismo.

Artículo 10.- Orden del día Asamblea General de Representantes. - En concordancia con lo dispuesto en el Estatuto y Reglamento Interno, los puntos a tratarse en el orden del día en las Asambleas Generales serán claros, precisos y figurarán de forma expresa, de tal manera que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y evitando la votación conjunta de temas que deban resolverse individualmente.

Los representantes de las socias, una vez instalada la Asamblea General, podrán mocionar motivadamente el cambio del tratamiento del orden día, siempre que la moción presentada cuente con el voto favorable de más de la mitad de los Representantes.

Artículo 11.- Responsabilidades adicionales de la Asamblea General de Representantes. - La Asamblea General de Representantes adicional a las funciones establecidas en el Estatuto Social y Reglamento Interno, cumplirá las siguientes:

- 1.- Analizar y decidir la cesación de funciones del Auditor Interno conforme al expediente elaborado por el Consejo de Vigilancia, que deberá fundarse en las causales y cumpliendo el procedimiento establecido en el Reglamento Interno;
- 2.- Decidir la terminación anticipada del contrato con Auditoría Externa anual, obteniendo previamente la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- 3.- En caso de ausencia definitiva del Auditor Interno o Auditor Externo proceder a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida, eligiéndolos de las ternas que ponga en su consideración el Consejo de Vigilancia;
- 4.- Conocer el informe anual de Buen Gobierno Cooperativo que ponga en su consideración el Consejo de Administración;
- 5.- Aprobar el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo y sus reformas presentado por el Comité de Buen Gobierno;
- 6.- Evaluar la efectividad del plan estratégico, plan operativo y presupuesto anual, al menos una vez al año.
- 7.- Las demás que determine la normativa vigente y los principios de Buen Gobierno.

SECCIÓN II PLAN ESTRATÉGICO, PLAN OPERATIVO Y PRESUPUESTO

Artículo 12.- Elaboración del plan estratégico, plan operativo y presupuesto anual. - La elaboración de los proyectos de Planes Estratégico, Operativo y Presupuesto anual será liderado por Gerencia, quien será responsable de su preparación en los tiempos máximos que establece la normativa vigente, aplicando mecanismos participativos, priorizando criterios de prudencia y solvencia financiera y cumplimiento de actividades de responsabilidad social cooperativa.

El Plan Estratégico será diseñado por períodos de tres años, pudiendo el Consejo de Administración ampliar su período y realizar actualizaciones anuales, conforme a las necesidades de FINANCOOP.

El plan operativo anual y presupuesto anual deberán ser presentados por Gerencia al Consejo de Administración hasta el 30 de noviembre y el Consejo deberá analizarlo y aprobarlo hasta el 30 de diciembre.

Artículo 13.- Evaluación de la efectividad del plan estratégico, plan operativo y presupuesto. - La Asamblea General al menos una vez al año conocerá y resolverá sobre los informes que le presentarán el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia y Auditoría Interna sobre la evaluación del cumplimiento y efectividad del Plan Estratégico, Plan Operativo Anual y Presupuesto Anual.

La Asamblea General podrá emitir recomendaciones al Consejo de Administración para que considere en la ejecución de los documentos presentados.

Artículo 14.- Mecanismos de monitoreo y control del plan estratégico, plan operativo y presupuesto anual por el Consejo de Administración: El Consejo de Administración, en las sesiones ordinarias de los meses de abril, julio, octubre y diciembre, realizará el análisis de informes que le presente Gerencia, Auditoría Interna y CAIR, sobre la evaluación de cumplimiento del Plan Estratégico, Operativo y Presupuesto anual, sin perjuicio de que dicho temas consten en los informes mensuales que Gerencia presente al Consejo de Administración.

Cuando en la ejecución de los Planes Estratégicos, Operativos y Presupuesto anual se identificaren desviaciones negativas superiores al 20%, los informes deberán detallar las razones técnicas que lo originan y las sugerencias de políticas y medidas que se deban adoptar para superar las desviaciones.

Artículo 15.- Reformas al plan estratégico, plan operativo y presupuesto anual.- Cuando el Consejo de Administración apruebe reformas al Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto anual que fue puesto en conocimiento de la Asamblea General de Representantes y que presenten variaciones superiores al 20% en sus indicadores o establezcan plazos que amplíen la ejecución en más de seis meses del inicialmente fijado, la Presidencia del Consejo de Administración informará las reformas implementadas y los sustentos a la Asamblea General de Representantes en su siguiente reunión.

CAPÍTULO III SESIONES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA.

Artículo 16.- CONVOCATORIA A SESIONES DE LOS CONSEJOS: Adicional a lo establecido en el Reglamento Interno de FINANCOOP relacionado con los procedimientos para el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia, se contemplarán los siguientes aspectos:

a) Convocatoria: Los Presidentes de los Consejos de Administración y Vigilancia son quienes emitirán las Convocatorias a las sesiones de su respectivo Consejo, debiendo observar que entre la fecha de convocatoria y la de realización haya al menos tres días intermedios.

Las convocatorias del Consejo de Administración serán coordinadas con Gerencia General y las del Consejo de Vigilancia con Gerencia General y Auditoría Interna; una vez suscritas serán enviadas a cada uno de los vocales a las direcciones de correo electrónico registrados en FINANCOOP.

b) Contenido de las Convocatorias: Las Presidencias determinarán el contenido de las convocatorias a través del establecimiento del Orden del Día que desarrollará el organismo de su presidencia.

En las sesiones ordinarias de los Consejos se incluirá como punto del orden del día, el conocimiento y/o aprobación del informe mensual de la Gerencia General, según corresponda y en el Consejo de Vigilancia, las resoluciones del Consejo de Administración.

c) Plazos: Las reuniones ordinarias de los Consejos será mensual y se deberán realizar una vez que se cuente con los informes señalados en el literal b) de este artículo y antes de que se cumplan las fechas en las que se deban conocer y/o aprobar informes, reportes, normativa u otras resoluciones que se deban remitir a organismos de regulación y control.

Artículo 17.- Peticiones de convocatorias a sesiones por los vocales de los Consejos. - Los vocales de los Consejos podrán solicitar la realización de sesiones extraordinarias de su respectivo Consejo cumpliendo los siguientes requisitos:

1.- Presenten a Presidencia una comunicación formal en documento físico o correo electrónico, detallando los puntos del orden del día que desea que se trate debidamente motivado y adjuntando los documentos de sustento que se conocerán en la reunión.

2.- La solicitud deberá estar apoyada por al menos otro vocal del Consejo.

Presidencia calificará la petición y responderá a los vocales interesados en máximo 72 horas por igual medio que recibió la solicitud, ya sea convocando o explicando las razones por las que negaría la reunión; la Presidencia en este último caso deberá informar como primer punto del orden del día de su Consejo la solicitud presentada y las razones por las que lo negó.

