



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

COORDINACIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO
CONTINUO

ÍNDICE

1.	DATOS GENERALES DE LA AUTORIDAD QUE RINDE CUENTAS:	4
1.1.	Nombre: Christian Cruz Rodríguez.....	4
1.2.	Cargo: Superintendente de Bancos	4
1.3.	Institución: Superintendencia de Bancos.....	4
1.4.	Competencias que le asigna la ley:.....	4
1.5.	Sede administrativa:.....	5
1.6.	Cobertura geográfica:	5
1.7.	Población estimada:.....	5
1.8.	Período del cual rinde cuentas:.....	6
1.9.	Fecha de elaboración del informe:	6
2.	PLANIFICACIÓN	6
2.1.	Plan Estratégico Institucional. Elementos Orientadores: Visión, misión, valores y objetivos estratégicos.	6
2.2.	Relación con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.....	10
2.3.	Estado de los programas, planes de acción y proyectos iniciados en la gestión y estado de los mismos.	11
2.3.1.	Plan Anual de Auditorías.....	12
3.	PRESUPUESTO	13
3.1	Presupuesto del período en ejecución	13
4.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA ..	17
5.	TALENTO HUMANO.....	20
5.1	ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN FUNCIÓN DE LAS NUEVAS COMPETENCIAS DE LA SB.....	21
5.2	CESACIÓN DE FUNCIONES POR ACOGERSE AL RETIRO VOLUNTARIO POR JUBILACIONES	22
5.3	MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS.....	23
5.6	EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO	26
5.7	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	26
5.8	BIENESTAR SOCIAL - CLIMA LABORAL.....	27
6.	ESTUDIOS E INFORMACIÓN	31

7.	ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO.....	37
8.	IMAGEN Y COMUNICACIÓN.....	44
9.	INTENDENCIAS REGIONALES	46
9.1	INTENDENCIA REGIONAL DE GUAYAQUIL	46
9.2.	INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA.....	73
9.3	INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO	78

1. DATOS GENERALES DE LA AUTORIDAD QUE RINDE CUENTAS:

1.1. Nombre: Christian Cruz Rodríguez

1.2. Cargo: Superintendente de Bancos

1.3. Institución: Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos presenta a la ciudadanía su informe de rendición de cuentas correspondiente al año 2017, con el objeto de transparentar su gestión y reconocer a la sociedad civil, el legítimo ejercicio “mandante y primer fiscalizador de lo público”, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador.

El presente informe está elaborado de acuerdo a las disposiciones emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

1.4. Competencias que le asigna la ley:

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica; parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la Ley.

La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero y de Seguridad Social Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, el Superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Superintendencia;
- b) Dirigir las acciones de vigilancia, auditoría, supervisión y control de competencia de la Superintendencia;
- c) Dirigir, coordinar y supervisar las gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;
- d) Acordar, celebrar y ejecutar, a nombre de la Superintendencia los actos, contratos, convenios y negocios jurídicos que requiera la gestión institucional y las obligaciones que contraiga;
- e) Actuar como autoridad nominadora;
- f) Elaborar, aprobar, previo a su envío al ente rector de las finanzas públicas, y ejecutar el presupuesto anual de la Superintendencia;

- g) Ejercer y delegar la jurisdicción coactiva; y,
- h) Ejercer las demás funciones que le asigne la ley.

1.5. Sede administrativa:

La Superintendencia de Bancos tiene su sede en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia la Mariscal, av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid, correo electrónico webmaster@superbancos.gob.ec, página web www.superbancos.gob.ec, teléfonos. (593 2) 2997600, (593 2) 2996100.

1.6. Cobertura geográfica:

Operan sedes regionales en las ciudades de:

- Guayaquil ubicada en la calle Chimborazo 412 y Aguirre, teléfono (593 4) 3704200;
- Cuenca ubicada en la calle Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova, teléfonos (593 7) 2835961, (593 7) 2835726; y,
- Portoviejo ubicada en Pedro Zambrano Izaguirre Nro. 637 entre Paulo Emilio Macías y América, (05) 263 49 51 / (05) 263 48 84 / (05) 263 58 10 / (05) 265 07 10 / Fax (05) 265 09 34.

1.7. Población estimada:

La población estimada a la cual la Superintendencia de Bancos da su cobertura a través del control de las entidades supervisadas es de 11.385.614 habitantes, distribuidos de la siguiente manera:

Intendencia Regional de Guayaquil sobre las instituciones controladas en las provincias del Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y la Región Insular Galápagos.

La Intendencia Regional de Cuenca sobre las instituciones controladas en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe.

La Intendencia Regional de Portoviejo sobre las instituciones controladas en las provincias de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Cobertura Institucional

Unidad	Número de clientes
Superintendencia Quito	4.379.894
Intendencia Regional de Guayaquil	4.316.032
Intendencia Regional de Cuenca	1.487.558
Intendencia Regional de Portoviejo	1.202.130
Total de población estimada (habitantes)	11.385.614

Fuente: Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios

1.8. Período del cual rinde cuentas:

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017

1.9. Fecha de elaboración del informe:

31 de enero de 2018

2. PLANIFICACIÓN

2.1. Plan Estratégico Institucional. Elementos Orientadores: Visión, misión, valores y objetivos estratégicos.

Mediante resolución No. SB-CGPyCG-2017-002 de 13 de febrero de 2017, se expidió el nuevo Plan Estratégico Institucional que guiará las acciones a ejecutar en el período 2017-2021, cuyos elementos orientadores se describen a continuación:

- **MISIÓN**

Supervisar y controlar las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, pública y privada, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados.

- **VISIÓN**

Ser una institución referente de supervisión y control que protege a la gente, promoviendo la estabilidad de los sistemas financieros y de seguridad social, con personal reconocido por su capacidad técnica, que aplica procesos y tecnología eficientes.

- **VALORES INSTITUCIONALES**

1	Honestidad: los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y el accionar debe realizarse con transparencia.
2	Lealtad: Velar por el buen nombre de la Institución dentro y fuera de ella, guardar confidencialidad respecto de la información y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar en los asuntos.
3	Justicia: Asegurar un trato equitativo entre las/los servidores y trabajadores de la institución y hacia las entidades reguladas, usuarios externos y demás partes interesadas.
4	Responsabilidad social: Proteger los derechos y los intereses de la ciudadanía, precautelando la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez del sistema controlado.

5	Solidaridad: La predisposición de ayudar a los compañeros cuando necesiten apoyo, actuar siempre regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la institución.
6	Pertenencia: Mantener el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física.
7	Respeto: Comprensión y aceptación de la condición inherente de las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y SU CUMPLIMIENTO**

En el 2017, las diferentes unidades de la Superintendencia de Bancos emprendieron acciones para el cumplimiento de las metas que les permitan alcanzar los objetivos estratégicos, cuyos principales resultados se resumen a continuación:

Cumplimiento Objetivos Estratégicos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / COMPETENCIAS EXCLUSIVAS	META POA		INDICADOR DE LA META	RESULTADOS		% CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN POR META
	No DE META	DESCRIPCIÓN		TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS		
Objetivo 1: Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la SB	78%	Al menos el 78% de las entidades controladas (banca privada y pública) deben mantener alta calificación.	% de entidades con calificación superior	78%	78%	100%	21 de las 27 entidades controladas cumplen con la condición establecida en la meta.
	No DE META	DESCRIPCIÓN		TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS		
	79%	Alcanzar un cumplimiento promedio mínimo del 79% de las observaciones realizadas por la SB a las entidades controladas	% cumplimiento de las observaciones comunicadas por la SB	79,00%	79,00%	100%	En promedio, en los sistemas controlados los cumplimientos fueron del 79%.
	No DE META	DESCRIPCIÓN	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS			
Objetivo 2: Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.	25%	Lograr que, como mínimo, el 25% de los trámites que ofrece la SB se realicen en línea	% de trámites de atención al usuario en línea	25,00%	25,00%	100%	En el 2017, de los 43.282 tramites atendidos, correspondientes a: i) Ingreso de documentos legales, ii) reclamos y iii) emisión de certificados de cuenta corriente, al menos 25% fueron atendidos en línea.
	No DE META	DESCRIPCIÓN		TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS		
	75%	Lograr que al menos el 75% de los usuarios del balcón de servicios estén satisfechos con la atención recibida	% de satisfacción del usuario de los servicios brindados por la SB	75,00%	75,00%	100%	En el 2017, de las 39.759 personas encuestadas, al menos el 75% evaluaron satisfactoriamente el servicio
	No DE META	DESCRIPCIÓN	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS			

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / COMPETENCIAS EXCLUSIVAS	META POA		INDICADOR DE LA META	RESULTADOS		% CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN POR META
	No DE META	DESCRIPCIÓN		TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS		
Objetivo 3: Promover la educación financiera en la ciudadanía.	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de cumplimiento del Plan de capacitación en temas de educación financiera	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	100%	En el 2017 se capacitaron a usuarios del sistema financiero a través de cursos virtuales y presenciales; logrando llegar a cumplir la meta planteada (60%) frente a la población objetivo
	60%	Cumplir con al menos el 60% de personas capacitadas por medio de cursos virtuales y presenciales en temas de educación financiera		60,00%	60,00%		
Objetivo 4: Reposicionar el rol de la SB sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente.	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de conocimiento del rol de la Superintendencia de Bancos en la población	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	100,0%	Las encuestas de opinión con las estrategias de difusión aplicadas por la SB permitieron lograr la meta planteada.
	90%	Lograr una calificación promedio ponderada del 39% en las encuestas de opinión a nivel nacional.		39,00%	39,00%		
Objetivo 5: Incrementar la gestión por procesos de la SB	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de procesos aplicados en la SB	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	100,0%	A diciembre de 2017, el promedio del porcentaje de desempeño de los procesos cumplieron la meta planteada.
	80%	Obtener, al menos, un promedio de desempeño de los procesos del 80%		80,00%	80,00%		
Objetivo 6: Incrementar la gestión tecnológica de la SB	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de cumplimiento de COBIT/ ITIL	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	77,8%	Se implementaron 7 de los 9 procesos de gobernabilidad del estándar COBIT lo que permitió un cumplimiento del 77.8% de la meta planteada para el 2017.
	100%	Cumplir con la implementación del 46% de los procesos COBIT/ITIL		100,00%	78,00%		
Objetivo 7: Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la SB	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de satisfacción del clima laboral	TOTALES PLANIFICADO	TOTALES CUMPLIDO	96,3%	En la encuesta efectuada en la SB, el clima laboral fue evaluado satisfactoriamente por el personal en un 77%.
	80%	Lograr un nivel de satisfacción del personal del 80% a nivel nacional		80,00%	77,0%		

2.2. Relación con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir

Los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Bancos se encuentran alineados con los siguientes Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, aprobado mediante Resolución No. CNP-003-2017 el 22 de septiembre de 2017:

Eje	Objetivos del PNBV	Objetivo Estratégico SB
E2: Economía al servicio de la sociedad	Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.	Objetivo 1: Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la Superintendencia de Bancos.
E3: Más sociedad, mejor Estado	Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.	
E3 Más sociedad, mejor Estado	Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía	Objetivo 2: Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.
E2: Economía al servicio de la sociedad	Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.	Objetivo 3: Promover la educación financiera en la ciudadanía.
E3 Más sociedad, mejor Estado	Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía	Objetivo 4: Reposicionar el rol de la Superintendencia de Bancos sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente.
		Objetivo 5: Incrementar la gestión por procesos de la Superintendencia de Bancos.
		Objetivo 6: Incrementar la gestión tecnológica de la Superintendencia de Bancos
		Objetivo 7: Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Dirección de Planificación y Control de Gestión.

Articulación del POA

ARTICULACIÓN DEL POA A LAS FUNCIONES/ COMPETENCIAS/ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
FUNCIONES/ COMPETENCIAS/ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS INSTITUCIONALES	VINCULAR LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL POA A LAS FUNCIONES / COMPETENCIAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA INSTITUCIÓN
Objetivo 1: Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la Superintendencia de Bancos.	Supervisión (in situ y extra situ), normatividad, Manual Único de Supervisión, ejecución del plan de auditorías, Racionalización de la información, Administración y Procesamiento de la información.
Objetivo 2: Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.	Administración de procesos, evaluación del desempeño, atención y educación al ciudadano.
Objetivo 3: Promover la educación financiera en la ciudadanía.	Atención y educación al ciudadano, capacitación, plan de educación financiera.
Objetivo 4: Reposicionar el rol de la Superintendencia de Bancos sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente.	Comunicación interna y externa, rediseño de portales institucionales, difusión de roles y competencias de la SB.
Objetivo 5: Incrementar la gestión por procesos de la Superintendencia de Bancos	Gestión operativa de ingresos y pagos, plan anual de contrataciones, gestión de la seguridad de la información, plan de continuidad del negocio.
Objetivo 6: Incrementar la gestión tecnológica de la Superintendencia de Bancos	Seguridad informática, proyectos de tecnologías de la información, automatización de procesos.
Objetivo 7: Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos	Administración del talento humano, seguridad y salud ocupacional, programas de entrenamiento y capacitación especializada, plan de mejora del clima laboral.

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

2.3. Estado de los programas, planes de acción y proyectos iniciados en la gestión y estado de los mismos.

En el 2017, las unidades administrativas responsables reportaron la culminación de 2 proyectos que no pudieron terminar en el 2016 Como estuvo planificado: “Mecanismos de Supervisión en Línea - Aplicabilidad del manual de seguridad social” a cargo de la Intendencia Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social”; y, Actualización de la estructura organizacional en función de la nuevas competencias de la SB, a cargo de la unidad de Talento Humano.

Adicionalmente, las diferentes unidades iniciaron la ejecución de 12 proyectos estratégicos, entre los que se mencionan: “Actualización del Manual Único de Supervisión - MUS” para su aplicación en las entidades de los sectores financieros privado y público y del sistema de seguridad social, a partir del segundo trimestre del 2018; “Plan de Educación Financiera” por medio de cursos virtuales difundidos en la página web institucional; “Desarrollo de un Programa interno de Certificación

Técnica” dirigido a los auditores y analistas de las diferentes unidades de supervisión, a nivel nacional; “Plan de mejora del clima laboral” que incidirá en la generación de mejores productos y servicios; “Rediseño de los portales institucionales” para facilitar el acceso del público a la información que publica la Superintendencia en su página web: www.superbancos.gob.ec; “Difusión de la imagen Institucional”; “Racionalización de la información”, “Inteligencia de Negocios, Fase 2”; Gestión de Seguridad de la Información”; y, “Plan de Continuidad del Negocio”.

Cabe indicar también que la Superintendencia emprendió en proyectos de mejora como la automatización del proceso de calificaciones otorgadas por el organismo de control, la gestión de trámites y reingeniería de procesos, el portafolio y análisis de trámites así como la Fase 2 de la Herramienta para la aplicación del MUS (HAMUS).

En la ejecución de estos proyectos, en promedio, se alcanzó un cumplimiento de cronogramas de, aproximadamente, el 91%.

2.3.1. Plan Anual de Auditorías

Para el año 2017, la Superintendencia de Bancos programó la ejecución de 93 auditorías a nivel nacional. No obstante, debido a la dinámica de la supervisión basada en riesgos, a la participación de servidores en proyectos institucionales y a la realización de eventos de capacitación especializada dirigida a los auditores de las diferentes unidades de supervisión de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo, se realizaron ajustes a la programación inicial, por lo que el número de auditorías a ejecutarse en el 2017, pasó de 93 a 55, cuyo resumen, por unidad de supervisión y alcance, fue el siguiente:

Planificación de Auditorías

SB PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS 2017 POR UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y ALCANCE.

ALCANCE	INCSFPR	INCSFPU	INCSS	DER SRLA	INJ DL	TOTAL
GREC INTEGRAL	3	1				4
FOCALIZADA			17	1		18
SEGUIMIENTO	1	4	4	2		11
VIGILANCIA	4					4
LICENCIA	11					11
FINIQUITO					7	7
TOTAL	19	5	21	3	7	55

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

Durante el 2017, la Superintendencia de Bancos inició 52 de las 55 auditorías reprogramadas, por intermedio de: Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado (INCSFPR, 19), Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público (INCSFPU, 4), Intendencia Nacional de Seguridad Social (INSS, 21); Dirección de Evaluación de Riesgos – Subdirección de Riesgos de Lavado de Activos (DER-SRLA, 3); e, Intendencia Nacional Jurídica – Dirección de Liquidaciones (INJ-DL, 5) con los siguientes resultados:

Ejecución de Auditorías

#	Unidad	Concluidas	En proceso	No iniciadas	Program.	Ejecutado	Cumplim.
19	INCSFPR	19	0	0	100%	100%	100%
5	INCSFPU	3	1	1	100%	71%	71%
21	INCSS	21	0	0	100%	100%	100%
3	DER SRLA	3	0	0	100%	100%	100%
7	INJ DL	4	1	2	100%	69%	69%
55	SB	50	2	3	100%	88%	88%
100%			95%	5%			

Fuente: Dirección de Planificación y Control de Gestión

3. PRESUPUESTO

3.1 Presupuesto del período en ejecución

El Código Orgánico Monetario y Financiero, en su artículo 69, numeral 6, faculta al Superintendente de Bancos a elaborar, aprobar, previo a su envío al ente rector de las finanzas públicas, y ejecutar el presupuesto anual de la Superintendencia.

La proforma presupuestaria del año 2017 fue estructurada observando los clasificadores de ingresos y de gastos emitido para el sector público por el Ministerio de Economía y Finanzas y sobre la base de políticas presupuestarias institucionales tendientes a lograr efectividad y eficiencia.

En este contexto, el presupuesto de la Institución correspondiente al ejercicio 2017, fue aprobado por el Superintendente de Bancos del Ecuador mediante Resolución N° SB-2016-791 de 19 de agosto de 2016, de la siguiente manera:

INGRESOS, por un valor de USD 67.684.373,00; y,

GASTOS, por USD 56.674.545,00

Para efectos de la descentralización en la ejecución y control del presupuesto, la Superintendencia se encuentra estructurada por unidad geográfica: Oficina Matriz de Quito y las Intendencias Regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.

La ejecución presupuestaria de enero hasta diciembre del ejercicio fiscal 2017, fue llevada a cabo bajo la política implementada por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Economía y Finanzas en la utilización de la herramienta del Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF.

3.2 Presupuesto codificado de ingresos y gastos con corte al 31 de diciembre de 2017

3.2.1 Ingresos:

Para el periodo señalado, el Ministerio de Economía y Finanzas asignó a la Superintendencia de Bancos un presupuesto inicial de 67.5 millones; sin embargo, durante el ejercicio fiscal el techo presupuestario se aumentó, alcanzando hacia el final del periodo un presupuesto codificado de USD. 70.0 millones.

Ingresos

VARIACIONES AL PRESUPUESTO ASIGNADO - INGRESOS														
al 31 de Diciembre del 2017														
GRUPO DE GASTO	ASIGNACIÓN INICIAL	REFORMAS												SUBTOTAL
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
FUENTE 002														
130000	Tasas y contribuciones	67.111.036,00								(33.020.720,00)	35.000.000,00		(271.235,50)	68.819.080,50
140000	Venta de bienes	72.790,00								297.269,00			(334.019,00)	36.040,00
170000	Rentas de Inversiones y Multas	306.348,00								93.652,00	18,00			400.018,00
190000	Otros ingresos	-								92.173,00	105.087,29		27.724,53	224.984,82
270000	Recuperación de inversiones	-								4.500,00				4.500,00
SUBTOTAL		67.490.174,00	-	-	-	-	-	-	-	(32.533.126,00)	35.105.105,29	-	(577.529,97)	69.484.623,32
FUENTE 998														
380000	Cuentas pendientes por Cobrar	-	-	-	548.446,00	-	-	-	-	-	-	-	-	548.446,00
SUBTOTAL		-	-	-	548.446,00	-	-	-	-	-	-	-	-	548.446,00
TOTALES		67.490.174,00	-	-	548.446,00	-	-	-	-	(32.533.126,00)	35.105.105,29	-	(577.529,97)	70.033.069,32

Fuente: Dirección Financiera - Presupuesto

3.2.2 Recursos de autogestión, fuente 002 el valor de USD 69.484.623,32; que provienen principalmente de las contribuciones de las entidades controladas por la Institución.

El porcentaje de aportación al financiamiento de la Superintendencia se refleja a continuación.

PRESUPUESTO CODIFICADO DE INGRESOS FUENTE 002 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
Contribuciones	Otros ingresos	TOTAL
68.850.316,00	904.307,32	69.754.623,32
98,70%	1,30%	100,00%

Fuente: Dirección Financiera - Presupuesto

3.3 Convalidación de anticipos, fuente 998 el valor de USD 548.446,00.

3.4 Ejecución presupuestaria ingresos

Al 31 de diciembre del 2017 los ingresos totales, tanto devengados como recaudados, su comportamiento fue el siguiente:

Devengado USD 69.411.070,00 lo que equivale al 99,11% y el Recaudado USD 67.299.010,97 correspondiente al 96,10% comparado con el presupuesto codificado de USD 70.033.069,32.

