



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

**COORDINACIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**

ÍNDICE

1.	DATOS GENERALES DE LA AUTORIDAD QUE RINDE CUENTAS:	6
1.1.	Nombre: Christian Cruz Rodríguez.....	6
1.2.	Cargo: Superintendente de Bancos	6
1.3.	Institución: Superintendencia de Bancos.....	6
1.4.	Competencias que le asigna la ley:	6
1.5.	Sede administrativa:.....	7
1.6.	Cobertura geográfica:	7
1.7.	Población estimada:.....	7
1.8.	Período del cual rinde cuentas:.....	8
1.9.	Fecha de elaboración del informe:	8
2.	PLANIFICACIÓN	8
2.1.	Planes estratégicos institucionales: Visión, misión, objetivos estratégicos, políticas.....	8
2.2.	Relación con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.....	13
2.3.	Programas, planes de acción y proyectos iniciados en la gestión y estado de los mismos.....	15
2.3.1.	Plan Anual de Auditorías.....	16
3.	PRESUPUESTO	18
3.1	Presupuesto del período en ejecución	18
3.2	Ingresos:.....	19
3.3	Gastos.....	19
4.	PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS	20
5.	TALENTO HUMANO	21
6.	ESTUDIOS E INFORMACIÓN	24
7.	ATENCIÓN AL USUARIO	25
8.	EDUCACIÓN AL USUARIO.....	26
9.	IMAGEN Y COMUNICACIÓN.....	29

9.1.	Redes sociales:.....	29
9.2.	Campañas en medios de comunicación:.....	29
9.3.	Participación en ferias:	29
9.5	Portal del usuario financiero:	31
10.	INTENDENCIA NACIONAL JURÍDICA.....	31
11.	SECRETARIA GENERAL	34
12.	INTENDENCIAS REGIONALES	35
12.1	INTENDENCIA REGIONAL DE GUAYAQUIL	35
12.2	INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA.....	42
12.3	INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cobertura Institucional	8
Tabla 2 Cumplimiento Objetivos Estratégicos	10
Tabla 3 Articulación del POA.....	15
Tabla 4 Planificación de Auditorías	16
Tabla 5 Ejecución de Auditorías	17
Tabla 6 Fondos Complementarios Previsionales Cerrados	17
Tabla 7 Ingresos	19
Tabla 8 Gastos.....	20
Tabla 9 Gasto de Inversión.....	20
Tabla 10 Contrataciones Públicas	21
Tabla 11 Dirección Nacional de Talento Humano.....	21
Tabla 12 Dirección Nacional de Talento Humano.....	21
Tabla 13 Dirección Nacional de Talento Humano.....	22
Tabla 14 Dirección Nacional de Talento Humano.....	22
Tabla 15 Cambios Institucionales	22
Tabla 16 Eventos de Capacitación	23
Tabla 17 Eventos de Capacitación	23
Tabla 18 Reclamos ingresados.....	25
Tabla 19 Tipo de cierre.....	26
Tabla 20 Número de Informe Técnico.....	26
Tabla 21 Cantidad de trámites registrados	27
Tabla 22 Consultas atendidas del 2016.....	27
Tabla 23 Eventos y número de personas.....	27
Tabla 24 Participantes en el aula virtual	28
Tabla 25 Medios de Comunicación	29
Tabla 26 Recursos Administrativos	31
Tabla 27 Consultas Jurídicas	31
Tabla 28 Admisión de Recursos de revisión.....	32
Tabla 29: Ejecución de Procesos Liquidatorios.....	32
Tabla 30: Normas aprobadas	32
Tabla 31: Normas de Control.....	33
Tabla 32 Trámites Legales	33
Tabla 33 Juicios que ingresaron a nivel nacional (Año 2016).....	33
Tabla 34 Juicios en trámite	34
Tabla 35 Juicios que iniciaron en años anteriores y que terminaron en el 2016	34
Tabla 36 Documentación Generada	34

Tabla 37 Documentación Generada.....	34
Tabla 38. Auditorías a entidades financieras- Supervisión Extra Situ	35
Tabla 39 Auditorías a entidades financieras. Supervisión in situ	36
Tabla 40 Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social. Supervisión Extra Situ.....	36
Tabla 41 Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social. Supervisión in situ	37
Tabla 42 Informes de Intervención ejecutados	38
Tabla 43 Atenciones Recibidas.....	38
Tabla 44 Atenciones Realizadas.....	38
Tabla 45 Eventos y número de participantes.....	38
Tabla 46 Actos jurídicos y trámites legales	39
Tabla 47 Calificaciones Otorgadas.....	39
Tabla 48 Patrocinio	39
Tabla 49 Presupuesto.....	40
Tabla 50 Procesos de contratación pública	40
Tabla 51 Contratos por ínfima cuantía.....	40
Tabla 52 Secretaria de la Intendencia	41
Tabla 53 Secretaria de la Intendencia	41
Tabla 54 Auditorías a entidades financieras. Supervisión Extra Situ.....	43
Tabla 55 Auditorías a entidades financieras. Supervisión In Situ.....	43
Tabla 56 Auditorías a entidades del Sistema de Seguridad Social. Supervisión Extra Situ.....	44
Tabla 57 Auditorías a entidades del Sistema de Seguridad Social. Supervisión In Situ	44
Tabla 58 Atenciones Recibidas.....	45
Tabla 59 Atenciones Realizadas.....	45
Tabla 60 Calificaciones otorgadas por la SB	45
Tabla 61 Patrocinio	46
Tabla 62 Presupuesto.....	46
Tabla 63 Objeto Contratado.....	46
Tabla 64 Contrato por Ínfima Cuantía	46
Tabla 65 Secretaria de la Intendencia	47
Tabla 66 Auditorías a entidades financieras. Supervisión Extra Situ.....	47
Tabla 67 Auditorías a entidades financieras. Supervisión In Situ.....	48
Tabla 68 Auditorías a entidades de Seguridad Social. Supervisión Extra Situ	48
Tabla 69 Auditorías a entidades de Seguridad Social. Supervisión In Situ	49
Tabla 70 Informes de Intervención Ejecutadas	49
Tabla 71 Atenciones Recibidas.....	50
Tabla 72 Atenciones Realizadas.....	50
Tabla 73 Calificaciones otorgadas por la SB	50
Tabla 74 Presupuesto.....	50

Tabla 75 Procesos de contratación pública	51
Tabla 76 Contratos por ínfima cuantía	51
Tabla 77 Secretaría General	52

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 2016, 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 la Constitución de la República del Ecuador, Art. 204.

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 callejón Cicerón Robles y Pedro Zambrano Izaguirre, teléfonos (593 5) 2634951, (593 5) 2635810.

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 12'378.625 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.

Tabla 1 Cobertura Institucional

Unidad	Número de clientes
Superintendencia Quito	8.162.345
Intendencia Regional de Guayaquil	3.415.736
Intendencia Regional de Cuenca	754.905
Intendencia Regional de Portoviejo	45.639
Total de población estimada (habitantes)	12'378.625

Fuente: Dirección Nacional de Estudios e Información

1.8. Período del cual rinde cuentas:

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

1.9. Fecha de elaboración del informe:

31 de enero de 2017

2. PLANIFICACIÓN

2.1. Planes estratégicos institucionales: Visión, misión, objetivos estratégicos, políticas.

- **MISIÓN**

Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los sistemas financieros y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público y contribuir al fortalecimiento del sistema económico social, solidario y sostenible.

- **VISIÓN**

Ser una institución técnica de regulación y supervisión de alta productividad, prestigio y credibilidad para satisfacer con calidad los servicios que presta a los actores externos e internos, con recursos humanos competentes y tecnología de punta.