Artículo 18.- Orden del día. - El Orden del Día de las reuniones de los Consejos será establecido por la Presidencia de respectivo Consejo.

Los puntos del orden del día tendrán una redacción clara, determinarán el tema con precisión y constarán tanto en la convocatoria como en el detalle del acta de sesión.

Cada punto del orden del día será discutido por separado facilitando su análisis.

Con la convocatoria a las sesiones de los Consejos se anexarán copias de los documentos e informes relacionados a tratarse o se remitirán en formato digital pudiéndose utilizarse como mecanismo la indicación de los medios tecnológicos para que los vocales puedan acceder a ellos.

Todos los puntos del Orden del día deberán ser conocidos y resueltos en la sesión del respectivo Consejo; los vocales podrán motivadamente decidir no tratar uno o varios de los puntos del Orden del Día, lo que deberá constar en el Acta respectiva.

Artículo 19.- Diferimiento y reinstalación de sesiones de los Consejos. - Las sesiones de los Consejos podrán ser diferidas por resolución adoptada con mayoría simple de sus integrantes, en cuyo caso deberán volver a reunirse dentro del término de ocho días, para continuar con el tratamiento del mismo Orden del Día.

La reinstalación de las sesiones podrá realizarse con asistencia presencial o por participación virtual.

Artículo 20.- Quórum de instalación de sesiones: El quórum de instalación de las sesiones de los Consejos conforme a lo que establecen los principios de Buen Gobierno Cooperativa será con la presencia de todos sus integrantes; en Consejo de Administración con la presencia de los cinco vocales y en Consejo de Vigilancia con los tres vocales.

La participación de los vocales podrá ser en forma presencial o a través de medios tecnológicos.

Las secretarías de los Consejos darán fe de la asistencia de los vocales.

El inicio de la sesión será a la hora señalada; en caso no hubiere el quorum establecido, se podrá instalar dentro de la hora siguiente, siempre que se hallen presentes todos los vocales; en caso no alcanzar el quórum la Presidencia del Consejo realizará una nueva convocatoria y se aplicará igual procedimiento.

En caso de ausencia de un vocal principal se podrá convocar al vocal suplente, quien será principalizado exclusivamente para esa reunión.

Artículo 21.- Requisitos para participación de los vocales de los Consejos: Los vocales de los Consejos podrán participar siempre que no se hallen inmersos en suspensión de sus funciones.

La suspensión de funciones de los vocales de los Consejos podrá ser por una de las siguientes causas:

1.- El vocal haya sido denunciado y sea objeto de un expediente de remoción, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno, en cuyo caso participará su respectivo suplente.

2.- Se tenga conocimiento aún no oficializado de que el vocal del Consejo habría terminado las funciones de Gerente o Presidente en la socia a la cual representa, sin perjuicio de que aún no hubieren terminado los procedimientos en la institución por la que llegó como directivo.

La Presidencia del respectivo Consejo procederá a convocar al respectivo suplente para que subrogue temporalmente al vocal; en caso se oficializare la terminación de las funciones del vocal en la socia, se procederá a principalizar en forma permanente al vocal y Presidencia deberá convocar a Asamblea General dentro de los treinta días siguientes para que se nombre a un nuevo vocal suplente.

Artículo 22.- Asistencia de los vocales a los Consejos. - 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.

Cuando las reuniones se realicen con participación virtual, FINANCOOP implementará un medio tecnológico a través del cual se verificará la asistencia de los vocales convocados.

Artículo 23.- Resoluciones de los Consejos. - Las resoluciones de los Consejos se tomarán con mayoría simple, excepto en el caso del Consejo de Vigilancia que por tener tres vocales requiere que la resolución se adopte por unanimidad.

Para adoptar una resolución deberá existir una moción de un vocal del Consejo, una calificación de la moción por parte de Presidencia, de ser calificada como legal, se procede a consultar si la moción tiene apoyo, si existiere apoyo, se procederá a la votación.

Si una moción no es calificada, Presidencia deberá sustentar su decisión, lo que constará en actas.

Si una moción no tiene apoyo de otro de los vocales, no podrá ser votada y por tanto no requiere ser detallada en el Acta.

El Acta detallará las mociones debidamente presentadas, calificadas y apoyadas, detallando los votos alcanzados y si obtiene la mayoría requerida, entrará en vigor.

Artículo 24.- Aprobación de actas y resoluciones. - En el Orden del Día de las sesiones de los Consejos deberá constar como punto previo a la clausura, la aprobación del Acta y Resoluciones adoptadas.

Al agotar los puntos del Orden del Día, Presidencia dará un receso prudencial para que Secretaría elabore el Acta y Resoluciones adoptadas en la sesión.

El Acta y resoluciones de la sesión del Consejo se adoptará con la mayoría establecida en este reglamento.

Artículo 25.- Libro de actas y resoluciones. - El libro de Actas y Resoluciones es el documento físico o digital elaborado por la Secretaría del Consejo que detalla el resumen de lo tratado en la reunión y transcribe las resoluciones adoptadas, anexa los documentos analizados, la convocatoria y la listas de asistencia.

Las actas y resoluciones serán firmadas por Secretaría junto con Presidencia del respectivo Consejo, firmas que podrán ser autógrafas o firma digital.

En caso hubiere discrepancias entre Presidencia y Secretaría en cuanto al contenido del acta y sus resoluciones, se pondrá en consideración del respectivo Consejo en la siguiente reunión, en la que decidirá el texto que refleje lo resuelto en la sesión.

El libro de Actas tendrá las seguridades que sean necesarias para que su contenido no pueda ser alterado o modificado.

Si en determinado momento los integrantes del Consejo decidieran que una resolución adoptada, requiere ser cambiada, el procedimiento será la de reconsideración de la resolución, siempre que la misma no haya sido ejecutada.

Artículo 26.- Contenido de las actas: Las actas de las sesiones de los Consejos contendrán al menos lo siguiente:

- 1.- Nombre del Consejo de FINANCOOP, lugar, fecha y hora de inicio y la clase de sesión;
- 2.- Los nombres, apellidos y firmas de quienes actuaron como presidente y secretario;
- 3.- La constatación del quorum, adjuntando el listado de vocales asistentes firmado en caso de sesiones con participación presencial o los correos electrónicos o los otros medios tecnológicos en caso de participación por medios virtuales;
- 4.- Orden del día de la sesión;
- 5.- Resumen de los debates;
- 6.- El texto de las mociones apoyadas y sometidas a votación;
- 7.- Los resultados de las votaciones;
- 8.- El texto de las resoluciones;
- 9.- La aprobación del acta, como punto del orden del día previo a la clausura de la sesión; en este aspecto, dependiendo de la extensión de la sesión, el respectivo Consejo podrá revisar y aprobar exclusivamente las resoluciones adoptadas en la sesión y delegará a la Presidencia la potestad de revisar y aprobar el contenido del acta elaborado por secretaría, debiendo remitirse el acta de la sesión a los vocales del Consejo, en el expediente de conocimiento previo de la siguiente sesión que celebren.
- 10.- La hora de la clausura de la sesión.