COMPARATIVO INGRESOS DEVENGADOS - RECAUDADOS al 31 de Diciembre de 2017			
Descripción	Contribuciones	Otros ingresos	Total
Devengado	67.274.058,55	2.137.011,45	69.411.070,00
Recaudado	65.920.266,86	1.378.744,11	67.299.010,97

Fuente: Dirección Financiera - Presupuesto

3.5 Gastos:

El Ministerio de Economía y Finanzas asignó a la Superintendencia de Bancos para el periodo 2017, un presupuesto inicial de 22.5 millones; el mismo fue modificado durante el ejercicio fiscal, alcanzando al 31 de diciembre del 2017 un presupuesto codificado de USD. 27.7 millones.

VARIACIONES AL PRESUPUESTO ASIGNADO - GASTOS													
al 31 de Diciembre del 2017													
FUENTE	PRESUPUESTO APROBADO MF	REFORMAS											SUBTOTAL
		INTER 15	INTER 23	INTER 24	AMP 45	AMP 49	INTER 80	INTER 105	INTER 110	INTER 121	INTER 130	INTER 136	
		11/01/2017	19/01/2017	19/01/2017	13/03/2017	13/01/2017	22/05/2017	11/07/2017	23/07/2017	04/08/2017	31/08/2017	08/10/2017	
Fuente 001 Recursos fiscales y financiamiento	22.488.224,04	700.000,00	1.627.773,00	3.552.497,00		1.140.000,00	395.000,00	(626.800,00)	(311.547,15)	17.787,95	(17.787,95)	(83.978,51)	28.881.168,38
Fuente 998 Anticipos de ejercicios anteriores					548.446,00								548.446,00
SUBTOTAL	22.488.224,04	23.188.224,04	24.815.997,04	28.368.494,04	28.368.494,04	29.508.494,04	29.903.494,04	29.276.694,04	28.965.146,89	28.982.934,84	28.965.146,89	28.881.168,38	29.429.614,38

FUENTE	SUBTOTAL	REFORMAS					TOTAL
		INTER 164	INTER 184	INTER 188	INTER 189	INTER 190	
		22/11/2017	21/12/2017	26/12/2017	28/12/2017	28/12/2017	
Fuente 001 Recursos fiscales y financiamiento	28.881.168,38	(10.183,86)	747.294,00	(394.905,68)	(1.123.365,37)	(907.689,38)	27.192.318,09
Fuente 998 Anticipos de ejercicios anteriores	548.446,00						548.446,00
SUBTOTAL	29.429.614,38	29.419.430,52	30.166.724,52	29.771.818,84	28.648.453,47	28.864.129,46	27.740.764,09

Fuente: Dirección Financiera - Presupuesto

3.6 Recursos fiscales y de financiamiento, fuente 001 el Codificado fue por USD 27.192.318,09

PRESUPUESTO CODIFICADO DE GASTOS						
FUENTE 001						
Gastos de Personal	Bienes y Servicios de Consumo	Otros Gastos	Transferencias Corrientes	Gastos en personal para inversión	Activos de Larga Duración	Otros Pasivos
16.070.361,26	7.313.227,73	314.501,05	2.663.663,33	747.294,00	74.947,17	8.323,00
59,10%	26,89%	1,16%	9,80%	2,75%	0,28%	0,03%

Fuente: Dirección Financiera - Presupuesto

3.7 Convalidación de anticipos, fuente 998 el valor de USD 548.446,00

3.8 Ejecución presupuestaria de gastos

El presupuesto codificado de gastos al 31 de diciembre fue de USD 27.740.764,09, mientras que su ejecución alcanzó los USD 25.001.486,23, cantidad que representa el 90,13%. A continuación el detalle:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS POR PROGRAMA							
al 31 de Diciembre de 2017							
CODIGO	PROGRAMA	ASIGNACIÓN CODIFICADA	CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	SALDO POR COMPROMETER	% EJECUCIÓN
1	ADMINISTRACIÓN CENTRAL	24.865.467,62	1.347.213,79	23.424.450,58	23.374.228,69	93.803,25	94,00%
20	SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	74.165,00	50.835,68	23.287,98	23.287,98	41,34	31,40%
55	SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	2.801.131,47	775.539,62	1.605.893,22	1.603.969,56	419.698,63	57,26%
TOTAL		27.740.764,09	2.173.589,09	25.053.631,78	25.001.486,23	513.543,22	90,13%

Fuente: Dirección Financiera - Presupuesto

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Mediante Resolución SB-2017-893, de 16 de octubre de 2017 la Superintendencia de Bancos expide el "ESTATUTO ORGANICO DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS" en el cual se determinan las siguientes atribuciones para la Dirección Administrativa:

- Gestión de Servicios Institucionales.
- Gestión de bienes y administración vehicular.
- Gestión Administrativa y Secretariado.

Durante el año 2017 se ha considerado importante continuar generando lineamientos de conformidad a la normativa legal vigente, enfocándose en el cumplimiento de los requerimientos de las unidades agregadoras de valor, apoyo y asesoría velando que las necesidades institucionales en conjunto sean efectuadas a cabalidad; de igual forma, con la Coordinación General Administrativa Financiera se ha trabajado en las Intendencias Regionales para atender eficientemente sus requerimientos.

La Dirección Administrativa ha generado estándares de las actividades a realizar, métodos de seguimiento, formatos en procedimientos y emisión de directrices de conformidad a lo establecido en la normativa vigente, de lo cual dentro de los resultados alcanzados en este año de gestión, han sido los siguientes:

- Seguimiento a la ejecución de los procesos de la institución referentes a la Indemnización del Siniestro ocurrido por el terremoto de 16 de abril de 2016, como indemnización se recibió el nuevo inmueble para el desarrollo de las actividades de la Intendencia Regional de Portoviejo, al cual se le realizaron adecuaciones para su óptimo funcionamiento, actividad que fue culminada a finales del mes de octubre 2017.

- Se garantizó la continuidad de los servicios contratados, debido a que constituyen un apoyo elemental para la institución, como son:
 - Servicio de seguridad y vigilancia armada.
 - Servicio de alimentación para los servidores de Código de Trabajo.
 - Servicio de limpieza del Edificio Institucional.
 - Servicio de transporte Institucional.
 - Agua potable.
 - Energía eléctrica.
 - Internet para IPAD´S.
 - Servicio de telefonía móvil.
 - Servicio de internet móvil.
 - Servicio de telefonía fija.
 - Servicio de televisión satelital.
 - Servicio de radio troncalizada.
 - Coordinación y atención a los servidores referente a la adquisición de pasajes aéreos para el cumplimiento de las actividades inherentes a las funciones encargadas.
 - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de fotocopiadoras.
 - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de ascensores.
 - Servicio de desinfección.

- Se ha optimizado el espacio físico del proceso de Gestión de Bodegas, adecuándolas de mejor manera con una gestión adecuada de almacenaje, con áreas claramente definidas y rotuladas.

- Se ha mantenido el sistema de archivo de Ínfimas Cuantías, el cual cuenta con numeración, índices por mes de ejecución y publicación de las mismas en el portal de compras públicas del Servicio Nacional de Contratación Pública hasta el mes de octubre 2017.

- Cierre de contratos de CAMBIO DE PISOS Y MAMPARAS de la oficina matriz de Quito.
 - Servicio de seguridad y vigilancia armada.
 - Servicio de alimentación para los servidores de Código de Trabajo.
 - Servicio de limpieza del Edificio Institucional.
 - Servicio de transporte Institucional.
 - Agua potable.
 - Energía eléctrica.
 - Internet para IPAD´S.
 - Servicio de telefonía móvil.
 - Servicio de internet móvil.

- Servicio de telefonía fija.
 - Servicio de televisión satelital
 - Servicio de radio troncalizada
 - Coordinación y atención a los servidores referente a la adquisición de pasajes aéreos para el cumplimiento de las actividades inherentes a las funciones encargadas.
 - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de fotocopiadoras.
 - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de ascensores.
 - Servicio de desinfección.
- De acuerdo al plan anual de mantenimiento presentado por la Unidad de Mantenimiento para el año 2017, se han venido ejecutando varias actividades que por su naturaleza son mensuales, trimestrales, cuatrimestrales, semestrales o anuales; actividades que acorde a lo establecido en el plan de mantenimiento para el año 2017 se cumplieron en un porcentaje del 69.57%.
- El personal del área de mantenimiento ejecuta atenciones de requerimientos realizados por los servidores, que se encuentran fuera del plan de mantenimiento, para el año 2017 se solicitaron 905 mantenimiento de los cuales se atendieron 835, lo que representa un 92.27%
- De la misma manera se brindó el apoyo necesario para el traslado y adecuaciones menores en el nuevo inmueble de la Intendencia Regional de Portoviejo y adecuación de bodegas que fueron desalojadas en cumplimiento a la baja de bienes (donación y chatarrización) programadas para el año 2017
- La Unidad de bienes cumplió con la programación de baja de bienes producto de la constatación física 2016 en el año 2017, acorde al siguiente detalle:
- a. Acta del proceso de chatarrización de 519 bienes declarados como inservibles, suscrita el 30 de agosto de 2017.
 - b. Acta del proceso de donación de 1,241 bienes fuera de uso y obsoletos, suscrita el 21 de septiembre de 2017.
- Se presentó el informe de Revalorización de los bienes de propiedad de la Superintendencia de Bancos de las oficinas Quito y las Intendencias Regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo, conforme la disposición Única del Reglamento de Bienes, con una fecha de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2017, actividad a cargo de la Comisión de Revalorización.
- Se inició el proceso de toma física integral de bienes a nivel nacional del año 2017 y el informe fue presentado el 15 de enero 2018 en cumplimiento a la normativa legal vigente, de lo cual se desprenderán los respectivos procesos de baja de bienes.

- El proceso de Administración de Servicio Vehicular durante la gestión del año 2017, ha coordinado con las áreas solicitantes a través la herramienta OTRS de tal forma que los requerimientos sean solicitados a través de las secretarías mediante correo electrónico a: soporteadministrativo@superbancos.gob.ec, para mantener una atención oportuna. De la misma manera a través de la herramienta OTRS se mide el nivel de satisfacción de los servidores. La cual determino un nivel de satisfacción de “Muy Bueno” obteniendo un 98,25% de satisfacción.
- Creación aplicación y control de matriz de máximos y mínimos que fundamenta su accionar en el adecuado y oportuno mantenimiento de su stock de suministros y materiales a fin de atender con eficacia los requerimientos de las Unidades Administrativas de la Superintendencia de Bancos.
- Los requerimiento de Avalúos atendidos por la Unidad Técnica de la Dirección Administrativa durante el año 2017, fue del 80.18%.

De acuerdo al Plan Anual de Contrataciones 2017 y sus reformas, a continuación se muestra el número de procesos y el monto por tipo de contratación:

Contrataciones Públicas

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Número total de adjudicados	Valor total adjudicados	Número total finalizados	Valor total finalizados
CATÁLOGO ELECTRÓNICO	12	494.948,65	0	-
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	10	238.617,49	0	-
RÉGIMEN ESPECIAL	15	1.229.618,96	0	-
CONTRATACIÓN DIRECTA DE CONSULTORÍA	1	56.182,01	1	56.182,01
PROCEDIMIENTO ESPECIAL	1	12.000,00	0	-
MENOR CUANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS	3	83.274,59	0	-
ÍNFIMA CUANTÍA DE BIENES Y/O SERVICIOS	74	304.517,16	71	290.907,16

Fuente: Dirección de Contratación Pública

5. TALENTO HUMANO

Mediante Resolución N° SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017 se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Superintendencia de Bancos

Al 31 de diciembre del 2017, la Superintendencia de Bancos contó con **600**, servidores, bajo las siguientes modalidades:

VINCULACION	TOTAL	OBSERVACIONES
CÓDIGO DE TRABAJO	60	
COMISIÓN SIN REMUNERACIÓN EN OTRAS INSTITUCIONES	21	
COMISIÓN CON REMUNERACIÓN EN OTRAS INSTITUCIONES	0	
CONTRATO DE SERVICIOS OCASIONALES	71	Incluyendo NJS y personal en periodo de gestación y lactancia
NOMBRAMIENTO DE LIBRE REMOCION	64	Sin incluir subrogaciones ni NJS de contratos de servicios ocasionales.
NOMBRAMIENTO PERMANENTE	377	
NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	8	
SERVICIOS PROFESIONALES	1	
TOTAL	602	

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

5.1 ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN FUNCIÓN DE LAS NUEVAS COMPETENCIAS DE LA SB

Mediante Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero, en el cual constan las nuevas atribuciones de la Superintendencia de Bancos y de igual manera constan las competencias que se eliminan o se adhieren a otras instituciones del Estado.

La Superintendencia de Bancos desde octubre de 2014 hasta junio de 2017 trabajó en su nueva Estructura, por lo que, una vez se han cumplido todas las disposiciones dadas en el mencionado Código Orgánico Monetario y Financiero en materia de estructura y competencias y envió el Oficio No. SB-ING-2017-0099-O de 30 de mayo del 2017, solicitando al Viceministro del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, la validación técnica a la estructura institucional y al proyecto de reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional.

Mediante Oficio MDT-VSP-2017-0412 de 12 de junio de 2017, el Dr. Carlos Alberto Arce Miño Viceministro del Servicio Público comunicó, la validación del proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional.

Mediante Resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, el señor Superintendente de Bancos, expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos.

5.2 CESACIÓN DE FUNCIONES POR ACOGERSE AL RETIRO VOLUNTARIO POR JUBILACIONES

Mediante Oficio SB-ING-2017-0137-O de 19 de julio de 2017, se remitió al doctor Carlos Alberto Arce Miño Viceministro del Servicio Público, la solicitud de priorización del proceso de jubilaciones (no obligatoria, obligatoria y por invalidez) 2017.

En el cual constaban los siguientes servidores:

LISTADO DE SERVIDORES JUBILADOS A MAYO 2017										
No.	Nombre del Beneficiario		# Partida individual	Edad	Puesto institucional	Grupo ocupacional	RMU	Modalidad de desvinculación (por figura)	# de imposiciones IESS en el sector público	Monto (US\$)
				(años)						
1	VELEZ FALCONES	DAYSI FAVIOLA	3115	48	JEFE SECRETARIA	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 4	\$ 800,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN POR INVALIDEZ	212	\$ 24.190,00
2	DIAZ GOMEZ	GALO OLMEDO	1055	62	EXPERTO EN SUPERVISION SPLA 1	SERVIDOR PÚBLICO 6	\$ 1.412,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	408	\$ 53.100,00
3	LUZURIAGA AYALA	AIDA PATRICIA	2685	60	EXPERTO DE ATENCION AL USUARIO 1	SERVIDOR PÚBLICO 6	\$ 2.646,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	218	\$ 25.075,00
4	AGUINAGA AILLON	HIPATIA DEL ROCIO	770	60	EXPERTO EN ASESORIA LEGAL 2	SERVIDOR PÚBLICO 8	\$ 1.760,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	457	\$ 53.100,00
5	VILLAMAR SALAS	EDWIN FERNANDO	900	60	EXPERTO EN SUPERVISION INIF 2	SERVIDOR PÚBLICO 9	\$ 2.350,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	421	\$ 53.100,00
6	CARRERA PABON	SUSANA LEONOR	2090	60	EXPERTO DE GESTION FINANCIERA 2	SERVIDOR PÚBLICO 6	\$ 2.010,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	420	\$ 53.100,00
7	MOSQUERA AULESTIA	ANIBAL RENAN	1495	69	EXPERTO JURIDICO INSS 3	SERVIDOR PÚBLICO 9	\$ 3.600,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN OBLIGATORIA	366	\$ 46.905,00
8	JIMENEZ TORRES	NORMA PATRICIA	2295	59	ODONTOLOGO (4HD)		\$ 1.400,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	429	\$ 53.100,00
TOTAL										\$ 361.670,00

Modificación Presupuestaria (US\$)

Tipo de modificación	CUP	Institución	Proyecto	Fuente de Financiamiento	Monto Codificado 06-12-2017	Incremento	Total
Inclusión e incremento	30400000.1780.7402	Superintendencia de Bancos	Programa de reforma institucional de la gestión pública	Crédito externo	-	747.294,00	747.294,00

Mediante oficio SB-DNTH-2017-0023-A-O de 30 de marzo de 2017, se envió a la Directora de Apoyo a la Gestión de Talento Humano del Ministerio del Trabajo, el informe final de cierre del proceso de jubilaciones del personal bajo régimen LOSEP del 2016.

LISTADO DE SERVIDORES JUBILADOS A MAYO 2017										
No.	Nombre del Beneficiario		# Partida individual	Edad				Modalidad de desvinculación (por figura)	# de imposiciones IESS en el sector público	Monto (US\$)
1	DIAZ GOMEZ	GALO OLMEDO	1055	62	EXPERTO EN SUPERVISION SPLA 1	SERVIDOR PÚBLICO 6	\$ 1.412,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	408	\$ 53.100,00
2	LUZURIAGA AYALA	AIDA PATRICIA	2685	60	EXPERTO DE ATENCIÓN AL USUARIO 1	SERVIDOR PÚBLICO 6	\$ 2.646,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	218	\$ 25.075,00
3	AGUINAGA AILLON	HIPATIA DEL ROCIO	770	60	EXPERTO EN ASESORIA LEGAL 2	SERVIDOR PÚBLICO 8	\$ 1.760,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	457	\$ 53.100,00
4	VILLAMAR SALAS	EDWIN FERNANDO	900	60	EXPERTO EN SUPERVISION INIF 2	SERVIDOR PÚBLICO 9	\$ 2.350,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	421	\$ 53.100,00
5	CARRERA PABON	SUSANA LEONOR	2090	60	EXPERTO DE GESTIÓN FINANCIERA 2	SERVIDOR PÚBLICO 6	\$ 2.010,00	COMPENSACIÓN DE RETIRO POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA	420	\$ 53.100,00

5.3 MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

Mediante resolución Nro. MRL-FI-2011-00439, de 06 de octubre de 2011, el Ministerio de Relaciones Laborales actual Ministerio de Trabajo, expidió el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos de en ese entonces la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Mediante Registro Oficial Nro. 332. de 12 de septiembre de 2014, se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero, en el que se reforman las competencias, facultades y roles de la Superintendencia de Bancos, por lo que se hace imperante la reestructuración de la Estructura Organizacional Institucional, así como el levantamiento de los perfiles del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos para la Superintendencia de Bancos y su aplicabilidad en función de la estructura propuesta.

Al haberse atribuido nuevas responsabilidades a la Superintendencia de Bancos, a través del Código Orgánico Monetario y Financiero, esta institución mediante Oficio Nro. SB-ING-2017-0099-O, de 30 de mayo de 2017, solicitó al Ministerio del Trabajo, la validación técnica a la estructura institucional y al proyecto de reforma al Estatuto Orgánico; para lo cual esta Dirección remitió Informe Técnico Nro. DNTH-2017-145, de 29 de mayo de 2017 y de conformidad al memorando Nro. SB-DNF-2017-0440-M, en el cual se certificó la disponibilidad presupuestaria para el estudio correspondiente.

El análisis de los cambios en la nueva estructura orgánica institucional permite identificar claramente las competencias y el ámbito de acción de la entidad de acuerdo a la Constitución de la República, al Código Orgánico Monetario Financiero, a la Ley de Seguridad Social, Principios y Normas conexas y su articulación con atribuciones, facultades y productos o servicios, por lo que es necesario contar con el personal idóneo para que colabore en las distintas áreas administrativas, por lo cual mediante Informe Técnico Nro. DNTH-2018-232 de 15 de enero de 2018, dirigió a la Intendente

General de Gestión Institucional (S); la Dirección de Administración del Talento Humano recomendó solicitar al Ministerio del Trabajo la aprobación de la Reforma Parcial del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos de la Superintendencia de Bancos.

5.4 GESTIÓN MOVIMIENTOS DE PERSONAL

De acuerdo a los requerimientos generados por la diferentes áreas debidamente respaldadas por la firma de aprobación de la autoridad competente o su delegado se ha provisto los cambios institucionales necesarios para el buen funcionamiento de la planta actual instalada en la Superintendencia de Bancos. Los diversos cambios que pueden generarse en varias figuras, son respaldados con los requerimientos, acciones de personal, actualización del sistema Evolution y las reformas al sistema del Ministerio de Finanzas SPRYN que proveen a la Dirección Financiera los instrumentos necesarios para la generación de la nómina.