- **VALORES INSTITUCIONALES**



- **Integridad:** Actuar bajo principios en toda ocasión.
- **Justicia:** Dar a cada uno lo que corresponde.
- **Responsabilidad social:** Cumplir con la misión de manera oportuna y efectiva.
- **Mejoramiento continuo:** Innovación permanente de productos y servicios.
- **Trabajo en equipo:** Impulsar y trabajar en función de intereses y objetivos comunes.
- **Comunicación efectiva:** Generar y transmitir la información con oportunidad, efectividad y de manera pertinente.
- **Orientación de servicio:** Identificar y cumplir con los requerimientos, desarrollar las habilidades y mejorar las actitudes del ser humano.
- **Desarrollo humano:** Fortalecer los conocimientos, desarrollar las habilidades y mejorar las actitudes del talento humano.
- **Respeto:** Consideración a las personas y a la autoridad.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y SU CUMPLIMIENTO**

Los objetivos y lineamientos de la estrategia institucional orientan las acciones para alcanzar el futuro deseado de la Superintendencia de Bancos, de este se desprende el cumplimiento de los objetivos estratégicos:

Tabla 2 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		
Contribuir con la estabilidad y transparencia de los sectores controlados	95%	Obtener como mínimo un 95% de cumplimiento de los cronogramas planificados de las auditorías.	% de cumplimiento del programa anual de auditorías	98.52%	95.29%	96.72%	Ejecutar el seguimiento al Plan Anual de Auditorías
	No DE META	DESCRIPCIÓN	% avance de normas de supervisión	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	100.00%	Desarrollar normas para fortalecer el control de las entidades supervisadas. Seguimiento al cumplimiento de las normas planificadas.
	100%	Cumplir con el 100% del cronograma de elaboración de normas		100.00%	100.00%		
	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de cumplimiento de supervisiones de las Entidades en Liquidación y Coactivas	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	100.00%	Ejecutar las supervisiones a las entidades en liquidación y coactivas de acuerdo al cronograma planificado.
	90%	Obtener el 90% de cumplimiento de los procesos liquidatorios planificados		100.00%	100.00%		

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		
Precautelar y promover los derechos e intereses de los actores sociales	100%	Cumplir con el 100% de los eventos de educación financiera programados	% de eventos de educación financiera realizados	100.00%	100.00%	100%	Ejecutar eventos de educación financiera en diferentes centros educativos
	No DE META	DESCRIPCIÓN		TOTALES INGRESADOS	TOTALES CUMPLIDOS		
	90%	Cumplir con el 90% de requerimientos atendidos dentro del periodo normativo	% de reclamos atendidos	100.00%	87.25%	87.25%	Atender los reclamos escritos 2016 en periodo normativo.
	No DE META	DESCRIPCIÓN	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS			
Asegurar el financiamiento de las operaciones de la SB para un eficiente y efectivo control de las entidades supervisadas	100%	Lograr que el 100% del presupuesto institucional se encuentre devengado en el sistema e-sigef	Ejecución presupuestaria (Presupuesto devengado/ Presupuesto codificado)	100.00%	94.49%	94.49%	Realizar el seguimiento de la ejecución presupuestaria
	No DE META	DESCRIPCIÓN		TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS		
	100%	Lograr el 100% de pagos dentro del plazo establecido	% de Pagos realizados dentro de 4 días	100.00	95.79	95.79%	Realizar el seguimiento de los pagos realizados
	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		
Fortalecer la capacidad de gestión de la institución para brindar servicios de calidad, oportunidad y mejorar el nivel de desempeño, innovación, satisfacción y compromiso del Talento Humano.	95%	95% de cumplimiento de la gestión de la DNA	% de cumplimiento de la gestión de la DNA	100%	86.70%	86.70%	Ejecutar la gestión de la DNA
	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de cumplimiento de la gestión de la CGT	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	96.00%	Ejecutar al gestión de la CGT
	95%	95% de cumplimiento de gestión de la CGT	% de cumplimiento de la gestión de la CGT	95.30%	91.26%		
	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de avance del proyecto de rediseño de procesos institución	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	99.50%	Cumplir el cronograma de rediseño de procesos
	100%	Lograr el cumplimiento del 100% del cronograma	% de avance del proyecto de rediseño de procesos institución	100.00%	99.50%		
	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de cumplimiento de proyectos internos	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	88.66%	Evaluar la ejecución de la PAPP
	96%	Lograr el cumplimiento del 96% de los proyectos internos de la institución	% de cumplimiento de proyectos internos	100.00%	88.66%		
	No DE META	DESCRIPCIÓN	% de cumplimiento de los indicadores de los procesos	TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS	92.83%	Evaluar el cumplimiento de los indicadores de los procesos institucionales
100%	Lograr el cumplimiento del 90% de la planificación operativa anual de la institución	% de cumplimiento de los indicadores de los procesos	100.00%	92.83%			

Fuente: Dirección Nacional de Planificación y Control de Proyectos

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

Los objetivos de la Superintendencia de Bancos tienen relación directa con los siguientes Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 y sus respectivas políticas, de la siguiente manera:

Objetivo 1: “Consolidar el estado democrático y la construcción del poder popular”; relacionado con cambios legales, regulatorios e institucionales con impacto en la acción social y en el comportamiento de los diversos actores de la sociedad con el fin de adoptar medidas que reduzcan las distorsiones generadas por el proceso de acumulación de capital.

1.4. Mejorar la facultad reguladora y de control del Estado a través de los siguientes lineamientos estratégicos:

- a. Ejercer efectivamente la facultad de regulación por parte del Estado, para garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.
- b. Fortalecer las capacidades de las entidades e instituciones públicas encargadas de la regulación y el control.
- c. Crear marcos normativos, metodologías y herramientas que mejoren la calidad, la eficiencia y la eficacia de las regulaciones emitidas por las distintas entidades del Estado.
- d. Construir el Sistema Estatal de Control, que promueva la articulación y coordinación de las entidades del Estado encargadas de ejercer las facultades de regulación y control.
- e. Implementar estrategias de comunicación y promoción ciudadana, para la difusión de los efectos y los beneficios de las regulaciones del Estado.
- f. Establecer un proceso de evaluación de impacto de las regulaciones existentes y nuevas, que incorporen a la consulta pública como parte de las mismas.
- g. Fomentar la mejora y la reforma regulatorias en la administración pública ecuatoriana, para que contribuya a la consecución del régimen del Buen Vivir

1.5. Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia, a través de los siguientes lineamientos estratégicos:

- a. Agilizar y simplificar los procesos y procedimientos administrativos, con el uso y el desarrollo de tecnologías de información y comunicación.
- b. Estandarizar procedimientos en la administración pública con criterios de calidad y excelencia, con la aplicación de buenas prácticas y con la adopción de estándares internacionales.
- c. Implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad y la excelencia basados en normativas reconocidas internacionalmente.

- d. Diseñar e implementar un marco normativo que estandarice los procedimientos de la administración pública.
- e. Profundizar la aplicación de mecanismos de selección, profesionalización, promoción, seguimiento y evaluación del talento humano, para garantizar la eficiencia y la calidad de la gestión pública.
- f. Promover la formación y capacitación de funcionarios públicos como parte de su carrera profesional.
- g. Dotar al Instituto de Altos Estudios Nacionales de mayores capacidades en su función de Escuela de Gobierno y Administración Pública.
- h. Generar mecanismos de evaluación del desempeño y la adopción de criterios objetivos, para consolidar la carrera administrativa meritocracia de los servidores públicos.
- i. Promover una cultura de servicio público que dé cumplimiento al principio constitucional de igualdad y no discriminación, que enfatice el diálogo, el respeto, el compromiso, la honestidad y la responsabilidad pública.
- j. Impulsar mecanismos en contra de la discriminación en el acceso al servicio público y acciones afirmativas para la inclusión de los diversos grupos tradicionalmente excluidos.
- k. Dotar de infraestructura física y equipamiento tecnológico a las instituciones públicas para la oportuna prestación de servicios públicos.

Objetivo 8: “Consolidar el sistema económico social y solidario, de una forma sostenible”; en que el Estado orienta los recursos públicos y privados de forma sostenible para generar crecimiento económico, empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Además, con acciones directas y de regulación, el Estado debe minimizar el riesgo sistémico de la economía.