Las hojas serán sumilladas por Presidencia y Secretaría y si se trata de documentos digitales se los emitirá en archivos que no permitan la modificación de los textos.

Artículo 27.- Inasistencias y justificaciones a las reuniones de los consejos. - Las inasistencias de los vocales de los Consejos se produce cuando no se hallaren presentes en forma física o virtual dentro de los quince minutos posteriores a la

instalación de la sesión o una vez que haya transcurrido una hora de la fijada en la convocatoria y no se pudo instalar la reunión.

Secretaría será la encargada de determinar la asistencia de los vocales de su respectivo Consejo, certificación que servirá para la contabilización y pago de dietas.

Los vocales de los Consejos podrán justificar la inasistencia a una sesión cuando se demuestren los siguientes casos:

1.- Enfermedad o calamidad doméstica en los términos establecidos en el Código Civil.

2.- Daños en equipos de comunicación o falta de fluido eléctrico en la localidad desde la cual se conecta el vocal en caso de reuniones virtuales.

No serán justificables las faltas de los vocales en los siguientes casos:

1.- Compromisos académicos personales.

2.- Actividad profesional, laboral o comercial del vocal.

Los vocales al recibir la convocatoria tienen la obligación de señalar si asistirán o no a la misma, para que en caso no pudieren asistir se convoque al respectivo suplente.

El suplente del Consejo, cuando sea convocado a reunión en reemplazo temporal, recibirá el expediente para que pueda analizar los documentos y prepararse para participar activamente de la reunión, debiendo recurrir ante la Presidencia de su Consejo o Gerencia para recibir información aclaratoria.

Las inasistencias podrán ser consecutivas o no consecutivas y justificadas o no justificadas, clasificación que sustentará un procedimiento de remoción de vocales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno.

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 28.- Consejo de Administración y el Buen Gobierno Cooperativo. - El Consejo de Administración de FINANCOOP es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Institución, en su conformación se aplicarán mecanismos que garanticen la elección de vocales con altos estándares profesionales y de experiencia, cumpliendo procedimientos de postulación y selección con la participación de la Comisión de Buen Gobierno Cooperativo.

Además el Consejo de Administración presentará anualmente a la Asamblea General el informe de los indicadores de Buen Gobierno con su respectivo análisis.

Artículo 29.- Obligaciones del Consejo de Administración en relación con el Reglamento Interno. - El Consejo de Administración propondrá a la Asamblea General el proyecto de reformas al Reglamento Interno incluyendo los procedimientos

para adoptar las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo en al menos los siguientes temas:

- 1.- Procedimiento de elección de Presidente, Vicepresidente y Secretario de los Consejos.
- 2.- Remoción de los vocales de los Consejos, causales y procedimientos garantizando el derecho a la defensa y el debido proceso.
- 3.- Procedimiento para la subrogación de los vocales.
- 4.- Procedimiento para la designación, evaluación y remoción de Gerencia y cláusulas mínimas del contrato.
- 5.- Mecanismos de difusión para las socias sobre información de gestión de los vocales de los Consejos, objetivos alcanzados y dietas.
- 6.- Procedimientos para inducción y capacitación mínima y continua de vocales de los Consejos.
- 7.- Mecanismos de acceso a la información de los vocales de los Consejos.
- 8.- Definición de las infracciones y sanciones en caso de incumplimiento de las normas de FINANCOOP, con roles para recepción de denuncias, calificación de la falta y el juzgamiento correspondiente.
- 9.- Definición de los mecanismos para la evaluación individual de los vocales de los Consejos, que incluirá mecanismos de autoevaluación anual.

CAPÍTULO IV SUBROGACIÓN DE CARGOS CRÍTICOS

Artículo 30.- Plan de subrogación de cargos críticos. – FINANCOOP contará con un Plan de Subrogación de Cargos Críticos aprobado por el Consejo de Administración, el que será propuesto por el Comité de Administración Integral de Riesgos.

El Plan de Subrogación de Cargos Críticos, deberá ser revisado en forma anual, para lo cual el Jefe de Riesgos deberá incluir en su plan anual de trabajo, la inclusión de esta actividad en el primer semestre de cada año y su presentación para el análisis del CAIR.

El Plan de Subrogación de Cargos Críticos deberá establecer los parámetros que se utilizaron para la categorización de cargos críticos y los procedimientos para la identificación y capacitación suficiente y razonable del personal, con el potencial para cubrir los procesos críticos.

El cumplimiento del Plan de Subrogación de Cargos Críticos será responsabilidad de Gerencia que se apoyará en la Jefatura de Talento Humano y Jefe de Riesgos y

verificado el cumplimiento por Auditoría Interna y Consejo de Vigilancia, que deberán incorporar en su planificación anual la realización de esta actividad.

CAPÍTULO V SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Artículo 31.- Sistema de control interno. - El sistema de control interno es el conjunto de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control diseñados para proveer la efectividad y eficiencia de las actividades de FINANCOOP, la confiabilidad de la información y cumplimiento normativo para asegurar el logro de los objetivos planteados por la Institución.

El sistema de control interno será explícito, funcional y con enfoque preventivo para evitar la ocurrencia de eventos de riesgo y de actividades delictivas y aplicará la normativa de administración integral de riesgos.

Artículo 32.- Responsabilidades de los organismos en el control interno. - Cada uno de los organismos internos de FINANCOOP tienen responsabilidades en el ámbito de su competencia, sobre la aplicación y efectividad del sistema de control interno, conforme a lo establecido en el presente Reglamento de Buen Gobierno y desarrollado en los reglamentos internos específicos.

Artículo 33.- Responsabilidades de la Asamblea General. - Las responsabilidades de la Asamblea General de Representantes en el control interno de FINANCOOP se establecen en el cumplimiento de las atribuciones y deberes definidos en la normativa vigente, tiene adicionalmente las siguientes responsabilidades específicas:

- a) Es el máximo organismo de FINANCOOP en el ámbito de sus competencias; no tomará resoluciones cuya competencia sea atribución de los otros organismos internos;
- b) La reforma de los cuerpos normativos de su atribución, se realizarán cuando consten como punto del Orden del Día de la Asamblea General y exista un proyecto presentado por el Consejo de Administración o Comité de Buen Gobierno Cooperativo según corresponda;
- c) En todo proceso en que juzgue actuaciones, deberá garantizar el cumplimiento de los derechos y garantías constitucionales en especial el derecho al debido proceso y derecho a la defensa;
- d) Las resoluciones que adopte tendrán valor siempre que se mantenga el quórum de instalación;
- e) Las demás que determine la normativa vigente.