Como informe a esta gestión se debe mencionar que basando los parámetros numéricos se han realizado:

Corte de enero a diciembre de 2017	
Acciones de Personal	1731
Resoluciones	396
Informes de movimientos de personal	396
Movimientos ingresados en reformas al distributivo SPRYN	1320

5.5 GESTION CAPACITACIÓN

Como resultado de la aplicación de la metodología de Identificación de Necesidades de Capacitación (INC) expedida por el Ministerio de Trabajo, se formuló y aprobó el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2017, el cual tuvo por objeto desarrollar, potenciar y proyectar las competencias profesionales, técnicas y conductuales del talento humano de la Superintendencia de Bancos.

Este plan articuló 81 cursos técnicos y de desarrollo humano, con la previsión de obtener 828 participaciones entre un total de 278 servidores que fueron priorizados por las instancias directivas institucionales para recibir capacitación en el referido ejercicio. Un extracto del plan se expone en el siguiente cuadro:

Concepto		Ámbito de la Capacitación					Total
		Supervisión y Control	Jurídico y Normativo	Planificación y Proyectos	Gestión Corporativa	Tecnologías de Información	
Número de cursos	1. Semestre	3	6	1	3	4	17
	2. Semestre	13	7	6	21	17	64
	Total Anual	16	13	7	24	21	81

Horas de capacitación	1040	352	188	990	864	3434
N. Participantes	471	78	29	108	142	828
Presupuesto anual	20.600,00	13.840,00	10.040,00	13.005,00	62.300,00	119.785,00

El 27 de octubre del año en curso, el señor Superintendente de Bancos aprobó la reprogramación del Plan Institucional de Capacitación 2017, que comprendió el reajuste de los presupuestos referenciales de 29 cursos y la modificación de los cronogramas de contratación de 31 eventos, así como la exclusión de 18 cursos que luego de los estudios de mercado no había sido posible identificar operadores públicos o privados para su contratación. El PIC codificado al cierre del ejercicio 2017 registró las siguientes cifras:

Concepto		Ámbito de la Capacitación					Total
		Supervisión y Control	Jurídico y Normativo	Planificación y Proyectos	Gestión Corporativa	Tecnologías de Información	
Número de cursos	1. Semestre	2	5	0	1	1	9
	2. Semestre	9	9	7	12	17	54
	Total Anual	11	14	7	13	18	63
Horas de capacitación		526	354	188	376	581	2025
N. Participantes		483	85	76	109	136	889
Presupuesto anual		7.350,00	6.290,00	20.760,00	13.740,00	32.610,00	80.750,00

Al 31 de diciembre de 2017 se logró concretar la ejecución de 51 cursos previstos en el plan anual y de 18 eventos de capacitación no programados, resultados que en términos del indicador de gestión mensual y anual reflejaron el siguiente desempeño:

VARIABLES	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total Anual
Capacitaciones ejecutadas	2	2	5	4	2	2	5	3	11	15	7	11	69
Capacitaciones planificadas	0	1	3	0	2	3	3	1	7	15	10	18	63
Porcentaje de cumplimiento	100%	200%	167%	100%	100%	67%	107%	300%	157%	100%	70%	61%	110%

5.6 EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO

En el primer semestre del 2017 se realizaron las fases de ejecución y de retroalimentación del proceso evaluativo por el ejercicio fiscal 2016.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AÑO 2017				
FASE 1. ACTIVIDADES PREPARATORIAS				
ACTIVIDAD		STATUS	FECHA	ACTIVIDAD
1.	Sociabilización sobre el uso de canal de quejas MDT. A personal de SAU, y recepción de SB.	CUMPLIDO	JUNIO	Email interno institucional 28 jun 2017.
2.	Retroalimentación, Rediseño y Aprobación de la Metodología, para año 2018.	CUMPLIDO	ABRIL A NOVIEMBRE	Medios de Verificación: Memo SB-CP-2017-0263-M 4 oct 2017. (Ratificación Jurídica) Resolución SB-CGPMC-2017-001 20 Nov 2017.
3.	Revisión, rediseño y aprobación del procedimiento de la metodología, para año 2018	CUMPLIDO	JULIO - AGOSTO	Medio de Verificación: Rev. 1 preliminar e-mail institucional interno de fecha 17-ago-2017.
4.	Factibilidad de automatización de la Metodología	EN TRAMITE PARA SER RETOMADO EN EL AÑO 2018	n/a	E-mail: 23 Agosto 2017 (CGT).
5.	Preparación de los INSUMOS, para el ejercicio fiscal 2017	CUMPLIDO	OCTUBRE – NOVIEMBRE Y DICIEMBRE	Plan de Trabajo interno de DATH.

5.7 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional que pertenece a la Dirección de Administración del Talento Humano ha gestionado las siguientes actividades del año 2017.

- Campaña de inmunización activa contra influenza
- Programa de tamizaje de pap-test
- Ejecución de dos simulacros en Matriz Quito y en cada Intendencia Regional.
- Qué son las pausas activas y realización de ejercicios
- Charla prevención uso de drogas.
- Recomendaciones ante posible erupción del Cotopaxi
- Recordatorio a través de comunicados: Ten lista tu mochila de emergencia.
- Campaña de sangre.
- Día mundial de la seguridad y salud ocupacional
- Charla de cómo combatir el estrés
- Capacitación como actuar en casos de atrapamientos en ascensores (brigadistas)
- Aprobación del Plan de Emergencia para la Matriz Quito
- Chequeo médico preventivo
- Programa de evaluación y salud visual
- Reuniones y acciones del Comité y Subcomités Paritarios.
- Registro médico actualizado del personal vulnerable, con enfermedades catastróficas y trabajadores sustitutos
- Designación de Brigadas y capacitación
- Exámenes ocupacionales
- Desinfección y refuerzos para el edificio Matriz Quito
- Dotación de Señalética de evacuación a nivel nacional
- Charlas de inducción sobre Seguridad y Salud Ocupacional
- Charlas de inteligencia emocional en coordinación con la Unidad de Capacitación

Cabe mencionar que en el sistema de indicadores de desempeño respecto de la información sobre la Gestión en Seguridad y Salud se reportaron como nulos "Índice de frecuencia", "Índice de gravedad" y "Tasa de riesgos" debido a que en lo relacionado sobre accidentes con baja fue de "cero" durante el 2017.

5.8 BIENESTAR SOCIAL - CLIMA LABORAL

La medición de clima laboral 2017 tuvo por objeto evaluar cómo las acciones para mejorar el clima laboral han incidido positivamente en el ambiente de trabajo institucional.

- En octubre de 2016, los funcionarios de la SB calificaron con el 76.50 % de satisfacción respecto al clima laboral.
- Sobre la base de los resultados se estructuró el Plan de Mejora.
- De acuerdo a la línea base se efectuó la campaña del manejo de el slogan "Protegemos a la gente", en la que se involucró al personal en el desarrollo de actividades relacionadas con los "Valores Institucionales". Con las siguientes políticas internas: Incluir a las Intendencias Regionales, no solicitar contribuciones a los demás funcionarios, no obtener beneficios de instituciones para promocionar

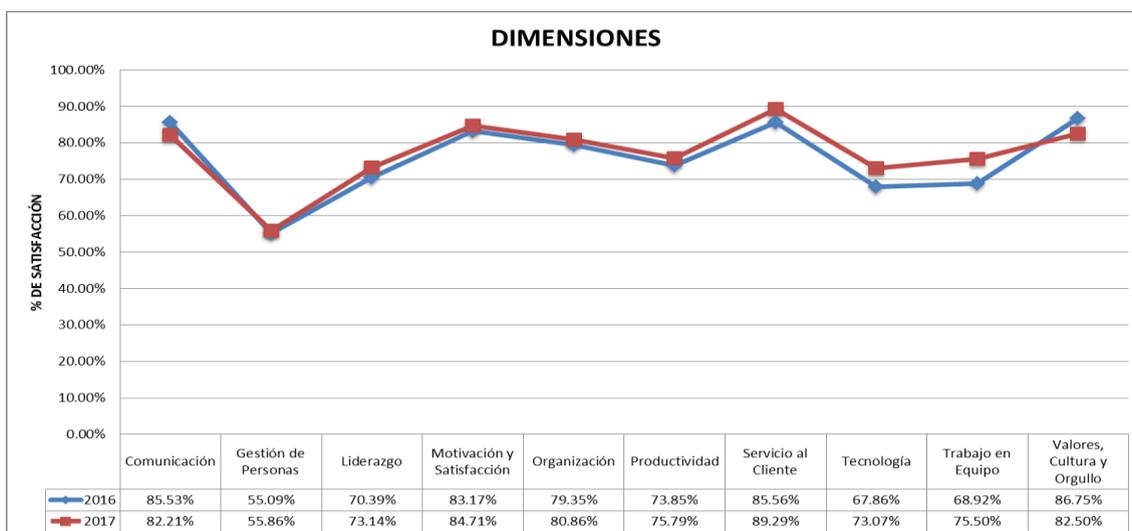
marcas, involucrar a todos los servidores del área organizadora para las ideas del programa y en las decisiones, delegar tareas y distribuirlas de manera equitativa, usar la camiseta institucional todos los viernes del mes por áreas organizadoras, enfocar las actividades en: reconocimiento del trabajo, liderazgo y trabajo en equipo.

MI TRABAJO ES PROTEGERTE!			
#	Meses	Área responsable	Valores Institucionales
1	Febrero	CGPCG	Responsabilidad Social
2	Marzo	INSS	Honestidad
3	Abril	INSFPR	Lealtad
4	Mayo	CGAF	Justicia
5	Junio	DNR- DNEI- DNAEU	Solidaridad
6	Julio	Asociación de empleados	Pertenencia
7	Agosto	INSFPU	Respeto
8	Septiembre	Comunicación y Talento Humano	Campaña motivacional
9	Octubre	INJ	Clima laboral
10	Noviembre	CGT - SG	Puntualidad
11	Diciembre	Comunicación y Talento Humano	Eventos diciembre/tradiciones

La encuesta del 2017 fue aplicada bajo la misma metodología del 2016 para hacer comparable los resultados más, dos preguntas abiertas sin alterar las 10 dimensiones.

La encuesta estuvo compuesta por 40 preguntas, mismas que sirvieron para realizar una medición sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima laboral enfocado en las dimensiones de: Comunicación, Gestión de Personas, Liderazgo, Motivación y Satisfacción, Organización, Productividad, Servicio al cliente, Tecnología y Trabajo en equipo.

Para efecto de este informe de resultados de satisfacción se consideraron válidos los indicadores: indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.



5.8.1. Difusión de la Encuesta

La encuesta de Clima Laboral estuvo disponible para los funcionarios de la SB del 10 al 15 de noviembre, y posteriormente hasta el 24 de noviembre. Luego se mantuvo una reunión con el NJS para lo cual se solicitó habilitarla nuevamente el 15 de diciembre de 2017.



5.8.2 Muestra

El 58% de servidores de la SB aplicaron la encuesta, en virtud del distributivo entregado en octubre donde constaban 600 funcionarios y respondieron un total de 350.

5.8.3 Resultados

El nivel de satisfacción obtenido fue del 77.29%

Resultados	
Servicio al cliente	89,29%
Motivación y satisfacción	84,71%
Valores, cultura y orgullo	82,50%
Comunicación	82,21%
Organización	80,86%
Productividad	75,79%
Trabajo en equipo	75,50%
Liderazgo	73,14%
Tecnología	73,07%
Gestión de personas	55,76%
Total general	77,29%

Para mejorar en los elementos críticos identificados se deberá: Solicitar un plan de acción por cada área involucrada en las dimensiones de mejora; continuar con la campaña de valores institucionales resaltando Responsabilidad Social en coordinación con el área de Comunicación; reforzar tema de liderazgo en los Directivos sobretodo en formación conductual; Desarrollar propuesta para trabajar en “TU MARCA PERSONAL”.

6. ESTUDIOS E INFORMACIÓN

A fin de cumplir con la nueva estructura orgánica por procesos, la DNEI a través de las Subdirecciones de Estadísticas, Estudios y de Administración de Servicios, participó de manera activa en el levantamiento, revisión y aprobación de los procesos de cada una de sus Subdirecciones y se aprobó la nueva estructura para la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, bajo la cual queda definida la Dirección de Estudios y Gestión de Información (DEGI) con 3 subdirecciones: Subdirección de Estadísticas y Estudios (SEE), Subdirección de Administración de Servicios (SAS) y Subdirección de Inteligencia de Negocios y Administración de la Información (SINAI).

Con estos antecedentes, a continuación se detalla dicha gestión para cada una de las unidades administrativas que conforman la Dirección de Estudios y Gestión de Información.

Subdirección de Estadísticas y Estudios

De acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos aprobado el 17 de Octubre de 2017, a la Subdirección de Estadísticas y Estudios le corresponde generar estadísticas, estudios e investigaciones que aporten al fortalecimiento de las entidades controladas y proporcionen información a los usuarios, para lo cual tiene aprobados las siguientes atribuciones y responsabilidades: a) Elaborar y proponer el calendario estadístico y la línea editorial; b) Generar estudios técnicos relacionados con el desempeño del sistema controlado; c) Elaborar estadísticas financieras de las entidades controladas para su difusión interna y externa; d) Elaborar los boletines estadísticos sobre el comportamiento y control de las entidades controladas; e) Analizar y validar los estudios de factibilidad técnica que remiten las entidades; f) Elaborar el tablero de estadísticas relevantes; y g) Elaborar informes de consultas técnicas en el ámbito de su competencia.

En cumplimiento de las atribuciones mencionadas, se emitieron los siguientes documentos:

- a. Calendario estadístico y línea editorial:
 - Calendario para los sistemas controlados: 1 (uno)
 - Revista institucional Super-Visión: 1(unos)
- b. Estudios económicos o financieros especializados:
 - Comportamiento del sistema de bancos privados: 4 (cuatro)

- Comportamiento del sistema de la banca pública: 4 (cuatro)
- Análisis Du Pont: 4 (cuatro)
- Fichas crediticias sectoriales trimestrales: 4 (cuatro) de: 22 (veintidós) sectores, 138 (ciento treinta y ocho) subsectores, 206 (doscientos seis) actividades económicas del sistema de banca privada.
- Fichas crediticias sectoriales mensuales de cada banco privado, por sector, subsector, actividad, destino financiero, provincia y cantón: 288 (doscientos ochenta y ocho) y de cada entidad pública: 8 (ocho)
- Estudios del comportamiento crediticio sectorial: 48 (cuarenta y ocho)
- Estudios de Cosechas: 4 (cuatro)
- Estudios de Matrices de Transición: 4 (cuatro)
- Estudio de Interconexiones: 4 (cuatro)
- Estudio de Pruebas de Tensión: 4 (cuatro)
- Índice de Precios de Vivienda: 3 (tres)

Con la elaboración de los estudios descritos, se contribuye a las labores de supervisión (usuarios internos) y a transparentar la información hacia los usuarios externos (público en general).

- Estudios Especializados: Se realizó 1 (uno) Reporte de Estabilidad Financiera con corte a Junio 2017. Con este reporte se da una visión del impacto del entorno macroeconómico en el desempeño financiero de las entidades financieras y riesgos a los que están expuestas.

c. Estadísticas financieras:

- Calificación de cartera de crédito y contingentes: 37 (treinta y siete).
- Captaciones y colocaciones: 72 (setenta y dos).
- Indicadores de solidez financiera: 4 (cuatro).
- Reporte de patrimonio técnico: 85 (ochenta y cinco).
- Reporte gerencial: 12 (doce).
- Volumen de crédito: 12 (doce).

d. Boletines:

- Boletines financieros mensuales: 105 (ciento cinco).
- Boletines de series por entidad: 547 (quinientos cuarenta y siete).
- Boletines de series por subsistema: 85 (ochenta y cinco).

- e. Se realizaron 42 (cuarenta y dos) informes de evaluación de estudios de factibilidad para la apertura de nuevas oficinas de instituciones financieras, lo cual contribuyó a incrementar la bancarización y profundización financiera del país.

- f. Se realizaron 12 (doce) tableros de estadísticas relevantes presentados al Superintendente de Bancos.
- g. Se atendió requerimientos de información (encuestas) efectuadas por el Ministerio de Finanzas, para dar respuesta a solicitudes efectuadas por organismos internacionales y encuestas directas y opiniones a documentos en consulta requeridas por organismos internacionales como ASBA y Banco Mundial.

Se participó en el Comité Consultivo Interinstitucional de Valoración, con la asistencia del Subdirector de Estudios como uno de los delegados de esta Superintendencia, a reuniones mensuales llevadas a cabo en las Bolsas de Valores de Quito y Guayaquil de manera alternada.

En lo que respecta a información estadística se dio atención a 73 (setenta y tres) requerimientos para instituciones como: Asamblea Nacional, Ministerio de Finanzas, Ministerio Coordinador de Política, Banco Central, INEC, Ministerio de la Producción, Presidencia de la República, Unidad de Análisis Financiero y Económico. Así como también se prestó ayuda a estudiantes para la realización de sus proyectos de investigación.

En el mes de Febrero, la Subdirección de Estadísticas y Estudios, concluyó el apoyo al proyecto institucional relacionado con la actualización del Manual Único de Supervisión, con la dotación de personal a tiempo completo, elaborándose un informe final sobre el formulario IV.5_F5 "RIESGOS INHERENTES" que incluyó conclusiones y recomendaciones para el citado proyecto.

Subdirección de Administración de Servicios

Actualmente la Subdirección se encarga del análisis y estudios de servicios; realización de propuestas para regularización de los servicios financieros con cargos diferenciados; elaboración de informes técnicos para aperturas de agencias, auxiliares financieros y autorización de tarjetas; revisión de contratos de servicios financieros; elaboración y actualización del catálogo de servicios. Además, se realiza el procesamiento de estructuras y depuración de códigos de servicios.

- a. Trabajo continuo en la elaboración de una propuesta técnica para la regularización y homologación de los servicios financieros con cargos diferenciados.
- b. Revisión (conjuntamente con Dirección de Trámite Legales) de los contratos de servicios financieros para proceder con su aprobación y solicitud de información respecto a los cargos de servicios con la finalidad de completar la información necesaria para actualizar el catálogo de servicios y continuar con la

depuración de los servicios homologados (a partir de la expedición de la resolución No. SB-2016-143).

- c. Participación en elaboración de la norma que regule los estándares de calidad de los servicios financieros; los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios; y los sistemas de atención y reparación, conjuntamente con personal de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario.
- d. Coordinación y participación en reuniones para tratar el tema de la actualización del manual de supervisión de los sistemas de costeo y su proyecto de norma, conjuntamente con equipo técnico conformado con personal de varias áreas involucradas.
- e. Se elaboraron los siguientes informes técnicos:
 - En relación a estudios de factibilidad 42 (cuarenta y dos) solicitudes.
 - Referentes a auxiliares de servicios financieros 31 (treinta y uno) solicitudes.
 - Aprobación o actualización de tarjetas de débito, crédito o prepago 45 (cuarenta y cinco) solicitudes.
- f. Se atendieron los siguientes tipos solicitudes:
 - Solicitudes de autorización de servicios 34 (treinta y cuatro) solicitudes.
 - Solicitudes de actualización de servicios 96 (noventa y seis) solicitudes.
 - Solicitudes de revocatoria de servicios 13 (trece) solicitudes.
 - Análisis de 198 (ciento noventa y ocho) solicitudes específicas - dependiendo las necesidades de las diferentes áreas - y preparación de información, por ejemplo revisión de los contratos de servicios y productos de las entidades financieras remitidos para su aprobación.

Subdirección de Inteligencia de Negocios y Gestión de Información

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, la Subdirección de Inteligencia de Negocios y Administración de la Información, cumplió importantes procesos como:

- a. Con la finalidad de que las autoridades puedan mantener un monitoreo continuo y actualizado de la situación financiera de las entidades y sus movimientos operativos, a través de las cuentas contables principales, se ha elaborado 5 (cinco) reportes diarios, los cuales contienen información de las

variaciones diarias de los depósitos, cartera, indicadores de morosidad y liquidez, Fondos disponibles e Inversiones de los bancos privados.

En esta misma línea, se realiza la Infografía, que contiene un resumen financiero mensual a través de indicadores principales, que determinan el comportamiento de los bancos privados en el Sistema Financiero.