Sobre la base de este objetivo, estamos alineados a la siguiente política:

8.7. Garantizar una adecuada gestión de la liquidez para el desarrollo y para administrar el esquema monetario vigente; a través de los siguientes lineamientos estratégicos:

- a. Fortalecer la institucionalidad de la política monetaria y la regulación financiera para la gestión de la liquidez.
- b. Optimizar el uso del ahorro público y canalizarlo hacia la inversión para el desarrollo.
- c. Implementar instrumentos complementarios de liquidez y medios emitidos centralmente, y fortalecer el uso de medios de pago electrónico y alternativo.
- d. Fortalecer y consolidar un marco jurídico y regulatorio para el sistema financiero que permita reorientar el crédito hacia el desarrollo productivo, profundizar la inclusión financiera y mejorar su solvencia y eficiencia.

- e. Promover el uso y facilitar el acceso al Sistema Nacional de Pagos para el sector financiero popular y solidario.
- f. Reformar el marco jurídico y fortalecer la regulación del mercado de valores y el mercado de seguros para su democratización y desarrollo, y evitar la salida de divisas.
- g. Generar nuevas formas de captación de recursos que permitan fondear a las entidades financieras públicas.
- h. Asegurar la regulación y el control preferenciales y diferenciados que fortalezcan al sector financiero popular y solidario.

Tabla 3 Articulación del POA

ARTICULACIÓN DEL POA A LAS FUNCIONES / COMPETENCIAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA INSTITUCIÓN	
Funciones / competencias / objetivos estratégicos / objetivos institucionales de la institución	Vincular las metas establecidas en el poa a las funciones / competencias / objetivos estratégicos / objetivos institucionales de la institución
Contribuir con la estabilidad y transparencia de los sectores controlados	Supervisión (in situ y extra situ)
Precautelar y promover los derechos e intereses de los actores sociales	Atención y Educación al Usuario
Asegurar el funcionamiento de las operaciones de la SB para un eficiente y efectivo control de las entidades supervisadas	Gestión presupuestaria
Mejorar los niveles de efectividad y eficiencia de la gestión de regulación y control	Normatividad, supervisión
Fortalecer la capacidad de gestión de la institución para brindar servicios de calidad, oportunidad y mejorar el nivel de desempeño, innovación, satisfacción y compromiso del talento humano	Administración de procesos, evaluación del desempeño, capacitación, seguridad y salud ocupacional
Prevenir las acciones inusuales de grupos organizados en la transaccionalidad de los sectores controlados	Prevención de lavado de activos, riesgos operativos

Fuente: Dirección Nacional de Procesos y Rendición de Cuentas

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

Para el 2016, la institución continuó con la ejecución de 7 proyectos que habían iniciado en años anteriores y cuya afectación presupuestaria fue de USD \$ 503.364, incluido IVA. Hasta el 31 de diciembre se habían desembolsado USD \$ 427.633, equivalente a una ejecución aproximada del 85%.

Es importante resaltar que, durante el 2016, los 3 proyectos que concluyeron de acuerdo con lo planificado fueron los siguientes: "Diagnóstico de la Inclusión

Financiera del país”; “Implementación del Business Intelligence, Fase I”; y, “Desarrollo de una estrategia de educación al usuario enfocada a Seguridad Social”. Además, se dieron por concluidos los proyectos: “Manual de Supervisión para el Sistema Nacional de Seguridad Social” y “Diseño de la arquitectura comunicacional interna y externa de la SB orientada hacia el posicionamiento en los segmentos de mercado objetivo”, que reportaron avances del 93% y 90% respectivamente.

Adicionalmente, la Superintendencia emprendió en proyectos de mejora de algunos procesos: automatización para la obtención del “Certificado de Titular de Cuenta” en línea y automatización del proceso de calificaciones otorgadas por la Superintendencia, que serán puestos en funcionamiento en el 2017, entre otros.

2.3.1. Plan Anual de Auditorías

Para el año 2016, la Superintendencia de Bancos programó la ejecución de 152 auditorías a nivel nacional. No obstante, debido a la dinámica de la supervisión basada en riesgos, se realizaron ajustes a la programación inicial, quedando un total de 138 auditorías, cuyo resumen por oficina, tipo de inspección y alcance es el siguiente:

Tabla 4 Planificación de Auditorías

**PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS 2016
POR UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y ALCANCE**

Alcance	INSFPR	INSFPU	INSS	DNR SPLA	INJ SELC	Total general
Focalizada	20	3	49	11	9	92
Seguimiento			28	5		33
GREC integral	3	2				5
Vigilancia	5					5
Focalizada-finiquito					3	3
Total general	28	5	77	16	12	138

Fuente: Dirección Nacional de Planificación y Control de Proyectos

Durante el 2016, la Superintendencia de Bancos realizó las 138 auditorías planificadas por intermedio de: Intendencia Nacional del Sector Financiero Privado (INSFPR, 28), Intendencia Nacional del Sector Financiero Público (INSFPU, 5), Intendencia Nacional de Seguridad Social (INSS, 77); Dirección Nacional de Riesgos – Subdirección de Prevención de Lavado de Activos (DNR-SPLA, 16); e, Intendencia Nacional Jurídica – Subdirección de Entidades en Liquidación y Coactivas (INJ-SELC, 12) con los siguientes resultados:

Tabla 5 Ejecución de Auditorías

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016						
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Total visitas	# visitas programadas	# visitas re programadas	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
INSFPR	28	17	11	98,80%	93,00%	94,10%
INSFPU	5	1	4	94,00%	86,20%	91,70%
INSS	77	18	59	99,70%	99,70%	100,00%
DNR SPLA	16	11	5	100,00%	97,50%	97,50%
INJ SELC	12	12	0	100,00%	100,00%	100,00%
SB (PROGRAMADAS y REPROGRAMADAS)	138	59	79	98,50%	95,30%	96,70%

Fuente: Dirección Nacional de Planificación y Control de Proyectos

Adicionalmente en el 2016, la Superintendencia de Bancos en cumplimiento de lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, procedió a la contratación de dos firmas de auditoría externa con el objetivo de realizar las auditorías a 18 Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC), cuyo detalle es el siguiente:

Tabla 6 Fondos Complementarios Previsionales Cerrados

GRUPO 10	Acevedo y a Asociados	GRUPO 11	KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
1	Fondo de cesantía previsional cerrado de los servidores públicos y trabajadores del ministerio de agricultura, ganadería, acuacultura y pesca y entidades adscritas – FCPC MAGAP	1	Asociación fondo cesantía funcionarios y empleados Ministerio Público
2	Fondo solidario de cesantía privado de los trabajadores, empleados y funcionarios del ilustre municipio de Ibarra y sus empresas	2	FCPC- fondo de cesantía y mortuoria de los empleados civiles de la Comisión de Tránsito del Ecuador
3	Fondo complementario previsional cerrado de cesantía de los servidores civiles del tránsito nacional FCPC-FONCETRA	3	Fondo de cesantía previsional cerrado de empleados, obreros y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador - FOCET
4	Fondo complementario previsional cerrado de la gobernación de los ríos - FONCEMGLOR	4	Fondo de jubilación especial mutualista Pichincha

5	Fondo complementario previsional cerrado de los empleados y trabajadores de la universidad técnica estatal de Quevedo (FCPC-ETUTEQ)	5	Programa de jubilación y cesantía para profesores (as), empleados (as), trabajadores (as) y jubilados (as) de la Universidad Laica Eloy Alfaro
6	Fondo complementario previsional cerrado de los docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, FCPC – DUTEQ	6	Fondo complementario previsional cerrado de los funcionarios de la Orquesta Sinfónica Nacional del Ecuador
7	Fondo de jubilación especial de los servidores de la universidad técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas	7	Fondo complementario, previsional cerrado de jubilación y cesantía docente de la Universidad Nacional de Loja
8	Fondo de cesantía privado para los funcionarios y empleados municipales que prestan servicios a nombramiento en todas las dependencias de la Municipalidad del Cantón Riobamba	8	Asociación del fondo de cesantía privada de profesores y empleados del Instituto Nacional Mejía "FCPC"
9	Fondo de cesantía adicional de los servidores de la universidad técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas FOCASU-UTE-LVT	9	Fondo de jubilación patronal especial complementaria de los empleados, docentes y trabajadores de la Universidad Tecnológica Equinoccial

Fuente: Dirección Nacional de Planificación y Control de Proyectos

3. PRESUPUESTO

3.1 Presupuesto del período en ejecución

El Código Orgánico Monetario 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 2016 fue estructurada observando los clasificadores de ingresos y de gastos emitido para el sector público por el Ministerio de 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 2016, fue aprobado por el Superintendente de Bancos del Ecuador mediante Resolución N° SB-2015-690 de 20 de agosto de 2015, de la siguiente manera:

Ingresos: USD 70.675,492.00

Gastos: USD 66.675,828.00

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 2016, fue llevada a cabo bajo la política implementada por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Finanzas en la utilización del Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF.