Artículo 34.- Responsabilidades del Consejo de Administración. - El Consejo de Administración de FINANCOOP, en lo relacionado con el control interno, tiene las responsabilidades establecidas en la normativa vigente, adicionalmente con enfoque de Buen Gobierno tiene las siguientes responsabilidades:

a) Fijar las políticas y emitir la normativa de control interno de la Caja Central en reglamentos o manuales;

b) Supervisar la gestión administrativa y financiera de la Gerencia;

c) Ejercer las atribuciones y deberes establecidos en la normativa vigente relacionados con el control interno.

Artículo 35.- Responsabilidades del Consejo de Vigilancia. - El Consejo de Vigilancia de FINANCOOP tiene las responsabilidades de control interno establecidas en la normativa vigente, adicionalmente con enfoque de Buen Gobierno tiene las siguientes responsabilidades:

a) Ejercer el control interno de las actividades económicas de la Caja Central;

b) Cumplir eficazmente las funciones de control interno previstas en la normativa vigente;

c) Presentar a la Asamblea General en forma anual los informes sobre control interno y el informe de los indicadores de Buen Gobierno con su respectivo análisis;

d) Revelará en los informes que presente a la Asamblea General, los conflictos de intereses que se hubieren evidenciado relacionados con los Representantes, vocales de los Consejos, Gerencia o empleados de FINANCOOP;

e) Las demás que determine la normativa vigente.

Artículo 36.- Responsabilidades de la Gerencia. - La Gerencia como responsable de la gestión administrativa, operativa y financiera de FINANCOOP, deberá cumplir adicionalmente, con enfoque de Buen Gobierno, las siguientes responsabilidades:

a) Mantener un adecuado sistema de control interno en la Caja Central que asegure su gestión eficiente y económica;

b) Determinar la pauta sobre el funcionamiento y eficacia de FINANCOOP en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normativa vigente;

c) Las demás que determine la normativa vigente.

CAPÍTULO VI GERENTE

Artículo 37.- Gerencia. - La Gerencia de FINANCOOP ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial con las facultades que la normativa vigente otorga a los mandatarios y procuradores; es la responsable de la correcta administración integral de la Caja Central en los aspectos administrativos, operativos y financieros conforme a lo que establece la normativa vigente.

Lidera la implementación de las políticas y normas emitidos por la Asamblea General y Consejo de Administración en especial las que fortalezcan el Buen Gobierno Cooperativo en FINANCOOP involucrando a los empleados en la aplicación y proceso de mejora de la gobernanza.

Artículo 38.- Compromiso con las socias y la inclusión financiera. - Además de cumplir con las obligaciones establecidas en el Estatuto Social y normativa vigente, la Gerencia deberá cumplir los siguientes aspectos:

a.- Establecer mecanismos para el involucramiento activo del personal de FINANCOOP en la aplicación de las normas de Buen Gobierno y en los procesos de mejora;

b.- Proponer reformas al reglamento y manual de crédito para incorporar políticas que ayuden en la prevención del sobre endeudamiento de los socios de las Cooperativas y Mutualistas socias de FINANCOOP y procedimientos de control;

c.- Proponer políticas internas para la protección de las Cooperativas y Mutualistas usuarias financieras, reconociéndoles su derecho a disponer de servicios financieros de calidad, información precisa de su contenido, características y costos, previo a su aceptación;

d.- Proponer políticas internas tendientes a la inclusión financiera;

e.- Proponer políticas para fortalecer el compromiso de servicio a las socias y clientes, trato justo y transparencia;

f.- Las demás que determine la normativa vigente.

Artículo 39.- Política de trato responsable al talento humano. - Gerencia es el responsable de la administración del talento humano de FINANCOOP que se plasma y desarrolla en el manual de talento humano, normativa orientada a la selección y promoción del personal basado en la igualdad de oportunidades fundamentado en la capacidad, mérito profesional y resultados; el mencionado manual deberá considerar aspectos como:

a) Promoción de buenas prácticas de trato responsable al talento humano, compensación acorde con las funciones y responsabilidades asumidas;

b) Medición del clima laboral, inducción y capacitación continua;

c) Lineamientos sobre políticas de remuneraciones;

d) Mecanismos de retroalimentación del proceso de gobernanza;

e) La descripción del perfil técnico y competencias de los ocupantes de cada cargo, incluidas las jefaturas de área, asegurando en los procesos de selección el establecimiento de requisitos de calificación, conocimiento y experiencia;

f) La evaluación de desempeño del personal de FINANCOOP, al menos anual, incluyendo las jefaturas de áreas;

g) Mecanismos para el involucramiento activo del personal en el proceso de mejora de gobernanza;

h) Mecanismos para evitar la contratación de talento humano con conflictos de intereses con los Representantes a la Asamblea General, vocales de los Consejos y Gerencia y en caso de presentarse, revelarlos en los informes de gestión que se presentan a la Asamblea General.

CAPÍTULO VII AUDITOR INTERNO

Artículo 40.- Auditor Interno. - El Auditor Interno de FINANCOOP cumple con las atribuciones y funciones determinadas en la normativa vigente con autonomía en cuanto al desarrollo de su actividad de control interno ante el Consejo de Administración y Gerencia, está sujeto al igual que todo el personal al cumplimiento de las normas vigentes en especial las relacionadas con el cumplimiento de las funciones de Auditoría Interna, el plan de trabajo anual y las disposiciones del Código de Ética.

Adicionalmente con enfoque de Buen Gobierno se establece para la Auditoría Interna las siguientes políticas:

a) El Auditor Interno contratado será un profesional con los conocimientos y experiencia en auditoría de instituciones financieras acordes con el tamaño, complejidad de operaciones y servicios de FINANCOOP y demás requisitos que se detallarán en el Reglamento Interno de acuerdo a la normativa vigente.

b) Contará con independencia para el seguimiento y evaluación del sistema de control interno de FINANCOOP.

c) Observará en todo momento el cumplimiento de los principios de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento ético.

d) Desempeñará su trabajo orientado a la asesoría a los Consejos y Gerencia.

e) El Reglamento Interno de FINANCOOP establecerá las causales y procedimientos de cesación del Auditor Interno por la Asamblea General.

f) Adicional a la rendición de cuentas mensual al Consejo de Vigilancia y la presentación de informes que determina la normativa vigente, el Auditor Interno deberá realizar la rendición de cuentas ante la Asamblea General en su informe anual, reportando la información que le establece la normativa, la que le soliciten los órganos internos o que considere necesario reportar.

g) Las demás que determine la normativa vigente.

CAPÍTULO VIII

AUDITORÍA EXTERNA

Artículo 41.- Del Auditor Externo: FINANCOOP contratará a su Auditoría Externa anual exclusivamente de personas jurídicas calificadas en la Superintendencia, quien la desarrollará aplicando la normativa vigente.