- b. Se atendió los envíos de información solicitada por este organismo de control a través del Sistema de Recepción, Validación y Carga de las entidades controladas de los sectores financiero privado, público y seguridad social, la misma que se receipta en forma automática y una vez cargada es el insumo para las herramientas de soporte a la supervisión de dichos sectores; debiendo para ello mantener actualizados los manuales técnicos de estructuras de información, y brindar el soporte y capacitación necesarios a los funcionarios de las entidades controladas. Es así que en el período 2017 aproximadamente, se dio el seguimiento correspondiente a 80 mil estructuras sobre diferentes productos financieros; 480 estructuras especiales para la actualización de datos; atendió 550 accesos al RVC para los usuarios de las entidades; se aceptó alrededor de 600 estructuras especiales para la actualización de datos en los sistemas de operaciones activas y contingentes y cuentas corrientes y cheques protestados.
- c. Se dio continuidad a los compromisos adquiridos con la Certificación del Proceso Estadístico recibida del INEC, a través del Plan de Mejoras derivado del examen de la certificación, habiéndose mantenido la transparencia de la información financiera de las entidades controladas, a través de las publicaciones de los reportes estadísticos en la página web institucional. Siendo los principales productos estadísticos la información financiera mensual por subsistema y en series históricas de los subsistemas y por entidades, solvencia, captaciones y colocaciones por plaza, calificación de cartera de créditos volumen de crédito,
- d. Si bien el organismo de control mantiene aplicaciones y herramientas especializadas para el apoyo a la supervisión y control prudencial de las entidades, se consideró relevante la implementación de la Plataforma Tecnológica **Business Intelligence** a través de la cual se puede agrupar varias herramientas y obtener reportes ágiles y actualizados según las necesidades de supervisión que cada área mantiene, encontrándose en pleno desarrollo los reportes a ser aplicados por los supervisores permitiéndoles ahorrar tiempo, puesto que no necesitan recopilar datos de varias fuentes, al tener la información centralizada en un solo sistema.
- e. Sobre la base de los datos recibidos de las entidades a través de las estructuras de datos de los puntos de atención al cliente que mantienen, se realizó una

depuración con la información que se registraba en el catastro institucional, lo que ha permitido transparentar al público en general todos los accesos con los que la banca cuenta a través de los diferentes canales de atención al cliente y usuarios, en los diferentes zonas geográficas del país. Además este ejercicio de actualización de datos, permitió que se otorgue la actualización de los certificados de funcionamiento a las entidades controladas como lo determina el Código Orgánico Monetario y Financiero.

- f. Con la finalidad de cumplir con la recomendación emitida por la Contraloría General del Estado en el informe del examen especial de DAI-AI-1137-2016 "Al proceso de rehabilitación de cuentas corrientes por cheques protestados presentados en Quito, en la Dirección de Atención y Educación al Usuario, por el período comprendido entre el 1 de noviembre del 2012 y el 31 de diciembre del 2015" y con el objeto de que los supervisores in situ, participen en el proceso de revisión de la calidad de los datos que los bancos remiten sobre cuentas corrientes y cheques protestados, así como sobre el proceso de habilidad e inhabilidad que se ejecuta con dicha información, se crearon los siguientes reportes en el Sistema de Cuentas Corrientes (SLC): 1) Reporte de inhabilitados con cuentas activas, que refleja el incumplimiento de las entidades financieras que no hayan reportado la cancelación o cierre de cuentas corrientes, de acuerdo a las disposiciones emitidas por este organismo de control; 2) Reporte de número de cheques protestados agrupados por rango, muestra el número de cheques protestados, estado del titular y número de inhabilidades detallados por identificación de acuerdo al rango de cheques protestados seleccionado en el sistema; 3) Reporte de estructuras especiales, en el que se detalla el número de estructuras de rectificación solicitadas y remitidas por entidad y autorizadas por este organismo de control en un período determinado.
- g. Considerando lo establecido en la Resolución No. SB-2017-705 de 30 de agosto de 2017, mediante la cual se reforma el Catálogo Único de Cuentas para uso de las entidades de los sectores financiero público y privado en la que se aperturó cuentas y subcuentas que permitan la revelación pormenorizada de los servicios con cargo máximo y diferenciado, se incorporó ajustes en la estructura A06 "Servicios", con la finalidad de llevar un mejor control de los ingresos por servicios financieros detallados por cuenta contable de acuerdo a la apertura establecida en la resolución indicada.
- h. Considerando que el Manual Único de Supervisión actualizado en este período determina la necesidad de información automatizada para la elaboración de los reportes GREC y RECUM, se definieron las estructuras para obtener datos sobre las colocaciones que realiza el Banco Central del Ecuador en las entidades financieras públicas sobre los recursos provenientes de la Reserva

Monetaria Internacional de Libre Disponibilidad, RILD, así como la utilización de dichos recursos en cada una de las entidades receptoras, creándose las estructuras Fondos Captados RILD, Fondos Colocados –RILD- en Inversiones (R51), Fondos Colocados –RILD- en Cartera de Crédito (R52).

- i. Con la recepción de los estados financieros automatizados a través de las estructuras de datos, de Institutos de Seguridad Social; Servicio de Cesantía de la Policía Nacional; Fondos Administrados; Administradoras de Fondos; y, Fondos Complementarios Previsionales Cerrados, se ha podido incorporar en las herramientas de apoyo a la supervisión dicha información, para conocer, analizar y tomar decisiones de forma más oportuna sobre la situación financiera que dichas entidades presentan.
- j. Se mantiene una continua coordinación con las demás áreas institucionales así como las entidades, para mejorar el desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio, que permitirá a este organismo de control, a través de un sitio alternativo y procesos especiales de acceso a la información, en caso de presentarse situaciones críticas o desastres naturales, no dejar de mantener datos básicos de las entidades que permitan realizar un monitoreo de la situación financiera que presenten.

7. ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano cuenta con dos subdirecciones y además supervisa las actividades relacionadas con atención al usuario de las tres Intendencias Regionales; adicionalmente supervisa la labor de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas, de acuerdo a lo siguiente:

1. Subdirección de Gestión de Reclamos: Se encarga de la tramitación de consultas, quejas y reclamos escritos de la ciudad de Quito y alrededores, así como la emisión de informes técnicos que sirven de insumo para que la Intendencia Nacional Jurídica analice los recursos de apelación;
2. Subdirección de Atención y Educación al Ciudadano: Tiene a su cargo tres áreas:
 - a. Balcón de Servicios, encargado de atender consultas verbales del usuario externo, emitir certificados de titulares de cuentas corrientes, receptor documentos externos, documentos legales y reclamos.
 - b. Canales de Atención, incluye chat en línea, consultas telefónicas, consultas ingresadas por web master y apoyo en consultas de redes sociales (Twitter y Facebook)
 - c. Educación al Usuario, incluye la realización de eventos de capacitación a nivel nacional sobre temas de educación financiera y desarrollo de

contenidos a ser usados en las mismas. Además está a cargo del aula virtual y el portal financiero.

3. Dirección de Atención y Educación al Usuario de la Regional Guayaquil: Se encarga de la tramitación de consultas, quejas y reclamos escritos, así como la emisión de informes técnicos de la ciudad de Guayaquil y alrededores y tiene a su cargo el Balcón de Servicios de esa ciudad
4. Regional Cuenca y Regional Portoviejo: Se encargan de la tramitación de consultas, quejas y reclamos escritos, así como la emisión de informes técnicos y están a cargo del Balcón de Servicios de su respectiva intendencia
5. Defensores del Cliente: Se supervisa la labor de 25 defensores del cliente en funciones.

A continuación se detalla las principales actividades desarrolladas por cada una de las áreas durante el 2017:

1) Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano:

- Durante el 2017 se desarrolló el nuevo sistema en línea para la emisión del certificado de cuentas corrientes, que permite a los usuarios que requieran este certificado obtenerlo desde cualquier computador en formato PDF, brindando de esa manera una atención más eficiente. El sistema entró en funcionamiento el 1 de febrero de 2017. Durante el 2017, 11.483 usuarios se registraron en el sistema de cuentas corrientes en línea y se emitieron aproximadamente 7.559 certificados en línea.
- Se desarrolló la nueva Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado, en vigencia desde el 19 de enero de 2017. Adicionalmente, esa Dirección formó parte de la Comisión Calificadora en el proceso de selección de los nuevos defensores del cliente de acuerdo a la nueva normativa emitida, luego de lo cual 25 nuevos defensores del cliente fueron posesionados por el Superintendente de Bancos el 10 de marzo de 2017. Durante la semana del 13 al 17 de marzo de 2017 esta Dirección realizó la capacitación para los defensores del cliente posesionados con el fin de prepararles para el desempeño de sus funciones.
- Se trabajó en el desarrollo de los nuevos manuales para todos los procesos de la Dirección, con el fin de mejorar el procedimiento de atención de reclamos para que el usuario pueda recibir una respuesta más rápida.
- Durante el 2017 ingresaron a trámite 2.708 reclamos a nivel nacional, cerca del 29% menos que en el 2016, de acuerdo al siguiente detalle:

**RECLAMOS INGRESADOS A NIVEL NACIONAL
Enero a Diciembre 2017**

CIUDAD	ENERO A DICIEMBRE 2016	ENERO A DICIEMBRE 2017	VARIACIÓN
Guayaquil	1.707	1.250	-27%
Quito	1.546	1.127	-27%
Cuenca	284	154	-45%
Portoviejo	261	177	-32%
TOTAL	3.798	2.708	-29%

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

- Por otro lado, durante el 2017, 2.714 casos se cerraron a nivel nacional de acuerdo al siguiente detalle:

**RECLAMOS CERRADOS A NIVEL NACIONAL
Enero a Diciembre de 2017**

TIPO DE CIERRE	QUITO	GYQ	CUE	POR	TOTAL
Consulta absuelta o queja atendida	298	623	50	20	991
Resolución Adm. Desfavorable al reclamante	317	239	46	88	690
Devolución por parte de la entidad	187	161	42	46	436
Resolución Adm. Favorable al reclamante	140	77	10	38	265
Cerrado por no ser competencia de la SB	34	53	9	5	101
Cerrado por no ser competencia de la DNAE	22	53	-	-	75
Cerrado por falta de información básica	38	8	5	3	54
Cerrado por desistimiento del cliente	13	12	2	3	30
Trámite interno atendido	3	26	1	-	30
Cerrado por abandono del cliente	-	2	15	-	17
Cerrado por ser competencia de Justicia Ordinaria	4	6	5	-	15
Resolución Administrativa. Favorable Parcialmente al reclamante	4	6	-	-	10
TOTAL	1.060	1.266	185	203	2.714

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

- Adicionalmente, en 2017 se realizaron 39 informes técnicos a nivel nacional, de acuerdo al siguiente detalle:

**INFORMES TÉCNICOS REALIZADOS A NIVEL NACIONAL
Enero a Diciembre de 2017**

CIUDAD	ENERO A DICIEMBRE 2016	ENERO A DICIEMBRE 2017	VARIACIÓN
Guayaquil	78	8	-90%
Quito	74	31	-58%
Cuenca	-	-	-
Portoviejo	1	-	-
TOTAL	153	39	-75%

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

2) Subdirección de Atención y Educación al Ciudadano

- Balcón de Servicios
 - Actualmente el Balcón de Servicios atiende seis tipos de turnos: consultas generales, consultas cuentas corrientes, consultas de reclamos, ingreso de documentos, ingreso de documentos legales e ingreso de reclamos. El detalle de las atenciones realizadas en el Balcón de Servicios a nivel nacional es el siguiente:

**CIUDADANOS ATENDIDOS BALCON DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL
Enero a Diciembre de 2017**

MES	QUITO	GYQ	CUE	POR	TOTAL
Enero	5.532	6.438	96	-	12.066
Febrero	4.196	4.669	-	-	8.865
Marzo	4.952	5.770	456	-	11.187
Abril	4.286	6.016	687	370	13.267
Mayo	5.081	5.994	818	-	12.332
Junio	4.175	6.657	818	-	14.322
Julio	4.400	5.690	439	50	12.485
Agosto	3.139	6.579	426	1.091	14.512
Septiembre	4.104	6.396	183	867	13.873
Octubre	6.311	6.650	-	787	13.748
Noviembre	5.410	5.635	281	896	12.222
Diciembre	5.188	5.667	620	831	12.306
TOTAL	88.743	90.345	7.200	6.269	192.557

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

- En lo referente a ingreso de documentos externos recibidos en el Balcón de Servicios de Quito, durante el 2017 se han recibido en total 70.411 documentos. A continuación se detalla la cantidad de trámites registrados, parte de los cuales se enviaron a Secretaria General para el ruteo respectivo a las distintas áreas de la Superintendencia de Bancos y, en el

caso de reclamos, quejas y consultas, se enviaron directamente a la Subdirección de Gestión de Reclamos para su respectivo trámite:

**DOCUMENTOS RECIBIDOS BALCÓN DE SERVICIOS
Enero a Diciembre de 2017**

MES	RECIBIDOS Y ENVIADOS A SG	RECIBIDOS Y ENVIADOS A SGR	TOTAL
Enero	5.519	216	5.735
Febrero	4.978	323	5.301
Marzo	7.189	248	7.509
Abril	5.828	247	6.075
Mayo	5.429	245	5.674
Junio	5.497	261	5.758
Julio	5.529	209	5.738
Agosto	5.821	220	6.041
Septiembre	5.344	199	5.543
Octubre	5.756	221	5.977
Noviembre	5.518	210	5.728
Diciembre	5.178	189	5.367
TOTAL	67.583	2.828	70.411

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

- En lo referente a ingreso de documentos externos recibidos en el Balcón de Servicios de Guayaquil, durante el 2017 cuando se incorporó este proceso a la Dirección Regional de Atención y Educación al Ciudadano de Guayaquil, se han recibido en total 32.174 documentos. A continuación se detalla la cantidad de trámites registrados:

**DOCUMENTOS RECIBIDOS BALCÓN DE SERVICIOS Ciudad: Guayaquil
Enero a Diciembre de 2017**

MES	TOTAL
Enero	2.856
Febrero	2.579
Marzo	3.202
Abril	2.598
Mayo	2.661
Junio	2.793
Julio	2.725
Agosto	2.836
Septiembre	2.583
Octubre	2.633
Noviembre	2.469
Diciembre	2.239
TOTAL	32.174

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

- Canales de Atención

Los canales de atención al usuario (Chat en Línea, consultas telefónicas y consultas ingresadas por el formulario de la página web), son manejados por los funcionarios del área de Atención y Educación al Usuario.

Con respecto a los canales de atención, durante el 2017 se trabajó en el proyecto “Mejora de los canales de atención a los ciudadanos”, lo cual incluyó cambios en la grabación de la central telefónica, registro de llamadas telefónicas, acuerdos de servicios y capacitaciones para brindar una mejor atención a los ciudadanos, entre otras actividades.

**CANALES DE ATENCIÓN
Enero a Diciembre de 2017**

CIUDAD	ENERO A DICIEMBRE 2016	ENERO A DICIEMBRE 2017	VARIACIÓN
Chat en línea	1.179	1.332	13%
Formulario web	4.199	5.309	26%

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

- Educación al Ciudadano

- En lo que respecta a Educación Financiera en el año 2017, con el equipo de facilitadores de la Subdirección de Educación al Ciudadano de la ciudad de Quito, se realizaron 46 eventos, capacitando a 1.567 participantes. Por otro lado, en la ciudad de Guayaquil se realizaron 15 eventos, capacitando a 1.311 participantes.
- Adicionalmente, el 26 de Julio de 2017 la Subdirección de Educación al Ciudadano conjuntamente con la Intendencia Regional de Guayaquil organizaron el Simposio de Macroeconomía 2017, en el que el señor Superintendente realizó una charla magistral sobre el tema de Medios Alternativos de Pagos. El evento fue dirigido al público universitario, alcanzando un número de 350 asistentes. Durante este evento también se llevó a cabo la firma de los Convenios Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad de Guayaquil, la Universidad Tecnológica Empresarial Guayaquil UTEG y la Universidad Católica de Guayaquil con el fin de desarrollar actividades conjuntas encaminadas a la formación, capacitación y divulgación del conocimiento e investigación en el área de educación financiera.
- De igual manera, el 7 de noviembre de 2017 se firmó el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Politécnica Salesiana para lo cual se realizó un evento en el que el señor Superintendente dictó una charla magistral sobre Fintech Aplicado a los Servicios Financieros, al que acudieron 165 estudiantes.

- Con relación a los Programas de Educación Financiera (PEF) y sus informes anuales, que según la resolución No. SB-2015-665 deben presentar todas las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, en el transcurso de 2017 se analizaron y gestionaron 38 PEF emitidos por las instituciones. Con fechas 6 y 13 de febrero de 2017, se convocó a los responsables de los Programas de Educación Financiera de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos (bancos públicos y privados, institutos de seguridad social y fondos previsionales cerrados), a una reunión de trabajo con el fin de obtener una retroalimentación sobre la aplicación de la resolución SB-2015-665 del 17 de agosto de 2015. Una vez efectuada la reunión y expuestos los criterios sobre la aplicación de la resolución, siete entidades controladas presentaron sus propuestas de reforma de la referida resolución las mismas que fueron analizadas por esta Dirección.
- Como parte de la planificación de la difusión de los programas de Educación financiera, la Subdirección de Educación al Ciudadano participó como vocero en los meses de septiembre, octubre y noviembre en 6 entrevistas en las radios HCJB y Canela. Además, se trabajó conjuntamente con la Coordinación General de Comunicación en la creación y validación de los guiones para las cápsulas radiales difundidas en las estaciones radiales mencionadas.
- Con respecto al Aula Virtual de Educación Financiera durante el 2017 se trabajó en la actualización de los contenidos, metodologías e imagen de la misma. La nueva aula virtual está estructurada en cinco cursos y diecinueve módulos relacionados con el Sistema Financiero Nacional y un curso y tres módulos sobre Seguridad Social.

Desde el 1 de octubre de 2017 fue difundido el nuevo curso de Educación Financiera a la ciudadanía en general dentro de la nueva plataforma Moodle de educación virtual, para lo cual se realizó la respectiva promoción a través de la página web, redes sociales y publicidad en los Balcones del Servicio.

En el período del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017 se han registrado 2.077 usuarios matriculados en la nueva aula virtual, de los cuales 1.175 estudiantes descargaron su certificado de aprobación. La matriculación mensual fue de acuerdo a lo siguiente:

**MATRICULACION EN LA NUEVA AULA VIRTUAL
Octubre a Diciembre de 2017**

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
410	547	1.120	2.077

8. IMAGEN Y COMUNICACIÓN

El 2017 fue un año importante a nivel comunicacional, siendo uno de los hitos importantes la creación del concepto de campaña interna “mi propósito es proteger a la gente”, tema que fue incorporado en varios productos comunicacionales que detallamos a continuación:

8.1 Noventa años Superintendencia de Bancos

Septiembre 2017 fue celebrado como un hito importante al ser el aniversario de la Superintendencia de Bancos, para ello se realizaron eventos de motivación en Quito y Guayaquil para dar a conocer los funcionarios de la institución la importancia de realizar un trabajo con propósito encaminado al servicio a la sociedad. En este marco se reunió en la ciudad de Guayaquil a los servidores de Cuenca y Portoviejo y se dio un mensaje unificado de trabajo encaminado a renovar compromisos personales y laborales de manera permanente a fin de mantener un firme y renovado propósito de servicio a nivel nacional.

Además de los eventos de motivación se realizó una ceremonia de gala donde el Ballet Ecuatoriano rindió en la CCE un homenaje a la Superintendencia de Bancos por sus 90 años de servicio y se otorgó un homenaje a los servidores públicos que celebraban hasta 40 años de servicio institucional.

En el marco de los 90 años de vida institucional se realizaron actividades de posicionamiento interno mensual y los funcionarios realizaron varias actividades de autogestión con fines de responsabilidad social.

8.2 Soporte comunicacional

En ponencias, firmas de convenios de la máxima autoridad, comparecencias en Asamblea Nacional:

Durante el 2017 se dio a conocer varias charlas de carácter técnico a nivel nacional, siendo estos los principales hitos de acompañamiento comunicacional a la máxima autoridad:

Salinas: Ponencia sobre el sistema financiero al sector del cooperativismo.

Quito: Educación financiera (delitos informáticos), firma de convenio en temas de educación financiera con la Universidad Salesiana.

Coberturas en Asamblea: durante el 2017 participamos en 3 comparecencias en la Asamblea Nacional para tratar temas de: Dinero Electrónico, Fondos,

situación de la Banca Privada, entre otras. En cada comparencia se realizó también coordinación de entrevistas con medios de comunicación.

8.3. Coordinación de entrevistas en medios de comunicación

Desde junio a diciembre 2017 se realizó un manejo completo de agenda de medios de radio, prensa y televisión para tratar varias Temáticas en medios de comunicación como: Dinero electrónico, Proyecto de Ley Económica, Buró de crédito.

Dentro de la coordinación de entrevistas, se realizó el manejo de crisis ante rumores generados sobre instituciones financieras (Banco del Austro).