A continuación, se encuentra el detalle de los ingresos y gastos de la Institución:

3.2 Ingresos:

Para el periodo señalado, el Ministerio de Finanzas asignó a la Superintendencia de Bancos un presupuesto inicial de 71.0 millones; sin embargo, durante el ejercicio fiscal el techo presupuestario fue reducido, alcanzando hacia el final del periodo un presupuesto codificado de US\$. 70.2 millones

Tabla 7 Ingresos

Tipo	Descripción	Presupuesto planificado	Presupuesto ejecutado	% de cumplimiento del presupuesto
130000	TASAS Y CONTRIBUCIONES	69.505.466,00	66.829.186,70	96,15%
140000	VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS	76.000,00	72.790,00	95,78%
170000	RENTA DE INVERSIONES Y MULTAS	306.400,00	213.486,18	69,68%
190000	OTROS INGRESOS	105.560,00	187.972,11	178,07%
270000	RECUPERACIÓN DE INVERSIONES	6.574,00	7.571,71	115,18%
380000	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	157.616,00	157.615,69	100,00%
TOTAL		70.157.616,00	67.468.622,39	96,17%

Fuente: Dirección Nacional Financiera

3.3 Gastos

El Ministerio de Finanzas asignó a la Superintendencia de Bancos para el periodo 2016, un presupuesto inicial de 28.8 millones; el mismo fue modificado durante el ejercicio fiscal, alcanzando al 31 de diciembre un presupuesto codificado de US\$. 29.5 millones.

Tabla 8 Gastos

TIPO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO PLANIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% DE CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO
510000	Gastos de personal	17.650.225,60	17.649.347,76	100,00%
530000	Bienes y servicios de consumo	8.165.440,75	6.730.624,66	82,43%
570000	Otros gastos	303.929,36	302.720,17	99,60%
580000	Transferencias corrientes	2.665.615,72	2.664.990,16	99,98%
840000	Bienes de larga duración	724.056,12	535.190,47	73,92%
990000	Obligaciones de ejercicios anteriores	4.750,00	4.044,15	85,14%
TOTAL		29.514.017,55	27.886.917,37	94,49%

Fuente: Dirección Nacional Financiera

Es importante indicar que la Superintendencia de Bancos no cuenta con recursos correspondientes a proyectos de inversión; sin embargo, el gasto de inversión que se describe a continuación corresponde a las partidas de bienes de larga duración y otros pasivos.

Tabla 9 Gasto de Inversión

TOTAL DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL CODIFICADO	GASTO CORRIENTE PLANIFICADO	GASTO CORRIENTE EJECUTADO	GASTO DE INVERSIÓN PLANIFICADO	GASTO DE INVERSIÓN EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
29.514.017,55	28.785.211,43	27.347.682,75	724.056,12	535.190,47	94,47%

Fuente: Dirección Nacional Financiera

4. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS

De acuerdo al Plan Anual de Contrataciones 2016 y sus reformas, a continuación se muestra el número de procesos y el monto por tipo de contratación:

Tabla 10 Contrataciones Públicas

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Número total de adjudicados	Valor total adjudicados	Número total finalizados	Valor total finalizados
INFIMA CUANTÍA	151	241.599,57	140	212.501,96
RÉGIMEN ESPECIAL	11	566.061,69	1	45.000,00
CATÁLOGO DINÁMICO INCLUSIVO	10	312.704,54	4	6.259,08
MENOR CUANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS	8	175.608,00	1	17.000,00
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	7	856.220,34	1	97.500,00
CATÁLOGO ELECTRÓNICO	6	35.228,19	2	15.764,62
MENOR CUANTÍA DE OBRA	1	55.667,07	0	0,00
TOTAL	194	2.243.089,40	149	394.025,66

Fuente: Dirección Nacional Administrativa

5. TALENTO HUMANO

La Superintendencia de Bancos al 31 de diciembre de 2016 contó 673 servidores a nivel nacional, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 11 Dirección Nacional de Talento Humano

Tipo de Vinculación	Total	Observaciones
Nombramiento permanente	425	
Contrato de servicios ocasionales	80	
Nombramiento de libre remoción	74	Dentro de los 74 se incluye 17 encargos.
Código de trabajo	61	
Comisión sin remuneración en otras instituciones	20	
Nombramiento provisional	7	
Comisión con remuneración en otras instituciones	3	
Servicios profesionales	3	
TOTAL	673	

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

Tabla 12 Dirección Nacional de Talento Humano

Genero	Servidores	Porcentaje
Femenino	361	54%
Masculino	312	46%
TOTAL	673	100%

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

Tabla 13 Dirección Nacional de Talento Humano

Autodefinición	Servidores	% Servidores
Mestizo	619	91%
Montubio	25	4%
Blanco	17	3%
Afroecuatoriano	7	1%
(En blanco)	6	1%
Indígena	3	0
Cholo	2	0
TOTAL	673	100%

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

A través del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2016-0100 que entro en vigencia a partir del 11 de abril de 2016, el Ministerio de Trabajo, expidió las directrices para los procesos de desvinculación de los servidores que desean acogerse al retiro por jubilación:

Tabla 14 Dirección Nacional de Talento Humano

Personal jubilado a nivel nacional			
Año 2016			
#	CIUDAD	PERSONAL LOSEP	TRABAJADORES CÓDIGO DEL TRABAJO
1	Quito	8	3
2	Cuenca	0	0
3	Guayaquil	0	1
Total		8	4
12			

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

De acuerdo a los requerimientos generados por las 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.

Tabla 15 Cambios Institucionales

Acciones de Personal	506
Resoluciones	337
Informes de movimientos de personal	300
Movimientos ingresados en reformas al distributivo	506

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

En el siguiente cuadro se resume la programación final de eventos de capacitación en el 2016:

Tabla 16 Eventos de Capacitación

Eventos de capacitación	Total eventos
Plan de capacitación inicial	54
Primera reforma	61
Segunda reforma	68
Eventos de capacitación planificados	75

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

En el siguiente cuadro se resume la ejecución del plan de capacitación en el 2016.

Tabla 17 Eventos de Capacitación

Eventos de capacitación	Total anual
Ejecutados	73
Planificados	75
% CUMPLIMIENTO	97%

Fuente: Dirección Nacional de Talento Humano

Una de las recomendaciones realizadas en el informe de evaluación del desempeño del año 2015, consistió en realizar una medición de clima laboral dentro de la institución, con el fin de contar con un referente actualizado que permita conocer el ambiente laboral que se vive y se crea en la Institución.

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.

Durante el periodo de julio a septiembre se realizaron talleres de fortalecimiento a nivel nacional de Liderazgo Directivo Gubernamental, Liderazgo Actitudinal y Trabajo en Equipo, con la finalidad de atender los puntos de mejora que requerían prioridad según recomendaciones directivas y resultados de la encuesta.

6. ESTUDIOS E INFORMACIÓN

La Dirección Nacional de Estudios e Información, dentro de sus atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, tiene el elaborar y presentar:

- a) Estudios basados en indicadores de alerta temprana de vulnerabilidad macroeconómica externa y su incidencia en la estabilidad y desarrollo de los sistemas controlados.
- b) Estudios relacionados con el impacto del entorno nacional e internacional en la estabilidad de los sistemas controlados.
- c) Estudios relacionados con la competitividad de los sistemas controlados y de los sectores o segmentos de consumidores que éstos atienden, tomando en cuenta sus líneas de negocio y los riesgos que afectarían su estabilidad y desarrollo.
- d) Análisis y estudios de servicios; 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.
- e) Receptar, validar y cargar la información reportada por las entidades controladas de los sectores financiero privado, público y seguridad social.