Adicionalmente con enfoque de Buen Gobierno, se establece para la Auditoría Externa las siguientes políticas:

- a) La contratación de servicios de auditoría externa será aprobado por la Asamblea General conforme a la terna presentada por el Consejo de Vigilancia, que será motivada y enmarcada en los requisitos establecidos en la normativa vigente;
- b) La Asamblea General, sustentada en el informe del Consejo de Vigilancia, podrá solicitar a la SEPS la autorización para la terminación anticipada del contrato, contando con causa justa y cumpliendo el procedimiento establecido en el Reglamento Interno;
- c) El auditor externo, presentará los informes cumpliendo los procedimientos, con la periodicidad, contenido y destinatarios que la normativa vigente le disponga;
- d) El Auditor Externo presentará y sustentará ante la Asamblea General de Representantes los informes que le determina la normativa vigente, dentro de los plazos que las partes hayan fijado en el contrato de servicios profesionales;
- e) Revelará la existencia de injerencias en el desarrollo de sus actividades o especificará la falta de apoyo a la gestión que pudieren haberse presentado;
- f) Las demás que determina la normativa vigente.

CAPÍTULO IX GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Artículo 42.- De la Gestión Integral de Riesgos. - La Gestión Integral de Riesgos cumplirá con las normas emitidas por los organismos de regulación y control, lo que deberá constar en los manuales y políticas que se dicten para el efecto.

Adicionalmente con enfoque de Buen Gobierno, se establece que la Gestión Integral de Riesgos cumplirá las siguientes políticas:

- a) La gestión de la Asamblea General, Consejo de Administración y Gerencia se realizará basados en la administración integral de riesgos en el ámbito de sus atribuciones y responsabilidades; en el ámbito del Buen Gobierno se pondrá énfasis en administrar positivamente el riesgo operativo, riesgo legal y riesgo reputacional.
- b) El Consejo de Administración será el encargado de aprobar las políticas de gestión integral de riesgos con base al proyecto que le presente la Gerencia en los que se deberá definir los roles, responsabilidades y líneas de reporte que correspondan.

c) Se establece la política de promover una cultura de riesgos al interior de FINANCOOP en todos sus ámbitos: Asamblea General, Consejos, Gerencia y empleados.

d) El Consejo de Administración establecerá en la normativa interna los estándares mínimos del personal para la administración integral de riesgos, en todas sus etapas, conforme a la normativa vigente.

e) Las demás que determine la normativa vigente.

CAPÍTULO X POLÍTICA DE INFORMACIÓN.

Artículo 43.- Políticas de información y Buen Gobierno Cooperativo. - Para el adecuado manejo del Buen Gobierno se establecen las Políticas de Información clasificándola en pública y reservada conforme a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero respecto a la protección de la información, sigilo y reserva.

Adicionalmente con enfoque de Buen Gobierno, se establecen las siguientes políticas de Información:

a) En el Reglamento Interno se establecerán las políticas internas para la conservación, acceso y custodia de la información reservada y de acceso público;

b) FINANCOOP establecerá políticas y procedimientos para proteger la información reservada o con sigilo, estableciendo un catálogo de la información interna sujeta a dicho tratamiento;

c) Las personas que reciban información calificada con reserva o sigilo, deberán suscribir previamente Convenios de Confidencialidad diseñado por FINANCOOP en el que la persona luego de ser informada declare que conoce de los alcances y limitaciones en el uso de la información y los efectos legales del incumplimiento;

d) Los Representantes de la Asamblea General, vocales del Consejo de Administración y Vigilancia, principales y suplentes, vocales de Comités y Comisiones, Gerencia, Auditor Interno y todos los empleados de FINANCOOP suscribirán Convenios de Confidencialidad al inicio de sus gestiones;

e) En la normativa interna se establecerá la implementación de controles para el cumplimiento de las políticas de manejo de información, llevando un registro de la entrega de la información reservada o con sigilo, en especial cuando se entregue a los representantes o funcionarios de las socias o clientes, lo que será controlado por el funcionario responsable de Seguridad de la Información;

f) La información de acceso público deberá ser difundida a través de los medios y con el contenido que establece la normativa vigente y lo señalado en el presente Reglamento.

g) Las demás que determine la normativa vigente.

Artículo 44.- Información de acceso público. - Cumpliendo los principios de transparencia, difusión de información objetiva y homogénea a las socias y público en general, FINANCOOP divulgará anualmente, a través de su página web o los canales digitales o físicos con los que cuente, a más de la información mínima establecida en la sección obligaciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, lo siguiente:

- a) Misión, visión y objetivos de FINANCOOP;
- b) Estatuto Social;
- c) Distribución de excedentes;
- d) Código de ética y comportamiento;
- e) Normativa relativa al proceso electoral de Representantes a la Asamblea General;
- f) Indicadores de Buen Gobierno;
- g) Las demás que determine la normativa vigente.

Secretaría del Consejo de Administración será quien entregue los documentos certificados descritos en este artículo, para la publicación inicial o actualizaciones, lo que será entregado a Gerencia que a su vez dispondrá a Tecnología de la Información o a quien administre la página web o los canales digitales de FINANCOOP para que sean difundidos.

Secretaría del Consejo de Administración deberá presentar un informe anual al Consejo de Administración dentro de los 60 días de terminado el ejercicio económico comunicando el cumplimiento de esta disposición y las actualizaciones.

En los documentos publicados se mencionará la fecha de la última actualización.

Artículo 45.- Publicación de Indicadores de Buen Gobierno. - FINANCOOP mantendrá publicado en la página web institucional o en los canales digitales o físicos con los que cuente información relacionada con indicadores de Buen Gobierno en los siguientes temas:

- a) Socias;
- b) Asamblea General de Representantes;
- c) Consejos de Administración y Vigilancia;
- d) Gerencia y Jefaturas de Áreas;
- e) Comités y Comisiones;
- f) De los empleados;
- g) Reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante FINANCOOP y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 46.- Publicación de información de las socias: FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información relacionada con las socias con al menos el siguiente detalle:

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

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 47.- Publicación de información de la Asamblea General de Representantes: FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información relacionada con la Asamblea General de Representantes con al menos el siguiente detalle:

- a) Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea General que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada;
- b) Número de asambleas generales realizadas durante el año incluyendo:
 - 1.- Fecha de realización;
 - 2.- Tipo de Asamblea General (ordinaria, extraordinaria o informativa);
 - 3.- Número total de representantes asistentes;
 - 4.- Número total de representantes asistentes frente al número total de representantes;
 - 5.- Número de representantes que registraron su voto frente al total de representantes;
 - 6.- Promedio de gastos erogados para la ejecución de las Asambleas Generales por cada representante asistente;
 - 7.- Número total de los miembros de la Asamblea General que fueron elegidos en el último proceso electoral;
 - 8.- Número de votos con los cuales los candidatos fueron elegidos Representantes y clasificación por género.