En el segundo semestre del 2017 se realizaron varias coberturas especiales para: Ceremonia oficial por 10 de Agosto (ascenso de Generales), Reunión del Superintendente de Bancos con Presidente Lenin Moreno para envío de propuestas para preguntas de Consulta Popular y Reunión con Canciller María Fernanda Espinosa.

8.4 Campañas

8.4.1. Campaña Interna: Campaña “mi propósito es proteger a la gente.” En este marco se desarrollaron mensajes internos para posicionar la importancia de pertenecer a la institución y trabajar en valores.

8.4.2. Campaña Externa: pauta en radios (HCJB y Canela) sobre conceptos de educación financiera que han sido difundidos a nivel nacional a través de cuñas informativas diarias y entrevistas mensuales en los mencionados espacios.

8.4.3. Campaña digital: el último trimestre del 2017 se inició una campaña de marketing digital para potenciar los anuncios de redes sociales de la institución, generándose como parte de este proceso un incremento en el número de seguidores, interacción y alcance de publicaciones en Facebook y twitter.

9. INTENDENCIAS REGIONALES

9.1 INTENDENCIA REGIONAL DE GUAYAQUIL

De acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Superintendencia de Bancos expedido el 16 de octubre de 2017 dentro del cual se determina la estructura institucional a nivel desconcentrado de la Intendencia Regional de Guayaquil, el mismo que cuenta con los siguientes procesos activos:

Procesos de apoyo: Dirección Regional Administrativa Financiera y Secretaría Regional.

Procesos agregadores de valor: Dirección Regional de Control Privado 1, Dirección Regional de Control Privado 2, Dirección Regional de Control de Banca de Desarrollo, Dirección Regional de Control de Seguridad Social, Dirección Regional de Trámites Legales, Dirección Regional de Atención y Educación al Usuario.

Cada una de sus Direcciones han cumplido con los respectivos procesos y diferentes actividades que se ha desarrollado durante el año 2017, las mismas que se reportan a continuación:

9.1.1 PRESUPUESTO 2017

A la Intendencia Regional de Guayaquil se le asignó para el 2017 un presupuesto de USD 356.121, 31.

En lo que respecta al cumplimiento de la ejecución presupuestaria se ha procedido a realizar un análisis a la cédula presupuestaria con corte al 31 de diciembre del 2017:

Ejecución presupuestaria en porcentaje:

DESCRIPCIÓN	%	OBSERVACIÓN
Ejecución presupuesto anual	96,67%	Con corte de enero a 31 de diciembre 2017
Ejecución de Bienes y servicios de consumo	91,61%	Gastos Corrientes
Otros Gastos	5,06%	Gastos Corrientes

9.1.2 GESTIÓN FINANCIERA

Esta Unidad cuenta con dos personas en el área para cubrir todos los procesos.

PROCESOS O ACTIVIDADES	1 SEMESTRE		2 SEMESTRE		TOTAL 2017	
	CANTIDAD	TOTAL EN USD \$	CANTIDAD	TOTAL EN USD \$	CANTIDAD	TOTAL EN USD \$
CUR DE PAGO	166	134.647,43	212	132.463,97	378	267.111,40
CUR DE VIÁTICOS	84	20.573,47	121	30.236,36	205	50.809,83
CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS EMITIDAS	24	95.728,99	11	31.169,55	35	126.898,54
REGULACIONES IVA	63	13.118,81	80	15.317,01	143	28.435,82
PASAJES AÉREOS	71	21.658,97	101	23.051,78	172	44.710,75
RECIBOS DE CAJA POR INGRESOS	44	1.308,73	34	1.736,73	78	3.045,46

9.1.3 ADMINISTRACIÓN VEHICULAR – ORDENES DE MOVILIZACIÓN

PROCESOS O ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	TOTAL
SOLICITUDES VEHICULARES	123	105	114	108	144	84	93	131	134	131	126	98	1391
ORDENES DE MOVILIZACIÓN	67	51	70	51	59	44	48	72	66	56	51	47	682

9.1.4 ADMINISTRACIÓN DE BIENES

PROCESOS O ACTIVIDADES	ÁREA	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL 2017
		Cantidad	Cantidad	Cantidad
ACTUALIZADO EN EL SISTEMA ACF DE TODOS LOS BIENES DE LA IRG DE 96 FUNCIONARIOS Y FIRMAS ACTAS CON LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA ACF	Gestión de Administración de Bienes	180	5.599	5.779
REQUERIMIENTOS DE ASISTENCIA DE BIENES POR CAMBIO DE AREA Y ELABORACIÓN DE ACTAS POR DESVINCULACIÓN A VARIOS FUNCIONARIOS	Gestión de Administración de Bienes	7	231	238
CONSTATAción FÍSICA GENERAL DE LOS BIENES DE LA INTENDENCIA REGIONAL DE GUAYAQUIL	Gestión de Administración de Bienes		4170	4.170
PROCESO DE CHATARRIZACIÓN JUNIO DEL 2017	Gestión de Administración de Bienes		263	263
INGRESO DE BIENES POR ADQUISICIÓN PARA EL SISTEMA CONTRA INCENDIO	Gestión de Administración de Bienes		135	135

9.1.5. PROCESOS A TRAVES DEL PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS

CÓDIGO	OBJETO	CONTRATO	VALOR	PLAZO	CULMINACIÓN
1	Instalación del Sistema de Detección de Incendios en el edificio de la IRG	023-2017	33.473,34	45 días	10/12/17

9.1.6 TALENTO HUMANO

Movimientos de Talento Humano	
DETALLE DE ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	ENERO A DICIEMBRE DE 2017
RESOLUCIÓN ACCIONES DE PERSONAL INFORMES TÉCNICOS REGISTRO DE ACCIONES DE PERSONAL REVISIÓN DE INFORMES TÉCNICOS REGISTRO EN QUIPUX DE MOVIMIENTOS REGISTRO DE MOVIMIENTOS EN SISTEMA EVOLUTION	226
Control del Talento Humano	
DETALLE DE ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	ENERO A DICIEMBRE DE 2017
INGRESO DE VIATICOS EN SISTEMA EVOLUTION APROBACIÓN DE VIATICOS EN PORTAL SB APROBACIONES EN SISTEMA EVOLUTION: PARTICULARES - INSTITUCIONALES - VACACIONES - PERMISOS POR ENFERMEDAD - CALAMIDAD DOMÉSTICA. REGISTRO DE HUELLAS DACTILARES A PERSONAL IRG HABILITACIÓN DE TARJETAS MAGNETICAS INSTITUCIONALES APLICACIÓN DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO. REGISTRO DE ACCIONES DE PERSONAL. INGRESO DE CREDENCIALES. ELABORACIÓN DE INFORMES REVISIÓN DE HORAS EXTRAS MATRIMONIO	6147
Inducción del Talento Humano	
DETALLE DE ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	INDICADOR
FORMULARIO DE LAS INDUCCIONES REALIZADAS A LOS SERVIDORES NUEVOS DE LA SB	11
Atención de trámites y requerimientos	
DETALLE DE ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	ENERO A DICIEMBRE DE 2017

INGRESOS EN SISTEMAS SACET ELABORACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN T.H ATENCIÓN CORREO DE SERVIDORES LA DNTH Y C.G Y ENVIADOS REVISIÓN DE DÍAS LABORADOS DE SERVIDORES DE CODIGO DE TRABAJO INFORME PARA EL PAGO DE SUBROGACIONES Y ENCARGOS GESTIÓN DE QUIPUX ATENCIÓN A CAPACITACIÓN ATENCIÓN A CONVENIO DE PRACTICAS CERTIFICADOS LABORALES CONSOLIDAR INDICADORES DE GESTIÓN	2802
---	------

9.1.7. DEPARTAMENTO MEDICO

ACTIVIDADES MÉDICAS AÑO 2017			
ACTIVIDADES	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL
ASISTENCIA MÉDICA EFECTUADA A LOS SERVIDORES DE LA SB	342	502	844
EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD	7	15	22
ATENCIÓN MÉDICA Y TRATAMIENTO REGISTRADO SEGÚN TIPO DE ATENCIÓN Y/O EDUCACIÓN PARA LA SALUD	342	502	844
CERTIFICADOS, OFICIOS, SOLICITUDES EJECUTADA S TIEMPO	56	70	126
PROCESO DE MANTENIMIENTO DE ELECTROCARDIOGRAFO	1	1	2
PROCESO DE REALIZACIÓN DE EXÁMENES MÉDICOS ANUALES		1	1

ACTIVIDADES ANUALES DE ENFERMERIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017			
ACTIVIDADES	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL
INFORMAR LA DISPONIBILIDAD DE TURNOS A LOS FUNCIONARIOS Y/O SOLICITANTES Y REALIZAR RECORDATORIO A LOS SERVIDORES QUE HAN SOLICITADO CITA PREVIA	710	919	1629
ESTERILIZAR MATERIAL ODONTOLÓGICO, RECEPCIÓN Y ARCHIVO DE EXÁMENES COMPLEMENTARIOS - REGISTRO EN EL LIBRO LOS MEDICAMENTOS SOLICITADOS O ENTREGADOS - GENERAR ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN DIARIA, MENSUAL, ANUAL.	358	291	649
PREPARAR Y ESTERILIZAR MATERIAL MÉDICO, TOMAR SIGNOS VITALES - ADMINISTRAR TRATAMIENTO PRESCRITO - REALIZAR VISITA DOMICILIARIA - ATENDER URGENCIAS/EMERGENCIAS/TRASLADOS.	393	454	847
PROGRAMAS DE SALUD PREVENTIVA	5	10	15

9.1.8 PROVEEDURÍA

ACTIVIDADES	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE	TOTAL
Recibir, de entrega de suministros recibidas y despachadas	110	128	238
Inventario de la Proveeduría	6	6	12
Entrega de Uniformes a los servidores	1		1
Inventario con Auditor de Quito	1	1	2
Ingreso de Facturas al SPB		3	3

9.1.9 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCESOS O ACTIVIDADES	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL 2017
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Administración: ESTACIONES DE TRABAJO, IMPRESORAS Y PERIFERICOS (TS)	3	1	4
Alta y bajas de accesos: RED DE VOZ TELEFONIA (TS)	6	2	8
Alta y bajas de accesos: DOMINIO, CORREO ELECTRONICO, GESTOR DOCUMENTAL (TS)	125	121	246
Capacitación y Entrenamiento (T*)	1	2	3
Contratación de Servicios de TI (TS)	0	2	2
Instalación, configuración y soporte: PROGRAMAS DE USUARIO (TS)	247	128	375
Instalación, configuración y soporte: RED DE DATOS (TS)	43	33	76
Instalación, configuración y soporte: RED DE VOZ TELEFONÍA (TS)	22	13	35
Instalación, configuración y soporte: VIDEO CONFERENCIA (TS)	74	19	93
Instalación, configuración y soporte: ESTACIONES DE TRABAJO, IMPRESORAS Y PERIFÉRICOS (TS)	213	208	421
Instalación, configuración y soporte: RED DE VOZ, VIDEOCONFERENCIA (TC)	2	0	2
Mantenimiento y soporte de aplicaciones: ADMINISTRATIVAS (TD)	1	0	1
Mantenimiento: ESTACIONES DE TRABAJO, IMPRESORAS Y PERIFERICOS (TS)	64	4	68
Mantenimiento: VIDEOCONFERENCIA (TC)	2	0	2
Elaboración de Informes Técnicos de Recursos Tecnológicos	11	11	22

9.1.10 RECEPCIÓN (TELEFONIA)

DETALLE DE ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	TOTAL DE ENERO A DICIEMBRE DE 2017
Llamadas recibidas en Conmutador	2.996
Turnos emitidos	27.496
Usuarios que ingresaron a la Superintendencia	4.945

9.1.11 SECRETARIA REGIONAL

ADMINISTRACIÓN Y VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS Y REQUERIMIENTOS INGRESADOS O GENERADOS

- En el mes de febrero de 2017 DAEU inició la recepción de documentos en el Balcón de Servicios, en función de los cambios establecidos en el proceso de administración, validación de documentos, proceso que con una adecuada organización, planificación y capacitación del nuevo personal, se culminó sin ninguna novedad.
- Una vez que la DRAE recibe la documentación, la misma es reasignada a la Secretaría para proceder con el ruteo de la misma, a excepción de los trámites relacionados a reclamos y respuestas de los controlados por requerimientos propios del área.

REGISTRO, ANÁLISIS Y RUTEO DE DOCUMENTOS EXTERNOS *

ANUAL (VALOR REAL)	28.724
PROMEDIO MENSUAL	2.394
PROMEDIO DIARIO	119

- No incluye trámites de DRAE

- Se atendió valija de Correos del Ecuador y la coordinación de la entrega de correspondencia por medio de mensajería directa (perímetro y vehicular) de todas las Direcciones de la Intendencia de Guayaquil, además de requerimientos de Quito, Cuenca y Portoviejo. Así mismo, Correos del Ecuador devolvió 554 sobres por inconsistencias en las direcciones, personas no encontradas o cambios de domicilio, los mismos que se entregaron a las áreas pertinentes, una vez que se agotó la gestión de localizar a los destinatarios.

GUIAS Y SOBRES INTERNOS Y EXTERNOS

ANUAL (VALOR REAL)	15.360
PROMEDIO MENSUAL	1.280
PROMEDIO DIARIO	64

- Se procedió al ruteo de documentación interna enviada de Quito y de las Regionales de Cuenca y Portoviejo por diferentes trámites.

RUTEO DE DOCUMENTOS INTERNOS RECIBIDOS POR VALIJA

ANUAL (VALOR REAL)	1.293
PROMEDIO MENSUAL	108

ACTOS SOCIETARIOS

Se atendieron diferentes actos societarios como: suscripción de certificados para apertura de sucursales, agencias, ventanillas de extensión, oficinas especiales; traslados de agencias y oficinas, así como la respectiva gestión de códigos de compensación y de oficina de así requerirlo. Total de 32 certificados.

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

Se procedió a suscribir 413 resoluciones relacionadas a reclamos, actos societarios, calificaciones de perito valuador, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, directores y ejecutivos de las entidades controladas. Así como, la suscripción de 1.187 oficios de notificación a los intervinientes en los respectivos procesos.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

A partir del mes de mayo este Despacho empezó a responder solicitudes de usuarios sobre información de cuentas corrientes, ahorros, inversiones, tarjetas de crédito para el inicio de procesos judiciales por alimentos, demandas civiles, divorcios, etc, solicitudes que tienen una negativa de nuestra parte, por sigilo y reserva. Adicionalmente, se atendieron solicitudes de información de estados de actividad de instituciones financieras controladas activas o inactivas. Por lo que, se atendieron un aproximado de 270 solicitudes.

ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DOCUMENTAL

Este proceso ha cumplido las siguientes actividades durante el año 2017:

ACTIVIDADES DEL ARCHIVO	ANUAL
Recepción, desglose y archivo físico de guías de transferencia de documentos	45 guías (1.071 FOJAS)
Atención de usuarios (Sala de Lectura, solicitud de copias, préstamos)	344
Cambio de cajas deterioradas y nuevos etiquetados	4.766
Certificación de documentos (solicitudes)	146
Certificación de documentos (fojas)	12.457

PROVIDENCIAS JUDICIALES

Atención de solicitudes conteniendo providencias judiciales, información de cuentas de usuarios, de la Función Judicial, Fiscalía General del Estado y procesos coactivos de diferentes instituciones públicas.

SOLICITUDES ATENDIDAS DE PROVIDENCIAS JUDICIALES

ANUAL (VALOR REAL)	20.165
PROMEDIO MENSUAL	1.680
PROMEDIO DIARIO	84

CIRCULARES ATENDIDAS POR PROVIDENCIAS JUDICIALES *

ANUAL (VALOR REAL)	14.363
---------------------------	---------------

PROMEDIO MENSUAL	1.196
PROMEDIO DIARIO	59

*Incluye las que quedaron pendientes del 2016

DOCUMENTOS RECIBIDOS PARA PROVIDENCIAS JUDICIALES*

ANUAL (VALOR REAL)	284.103
PROMEDIO MENSUAL	23.675
PROMEDIO DIARIO	1.183

*Documentos escaneados

GESTIÓN SECRETARIAL EN MEDIOS FISICOS Y DIGITALES

Adicionalmente a los procesos establecidos para la Secretaría, también se registra la gestión de documentación generada de manera física y digital, entre las que tenemos las siguientes.

Elaboración de guía de transferencias al archivo	7 guías
Documentación escaneada incluye circulares	369.643
Elaboración y Despacho de oficios, memorandos y credenciales de la Secretaría y Despacho de Intendente Regional	3.595
Archivo digital de documentos en carpetas virtuales QUIPUX	2.406
Revisión y Despacho de documentos generados en QUIPUX del Intendente Regional	3.150
Atención telefónica de usuarios internos y externos (aproximada)	6.000

ADMISIÓN DE RECURSOS

Se atendieron solicitudes de recursos de apelación y revisión por actos administrativos de la Intendencia Regional de Guayaquil. En un total de 20 solicitudes de recursos, de los cuales 11 recursos no fueron admitidos a trámite y 9 trámites fueron admitidos y se solicitaron los respectivos informes técnicos, proceso que culmina en la Intendencia Nacional Jurídica.

9.1.12 Dirección Regional de Control Banca de Desarrollo

Mediante resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, se creó la Dirección Regional de Control de Banca de Desarrollo en la Intendencia Regional de Guayaquil.

Las actividades in situ y extra situ de esta Dirección correspondientes a los meses de noviembre y diciembre del 2017, son las que se detallan a continuación:

9.1.12.1 Supervisión Extra Situ

Entidades Supervisadas	No. de Informes RECUM *	No. de Informes GREC**	No. de Fichas de Percepción de Calificadoras	No. Fichas de Seguimiento de Entidades Financieras (Semanales y Mensuales)	No. de Informes de Auditoría Externa Revisados	Otros Informes (RILD)	Observaciones
Corporación Financiera Nacional B.P.	2	1	-	-	3	2	-
TOTAL	2	1	-	-	3	2	-

* Los informes RECUM se remiten al correo de la Intendencia Nacional del Sector Financiero Público, en los plazos establecidos para su entrega es decir máximo el último día del mes siguiente del mes de cierre. Para la elaboración de dichos informes, previamente se revisa y analiza los siguientes reportes: Estados Financieros, Form. 229 Relación entre Patrimonio Técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo, Form. 250 A, B y C Límites de crédito, Form. 205 Estado de saldos de depósitos y encaje bancario, Form. 231 A, B y C Resumen de la calificación de créditos y contingentes y constitución de Provisiones, Form. Liquidez estructural semanal, Form. de liquidez y mercado, Actas de Directorio.

** Los informes GRECS se remiten al correo de la Intendencia Nacional del Sector Financiero Público, en los plazos establecidos para su entrega es decir, máximo 45 días después del mes al que corresponde el reporte, conforme a la calificación asignada a cada entidad Monitoreo 2 (semestral), Correctiva 3 (Trimestral).