En el año 2016 se elaboraron análisis y reportes relacionados a indicadores financieros, que son un insumo importante para ejecutar la supervisión a los sistemas controlados, entre los más relevantes se tiene:

- Comportamiento del sistema de bancos privados.
- Comportamiento del sistema de banca pública.
- Análisis Du Pont
- Fichas crediticias sectoriales
- Estudio del comportamiento crediticio sectorial
- Valor en riesgo de liquidez.
- Estudio de cosechas
- Estudio de matrices de transición
- Estudio de interconexión
- Estudio de pruebas de tensión
- Índice de precios de vivienda
- Reporte de estabilidad financiera
- Participación en elaboración de la "Norma de control de los servicios financieros ofertados por las entidades del sector financiero público y privado, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de débito, crédito o similares".
- Revisión de los contratos de servicios financieros.

- Presentación de propuesta de cargos de servicios aprobada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Propuesta de normativa relacionada a los sistemas de costeo de las entidades controladas.

7. ATENCIÓN AL USUARIO

- Desarrollo del nuevo sistema en línea para la emisión del certificado de cuentas corrientes, que permitirá a los usuarios que requieran este certificado obtenerlo desde cualquier computador en formato PDF, y de esa manera brindarles una atención más eficiente. El sistema entrará en funcionamiento el 1 de febrero de 2017.
- Actualización de versión del sistema OTRS, usado para el seguimiento, reasignación y estadísticas de los reclamos ingresados, con el fin de añadir mejoras al sistema y que la herramienta permita una resolución más rápida de reclamos.
- Colaboración en el desarrollo de 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.
- Se desarrolló el nuevo Manual de Atención al Usuario con el fin de mejorar el proceso de atención de reclamos con el fin de que el usuario pueda recibir una respuesta más rápida.
- Durante el 2016 ingresaron a trámite 3.798 reclamos a nivel nacional de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 18 Reclamos ingresados

Ciudad	Reclamos ingresados
Guayaquil	1.707
Quito	1.546
Cuenca	284
Portoviejo	261
TOTAL	3.798

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

- De los reclamos ingresados, en 2016 se cerraron 3.537 reclamos a nivel nacional de acuerdo al detalle de la Tabla No. 19:

Tabla 19 Tipo de cierre

Tipo de cierre	QUITO	GYQ	CUE	POR	TOTAL
Cerrado por abandono del cliente	2	5	6	1	14
Cerrado por desistimiento del cliente	16	6	2	-	24
Cerrado por falta de información básica	13	20	12	1	46
Trámite interno atendido	46	11	-	-	57
Cerrado por ser competencia de Justicia Ordinaria	22	36	7	1	66
Cerrado por devolución de la entidad	16	58	33	24	131
Cerrado por no ser competencia de la DNAE	28	166	-	-	194
Cerrado por no ser competencia de la SB	57	118	23	6	204
Resolución Administrativa favorable al reclamante	226	174	11	59	470
Devolución por parte de la entidad	306	138	15	12	471
Consulta absuelta	394	422	59	41	916
Resolución Administrativa Desfavorable al reclamante	408	410	43	83	944
TOTAL	1,534	1,564	211	228	3,537

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

- Adicionalmente, en 2016 se realizaron 156 informes técnicos a nivel nacional de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 20 Número de Informe Técnico

CIUDAD	NUMERO
Guayaquil	78
Quito	74
Portoviejo	4
TOTAL	156

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

8. EDUCACIÓN AL USUARIO

- En el segundo semestre de 2016 la Subdirección de Educación al Usuario asumió el área del Balcón de Servicios (que anteriormente pertenecía a la Subdirección de Atención al Usuario); además se incorporó a esta área el proceso de recepción de documentos, anteriormente a cargo de la Secretaría General. Con la unificación de estos servicios se buscó mejorar la calidad y tiempo de atención a los usuarios.
- En lo referente a ingreso de documentos externos recibidos en el Balcón de Servicios, a partir del segundo semestre de 2016 cuando se incorporó este proceso a esta Dirección, se detalla la cantidad de trámites registrados:

Tabla 21 Cantidad de trámites registrados

Mes	Recibidos y enviados a SG	Recibidos y enviados a SAE
Julio	4.584	262
Agosto	5.378	244
Septiembre	5.866	264
Octubre	5.277	320
Noviembre	5.180	253
Diciembre	4.966	233
TOTAL	31.251	1.576

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

- Canales de Atención

De igual manera, los canales de atención al usuario, que se encontraban a cargo del personal de la Subdirección de Atención al Usuario (Chat en Línea, consultas telefónicas y consultas ingresadas por el formulario de la página web), pasaron a ser manejados por los funcionarios del área de Educación al Usuario, con el fin que sean atendidos de manera más oportuna y ágil. El total de consultas atendidas en el transcurso del 2016 en estos canales es el siguiente:

Tabla 22 Consultas atendidas del 2016

Canal de consulta	N° Consultas
Chat en línea	1.179 consultas
Formulario Web	4.199 consultas.

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

- Educación al Usuario

Tabla 23 Eventos y número de personas

Eventos	# Participantes
46	1567

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

- Aula virtual

Tabla 24 Participantes en el aula virtual

Canal	N° Participantes
Aula virtual	1275

Fuente: Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario

- Con relación a los Programas de Educación Financiera (PEF) y sus informes anuales, se analizaron y gestionaron 44 Informes y 133 PEF emitidos por las instituciones.
- Se organizó el Simposio de Macroeconomía 2016 en la ciudad de Guayaquil el 8 de noviembre y en la ciudad de Cuenca el 8 de diciembre. Este evento contó con la participación de Diego Martínez, en ese entonces Gerente del Banco Central, con un delegado del Ministerio Coordinador de Política Económica y con el Superintendente de Bancos, quien enfocó su charla magistral en temas relacionados con la importancia de la educación financiera, prevención de fraudes electrónicos y fintech. El evento fue dirigido al público universitario de esas ciudades, alcanzando un número de 350 asistentes en Guayaquil y 150 en Cuenca.
- Se suscribió un contrato con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Consultoría para desarrollar y diseñar un programa de Educación Financiera con enfoque en Seguridad Social y para la actualización del programa de Educación Financiera "Finanzas seguras-tranquilidad futura", que contengan información para facilitadores y usuarios, con indicadores y modelos de evaluación. Cumplido en su totalidad y con total éxito.
- Contrato suscrito con empresa GOIA: Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico para las Intendencias Regionales de Portoviejo, Cuenca, Guayaquil, y oficina matriz Quito para el sistema de flujo de colas): Cumplido exitosamente.
- Contrato de Ínfima Cuantía de Bienes: Adquisición de señalética, implementos de decoración y cuadros informativos para las áreas de atención al público de la Superintendencia de Bancos: Con el fin de ofrecer a los usuarios una atención de calidad, guiarles con señalética apropiada, mantenerles informados con comunicados ubicados en espacios adecuados (cuadros informativos) y mejorar el diseño interior de los espacios de atención al público, acorde a la nueva imagen institucional. Culminado satisfactoriamente.

9. IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Entre las atribuciones y responsabilidades de la Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicación se encuentran definir e implementar las políticas de comunicación y difusión de la información institucional a través de medios internos y externos. En este sentido, la difusión de las actividades de la Superintendencia de Bancos para el público interno y externo, se ha realizado de forma permanente como un mecanismo de fortalecimiento institucional.

9.1. Redes sociales:

Durante el 2016 el manejo comunicacional de las cuentas institucionales se fortaleció, logrando un aumento de seguidores tanto para Twitter (51.000 a 57.018 seguidores) como para Facebook (25.000 a 29.822 seguidores).

9.2. Campañas en medios de comunicación:

En medios tradicionales, la información se realizó en menor cantidad, actividades que más han impactado en la ciudadanía.