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 48.- Publicación de información de los Consejos de Administración y Vigilancia. - FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información relacionada con los Consejos con al menos el siguiente detalle:

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

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 49.- Publicación de información relacionada con Gerencia y Jefaturas de Áreas. – FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información relacionada con Gerencia y Jefaturas de Áreas, con al menos el siguiente detalle:

- a) Tiempo de servicio en FINANCOOP, entendiéndose como tal al tiempo total que la Gerencia los empleados prestan sus servicios, independientemente de los cargos que hayan ocupado en la misma;
- b) Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo la gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte; y,
- c) Participación de las jefaturas de área por género.

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 50.- Información de los Comités y Comisiones: FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información relacionada con los Comités y Comisiones, con al menos el siguiente detalle:

- a) Comités o Comisiones existentes en FINANCOOP;
- b) Número de integrantes de cada Comité o Comisión;

c) Cargo de quienes integran las Comisiones o Comités (ejemplo: vocal del Consejo de Administración, vocal del Consejo de Vigilancia, etc.);

d) Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión de los Comités o Comisiones.

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 51.- Información de los empleados. - FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información de los empleados con al menos el siguiente detalle:

a) Número de empleados y trabajadores de la entidad en los últimos 3 años;

b) Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, más de 1 año a 3 años, más de 3 a 5 años, y más de 5 años;

c) Número de empleados clasificados por nivel de educación (primaria, secundaria, tercer nivel, cuarto nivel);

d) Número de empleados que han salido de FINANCOOP durante los últimos 3 años;

e) Clasificación de los empleados por rangos salariales, que cumplirá el siguiente cuadro:

1.- Número de empleados y trabajadores cuya remuneración mensual es inferior a cuatro (4) salarios básicos unificados del trabajador en general (SBU);

2.- Número de empleados cuya remuneración mensual es mayor a cuatro SBU e inferior a ocho SBU;

3.- Número de empleados cuya remuneración mensual es mayor a ocho SBU.

f) Número de programas de capacitación emprendidos por FINANCOOP en el año para sus empleados;

g) Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de FINANCOOP en el año; y,

h) Valor de inversión en capacitación para cada uno de los empleados, de los últimos 3 años.

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

Artículo 52.- Información de los reclamos presentados. - FINANCOOP publicará con enfoque de Buen Gobierno, información relacionada con los reclamos presentados por los

usuarios de servicios financieros, ante FINANCOOP y ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con al menos el siguiente detalle:

a) Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso; y,

b) Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a FINANCOOP, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

La información será consolidada por Gerencia que remitirá mediante informe a Presidencia del Consejo de Administración a la vez que dispondrá la publicación al empleado encargado de aquello.

CAPÍTULO XI DEL PLAN ANUAL DE VIABILIDAD

Artículo 53.- Del plan anual de viabilidad. - El plan anual de viabilidad es un documento que será aprobado por el Consejo de Administración con base al proyecto que le presente la Gerencia, que a su vez se sustentará en un análisis realizado por la Comité de Administración Integral de Riesgos.

El Plan de Viabilidad tendrá como objetivo principal proteger los recursos depositados por las socias y clientes e incluirá un conjunto de indicadores cuantitativos y cualitativos que determinen la situación económica financiera de FINANCOOP, así como el conjunto de acciones a implementarse ante eventuales escenarios de inviabilidad.

Artículo 54.- Parámetros para la elaboración del plan anual de viabilidad: Para la elaboración del plan anual de viabilidad, FINANCOOP analizará al menos el entorno económico, su posición de riesgos financieros y no financieros, plan estratégico, principales líneas de negocio, entre otros, establecerá como mínimo los siguientes parámetros:

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

Artículo 55.- Periodicidad de la revisión del plan anual de viabilidad. - El plan anual de viabilidad deberá ser revisado por el Comité de Administración Integral de Riesgos, hasta el 30 de noviembre de cada año y presentada la propuesta de reforma o informe de efectividad al Consejo de Administración para su análisis y aprobación antes del 31 de diciembre de cada año; podrá ser revisado en cualquier tiempo ante eventos inesperados, a fin de que cumpla con su objetivo principal.

Artículo 56.- Verificación de Auditoría Interna: Auditoría Interna incluirá en su plan anual de gestión la verificación del cumplimiento de las normas relacionadas con la

elaboración y actualización del plan anual de viabilidad conforme a la normativa aplicable.

CAPÍTULO XII

DE LA COMISIÓN ESPECIAL PERMANENTE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 57.- Comisión especial permanente de resolución de conflictos. – FINANCOOP contará con una Comisión Especial de Resolución de Conflictos que se encargará de conocer y realizar un procedimiento sobre los siguientes temas:

1.- Denuncias, reclamos y conflictos que se presenten en contra de las actuaciones de:

- a.- Asambleas Sectoriales;
- b.- Asamblea General de Representantes;
- c.- Consejo de Administración;
- d.- Consejo de Vigilancia;
- e.- Gerencia;
- f.- Empleados;
- g.- Socias de FINANCOOP.

2.- Problemas de Gobernabilidad entre los organismos directivos, entendido como el enfrentamiento, bloqueo o contradicciones permanentes entre:

- a.- Asamblea General de Representantes;
- b.- Consejo de Administración;
- c.- Consejo de Vigilancia;
- d.- Gerencia;

3.- Impugnaciones a procesos electorales, en la elección de Representantes por parte de las Asambleas Sectoriales,

4.- Impugnación de resoluciones de la Asamblea General de Representantes.

Las decisiones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos será la primera instancia de resolución; sus decisiones serán impugnables ante la Asamblea General de Representantes excepto cuando se trate de impugnaciones de resoluciones adoptadas por la propia Asamblea General de Representantes en las que la Comisión Especial de Resolución de Conflictos actuará como primera instancia de impugnación conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 58.- Conformación y funcionamiento de la Comisión de Resolución de Conflictos. - La Comisión Especial Permanente de Resolución de Conflictos estará integrada por tres miembros designados por el Consejo de Administración de entre los Representantes que no tengan la calidad de vocales suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia.

La Comisión Especial Permanente de Resolución de Conflictos cumplirá sus actividades conforme a lo que establezca el presente Reglamento y lo dispuesto en el Reglamento Interno.

Artículo 59.- De la periodicidad de sesiones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos. – La Comisión Especial de Resolución de Conflictos sesionará ordinariamente una vez cada seis meses, o en forma extraordinaria por convocatoria de su Presidente, para conocer y resolver los temas que se llegaren a someter a su conocimiento y resolución.

En el eventual caso que no se presentaren casos para conocimiento y resolución de la Comisión, en la reunión semestral realizarán un análisis del contenido de este Reglamento y de ser el caso presentarán sugerencias para mejorar su redacción y alcance.