Entidades Supervisadas	No. de Oficios remitidos a las IFIS	No. De Oficios remitidos a Quito	No. De Memorandos Internos	Oficios varios (Auditores externos, SRI, entre otros)	Total
Corporación Financiera Nacional B.P.	18	1	35	2	56
TOTAL	18	1	35	2	56

9.1.12.2 Supervisión In Situ

Inspección Focalizada	Inspección Integral

<p>Estado: Finalizado</p> <p>No. Credencial: SB-INCSFPU-2017-0001</p> <p>No. Informe: En proceso</p> <p>No. Of. de observaciones:</p> <p>Alcance: Recepción de bienes en dación en pago por efecto de la solicitud presentada por varios de sus deudores, al amparo de la Primera Disposición Transitoria de la Ley Orgánica para Reestructuración de las deudas de la Banca Pública, Banca Cerrada y Gestión del Sistema Financiero Nacional y Régimen de Valores-Grupo de Pescadores Valdivia.</p>	<p>Estado:</p> <p>No. Credencial:</p> <p>No. Informe:</p> <p>No. Of. de Observaciones:</p> <p>Alcance:</p>
<p>Estado: Finalizado</p> <p>No. Credencial: SB-INCSFPU-2017-0002</p> <p>No. Informe: En Proceso</p> <p>No. Of. de observaciones:</p> <p>Alcance: Recepción de bienes en dación en pago por efecto de la solicitud presentada por varios de sus deudores, al amparo de la Primera Disposición Transitoria de la Ley Orgánica para Reestructuración de las deudas de la Banca Pública, Banca Cerrada y Gestión del Sistema Financiero Nacional y Régimen de Valores-Grupo de Pescadores Valdivia.</p>	<p>Estado:</p> <p>No. Credencial:</p> <p>No. Informe:</p> <p>No. Of. de observaciones:</p> <p>Alcance:</p>

9.1.12.3 Acciones emitidas por Delegación

Delegaciones	Oficios	
	Corporación Financiera Nacional B.P.	Total
a) Observar y sancionar a las instituciones que integran el sector financiero privado; el sector financiero público; el sistema de seguro privado; y, el sistema de seguridad social, así como a sus representantes legales, administradores; miembros del directorio o del organismo que haga sus veces; contadores; auditores internos y externos; miembros de comités, comisiones y consejos; oficiales de cumplimiento; funcionarios; y, empleados, por incumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables y de las disposiciones e las instrucciones impartidas por el organismo de control, sobre la base de los informes presentados por las unidades administrativas a su cargo.	11	11
b) Requerir de las instituciones públicas o privadas, de otras personas naturales o jurídicas y de los servidores de la Superintendencia de Bancos, información o documentación necesaria para atender trámites institucionales en el ámbito de su competencia.	7	7
TOTAL	18	18

9.1.13 Dirección Regional de Control de Seguridad Social

Jurisdicción que comprende la ejecución de los procesos de esta Dirección.-

Para efecto de la aplicación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, el ámbito de control comprende a las entidades de seguridad social de las

provincias de: Guayas. El Oro, Los Ríos, Santa Elena y Galápagos, mismas que se detalla a continuación:

ENTIDAD	CIUDAD
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	Guayaquil
Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la Comisión de Tránsito del Ecuador	Guayaquil
Fondo de Cesantía y Mortuaria de los Empleados Civiles de la Comisión de Tránsito del Ecuador	Guayaquil
ESPOL Fondo Complementario Previsional Cerrado	Guayaquil
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía los Servidores de la Universidad de Guayaquil	Guayaquil
Fondo de Cesantía Privado de los Servidores del Ministerio de Gobierno que laboran en la Provincia del Guayas y sus dependencias	Guayaquil
Fondo Complementario Previsional Cerrado de los Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	Quevedo
Fondo de Jubilación Indexada para los Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Quevedo	Quevedo
Fondo de Cesantía de los Empleados del Ministerio de Gobierno de la provincia de Los Ríos	Babahoyo
Fondo Complementario Previsional Cerrado de los Servidores de la Universidad Técnica de Machala	Machala
Fondo de Cesantía Privado de los Servidores del Ministerio de Gobierno que laboran en la Provincia de El Oro	Machala
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía los Servidores y Empleados de la Gobernación de Galápagos	San Cristobal
Dirección Provincial del IESS DEL Guayas	Guayaquil
Dirección Provincial del IESS de El Oro	Machala
Dirección Provincial del IESS de Los Ríos	Babahoyo
Dirección Provincial del IESS de Santa Elena	Santa Elena
Dirección Provincial del IESS de Galápagos	San Cristobal

9.1.13.1 PROCESOS EJECUTADOS POR LA DASS

Dentro de los procesos y responsabilidades asignados a la Dirección de Auditoría de Seguridad consta la planificación de la supervisión in-situ, la supervisión de las entidades de seguridad social, ingreso de los estados financieros al Sistema Integrado de Seguridad Social (SISS); y, atención de trámites y requerimientos, procesos tendientes a precautelar el dinero de los partícipes de los fondos complementarios previsionales cerrados; y, a garantizar el buen gobierno de los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como lo prescribe el último inciso del artículo 18 de la Ley de Seguridad Social:

“Garantía de Buen Gobierno.- El Estado garantiza el buen gobierno del Seguro General Obligatorio administrado por el IESS, a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros”

Planificación Supervisión in-situ

Para cumplir con los procesos de supervisión in - situ, la Dirección de Auditoría de Seguridad Social, con el aval de la Intendencia Nacional de Seguridad Social, planificó para el año 2017, la ejecución de las siguientes auditorías:

Entidad	Tipo de inspección	Fecha de inicio	Fecha de fin
Fondo Cesantía Servidores de la U de Guayaquil	Seguimiento	13-feb-2017	21-abr-2017
Fondo Cesantía Gobernación de Los Ríos	Focalizada	01-Mar-2017	14-abr-2017
Fondo Cesantía Magisterio Ecuatoriano	Focalizada	17-abr-2017	01-ago-2017
Dir. Prov. IESS Los Ríos	Focalizada	24-abr-2017	03-jul-2017

Dir. Prov. IESS Santa Elena	Focalizada	09-oct-2017	22-dic-2017
Dir. Prov. IESS Guayas	Focalizada	10-feb-2017	22-dic-2017

La planificación mencionada en el cuadro anterior, la DRCSS, contó con 4 auditores que realizaban los procesos extra situ e in situ.

Cumplimiento POA 2017

El cumplimiento de las auditorías planificadas en el 2017, se cumplieron en un 100%, lo cual evidencia una actitud de compromiso por alcanzar los objetivos logros planteados al inicio del período.

Aspectos relevantes

Por otro lado, dentro de los procesos de esta Dirección, es importante mencionar como hechos relevantes, entre otros, los siguientes:

- Se evidenciaron errores en la aplicación de las cuentas del Catálogo de los FCPC's, que alteraban el resultado de los mismos, lo que fue corregido con charlas de capacitación impartida a los Representantes Legales y Gerentes de los Fondos.
- Se dispuso al Representante Legal del Fondo de los Servidores de la Universidad de Guayaquil, la terminación del contrato de prestación de servicios profesionales en el área de inversiones, por contravenir disposiciones legales vigentes.
- Se trasladó al Procurador Judicial de la Superintendencia de Bancos, el informe de auditoría al Proceso de Inversiones No Privativas realizadas por la Administración de la Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilancia de la CTE, con el informe técnico, a fin de que se determine la existencia de indicios de responsabilidad.
- Se solicitó la remoción del Representante legal de los Fondo de los Servidores de la Universidad de Guayaquil, EFPC, Gobernación de Galápagos y Gobernación del Guayas por incumplimiento de disposiciones de la Superintendencia de Seguridad Social.
- Se realizaron los informes técnicos para la aprobación de los estatutos de los fondos complementarios previsionales cerrados, de la jurisdicción de la IRG.
- En cumplimiento a la Disposición Transitoria Vigésima Primera del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público, se participó en reuniones con delegados del Cuerpo de Vigilancia y se realizaron observaciones al proyecto de estatuto para la constitución del nuevo Fondo del Cuerpo de Vigilantes de la CTE.

Ingreso estados financieros al SISS

Como parte de este proceso, se elaboraron 120 informes relacionados con los análisis financieros, y se revisaron 108 ingresos de los estados financieros a la estructura B17, producto de la revisión de información financiera de los 12 fondos complementarios bajo nuestra supervisión, que han servido para mantener un control adecuado de esas entidades.

CUADRO DE INFORMES ESTADOS FINANCIEROS E INGRESO A LA ESTRUCTURA B17

ENTIDAD	INFORME ESTADOS FINANCIEROS	REVISIÓN ESTRUCTURAS
Fondo Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	10	9
Caja Cesantía del Cuerpo de Vigilantes CTE	10	9
Fondo Cesantía de Empleados Civiles CTE	10	9
ESPOL Fondo Complementario Previsional Cerrado	10	9
Fondo de Servidores de la Universidad Técnica de Machala	10	9
Fondo de Servidores de la Gobernación del Guayas	10	9
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	10	9
Fondo de Servidores de la Universidad Estatal de Guayaquil	10	9
Fondo de Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	10	9
Fondo de Trabajadores de la Universidad Técnica de Quevedo	10	9
Fondo de Servidores de la Gobernación de Los Ríos	10	9
Fondo de Servidores de la Gobernación de Galápagos	10	9
TOTAL	120	108

Como resultado del análisis extra-situ, se han remitido 44 requerimientos a las entidades controladas, relacionados con información pertinente para mantener un adecuado control de los recursos de los partícipes, cuyo detalle es el siguiente:

ENTIDAD	REQUERIMIENTOS	FECHA
Fondo de Servidores de la Gobernación del Galápagos	1	Ene/2017
Fondo de Servidores de la Universidad de Guayaquil	1	Ene/2017
Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la CTE	1	Feb/2011
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	2	Feb-Mar/2017
Fondo de Servidores de la Gobernación del Guayas	1	Ene/2017
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	1	Feb/2017
Fondo de Jubilación de los Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Quevedo	1	Feb/2017
Fondo de Jubilación de los Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	2	Feb - Mar /2017
ESPOL-Fondo Complementario Previsional Cerrado	1	Mar/2017
Fondo de Servidores de la Universidad Técnica de Machala	1	Abril/17
Fondo de los Servidores del Ministerio de Gobierno Provincial de Los Ríos	1	Abril/17

Fondo de Servidores de la Gobernación del Galápagos	1	Abril/17
Fondo de Jubilación de los Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	1	Abril/17
ESPOL-Fondo Complementario Previsional Cerrado	1	Abril/17
Fondo de Servidores de la Universidad Técnica de Machala	1	Junio/17
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	1	Junio/17
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	1	Junio/17
ESPOL-Fondo Complementario Previsional Cerrado	1	Junio/17
Fondo de Servidores de la Universidad Técnica de Machala	1	Julio/17
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	1	Julio/17
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	1	Julio/17
ESPOL-Fondo Complementario Previsional Cerrado	1	Julio/17
Fondo de los Servidores del Ministerio de Gobierno Provincial de Los Ríos	1	Julio/17
Fondo de Servidores de la Gobernación del Galápagos	1	Julio/17
Fondo de Jubilación de los Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	1	Julio/17
Fondo de Jubilación de los Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Quevedo	1	Julio/17
Fondo de Servidores de la Universidad de Guayaquil	1	Julio/17
Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la CTE	1	Julio/17
Fondo de Cesantía de los Empleados Civiles CTE	1	Julio/17
Fondo de Servidores de la Gobernación del Guayas	1	Julio/17
Fondo de Jubilación de los Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	1	Septiembre/17
Fondo de Servidores de la Gobernación del Galápagos	1	Septiembre/17
ESPOL-Fondo Complementario Previsional Cerrado	1	Septiembre/17
Fondo de Servidores de la Universidad de Guayaquil	1	Octubre/17
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	1	Octubre/2017
Fondo de Jubilación de los Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	1	Octubre/2017
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	1	Octubre/2017
Fondo Servidores Gob. Provincial Los Ríos	1	Octubre/2017
ESPOL-Fondo Complementario Previsional Cerrado	2	Noviembre/17
Fondo de Servidores de la Gobernación del Galápagos	1	Diciembre/17
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	1	Diciembre/2017
	44	

Atención de trámites y requerimientos

Como parte de este proceso, en el presente año, esta Dirección, ha recibido y atendido 25 consultas y requerimientos de las autoridades de los fondos complementarios, relacionadas con el cumplimiento de la normativa y disposiciones financieras, 6 consultas de la Auditoría de la Contraloría General del Estado, 1 consulta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1 consulta del área de Atención al Usuario; y, 8 consultas del Área Jurídica de la Intendencia Regional Guayaquil.

ENTIDAD	MES	CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS
CCCV-CTE	ENERO	1
ESPOL-FCPC	MARZO	2
FCPC-ETUTEQ	FEBRERO	1
FCPC-DUTEQ	FEBRERO	1
DAEU - IRG	MARZO	1
JURIDICO-IRG	ABRIL	2
ESPOL-FCPC	ABRIL	1

FONCEMGLOR-FCPC	MAYO	1
FONCEPRIMIGEO-FCPC	MAYO	1
JURIDICO-IRG	MAYO	2
FONCEMIGOG-FCPC	JUNIO	1
GALAPAGOS-FCPC	JUNIO	1
JURIDICO-IRG	JUNIO	4
IESS	JULIO	1
ESPOL-FCPC	JULIO	1
CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO	AGOSTO	3
FCPC-DUTEQ	AGOSTO	1
FCPC-ETUTEQ	AGOSTO	1
FONCEMIGOG-FCPC	AGOSTO	1
FONCEMGLOR-FCPC	SEPTIEMBRE	1
FCME-FCPC	SEPTIEMBRE	1
CIVILES CTE-FCPC	OCTUBRE	1
CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO	OCTUBRE	2
GALAPAGOS-FCPC	OCTUBRE	1
FCME-FCPC	NOVIEMBRE	1
FCPC-ETUTEQ	NOVIEMBRE	1
FONCEMGLOR-FCPC	NOVIEMBRE	1
FCPC-DUTEQ	NOVIEMBRE	1
FCME-FCPC	NOVIEMBRE	1
CONTRALORIA ESTADO	DICIEMBRE	1
FONCEMIGOG-FCPC	DICIEMBRE	1
GALAPAGOS-FCPC	DICIEMBRE	1

10.1.14 Dirección Regional de Trámites Legales

A la Dirección Jurídica y Trámites Legales de la Intendencia Regional de Guayaquil, conforme lo previsto en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, expedido mediante Resolución No. ADM-2012-10779, de 6 de febrero de 2012, reformado con Resolución Nro. ADM-2013-11484, de 15 de abril de 2013, le correspondía la de los siguientes procesos: trámites legales; calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos; patrocinio; recursos en sede administrativa; consultas jurídicas sobre los sistemas controlados; y atención de trámites y requerimientos.

Posteriormente, según el nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, expedido mediante Resolución No. SB-2017-893, de 16 de octubre de 2017, se cambia la denominación del área por la de DIRECCIÓN REGIONAL DE TRÁMITES LEGALES, asignándole específicamente la ejecución de los siguientes procesos: trámites legales y calificaciones que requieran acreditación de la Superintendencia de Bancos. Y de acuerdo con la delegación de atribuciones, expedida con Resolución No. SB-2017-951, de 1 de noviembre de 2017, se delega al Director Regional de Trámites Legales, la atención de requerimientos judiciales.

PROCESO TRÁMITES LEGALES

En el año 2017, se generaron 361 documentos relacionados con el proceso “Trámites Legales”, lo que da un promedio de 30 trámites mensuales atendidos, que corresponden a los productos que se expone a continuación:

- Trámites societarios de las instituciones controladas
- Apertura, traslados, cambios de categorías, cambios de horarios de atención al público y cierre de oficinas
- Revisión contratos celebrados por las instituciones controladas con firmas auditoras externas y compañías calificadoras de riesgos
- Revisión contratos bancarios tipos
- Calificación de instituciones de servicios auxiliares

PROCESO CALIFICACIONES OTORGADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En cuanto al proceso denominado “Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos”, durante el 2017, ha generado 872 documentos, segmentados en los productos que se exponen a continuación:

Producto	Nro. de trámites	Porcentaje
Calificación de representantes legales, directores, miembros de comités, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, peritos valuadores, calificadoras de riesgos	156	17,89%
Actualización de registro de calificaciones otorgadas a peritos, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, calificadoras de riesgos	716	82,11%
TOTAL	872	100%

PROCESO PATROCINIO JUDICIAL

El año 2017, se inició con 81 JUICIOS EN TRÁMITE, según el siguiente detalle:

MATERIA	# de procesos
PENAL 2	16
PENAL 3	4
CONSTITUCIONAL 2 (acciones de protección, hábeas data, acciones extraordinarias de protección, acción de acceso a la información):	18
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	31
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO 2 (BAJO NORMAS COGEP)	2
CIVIL	10
CIVIL 2	0
Total	81

Durante el año 2017, ingresaron 20 nuevos procesos y concluyeron 28 procesos, según el siguiente detalle:

MATERIA	# de procesos Al inicio de 2017	# de nuevos procesos INGRESADOS (a) en 2017	# de procesos CONCLUIDOS (b) en 2017	TOTAL

PENAL 2	16	0	2	14
PENAL 3	4	1	0	5
CONSTITUCIONAL 2	18	8	13	13
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	31	3 (2 Gye, 1 ficha en Quito)	8	26
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO 2 (BAJO NORMAS COGEP)	2	6	4	4
CIVIL	10	1	1	10
CIVIL 2	0	1	0	1
Total	81	20 (a)	28 (b)	73

El patrocinio, seguimiento e impulso de los procesos se realiza en la Dirección Regional de Trámites Legales, en coordinación con la Procuraduría Judicial de este organismo de control.

En el trámite de los referidos procesos judiciales, se han presentado escritos de contestación a demandas, prueba, alegatos y escritos de seguimiento e impulso procesal, y se ha comparecido a las audiencias públicas convocadas en los procesos en que es parte la Institución, de conformidad con el siguiente resumen:

MATERIA	# de escritos contestación demandas, alegatos, prueba, y seguimiento
PROCESOS PENALES	13
PROCESOS CONSTITUCIONALES	41
PROCESOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS	80
PROCESOS CIVILES	31
Total	165

Así mismo, hemos comparecido a AUDIENCIAS convocadas por la Función Judicial, Defensoría del Pueblo y otros organismos, según el siguiente detalle:

JUICIO NO.	ACTOR Ó INSTITUCIÓN	FECHA AUDIENCIA
Expediente 2016-018788-AR	Queja Max López Chonillo en Defensoría del Pueblo	24-marzo-2017
Juicio penal 09286-2013-1809	Caso Banco Territorial (lavado activos)	Audiencia preparatoria 17-feb-2017 (susp) 30-jun-2017 (dif) Audiencia fundament. recurso 07-abril-2017 Audiencia Negosupersa 12-jun-2017
Acción de protección 09285-2017-01031	Elsa Cortez Sarzosa	18-mayo-2017
Juicio contencioso administrativo 09802-2017-0002	Ticketshow	Audiencia preliminar 19-mayo-2017 Audiencia de juicio 27-jun-2017
Juicio penal 09286-2013-3520	Denuncia presentada por SB en contra de Emilio Morla Larrea	Audiencia de juzgamiento 15-mayo-2017 (susp) 07-jul-2017

Acción de acceso a información pública 09965-2017-00527	Jaime Paul Guerrero Abad	15-jun- 2017
Expediente 2017-20297-GLR	queja Ermer Arveláez en Defensoría del Pueblo	08-ago-2017
Expediente 19724-2017-LRD	queja Daysi Vélez Arias en Defensoría del Pueblo	08-ago-2017 08-nov-2017 (no se realizó)
Mediación No. 0774-DNCM-2017-GUA	María Angélica Ruiz Roca vs Superintendencia de Bancos - Mediación convocada por Procuraduría General del Estado	03-oct-2017
Acción de protección # 09332-2017-08220	Pedro Arturo García Escala	19-oct-2017
Expediente 113-2017	Citación de la Comisaría de Salud No. 3	Audiencia de juzgamiento 29-nov-2017
Juicio contencioso administrativo 09802-2017-00036	Banco Guayaquil S.A.	Por convocarse a audiencia preliminar
Juicio contencioso administrativo 09802-2017-00610	Pablo Cisneros	07-dic-2017
Caso DPE-0901-090101-4-2017-021746-LFLS	Queja Natalie Estephanía Criollo Beltrán en Defensoría Del Pueblo	15-dic-2017
Juicio contencioso administrativo 09802-2017-00581	Werner Pellehn, Liquidador de NORIASA	27-dic-2017 (suspendida, se fijó nueva fecha para el 22-febrero-2018)
Juicio contencioso administrativo 09802-2017-00871	Eusebio Darío Cobo Tomalá	Por convocarse a audiencia preliminar

Se ha dado atención a 140 solicitudes y requerimientos efectuados por jueces, fiscales, Defensoría del Pueblo, así como solicitudes de personas referentes a pedidos procesales.

Finalmente, a pedido de la Dirección Financiera, se ha presentado impugnación ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), de 5 GLOSAS, según el siguiente detalle:

- Escrito impugnación glosa 60926922, expediente 613474, José Sares (21-jun-2017)
- Escrito impugnación glosa 62095077, expediente 2988-2017 CCOAN, Francisco Ponce (28-jul-2017)
- Escrito impugnación glosa 63835598, expediente 700404, José Sares (09-ago-2017)
- Escrito impugnación glosa 64540904, expediente 4180-2017 CCOAN, Reinaldo Morán (13-sep-2017)
- Escrito impugnación glosa 66146043, expediente MMP-0764-2017, José Sares (13-oct-2017)

10.1.15 PROCESO ATENCIÓN CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS

En el año 2017, se han atendido aproximadamente 70 consultas realizadas por usuarios internos (Secretaría Regional, Coordinación de Gestión, Direcciones de Auditorías del Sector Financiero Privado), así como usuarios externos.

OTROS ASPECTOS A DESTACAR

Durante el año 2017, la Dirección Regional de Trámites Legales realizó el proceso de sustitución (canje) de certificados de autorización al sistema financiera de la jurisdicción de la Intendencia Regional de Guayaquil, en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Novena del Código Orgánico Monetario y Financiero, de la Resolución No. 217-2016-F de 9 de marzo de 2016, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que contiene la Norma general para la constitución, organización y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros públicos y privados; y de la Resolución No. SB-2016-200 de 18 de marzo de 2016, mediante la cual el Superintendente de Bancos expidió el Procedimiento para el otorgamiento de las autorizaciones para el ejercicio de las actividades financieras.