La primera autoridad ha realizado entrevistas en los principales medios de comunicación nacionales, con temáticas de interés general, sobretudo el manejo del sistema financiero nacional. De enero a diciembre se llevaron a cabo 21 entrevistas.

Se publicaron 25 anuncios específicos en tres medios especializados en economía, con lo cual se tuvo un 81% de satisfacción entre el público receptor.

Tabla 25 Medios de Comunicación

Medios de comunicación	No. De medios	Porcentaje del presupuesto del pautaaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del presupuesto del pautaaje que se destinó a medios nacionales	Porcentaje del presupuesto del pautaaje que se destinó a medios internacionales
PRENSA	3	0%	100%	0%
MEDIOS DIGITALES	4	0%	100%	0%

Fuente: Coordinación General de Imagen Corporativa y Comunicación

9.3. Participación en ferias:

Con el objetivo de implementar espacios de participación ciudadana, se realizaron dos Simposios de Macroeconomía en las ciudades de Guayaquil y Cuenca con más de 500 participantes, aquí se abordaron temas de interés general para los estudiantes de las carreras de Economía, Finanzas y Derecho. La Superintendencia ha participado en cinco ferias en todo el país, logrando llegar a

un aproximado de 5.000 personas, quienes conocen ahora las funciones que cumple la Entidad, así como su nueva imagen.

9.4 Entrevistas

La primera autoridad ha realizado entrevistas en los principales medios de comunicación nacionales, con temáticas de interés general, sobretodo el manejo del sistema financiero nacional. De enero a diciembre se llevaron a cabo 21 entrevistas



Feria "Fomentemos una cultura de reclamo"



Día mundial contra la corrupción

9.5 Portal del usuario financiero:

Uno de los espacios de participación ciudadana es el portal del Usuario Financiero que ha sido reestructurado con la nueva imagen de la Institución. La reestructuración se hizo en textos e imagen que permiten una mejor navegabilidad del sitio.

10. INTENDENCIA NACIONAL JURÍDICA

La Intendencia Nacional Jurídica tiene la misión de asesorar la elaboración de las normas de carácter legal, financiero y contable, que le compete emitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros para regular adecuadamente a las entidades controladas. Brindar asesoramiento y absolver consultas. Elaborar documentación sobre asuntos relacionados con el derecho en general y, ejercer la procuración de la Superintendencia de Bancos, por intermedio del Procurador Judicial.

Durante el año 2016, se resolvieron 221 recursos en sede administrativa, que en su mayoría se refieren a impugnaciones a decisiones de primera instancia, en casos de reclamos de usuarios financieros en contra de las entidades controladas. En estos casos se garantizan los derechos de los referidos usuarios, conforme a la ley. El detalle de tales resoluciones es el siguiente:

Tabla 26 Recursos Administrativos

Tipo de recurso	Recursos Resueltos
Apelación	222
Revisión	2
TOTAL	224

Fuente: Subdirección de Asesoría Legal

En el mismo año se atendieron 214 de consultas jurídicas, que se clasifican en consultas de usuarios internos y externos, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 27 Consultas Jurídicas

Consultas	Consultas atendidas
Internas	161
Externas	60
TOTAL	221

Fuente: Subdirección de Asesoría Legal

Adicionalmente, el artículo 73 del Código Orgánico Monetario y Financiero prevé el recurso de extraordinario de revisión sobre determinados actos emitidos por este organismo de control. Por el carácter extraordinario de este recurso, la normativa interna ha previsto un análisis previo de admisibilidad que está a cargo de esta unidad administrativa.

Tabla 28 Admisión de Recursos de revisión

Informes	Número
Procedencia o no de admisibilidad de recursos de revisión	48
TOTAL	48

Fuente: de Subdirección de Asesoría Legal

Durante el año 2016, se cumplieron las actividades de finiquito y auditorías a las entidades en proceso liquidatorio, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 29: Ejecución de Procesos Liquidatorios

Trámites	Número
Ejecución de auditorías	17
Conclusión del proceso de finiquito y existencia legal de entidades controladas	2
Atención de comunicaciones y reclamos derivados de los procesos de liquidación	1728
TOTAL	1747

Fuente: Subdirección de Entidades en Liquidación y Coactiva

Durante el año 2016, se elaboraron 40 proyectos de normas que luego fueron expedidas ya sea por la Superintendencia de Bancos o la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Además se atendieron 97 requerimientos de consultas técnico-contables.

Tabla 30: Normas aprobadas

#	Norma
1	Normas que regulan la constitución, registro, organización, funcionamiento y liquidación de los fondos complementarios previsionales cerrados (280-2016-F de 7 de septiembre de 2016)
2	Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financiero Público y Privado. (291-2016-F de 28 de octubre de 2016)
3	Norma que regula el sistema de garantía crediticia. (Resolución 296-2016-F de 9 de noviembre de 2016.)
4	Norma que regula las operaciones de las tarjetas de crédito, débito y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de las Superintendencia de Bancos. (310-2016-F de 8 de diciembre de 2016)

Fuente: Subdirección de Normatividad

Asimismo, en el ámbito de su competencia emitió normas de control entre las cuales constan las siguientes:

Tabla 31: Normas de Control

#	Norma
1	Norma de Control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito, y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la SB (nota técnica artículo 10 Resolución 310-2016-F)
2	Normas para apertura y cierre de oficinas y canales de entidades bajo control de la SB.
3	Norma de control para determinar la presunción de existencia de un grupo financiero.
4	Procedimiento para el otorgamiento de autorizaciones para el ejercicio de las actividades financieras.
5	Norma de control para la autorización de la razón social y denominación comercial de las entidades del Sector Financiero Privado.
6	Norma de control para conversión de entidades del Sector Financiero Privado.
7	Norma de control para la fusión ordinaria de entidades Sector Financiero Privado.
8	Norma para el control de servicios financieros ofertados por las entidades del sector Financiero Público Y Privado.
9	Norma de control de la información y publicidad de las entidades de los sectores financiero público y privado (SB-2016-1021 de 28 de octubre de 2016)

Fuente: Subdirección de Normatividad

Durante el año 2016, la Dirección de Trámites Legales atendió y resolvió 2917 trámites, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 32 Trámites Legales

Actividad	Trámites atendidos
Calificaciones	1080
Actualizaciones	486
Trámites Legales y societarios	1351
TOTAL	2917

Fuente: Dirección de Trámites Legales

En el año 2016, la Procuraduría Judicial inició y concluyó varios procesos judiciales, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 33 Juicios que ingresaron a nivel nacional (Año 2016)

Estado procesal	Número de procesos
En trámite	127
Concluidos	15
TOTAL	142

Fuente: Procuraduría Judicial

Tabla 34 Juicios en trámite

Por materia	Número de procesos
Constitucional	15
Contencioso Administrativo	92
Contencioso Administrativo (COGEP)	8
Civil	12
TOTAL	127

Fuente: Procuraduría Judicial

Tabla 35 Juicios que iniciaron en años anteriores y que terminaron en el 2016

Materia	Número de procesos
Constitucional	22
Contencioso administrativo	44
Civil	12
TOTAL	78

Fuente: Procuraduría Judicial

11. SECRETARIA GENERAL

La Secretaria General tiene como misión de la planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades vinculadas a los procesos de trámite documentario y archivo general de la Superintendencia de Bancos; de acuerdo a lo referido la siguiente tabla indica las actividades realizadas en el año 2016:

Tabla 36 Documentación Generada

Documentación recibida	Documentos digitalizados	Guías y sobres realizados	Certificaciones entregadas	Atención en archivo	Notificaciones de Resoluciones
63309	800291	14400	36370	9237	3048

Fuente: Secretaría General

Tabla 37 Documentación Generada

Providencias judiciales recibidas	Circulares al Sistema Financiero por Providencias Judiciales	Consultas sobre Providencias Judiciales	Actos societarios	Recursos de apelación atendidos
26400	23806	24480	536	210

Fuente: Secretaría General

12. INTENDENCIAS REGIONALES

12.1 INTENDENCIA REGIONAL DE GUAYAQUIL

La Intendencia Regional de Guayaquil tiene jurisdicción sobre las instituciones controladas cuyo domicilio principal radica en las provincias del Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y la Región Insular Galápagos.