Artículo 60.- De los temas que la Comisión Especial de Resolución de Conflictos conocerá en impugnación: La Comisión de Resolución de Conflictos conocerá y resolverá las impugnaciones a las resoluciones adoptadas por la Asamblea General y en especial las resoluciones adoptadas en los siguientes procesos:

- 1.- Procesos de exclusión de socias;
- 2.- Proceso de remoción de vocales de los Consejos;
- 3.- Proceso de remoción de Gerencia.

El conocimiento y resolución de las impugnaciones de las resoluciones de la Asamblea General cumplirán con el procedimiento establecido en el Reglamento Interno.

Artículo 61.- De los temas que no podrá conocer en ninguna instancia la comisión especial de resolución de conflictos. - La Comisión Especial de Resolución de Conflictos está prohibida y se abstendrá de conocer denuncias relacionadas con:

- 1.- La imposición de sanciones a los empleados de FINANCOOP incluyendo la terminación de la relación contractual en los casos que son de atribución de la Gerencia General.
- 2.- Quejas y reclamos operativos de las socias que serán resueltos por Gerencia a través de las instancias que se determinen internamente, conforme a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 62.- De la presentación y trámite de denuncias, reclamos y otros conflictos ante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos. - Las denuncias, reclamos u otros conflictos para conocimiento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos cumplirán los siguientes procedimientos:

- 1.- Se presentarán en documento físico o digital ante el Presidente de la Comisión.
- 2.- FINANCOOP tendrá en su página web un buzón digital para la presentación de denuncias, reclamos y otros conflictos para conocimiento de la Comisión; este buzón permitirá que la denuncia pueda ser presentada en forma anónima. El Presidente y el Secretario de la Comisión tendrán acceso al buzón digital.

3.- Una vez que el Presidente de la Comisión tenga conocimiento de la presentación de una denuncia o reclamo, realizará un primer análisis para determinar que el caso es atribución de la Comisión, para lo cual podrá apoyarse en informes solicitados a Asesoría Jurídica o Auditoría Interna quienes deberán responder dentro del término de ocho días de recibido el pedido.

4.- En caso Presidencia de la Comisión determinare que la denuncia o reclamo no es competencia de la Comisión y aquella tiene al denunciante o reclamante debidamente identificado, procederá en el término de diez días de recibida la denuncia a emitirle un oficio debidamente motivado en el que le señalará las razones por las cuales no se le dará trámite y de ser el caso le orientará en el procedimiento que debería seguir.

5.- Si la Presidencia de la Comisión determinare que la denuncia o reclamo es de competencia de la Comisión, procederá a convocar a reunión extraordinaria remitiendo como parte del expediente la denuncia o reclamo recibido y de ser el caso el análisis o informe que sustenta el trámite ante la Comisión.

En la reunión la Comisión establecerá el cronograma de actividades que realizará para resolver la denuncia que incluirá la notificación a la persona u organismo interno denunciado, el término de diez días para que presente descargos, la obtención de informes o pruebas, la posibilidad de recibir en comisión general a los denunciados y el análisis y resolución del caso.

6.- El Presidente de la Comisión emitirá las disposiciones y convocará a las reuniones programadas hasta que se emita la Resolución.

7.- La resolución de la Comisión deberá ser comunicada a los interesados dentro de los ocho días de adoptada y en ella se señalará el derecho a impugnar la resolución ante la Asamblea General de Representantes para lo cual los interesados deberán presentar la apelación ante la propia Presidencia de la Comisión, dentro del término de cinco días posteriores a la fecha en que se les notifique la Resolución.

8.- Si los interesados no impugnaren la resolución de la Comisión dentro del término señalado, la resolución quedará en firme y deberá ser cumplida al tenor de lo resuelto.

Si se presentare la impugnación apelando la decisión de la Comisión cumpliendo lo señalado en este artículo, el Presidente de la Comisión lo pondrá en conocimiento del Presidente del Consejo de Administración, dentro del término de cinco días de presentada la impugnación, remitiendo todo el expediente.

Artículo 63.- Del trámite de impugnaciones de las resoluciones emitidas por la Comisión de Resolución de Conflictos.- El Presidente del Consejo de Administración una vez que reciba el oficio del Presidente de la Comisión junto con el expediente, deberá convocar a Asamblea General de Representantes; si el tema se refiere a conflictos de gobierno o temas relevantes según criterio del Presidente de FINANCOOP, la convocatoria se realizará dentro del término de treinta contados a partir de la fecha en que reciba el oficio, en el que constará un punto del Orden del Día de conocimiento y resolución de la apelación de la resolución de la Comisión; en el expediente de la Asamblea General se remitirá la resolución de la Comisión y el escrito de apelación.

Si el tema resuelto por la Comisión a criterio de la Presidencia de FINANCOOP no reviste urgencia, se lo incluirá como un punto del Orden del día de la siguiente Asamblea General de Representantes, cuando aquella se convoque.

En la Asamblea General el momento en que se trate la apelación, la Presidencia de FINANCOOP otorgará el uso de la palabra al Presidente de la Comisión por hasta treinta minutos para que exponga la resolución y sus sustentos, acto seguido otorgará el uso de la palabra al apelante por hasta treinta minutos; la Presidencia de FINANCOOP les otorgará la posibilidad de réplica por una sola vez hasta por diez minutos y luego abrirá el debate entre los Representantes.

El Presidente de FINANCOOP dará por terminado el debate y solicitará que se presenten mociones para resolver el tema, cumpliendo el régimen parlamentario establecido en el Reglamento Interno de FINANCOOP y lo someterá a votación que deberá ser en voto secreto.

La resolución se adoptará por mayoría simple de los integrantes de la Asamblea General de Representantes.

La resolución de la Asamblea General será notificada por el Presidente de FINANCOOP a los interesados dentro del término de cinco días de celebrada la reunión, en ella se señalará la facultad de los interesados a recurrir ante un centro de mediación dentro del término de cinco días de recibida la notificación; en caso no lo hicieren dentro del término señalado, la resolución de la Asamblea General quedará en firme.

Si las partes no llegaren a un acuerdo ante el centro de mediación, tendrán la potestad de presentar el reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro del término de cinco días posteriores a la fecha en que se notifique la imposibilidad de mediación; si se presentare fuera del término señalado, la resolución de la Asamblea General quedará en firme.

Si la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aceptare el trámite de la queja o reclamo, la Presidencia y la Gerencia General de FINANCOOP defenderán el criterio adoptado por la Asamblea General.

CAPÍTULO XIV DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.

Artículo 64.- Infracciones y sanciones por incumplimiento de las normas de Buen Gobierno. - El incumplimiento de las normas de Buen Gobierno contenidos en este Reglamento, serán sancionadas conforme a lo establecido en este Capítulo.