Así mismo, por encargo del Intendente Regional, colaboró con la Dirección de Auditoría del Sector Financiero Privado en la auditoría realizada a Financiera de la República FIRESA, para el análisis y revisión de expedientes de créditos, garantías adecuadas y contratos.

10.1.16 DIRECCIÓN REGIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

Los procesos asignados a la Dirección Regional de Atención y Educación al Ciudadano, de esta Intendencia Regional, los siguientes:

- Atención de reclamos escritos
- Atención de recursos
- Atención de reclamos defensores del cliente
- Atención de consultas verbales
- Atención de trámites y requerimientos

Áreas	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Atención de consultas y reclamos escritos	8	8	8	8	8	6	6	6	6	6	6	7
Atención de consultas verbales	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	11	11	11	11	11	9	9	9	9	9	9	10

Desde la creación de esta Dirección el 24 de febrero de 2012, se han receptado el número de trámites que se detalla a continuación:

Año	Trámites ingresados
2012	1555
2013	2407

2014	3283
2015	2072
2016	1727
2017	1250

Fuente: Base OTRS y Centro de Servicios con corte 31-12-2017

A continuación se describen las actividades realizadas por la Dirección durante el año 2017:

Trámites ingresados por los usuarios de los sistemas controlados

Durante el año 2017, esta Dirección de Atención y Educación al Usuario, recibió 1250 trámites administrativos, cuya clasificación podrá observarla a continuación:

CASOS CREADOS					
De enero 2017 - diciembre 2017					
MESES	CONSULTA	INFORME TECNICO	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
enero	133	2	0	91	226
febrero	36	3	0	48	87
marzo	88	6	8	111	213
abril	41	4	1	53	99
mayo	17	1	0	39	57
junio	11	2	0	114	127
julio	21	0	1	48	70
agosto	11	1	0	58	70
septiembre	15	2	0	70	87
octubre	7	5	0	92	104
noviembre	6	1	0	69	76
diciembre	6	2	0	26	34
TOTAL	392	29	10	819	1250
Fuente: Base OTRS y Centro de Servicios con corte 31-12-2017					

Es preciso señalar que los informes técnicos son solicitados por la Subdirección de Asesoría Legal, con el fin de resolver los recursos interpuestos ante el Superintendente de Bancos, en concordancia con el artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Trámites concluidos durante el año 2017

La Dirección Regional de Atención y Educación al Ciudadano, durante el año 2017, cerró 1028 (un mil veintiocho) trámites administrativos, cuya clasificación se muestra a continuación:

CASOS CERRADOS					
De enero 2017 - diciembre 2017					
MESES	CONSULTA	INFORME TÉCNICO	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
enero	89	4	1	113	207
febrero	122	5	3	93	223
marzo	74	0	6	111	191
abril	65	1	2	43	111
mayo	35	7	0	38	80
junio	3	0	0	7	10
julio	14	2	0	17	33
agosto	17	0	1	6	24
septiembre	12	1	0	7	20
octubre	7	1	0	39	47
noviembre	3	3	0	26	32
diciembre	1	1	0	48	50
TOTAL	442	25	13	548	1028

Fuente: Base OTRS y Centro de Servicios con corte 31-12-2017

Área de cuentas corrientes y consultas verbales

Respecto a las consultas verbales atendidas, por el Área de Atención Verbal de esta Dirección, es preciso mencionar que durante el periodo de este informe, fueron atendidos 61.551 (Sesenta y un mil quinientos cincuenta y uno) turnos, y cuyo detalle mensual es el siguiente:

ATENCION VERBAL	
De enero 2017 - diciembre 2017	
MESES	CONSULTA
enero	6438
febrero	4669
marzo	5779
abril	4361
mayo	5006
junio	5244
julio	4841
agosto	5762
septiembre	5639
octubre	4954
noviembre	4649
diciembre	4209
TOTAL	61551

Fuente: Sistema de Turnos GOIA y SIPSE con corte 31-12-2017

Programa de Educación al Usuario

En relación al Programa de Educación Financiera, es preciso indicar que durante el año 2017 se llevaron a cabo 15 eventos, con el fin de capacitar y sensibilizar al público en general, dando un total de 1.311 personas capacitadas y sensibilizadas, entre los

cuales se destaca el “Simposio de Educación Financiera”, realizado el día viernes 28 de julio de 2017, en el Centro Cultural Libertador Simón Bolívar (MAAC), el mismo que se encontraba dirigido a estudiantes universitarios de las carreras de Economía, Administración de Empresas y carreras afines de distintas universidades de la ciudad de Guayaquil. Ver el anexo No 1 el detalle de los eventos.

No.	TIPO DE EVENTO	INSTITUCIÓN/EMPRESA	FECHA	PUBLICO OBJETIVO	PARTICIPANTES
1	FERIA INFORMATIVA SOBRE CONSUMO RESPONSABLE EN LAS FINANZAS FAMILIARES	DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR (ZONAL 8 GUAYAQUIL)	30/06/2017	PUBLICO EN GENERAL	98
2	FERIA ACADEMICA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	28/11/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	125
3	CONFERENCIA	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS - UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	04/12/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	63
4	CONFERENCIA	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS - UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	08/12/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	83
5	FERIA DE PROVEEDORES ASEUL	ASEUL	16/07/2017	EMPLEADOS Y FAMILIARES UNILEVER	50
6	CONFERENCIA	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE	22/05/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	104
7	CONFERENCIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	24/02/2017	PROFESORES UNIVERSITARIOS	
8	CONFERENCIA	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL	12/10/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	25
9	CAPACITACIÓN AULA VIRTUAL	SB	28/11/2017	PROFESORES UNIVERSITARIOS	34
10	CONFERENCIA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	16/08/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	27
11	CONFERENCIA	BRIGADA DE INFANTERIA No. 5 GUAYAS	30/08/2017	PERSONAL MILITAR Y SERVIDORES PUBLICOS	135
12	CONFERENCIA	BRIGADA DE INFANTERIA No. 5 GUAYAS	22/11/2017	PERSONAL MILITAR Y SERVIDORES PUBLICOS	35
13	CONFERENCIA	FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	25/11/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	63

14	CONFERENCIA	ESCUELA DE EMPRENDIMIENTO Y LIDERAZGO CIUDADANO	NOVIEMBR E	ALUMNOS DE LA ESCUELA	119
15	SIMPOSIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA	SB-UCSG-UTEG-UG	28/07/2017	ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS	350
TOTAL DE CAPACITADOS Y SENSIBILIZADOS EN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA:					1311

DIFERENTES EVENTOS Y ACTIVIDADES

EVENTOS INTERNOS

A inicios del año 2017, iniciamos con diversas actividades mensuales por el Aniversario 90 de vida Institucional destacando los valores que se destacan en las actividades labores.

MARZO - Dirección Regional de Seguridad Social – HONESTIDAD



ABRIL – Dirección Regional de Control Banca Privada 1 - LEALTAD



MAYO – Dirección Regional Administrativa Financiera - JUSTICIA



JUNIO – Dirección Regional de Atención y Educación al Ciudadano – SOLIDARIDAD



JULIO - ASOCIACION DE EMPLEADOS – PERTENENCIA



AGOSTO – Dirección Regional de Control Banca Privada 2 – RESPETO



OCTUBRE – Dirección Regional de Trámites Legales - RESPETO

NOVIEMBRE – Secretaría Regional, Riesgos, Recusos Tecnológicos - PUNTUALIDAD



EVENTOS EXTERNOS

Simposio de Educación Financiera y firma de Convenio interinstitucional con universidades de Guayaquil

El señor Superintendente de Bancos, Christian Cruz Rodríguez firmó Convenio Interinstitucional con los Rectores de la Universidad de Guayaquil, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y Universidad Tecnológica Empresarial, con el objetivo de desarrollar actividades conjuntas encaminadas a la formación, capacitación y divulgación de conocimientos e investigación en Educación Financiera.

El evento denominado Simposio de Educación Financiera, fue organizado por la Superintendencia de Bancos, mantuvo un acercamiento directo con los estudiantes y público en general.



EDUCACIÓN FINANCIERA

La Dirección Regional de Atención y Educación Ciudadana capacitó aproximadamente a quince docentes de diversas carreras y especialidades de la Universidad de Guayaquil, tales como: Ingeniería Comercial, Administración, CPA, Tributación y Finanzas, Comercio Exterior, Gestión Empresarial, cuyo programa se denominó "Finanzas Seguras Tranquilidad Futura".



Estudiantes de la Universidad de Loja, recibieron capacitación en Educación Financiera

El 15 de agosto de 2017, alrededor de 27 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas fueron capacitados en la Intendencia Regional de Guayaquil en temas relacionados a economía y finanzas.



FERIA DE EMPRENDIMIENTO

El 26 de julio del 2017, la Superintendencia de Bancos en la Feria de Emprendimiento, la cual fue realizada por BanEcuador y la Presidencia de la República, como parte de sus políticas de Estado.



CHARLA: EDUCACIÓN FINANCIERA

El 30 de agosto y el 22 de noviembre, se capacitó a los militares de la Brigada de Infantería No.5 Guayas.

Planificación Financiera, la importancia del ahorro, buró de crédito, presupuesto, fueron algunos de los temas abordados por los expositores de la Dirección de Atención y Educación al Ciudadano.



En noviembre y diciembre se prosiguieron capacitando a estudiantes de la Universidad de Guayaquil como parte del convenio interinstitucional a fin de informar y compartir criterios en temas de finanzas.

9.2. INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA

El año 2017, fue un año de muchos retos en la Intendencia Regional de Cuenca, la reducción en el número de funcionarios obligó a reorganizar, en varias ocasiones, las distintas áreas y a optimizar recursos para cubrir las actividades propias de esta oficina y los requerimientos del público, con la misma eficiencia y compromiso.

9.2.1 PROTECCION DE INTERESES DEL PÚBLICO

En cumplimiento de las atribuciones de la Intendencia Regional de Cuenca, acorde a los principios y políticas institucionales, con el fin de difundir la labor y el ámbito de acción de la Superintendencia de Bancos, participamos en algunos eventos:

- Evento “Transparencia y acceso a la información pública”, organizado por la Defensoría del Pueblo
- Asistencia a varios conversatorios sobre diferentes temas y para la socialización de reglamentos; eventos organizados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.
- Participación en el evento de “Encuentro Teatral por la Transparencia”, a cargo del Consejo Participación Ciudadana y Control Social.

9.2.2 ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

En el año 2017, se cambiaron los funcionarios del área de atención al usuario, en la actualidad contamos con dos personas, una en balcón de servicios para recepción de documentos, atención de consultas generales y entrega de certificados de cuentas corrientes; y, otra para atención de reclamos y consultas especializadas.

El número de reclamos atendidos se muestra en el siguiente cuadro:

CASOS RESUELTOS Y TRÁMITES DE CUENTAS CORRIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA AÑO 2017					
ÁREA	FAVORABLES	DESFAVORABLES	NO COMPETE SB	OTROS (CONSULTAS, ABANDONO, DESESTIMIENTO, FALTA INFORMACION)	TOTAL
FINANCIERO	57	54	5	97	213

En balcón de servicios se entregaron 4.530 estados de titulares de cuenta.

9.2.3 DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SISTEMA CONTROLADO

A continuación un resumen de las principales actividades desarrolladas por la Dirección de Auditoría del Sistema Controlado:

9.2.4 SECTOR FINANCIERO PRIVADO Y PÚBLICO

INSPECCIONES INSITU SISTEMA FINANCIERO					
Entidad Financiera	No. Auditores	Tipo de Auditoria	Fecha de Credencial	No. Memorando (Informe Interno)	Fecha de Informe
BANCO DEL AUSTRO	5	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN PARA SUPERAR LAS OBSERVACIONES GREC 3RA VISITA	24/04/2017	SB-IRC-DASC-2017-0000-M	24-may-2017
SOCIEDAD FINANCIERA DEL AUSTRO, S. A.	2	REVISIÓN IN-SITU DE LA VARIACIÓN DE LAS CIFRAS DE LAS UTILIDADES DEL EJERCICIO; DEL COMPORTAMIENTO DEL SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS; Y, DE LA COMPENSACIÓN DE PÉRDIDAS	29/03/2018	SB-IRC-DASC-2017-0037-M	04-abr-2017
BANCO DEL AUSTRO	2	REVISIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS QUE EL BANCO DEL AUSTRO MANTENGA CON EL AUSTROBANK OVERSEAS (PANAMÁ S.A.) Y CON SOUTH AMERICAN INTERNATIONAL BANK CURAÇAO N.V. (SAI BANK) EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE LOS AÑOS 2016 Y 2017, HASTA LA PRESENTE FECHA	23/06/2017	SB-IRC-DASC-2017-0066-M	11-jul-2017
BANCO DEL AUSTRO	2	VERIFICAR LAS POLÍTICAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍA PARA LA CONCESIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO, PARA EL OTORGAMIENTO DE LAS RESPECTIVAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO, SEGÚN LAS DISPOSICIONES DEL COMF.	23/06/2017	IV58_SFInformeVisita_CERT_AUTORIZ_BP_AUSTRO_final	28-ago-2017
BANCO DEL AUSTRO	2	INFORME TÉCNICO FINANCIERO DE LA FUSIÓN ORDINARIA POR ABSORCIÓN DE BANCO DEL AUSTRO S. A. A SOCIEDAD FINANCIERA DEL AUSTRO S. A. -FIDASA-	00/01/1900	SB-IRC-DASC-2017-0084-M	31-ago-2017

Todas las supervisiones se ejecutaron dentro de los plazos establecidos, cumpliendo la planificación realizada.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL AÑO 2017 - SUPERVISIÓN EXTRA SITU							
ENTIDAD FINANCIERA	ANALISIS EXTRASITU	GREC'S	RECUM'S	FICHAS ANALISIS MENSUAL	FICHAS ANALISIS SEMANAL	RESPUESTA TRÁMITES DEL QUIPUX CON OFICIO	TOTAL
BANCO DEL AUUSTRO	201	4	12	12	48	156	433
FIDASA	78	2	9	9	36	45	179
MUTUALISTA AZUAY	65	2	6	6	16	38	133
ALMACOPIO	37	0	0	0	0	29	66
TOTAL TRÁMITES AÑO 2017	381	8	27	27	100	268	811

9.2.5 SEGURIDAD SOCIAL

Las actividades del POA se cumplieron conforme a lo planificado; a continuación un detalle de lo realizado por esta área en el año 2017:

ACTIVIDADES EXTRASITU	No. Informes	No. Entidades	TOTAL
MENSUAL			
Ingresar estados financieros SISS	12	5	60
SEMESTRAL			
Análisis Financiero	2	5	10
ACTIVIDADES INSITU	No. Informes	No. Entidades	TOTAL
Auditoria a los fondos complementarios previsionales cerrados administrados por el BIESS	1	3	3
Auditoria realizadas al IESS	1	0	0
LIQUIDACIÓN	No. Informes	No. Entidades	TOTAL
Proceso de Liquidación al Fcpc's de los Trabajadores de Elecaastro	1	1	1

TRAMITES ATNDIDOS EN EL QUIPUX CON RESPUESTA DE OFICIO	No. Informes	TOTAL
ENERO	5	5
FEBRERO	4	4
MARZO	3	3
ABRIL	4	4
MAYO	6	6
JUNIO	4	4
JULIO	5	5
AGOSTO	3	3
SEPTIEMBRE	6	6
OCTUBRE	4	4
NOVIEMBRE	2	2
DIDIEMBRE	6	6
TOTAL DE TRÁMITES A TENDIDOS		52

9.2.6 TRÁMITES LEGALES

Se atendió un número importante de trámites legales, relacionados con las entidades controladas y con calificaciones y actualizaciones de los profesionales que brindan servicios a las mismas, como de peritos, auditores internos y oficiales de cumplimiento.

A continuación un detalle de los trámites:

TRAMITES JURIDICOS	No. Informes
CONSULTAS JUZGADOS	70
CALIFICACIÓN GERENTES	1
CALIFICACIÓN PERITOS	36
ACTUALIZACIÓN PERITOS	71
ACTUALIZACIÓN AUDITORES INTERNOS	6
CALIFICACION DIRECTORES	3
CALIFICACIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
ACTUALIZACIÓN CALIFICACION OFICIALES CUMPLIMIENTO	4
INSTALACIÓN , RETIRO Y TRASLADO ATM	17
TRASLADO AGENCIAS	7
TRAMITES CONTRATOS CON AUDITORAS EXTERNAS	4
TOTAL DE TRÁMITES ATENDIDOS	220

9.2.7 PROCESOS JUDICIALES

Durante el año 2017 se atendieron 5 procesos contencioso-administrativos y 3 procesos constitucionales en la Intendencia Regional de Cuenca, los mismos que continúan en trámite.

9.2.8 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y DE PRESUPUESTO.

En cuanto a la parte administrativa, se realizó la toma física de bienes de la IRC y se designó un nuevo custodio para los bienes institucionales; además se definió los bienes que entrarán a proceso de donación y chatarrización.

Se cumplieron todos los procesos dentro del Plan de Mantenimiento, previsto para el 2017.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, se alcanzó un porcentaje del 94,13%.

A continuación los datos del año 2017:

9.2.8.1 Presupuesto

PRESUPUESTO SOLICITADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	TOTAL DE GASTOS CORRIENTES	PORCENTAJE EJECUCION
\$ 128.725	\$118.992,13	\$112.007,63	94,13%

9.2.8.2 Procesos de contratación pública

# CONTRATO	OBJETO CONTRATO	VALOR CON IVA
N/A	Contrato de Limpieza con la empresa Servitotal	\$ 22.197,30

9.2.8.3 Procesos por ínfima cuantía

PROCESO	VALOR
Servicio combustible y lubricantes para vehículos y generador	2.166,00
Mantenimiento puerta eléctrica	2.973,25
Mantenimiento generador	1.090,60
Mantenimiento transformador	1.449,28
Mantenimiento eléctrico, gasfitería y mobiliario	1.070,28
Exámenes Médicos personal IRC	1.180,99
TOTAL	9.930,40

9.2.8.4 Secretaría Regional

SECRETARIA GENERAL			
Documentación recibida	Providencias judiciales recibidas	Circulares al Sistema Financiero por Providencias Judiciales	Notificaciones de Resoluciones
8607	4951	4951	96

9.3 INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO

Mediante resolución ADM-2013-11454, de fecha 2 de abril de 2013, reformada mediante resolución ADM-2013-11485, de abril 15 de 2013, en la segunda disposición de la prenombrada resolución establece: ampliar el radio de acción de la Intendencia Regional de Portoviejo, abarcando bajo su jurisdicción territorial las Provincias de Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Mediante Resolución ADM-2012-10779 de 6 de febrero de 2012, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Superintendencia de Bancos, en este estatuto se incorporan para la Intendencia Regional de Portoviejo los procesos de supervisión extra situ e in situ para entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social, competencia ratificada mediante la expedición del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos mediante Resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017.

9.3.1 PROCESO DE SUPERVISIÓN EJECUTADO INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

9.3.1.1 Supervisión Extra Situ 2017

Durante el año 2017 se ha realizado el monitoreo continuo al Banco Comercial de Manabí S.A., así como el seguimiento de las observaciones realizadas y el cumplimiento del plan de acción planteado por la entidad para superar las observaciones producto de la supervisión Integral GREC, la cual permitió determinar la calificación GREC de la entidad y los perfiles de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad financiera.

Dentro del monitoreo continuo del perfil de riesgo de la entidad se procedió con la elaboración de 12 Reportes de Cumplimiento (RECUM) con una periodicidad mensual, 4 Informes GREC de Seguimiento con una periodicidad trimestral de acuerdo a la calificación 3 otorgada a la entidad, así como el seguimiento a las observaciones y recomendaciones por parte del Organismo de Control, Auditoría Interna y Externa y Calificadora de Riesgo, se elaboraron 12 fichas mensuales y 58 fichas semanales de análisis del comportamiento de la entidad en cuanto a la evolución de sus captaciones-liquidez y cartera de crédito como de los principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Todos los procesos aplicados en la supervisión extra situ de la entidad se ejecutaron de conformidad a lo establecido en el Manual Único de Supervisión (MUS).

La estrategia de supervisión desde Extra Situ se mantiene en CORRECTIVA, realizando un monitoreo continuo del perfil de riesgo de la entidad, un seguimiento permanente a la matriz de observaciones para subsanar las deficiencias encontradas.