Las actividades departamentales durante el año 2016 se encuentran dentro del plan organizacional anual, mismas que están acorde a la afluencia de usuarios a la Intendencia.

Auditorías a entidades financieras

1. Supervisión Extra Situ

Tabla 38. Auditorías a entidades financieras- 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) / Trámites varios	No. de Informes de Auditoría Externa Revisados
Banco Bolivariano C.A.	12	2	7	63	7
Banco Coopnacional S.A.	12	2	3	63	10
Banco D-Miro S.A.	12	4	3	63	7
Banco Guayaquil S.A.	12	2	6	63	7
Banco del Litoral S.A.	12	4	3	63	8
Financiera de la República S.A.	12	4	3	63	6
Sociedad Financiera Leasingcorp S.A.	12	4	1	63	7
Grupo Banco De Machala	12	3	5	63	3
Grupo Banco Del Pacifico	12	2	8	65	20
Banco Amazonas S.A.	12	2	4	62	9
Banco Del Bank S.A.	12	4	4	62	9
Global Sociedad Financiera	7	0	4	33	1
Sociedad Financiera Interamericana S.A.	10	0	3	54	2
TOTAL	149	33	54	780	92

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

2. Supervisión in situ: Conforme la Planificación del POA, los avances de los procesos de supervisión son comunicadas mensualmente a la Intendencia

Nacional del Sector Financiero Privado para su consolidación y en cumplimiento de los indicadores de Gestión.

Tabla 39 Auditorías a entidades financieras. Supervisión in situ

Entidades Supervisadas	Tipo de Auditoría Inspección Focalizada
Banco Del Litoral S.A.	Focalizada
Banco Guayaquil S.A.	Focalizada e Integral
Banco Coopnacional S.A	Focalizada
Financiera de la República FIRESA	Focalizada
Banco de la Producción S.A. Produbanco	Focalizada
Banco Bolivariano C.A.	Focalizada
Banco D- Miro S.A.	Focalizada
Banco Amazonas S.A.	Focalizada
Banco Del Bank S.A:	Focalizada
Banco Del Pacífico S.A.	Focalizada
Grupo Banco De Machala	Integral

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social

1. Supervisión extra situ

Tabla 40 Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social. Supervisión Extra Situ

ENTIDAD	INGRESO ESTADOS FINANCIEROS	INFORME EXTRA - SITU
Fondo Cesantía del Magisterio Ecuatoriano	12	8
Caja Cesantía del Cuerpo de Vigilantes CTE	12	8
Fondo Cesantía de Empleados Civiles CTE	12	8
ESPOL Fondo Complementario Previsional Cerrado	12	8
Fondo de Servidores de la Universidad Técnica de Machala	12	8
Fondo de Servidores de la Gobernación del Guayas	12	8
Fondo de Servidores de la Gobernación de El Oro	12	8
Fondo de Servidores de la Universidad Estatal de Guayaquil	12	8
Fondo de Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	8	8
Fondo de Trabajadores de la Universidad Técnica de Quevedo	8	8
Fondo de Servidores de la Gobernación de Los Ríos	7	7
Fondo de Servidores de la Gobernación de Galápagos	12	8
TOTAL	131	95

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

2. Supervisión in situ

Tabla 41 Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social. Supervisión in situ

ENTIDAD	TIPO DE AUDITORÍA	CIUDAD
Subdirección Provincial de Prestaciones de Salud del Guayas IESS	Correctiva	Guayaquil
Dirección Provincial del IESS - Guayas	Correctiva	Guayaquil
Subdirección Provincial de Prestaciones de Salud del Guayas IESS - Áreas Subsidios HTMC	Correctiva	Guayaquil
ESPOL Fondo Complementario Previsional Cerrado	Correctiva	Guayaquil
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía de los Servidores de la Universidad de Guayaquil	Correctiva	Guayaquil
Fondo de Servidores y Empleados de la Gobernación de Galápagos - FCPC	Correctiva	Guayaquil
Fondo de Cesantía Privado de los Servidores del Ministerio de Gobierno de la Provincia del Guayas	Correctiva	Guayaquil
Fondo de la Universidad Técnica de Machala SUTMACH	Correctiva	Guayaquil
Fondo Complementario de los Empleados de la Universidad Técnica de Quevedo	Correctiva	Guayaquil
Fondo Complementario de Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	Correctiva	Guayaquil
Fondo de Cesantía y Mortuoria para los empleados civiles de la CTE	Correctiva	Guayaquil
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano FCME	Correctiva	Guayaquil
Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano FCME	Preventiva	Guayaquil
Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la CTE	Correctiva	Guayaquil
IESS Dirección Provincial de El Oro	Correctiva	Guayaquil
Hospital del IESS	Preventiva	Guayaquil

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

3. Intervención de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados

Sobre la base de la Disposición Transitoria Décima Primera de la Ley del Banco del IESS, agregada por el artículo 2, numeral 9, literal b) de la Ley Reformatoria a la Ley de Seguridad Social y a la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para la Administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 379 de 20 de noviembre de 2014, el señor Superintendente de Bancos designó interventores para cada fondo.

Tabla 42 Informes de Intervención ejecutados

ENTIDAD	No.
FCPC- Caja de Cesantía del Cuerpo de Vigilantes de la CTE	5
Fondo de Cesantía y Mortuoria de Empleados Civiles de la CTE	4
Fondo de Jubilación Indexada de los Servidores de la Universidad Técnica de Quevedo	3
Fondo de Complementario de Docentes de la Universidad Técnica de Quevedo	4
TOTAL	16

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Atención y Educación al usuario

1. Atención al usuario

Tabla 43 Atenciones Recibidas

Consulta	Informe técnico	Queja	Reclamo	Atenciones verbales
314	70	13	1330	35067

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Tabla 44 Atenciones Realizadas

Consulta	Informe técnico	Queja	Reclamo	Atenciones verbales
260	78	7	1216	35067

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

2. Educación al usuario

La actividad más destacada dentro del programa de educación al usuario fue la realizada por el Octogésimo Noveno Aniversario de la Superintendencia de Bancos, el día martes 8 de noviembre de 2016, en el Centro Cultural Libertador Simón Bolívar (MAAC), denominada "Simposio de Macroeconomía", 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.

Tabla 45 Eventos y número de participantes

EVENTOS	# PARTICIPANTES
20	1478

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Gestión jurídica

1. Actos jurídicos y trámites legales

Tabla 46 Actos jurídicos y trámites legales

PRODUCTO	NRO. DE TRÁMITES
Trámites societarios de las instituciones controladas	54
Apertura, traslados, cambios de categorías, cambios de horarios de atención al público y cierre de oficinas	210
Revisión contratos celebrados por las instituciones controladas con firmas auditoras externas y compañías calificadoras de riesgos	27
Revisión contratos bancarios tipos	7
Calificación de instituciones de servicios auxiliares	5
TOTAL	303

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

2. Calificaciones otorgadas por la SB

Tabla 47 Calificaciones Otorgadas

PRODUCTO	NRO. DE TRÁMITES
Calificación de representantes legales, directores, miembros de comités, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, peritos valuadores, calificadoras de riesgos	182
Actualización de registro de calificaciones otorgadas a peritos, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, calificadoras de riesgos	620
TOTAL	802

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

3. Patrocinio

Tabla 48 Patrocinio

Materia	Total de procesos	Total de procesos concluidos en 2016
Penal	21	-
Constitucional (acciones de protección, hábeas data, acciones extraordinarias de protección, acción de acceso a la información):	31	13
Contencioso Administrativo	49	18
Contencioso Administrativo (Bajo Normas COGEP)	2	-
Civil	15	5
Total	118	36

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Adicionalmente, se han atendido 74 consultas realizadas por usuarios internos; y 8 informes relacionados con recursos de apelación presentados contra actos administrativos originados en la Intendencia Regional.