La imposición de sanciones por las infracciones a este Reglamento será gestionada por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos en primera instancia y la Asamblea General en apelación en definitiva instancia interna.

De la resolución de la Asamblea General, el interesado podrá presentar impugnaciones ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria debiendo cumplir previamente con los trámites ante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos y ante un centro de mediación conforme a lo establecido en el Reglamento Interno.

Artículo 65.- Clasificación de las infracciones al reglamento de buen gobierno. - Las infracciones al Reglamento de Buen Gobierno pueden ser Graves o Muy Graves lo que dependerá del riesgo que le genere a FINANCOOP o las sanciones que los organismos de control le impongan.

Las sanciones detalladas en este Reglamento son diferentes a las establecidas en el Estatuto Social y Reglamento Interno relacionados con causales de exclusión de las socias, causales de remoción de representantes, causales de remoción de vocales de los Consejos, causales de remoción de Gerencia y del Auditor Interno.

Artículo 66.- Infracciones graves. - Son infracciones graves las siguientes:

- a) No actualizar en forma anual la información establecida en el Capítulo de Política de Información.
- b) No presentar en los plazos establecidos, los informes de evaluación de cumplimiento del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto anual.
- c) No convocar a las reuniones de los organismos directivos, en los plazos que establece este Reglamento.
- d) No presentar o no aprobar dentro de los plazos establecidos el Plan anual de viabilidad.

Artículo 67.- Infracciones muy graves. - Son infracciones muy graves las siguientes

- a.- No cargar los datos de inicio que establece el Capítulo de Política de Información;
- b.- No presentar los informes que establece el Capítulo de Política de Información por parte de los funcionarios obligados, en los tiempos señalados en este Reglamento.
- c.- No presentar o no analizar y aprobar dentro de los plazos establecidos en este Reglamento el Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto anual.
- d) Adoptar resoluciones en el respectivo organismo directivo, sin que exista quórum de instalación o se halle presente el número mínimo de integrantes.
- e) Adoptar resoluciones imponiendo sanciones, sin que estén previamente establecidas las causales o adoptarlas sin cumplir los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 68.- Sanciones por incumplimiento del Reglamento de Buen Gobierno. - Cuando se llegase a determinar que los representantes de una socia, los Representante de la Asamblea General, Vocal de los Consejos, Gerente o empleado

de FINANCOOP hubiere violentado las normas del Reglamento de Buen Gobierno, a través del debido proceso y respetando el derecho a la defensa, dependiendo de la gravedad de la infracción, se les podrá imponer una de las siguientes sanciones:

a) Amonestación escrita;

b) Multa con la siguiente escala:

1.- Representantes de las socias: hasta por el valor equivalente a una remuneración básica unificada del trabajador en general;

2.- Representantes de la Asamblea General: hasta por el valor equivalente dos salarios básicos unificados del trabajador en general;

3.- Vocales de los Consejos de Administración o Vigilancia: hasta el valor equivalente a una dieta mensual;

4.- Gerencia hasta el 10% de sus honorarios mensuales.

c) Prohibición para participar en procesos electorales de Representantes o vocal de los Consejos por un período de cuatro años;

d) Pérdida de la calidad de directivo, remoción de Gerente o terminación de la relación laboral del empleado según corresponda;

Las faltas graves podrán ser sancionadas, dependiendo de la gravedad conforme a los literales a) y b) y las faltas muy graves podrán ser sancionadas conforme a los literales c) y d) del presente artículo.

Artículo 69.- Proceso sancionador realizado por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos: La Comisión Especial de Resolución de Conflictos en su ámbito, aplicará los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno.

Las sanciones a los incumplimientos de las disposiciones del presente Reglamento, serán conocidas y resueltas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, a excepción de las sanciones de remoción y exclusión que son de competencia de la Asamblea General; si luego del análisis que realice la Comisión concluyere que las sanciones a imponerse serían de remoción o exclusión, deberá presentar la respectiva denuncia ante el Consejo de Vigilancia que sustanciará el procedimiento conforme lo normado en el Reglamento Interno.

La Comisión de resolución de conflictos deberá observar las normas del debido proceso y respetar el derecho a la defensa.

La imposición de las sanciones internas no limita el ejercicio de las acciones judiciales o administrativas a las que hubiere lugar.

TÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y FINALES

CAPÍTULO I REFORMA DEL REGLAMENTO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 70.- Proceso de reforma del reglamento de Buen Gobierno. - Las reformas al Reglamento de Buen Gobierno serán analizadas y diseñadas por el Comité de Buen Gobierno, el cual se activará por pedido de la Presidencia del Consejo de Administración.

Las iniciativas de reformas al Reglamento de Buen Gobierno podrán ser presentadas al Comité de Buen Gobierno por los Consejos, Gerencia o Comité de Administración Integral de Riesgos.

El Comité de Buen Gobierno realizará el análisis de las iniciativas de reforma y emitirá un proyecto que será notificado al Presidente del Consejo de Administración para que sea incluido como punto del Orden del Día de la siguiente Asamblea General de Representantes y se remita el texto en el expediente de la Asamblea.

Cuando la Asamblea General de Representantes conozca el punto del Orden del Día relacionado con el proyecto de reforma del Reglamento de Buen Gobierno, escuchará la exposición del Presidente del Comité de Buen Gobierno sustentando el proyecto; con ello la Asamblea General de Representantes tomará la decisión por mayoría simple.

Artículo 71.- Difusión del reglamento de Buen Gobierno. - El Reglamento de Buen Gobierno y sus posteriores reformas, deberán ser publicado en la página web de FINANCOOP.

La Jefatura de Talento Humano se encargará de la difusión del Reglamento de Buen Gobierno y sus reformas a los empleados, dejando constancia de la notificación.

Artículo 72.- Interpretación de las normas del Reglamento de Buen Gobierno. - Las dudas que se pudieren generar sobre el alcance y contenido de las disposiciones de este Reglamento de Buen Gobierno serán resueltas por el Consejo de Administración, en el término de quince días de presentadas.

El Consejo de Administración luego de emitir la interpretación de las normas de este Reglamento que le fueren consultadas, resolverá que se active el Comité de Buen Gobierno para que elabore una propuesta de reforma al Reglamento que permita superar la duda que fue resuelta por el Consejo de Administración.

DISPOSICIÓN FINAL. - El presente Reglamento de Buen Gobierno sustituye en todas sus partes al Reglamento de Buen Gobierno aprobado por la Asamblea General de socias realizado el 29 de marzo de 2022.

Las reformas al presente Reglamento de Buen Gobierno de la Caja Central FINANCOOP, fue conocido y aprobado por la Asamblea General extraordinaria de socias en sesión celebrada el 4 de agosto de 2023.

LO CERTIFICO:

LA SECRETARIA