**DIRECCIÓN REGIONAL DEL SECTOR CONTROLADO
INFORMES GREC DE SEGUIMIENTO**

Enero - Diciembre de 2017

INFORME GREC DE SEGUIMIENTO	FECHA
CE-2016-1011-12-V2GrecSeguimiento-ARE	31/12/2016
CE-2017-1011-03-V2GrecSeguimiento-ARE	31/03/2017
CE-2017-1011-06-V2GrecSeguimiento-ARE	30/06/2017
CE-2017-1011-09-V2GrecSeguimiento-ARE	31/09/2017

Respecto de los Reportes de Cumplimiento (RECUM) mensuales, los mismos se encuentran en los archivos de la Intendencia Nacional del Sistema Financiero Privado y de la Intendencia Regional de Portoviejo.

Por otra parte, como parte de las actividades de la supervisión Extra Situ al Banco Comercial de Manabí S.A., se procedió con la elaboración de los informes respectivos para la calificación de directores principales y suplentes, miembro del comité de ética de la referida entidad.

Como medio de verificación de las actividades de supervisión Extra Situ, se adjuntan al presente las siguientes acciones:

**DIRECCIÓN REGIONAL DEL SECTOR CONTROLADO
RESOLUCIONES EMITIDAS**

Enero - Diciembre de 2017

RESOLUCIÓN #	CALIFICACIÓN	FECHA
SB-IRP-2017-46	CALIFICACION MIEMBROS COMITÉ DE ETICA-BCM	27/03/2017
SB-IRP-2017-124	CALIFICACION MIEMBROS DIRECTORIO PRINCIPALES Y SUPLENTE-BCM	27/11/2017

9.3.1.2 Supervisiones In Situ 2017

Durante el año 2017, se ejecutaron dos supervisiones focalizadas en el ámbito de banca privada.

1. Supervisión Focalizada para el otorgamiento de Licencia, realizada al Banco Comercial de Manabí S.A. (concluida)
2. Supervisión Focalizada para revisión de aumento de capital del Banco Comercial de Manabí S.A. (concluida).

Con los resultados de la supervisión focalizada para el otorgamiento de licencia, con Memorando Nro. SB-IRP-2017-0687-M de 11 de septiembre de 2017 se remitió el informe técnico para el cambio de certificado de autorización de funcionamiento del Banco Comercial de Manabí S.A.; en base de dicho informe y a lo establecido por la

Dirección de Trámites Legales con Memorando Nro. SB-DTL-2017-1110-M de 11 de septiembre de 2017, se expidió la Resolución SB-2017-783 de 11 de septiembre de 2017, confiriendo a la prenombrada entidad la autorización para el ejercicio de actividades financieras.

DIRECCIÓN REGIONAL DEL SECTOR CONTROLADO
OFICIOS DE OBSERVACIONES

Enero - Diciembre de 2017

SISTEMA	OFICIO #	FECHA
Banco Comercial	SB-IRP-OBS-2017-3-O	31/08/2017

9.3.2 INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

9.3.2.1 Supervisión Extra Situ 2017

Dentro de las actividades Extra Situ se desarrolló el análisis financiero mensual de los siguientes fondos complementarios previsionales cerrados:

1. Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación para los Servidores y Cesantía para los Docentes de la Universidad Técnica de Manabí (FONJUBI-UTM-FCPC).
2. Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía del Personal Administrativo y Embarcado del FLOPEC (FCPC-FLOPEC).
3. Fondo de Cesantía de los Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Policía de Manabí.
4. Fondo de Cesantía Privada de los servidores de la Gobernación y sus Dependencias en Esmeraldas.

Adicionalmente, se procedió con el reporte del análisis financiero semestral de las referidas entidades

Por otra parte, se realizó el seguimiento al cumplimiento de la disposición transitoria novena de la Resolución 280-2017-F del 7 de septiembre de 2017 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. En este marco, se realizó los informes técnicos y la aprobación de las reformas a los estatutos de los prenombrados fondos complementarios, con la expedición de la correspondiente resolución.

Como medio de verificación de las actividades de supervisión Extra Situ, se adjuntan al presente las siguientes acciones:

DIRECCIÓN REGIONAL DEL SECTOR CONTROLADO

RESOLUCIONES EMITIDAS

Enero - Diciembre de 2017

RESOLUCIÓN #	CALIFICACIÓN	FECHA
SB-IRP-2017- 129	APROBACION REFORMA ESTATUTOS FCPC FONJUBI UTM	11/12/2017
SB-IRP-2017- 130	APROBACION REFORMA ESTATUTOS FCPC GOBERNACION ESMERALDAS	11/12/2017
SB-IRP-2017- 131	APROBACION REFORMA ESTATUTOS FCPC FLOPEC	11/12/2017
SB-IRP-2017- 132	APROBACION REFORMA ESTATUTOS FCPC FONCEPMIM	11/12/2017

9.3.2.2. Supervisiones In Situ 2017

De las entidades que se encuentran bajo el control operativo de la Intendencia Regional de Portoviejo, se han realizado tres supervisiones en el ámbito de seguridad social y dos supervisiones focalizadas en el ámbito de banca privada.

1. Supervisión a la evaluación de los procesos de acreditación/calificación, contratación y facturación de los prestadores externos que prestan servicios de salud en la Subdirección Provincial de Prestaciones del seguro de Salud-Imbabura, Zona 1 de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- Esmeraldas.
2. Supervisión de Seguimiento al cumplimiento de las observaciones formuladas con Oficio No. IRP-DASCP-OBS-2016-06, relacionado a la evaluación de la mora patronal en la Dirección Provincial IESS de Manabí. (concluida).
3. Supervisión de Seguimiento para evaluar el cumplimiento de las disposiciones normativas y reglamentarias respecto del pago a Prestadores Externos para el periodo 2014-2016 en la Dirección Provincial del IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas. (concluida).

Como medio de verificación de las actividades de supervisión In Situ 2017, se adjuntan al presente los siguientes oficios de observaciones con los que se dio por concluida las auditorías realizadas en seguridad social:

DIRECCIÓN REGIONAL DEL SECTOR CONTROLADO

OFICIOS DE OBSERVACIONES

Enero - Diciembre de 2017

SISTEMA	OFICIO #	FECHA
Seguridad Social	SB-IRP-OBS-2017-1-O	05/05/2017
Seguridad Social	SB-IRP-OBS-2017-2-O	24/07/2017
Seguridad Social	SB-IRP-OBS-2017-4-O	22/09/2017

9.3.3 TRÁMITES LEGALES

En cuanto a los trámites correspondientes al Sistema Financiero Privado, se procedió con la calificación de 11 nuevos peritos valuadores, se actualizó 82 calificaciones.

UNIDAD REGIONAL DE TRÁMITES LEGALES

TRAMITES ATENDIDOS

Enero - Diciembre de 2017

ACTIVIDAD	TRAMITES ATENDIDOS
Calificación de Peritos Valuadores	11
Actualización de calificación	82

Por otra parte se procedió con la emisión de los informes técnicos legales para la reforma de los estatutos de 4 fondos complementarios y sus correspondientes resoluciones, así como con la calificación de un ciudadano como auditor interno de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos. Los medios de verificación de las actividades relacionadas con trámites legales reposan en los archivos de esta Intendencia.

9.3.4 PRESUPUESTO

Para el año 2017 de acuerdo a la cédula presupuestaria, la ejecución acumulada de enero a diciembre de 2017 refleja una asignación presupuestaria de \$ 94,623.89 al cierre de diciembre de 2017, registrando una ejecución de US\$ 91.458,56 equivalente a un cumplimiento del 96,65%. Sin embargo es necesario indicar que al 27 de diciembre de 2017, se contaba con un monto asignado del \$115,359.19 y el 29 de diciembre el Ministerio absorbió saldos de partidas por la cantidad de \$ 20,735.30, que representa el 17.97%, afectando directamente el monto asignado y por ende una mayor ejecución presupuestaria.

9.3.5 PLAN ANUAL DE CONTRATACION (PAC)

Para el año 2017, la Intendencia Regional de Portoviejo contaba con siete procesos incluidos en el Plan Anual de Contrataciones PAC 2017.

En el primer cuatrimestre se ejecutaron cuatro procesos de contratación bajo la modalidad de ínfima cuantía que se detallan en el cuadro siguiente ya que los presupuestos referenciales no superaban el monto establecido por el Servicio Nacional de Contratación Pública.

PRIMER CUATRIMESTRE

DESCRIPCION DEL PROCESO	FORMA PAGO	PRESUPUESTO REFERENCIAL DEL PROCESO	IVA	VALOR TOTAL DEL PROCESO	ESTADO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN Y DISPENSADORES DE AGUA	CONTRA ENTREGA	4.500,00	540,00	5.040,00	EN EJECUCIÓN
SERVICIO DE EXAMENES MEDICOS PARA EL PERSONAL DE LA IRP	CONTRA ENTREGA	2.500,00	300,00	2.800,00	FINALIZADO
SERVICIO DE FUMIGACIÓN Y DESINFECCIÓN INTEGRAL DE LAS OFICINAS DE LA IRP	CONTRA ENTREGA	3.360,00	403,20	3.763,20	FINALIZADO
SERVICIO DE PROVISIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES DE LA INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO	CONTRA ENTREGA	5.900,00	708,00	6.608,00	EN EJECUCIÓN

Por otro lado, como es de conocimiento público, ante el terremoto ocurrido el 16 de abril de 2016, el edificio de la Intendencia Regional de Portoviejo, sufrió daños irreparables que imposibilitan su uso; bien inmueble que se encontraba amparado por la Compañía Aseguradora Seguros Sucre S.A. Por lo que, al tenor de lo establecido en la póliza de seguros y líneas aliadas No. 10004194, la prenombrada Aseguradora asumió los pagos hasta el 6 de julio de 2017, de dos convenios de uso de los inmuebles que fueron utilizados como oficinas y bodega. Al respecto, en vista de que las adecuaciones del bien inmueble propio de la Intendencia Regional de Portoviejo tenían un plazo de ejecución de aproximadamente 4 meses, se procedió con la contratación del ARRENDAMIENTO DE OFICINAS Y BODEGA PARA LA INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO, con la finalidad de seguir brindando el servicio de manera ininterrumpida.

SEGUNDO CUATRIMESTRE

DESCRIPCION DEL PROCESO	FORMA PAGO	PRESUPUESTO REFERENCIAL DEL PROCESO	IVA	VALOR TOTAL DEL PROCESO	ESTADO
ARRENDAMIENTO DE OFICINAS Y BODEGA PARA LA INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO	CONTRA ENTREGA MENSUAL	12.000,00	1440,00	13.440,00	FINALIZADO

Dentro del tercer cuatrimestre, la Intendencia Regional de Portoviejo ejecutó 2 procesos de contratación por medio del catálogo electrónico, mismos que se detallan a continuación

TERCER CUATRIMESTRE

DESCRIPCION DEL PROCESO	FORMA PAGO	PRESUPUESTO REFERENCIAL DEL PROCESO	IVA	VALOR TOTAL DEL PROCESO	ESTADO
LIMPIEZA DE INTERIORES Y EXTERIORES TIPO III PARA LA IRP	CONTRA ENTREGA	2798,01	335,76	3.133,77	FINALIZADO
PINTADO DE PARED (SUPERFICIES) INTERIORES VERTICALES PARA SUPERFICIES DE CEMENTO, HORMIGÓN O YESO INCLUIDO MATERIALES DE LA IRP	CONTRA ENTREGA	4350	522,00	4.872,00	FINALIZADO

9.3.6 READECUACIÓN INTEGRAL DEL INMUEBLE DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y TRASLADO DE LAS OPERACIONES DE LA INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO

La Superintendencia de Bancos por intermedio de la Compañía Aseguradora Seguros Sucre S.A., recibió el 7 de julio de 2017, en calidad de reposición del bien siniestrado de propiedad de la Superintendencia de Bancos en la ciudad de Portoviejo, producto de la liquidación del siniestro resultado del terremoto del 16 de abril de 2016, un bien inmueble para las oficinas de la Intendencia Regional de Portoviejo. Para el traslado de las instalaciones y el desarrollo de las operaciones normales de la Intendencia Regional de Portoviejo, se hizo necesario adecuar las instalaciones del referido bien inmueble. Para tal efecto, y previo a la reposición, se desarrollaron las respectivas inspecciones del mismo, por parte de la Unidad Técnica de la Subdirección de Gestión de Recursos Materiales y de la Coordinación General de Tecnología, a efectos de determinar las especificaciones técnicas y el presupuesto referencial de las mismas.

En tal sentido y de conformidad con las inspecciones realizadas por las referidas unidades administrativas, se levantaron las necesidades, se elaboraron los términos de referencia y especificaciones técnicas respectivas, así como el presupuesto referencial requerido, procediendo a contactar proveedores de distintas ciudades y trasladar las especificaciones, análisis de precios unitarios (APUS) y tablas de cantidades y precios a efectos de que remitan las respectivas ofertas.

Se recibieron las respectivas ofertas por parte de dos proveedores de Portoviejo, dos de Quito y uno de Santo Domingo de los Tsáchilas. De la revisión de las mismas y en función de las restricciones presupuestarias, se procedió con el proceso de negociación con los proveedores, solicitando se ajusten al presupuesto ajustado, procediendo con la participación de la Intendencia Nacional de Gestión, Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación General de Tecnología, Dirección Nacional Administrativa, Subdirección de Gestión de Recursos Materiales y Servicios, Unidad Técnica e Intendencia Regional de Portoviejo, con la revisión y análisis de las ofertas ajustadas.

Con estos antecedentes, se elaboró el cuadro comparativo en el que se detallan las distintas ofertas presentadas para el proceso de la referencia, con su respectivo análisis, determinándose que las ofertas presentadas cumplen con los términos de referencia y especificaciones técnicas establecidas para el efecto. En cuanto al presupuesto referencial, únicamente una oferta número se ajustó al monto establecido por la Superintendencia de Bancos, procediéndose con la selección del proveedor para la ejecución de los trabajos de readecuación.

El 27 de julio de 2017 se suscribió el convenio para la readecuación integral del inmueble de la Intendencia Regional de Portoviejo de la Superintendencia de Bancos, recibido como reposición del siniestro a causa del terremoto del 16 de abril de 2016, procediendo a través de la compañía aseguradora con el pago del anticipo del contrato

previo la entrega por parte del contratista de las respectivas garantías. Por otra parte, la Dirección Nacional Administrativa mediante Memorando Nro. SB-DNA-2017-0594-M de julio 27 de 2017, procedió con la designación como comisión de fiscalización de los referidos trabajos.

Previo al inicio de los trabajos se requirió al contratista los cronogramas de trabajo correspondientes, a efectos de que la comisión de fiscalización y la administración del convenio realicen el respectivo seguimiento. Los trabajos de readecuación iniciaron de acuerdo a lo previsto en el cronograma, finalizando el 20 de octubre de 2017. Las actividades de traslado de bienes y puesta en funcionamiento de las operaciones de la Intendencia Regional de Portoviejo se llevaron a cabo durante los días 27, 28 y 29 de octubre de 2017, iniciando sus operaciones y atención al público el 30 de octubre de 2017.

9.3.7 ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SISTEMAS CONTROLADOS

9.3.7.1 Atención al Usuario

Durante el año 2017 en los módulos de atención al usuario de esta Intendencia Regional se atendieron la cantidad de 12518 usuarios por distintos trámites y consultas.

9.3.7.2 Trámites Atendidos

En el siguiente cuadro se detalla los trámites atendidos durante el año 2017.

UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRAMITES ATENDIDOS

Enero - Diciembre de 2017

ACTIVIDAD	TRAMITES ATENDIDOS
Reclamos administrativos	291
Consultas de cuentas corrientes	2,306
Certificados de habilidad	440
Consultas de central de riesgos	526
Otros requerimientos	761

Durante el año 2017, ingresaron a esta Intendencia Regional 291 reclamos administrativos, se emitieron 440 certificaciones de habilidad de titulares de cuentas corrientes y se atendieron 2.306 consultas verbales sobre cuentas corrientes y 526 consultas verbales sobre central de riesgos.

Cabe indicar que la disminución en la emisión de las certificaciones de habilidad de titulares de cuentas corrientes, es producto de la entrada en vigencia del nuevo

sistema de Ley de Cheques para la descarga del certificado para los usuarios habilitados directamente a través de la página web de la Superintendencia de Bancos.

9.3.7.3 Reclamos Administrativos

Durante el período analizado la cantidad de reclamos administrativos interpuestos en contra de las entidades controladas registraron un decrecimiento del 9,52% en relación al año 2016. La Intendencia Regional de Portoviejo atendió 209 reclamos administrativos contra entidades de los Sistemas Financiero Privado y Seguridad Social, de los cuales el 17,22% (36 reclamos) corresponden a reclamos ingresados en el 2016, mismos que fueron evacuados en su totalidad durante el 2017 y el 82,78% de los reclamos ingresados durante el 2017 fueron concluidos, quedando pendiente de atender por diferentes motivos, 14 reclamos equivalentes al 8,09% del total de reclamos ingresados durante el 2017.

Cabe indicar que mediante Resolución SB-2016-642 del 28 de junio de 2016 se reformó el literal k) del artículo 13 de la Resolución SB-2015-151 de 2 de junio de 2015, facultando a los Intendentes Regionales de Cuenca y Portoviejo a resolver reclamos de usuarios y clientes financieros inclusive de los que se reasignaren desde la oficina matriz Quito y la Intendencia Regional de Guayaquil. En este contexto, durante el período comprendido entre septiembre y noviembre de 2017, se trasladaron desde la Intendencia Regional de Guayaquil 41 reclamos de usuarios financieros cuyos domicilios se encuentran bajo el radio de acción de la referida Intendencia, para su resolución en esta Intendencia Regional, evacuándose 34 reclamos equivalentes al 82,93%. Durante los primeros meses del 2017 se evacuaron la totalidad de reclamos administrativos remitidos desde la Intendencia Regional de Guayaquil.

UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO RECLAMOS CONTRA ENTIDADES FINANCIERAS

Enero – Diciembre de 2017

MESES	RECLAMOS INGRESADOS	RECLAMOS ATENDIDOS	RECLAMOS PENDIENTES
2017-01	17	17	-
2017-02	18	18	-
2017-03	14	14	-
2017-04	14	14	-
2017-05	45	45	-
2017-06	23	23	-
2017-07	23	22	-
2017-08	15	14	1
2017-09	10	10	-
2017-10	8	5	3
2017-11	7	2	5
2017-12	15	10	5
TOTAL	209	194	14

9.3.8 GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DEL DESPACHO

GESTIÓN DE SECRETARÍA DEL DESPACHO TRAMITES ATENDIDOS

Enero - Diciembre de 2017

ACTIVIDAD	TRAMITES ATENDIDOS
Recepción de Providencias Judiciales	7296
Ingreso de documentación en QUIPUX	7874
Emisión de Oficios Circulares	7296
Emisión de Oficios	2868
Emisión de Resoluciones	138
Emisión de Oficios de Observaciones	4

Durante el año 2017, se recibieron e ingresaron en el Sistema de Administración Documental QUIPUX 7.874 documentos de los usuarios externos y entidades controladas, adicionalmente se recibieron 7.296 Providencias Judiciales, mismas que generaron la emisión de 2.868 Oficios Circulares para el Sistema Financiero, por otra parte se emitieron 138 Resoluciones, 2.868 oficios y 4 oficios de observaciones producto de las actividades de supervisión.

GESTIÓN DE SECRETARÍA DEL DESPACHO TRAMITES ATENDIDOS

Enero - Diciembre de 2017

MESES	RECEPCION PROVIDENCIAS	INGRESO QUIPUX	EMISION CIRCULARES	EMISION OFICIOS	EMISION RESOLUCIONES	EMISION OFICIOS DE OBSERVACIONES
2017-01	295	367	295	228	16	-
2017-02	251	308	251	180	19	-
2017-03	391	566	391	244	17	-
2017-04	364	345	364	202	15	-
2017-05	554	626	554	209	2	1
2017-06	737	581	737	188	10	-
2017-07	739	781	739	229	9	1
2017-08	753	981	753	351	10	1
2017-09	731	704	731	211	12	1
2017-10	947	993	947	233	5	-
2017-11	851	924	851	379	11	-
2017-12	683	698	683	214	12	-
TOTAL	7296	7874	7296	2868	138	4

Medios de verificación de la gestión de Secretaría del Despacho se encuentran en el Sistema de Administración Documental QUIPUX.

9.3.9 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

Como miembro de la Función de Transparencia esta Intendencia ha participado durante el año 2017, en calidad de asistente en la presentación de los informes de rendición de cuentas de las siguientes entidades:

- Consejo de la Judicatura Manabí;
- Consejo de la Judicatura Nacional;
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- Correos del Ecuador EP;
- Servicio de rentas interna;
- Superintendencia de la Información y Comunicación;
- Tribunal Contencioso Electoral del Ecuador.