Gestión administrativa – financiera

1. Presupuesto

Tabla 49 Presupuesto

Presupuesto solicitado	Presupuesto asignado	Total de gastos corrientes	Porcentaje ejecución
\$ 630.888.00	\$296.780,82	276.480,29	93%

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

2. Procesos de contratación pública

Tabla 50 Procesos de contratación pública

# Contrato	Objeto contrato	Valor con IVA
17-2016	Contrato Mantenimiento General Edificio (Adecuaciones varias, Edificio Hemisferio Comodato)	31.360,00
17-2016-CC-01-2016	Contrato Complementario Mantenimiento General Edificio (Adecuaciones varias, Edificio Hemisferio Comodato)	6.342.11
	Contrato Mantenimiento General Edificio IRG	27.496.80
26-2016	Contrato implementación del Sistema Hidráulico de defensa contra incendios (E1) del tipo tubería seca	9.118.86
26-2016-CC-01-26-2016	Contrato Complementario implementación del Sistema Hidráulico de defensa contra incendios (E1) del tipo tubería seca	1.894.81
24-2016	Contrato para el mantenimiento correctivo del Sistema Eléctrico tableros, pararrayos y malla de tierra	19.950.00
28-2016	Contrato para el mantenimiento de aires acondicionados, surtidores de agua y purificadores de aire de la IRG	23.940.00
27-2016	Renovación de contrato para alquiler de parqueaderos para la IRG	6.000.05

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

3. Procesos por ínfima cuantía

Tabla 51 Contratos por ínfima cuantía

Proceso	Valor
Mantenimiento preventivo y correctivo de generador electro y transformador trifásico.	3.304,01
Exámenes médicos para servidores y trabajadores	4.161,68
Adecuaciones arquitectónicas a la ventilación del cuarto de generación y prevención de derrames de aceite.	2.177,40
Mantenimiento correctivo de archivadores rodantes	4.099,41
Mantenimiento mecánico eléctrico de AA del 5to piso	2.964,00
Recarga de extintores	932,98
Adquisición de suministro para la cafetería	290,53

mantenimiento preventivo y correctivo sobre el piso de la torre "A", por filtraciones de agua en el 5to piso del edificio	1.120,00
Mantenimiento preventivo de las losas del edificio hemisferio por filtración de agua	6.496,00
Adquisición de mandiles	674,88
mantenimiento unidad dental	749,99
Adquisición de lámparas de emergencia	2.042,66
Adquisición de 10 extintores recomendación cuerpo de bomberos	1.805,82
Empaste de documentos para la secretaria	5.500,00
Mantenimiento y repuestos para ups individuales	798
Elaboración de sellos para la secretaria	155,95
Servicio de fumigación	5.928,00
Mantenimiento del ascensor	3.010,69
Análisis de PCV del transformador del edificio hemisferio	1.140,00
Adquisición de compresor para aire acondicionado del 4to piso	484,5
Traslado de 184 cajas de documentos de Mutualista de Guayaquil a la oficina matriz	741
Adquisición e instalación de 38 señaléticas en el edificio	372,55
Mantenimiento de aires acondicionados y mantenimiento correctivo compresor 4to. piso	2.228,04
Arreglo de filtración de losa 5to piso torre A	1.120,00
Mantenimiento correctivo aires acondicionados del data center	4.130,12
Adquisición de combustible para los vehículos	2.418,41
VALOR TOTAL DE INFIMAS CUANTIA	\$ 58.755,62

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

Secretaría Regional

Tabla 52 Secretaria de la Intendencia

Documentación recibida	Documentos digitalizados	Guías y sobres realizados	Certificaciones entregadas	Atención en archivo	Notificaciones de Resoluciones
34480	616023	18266	13258	1145	424

Tabla 53 Secretaria de la Intendencia

Providencias judiciales recibidas	Documentos Remitidos al Sistema Financiero por Providencias	Consultas sobre Providencias Judiciales	Actos societarios	Recursos de apelación atendidos	Contenedores de Mutualistas por traspaso a Economía
-----------------------------------	---	---	-------------------	---------------------------------	---

	Judiciales				Popular
19355	293991	3263	34	48	177

Fuente: Intendencia Regional de Guayaquil

12.2 INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA

La Intendencia Regional de Cuenca tiene jurisdicción sobre las instituciones controladas cuyo domicilio principal radica en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe.

Las actividades departamentales durante el año 2016 se encuentran dentro del plan organizacional anual, además que van de acuerdo a la afluencia de usuarios a la Intendencia.

Auditorías a entidades financieras

1. Supervisión Extra Situ

Tabla 54 Auditorías a entidades financieras. Supervisión Extra Situ

Entidades Supervisadas	No. de Informes RECUM	No. de Informes GREC	Informes extra situ	No. Fichas de Seguimiento de Entidades Financieras (Semanales y Mensuales) / Trámites varios	No. de Informes de Auditoría Externa Revisados
Banco del Austro	12	4	192	60	0
FIDASA	12	4	123	60	0
Mutualista Azuay	12	4	164	60	0
Alma Corp.	0	0	39	0	0
TOTAL	36	12	518	180	0

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

2. Supervisión in situ: Conforme la Planificación del POA, no se realizaron supervisiones integrales a las entidades dentro del ámbito geográfico; se realizó supervisiones focalizadas in situ de la siguiente manera:

Tabla 55 Auditorías a entidades financieras. Supervisión In Situ

Entidades supervisadas	Inspección focalizada	Inspección integral
Banco del Austro	Estado: Concluida Alcance: Al plan de acción para superar observaciones de GREC 2015. Primera visita	N/A
	Estado: Concluida Alcance: Al plan de acción para superar observaciones de GREC 2015. Segunda visita	N/A
	Estado: Concluida Alcance: A los controles compensatorios por implementación del CORE bancario.	N/A
	Estado: Concluida Alcance: Al comportamiento de las provisiones de la cartera de crédito.	N/A

	Estado: Concluida Alcance: A la constitución de los fideicomisos en garantía a los créditos de vehículos	N/A
Banco del Estado	Estado: Concluida Alcance: Calificación de cartera	N/A
Banco Bolivariano Banco Capital Produbanco Banco de Loja Banco de Machala Banco del Austro Banco Guayaquil Banco Internacional Banco Pichincha Banco Procredit	Estado: Concluida Alcance: A la verificación del cumplimiento de lo establecido en las resoluciones 073 y 095 emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo referente al servicio de canje de moneda fraccionaria.	N/A

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social

1. Supervisión extra situ

Tabla 56 Auditorías a entidades del Sistema de Seguridad Social. Supervisión Extra Situ

Entidad	Ingreso estados financieros	Informe extra - situ
Fondo para la protección de la vida, la vejez y la salud de los servidores de la Universidad de Cuenca (Fondo pro vida-FCPC).	12	1
Fondo Complementario Previsional de Cesantía de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.	12	1
Fondo Complementario Previsional Cerrado de jubilación y cesantía de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Loja	12	1
Fondo Complementario Previsional Cerrado de jubilación y cesantía docente de la Universidad Nacional de Loja	12	1
Fondo Complementario Previsional Cerrado de los servidores del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Morona Santiago (Foncemigoms)	12	1
Fondo Complementario Previsional de Cesantía de los trabajadores de Elecaastro S.A.	12	1
TOTAL	72	6

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

2. Supervisión in situ

Tabla 57 Auditorías a entidades del Sistema de Seguridad Social. Supervisión In Situ

Entidad	Tipo de auditoría	Ciudad
Traspaso al BIESS del Fondo para la Protección de la Vida, la Vejez y la Salud de los Servidores de la Universidad de Cuenca (FONDOPROVIDA-FCPC).	Focalizada	Cuenca
Traspaso al BIESS del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía de los Empleados Administrativos de la Universidad Nacional de Loja	Focalizada	Loja

Traspaso al BIESS, del Fondo Complementario Previsional Cerrado de los Servidores del Ministerio de Gobierno de la Provincia del Guayas	Focalizada	Guayaquil
Traspaso al BIESS, del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía de los Docentes de la Universidad Nacional de Loja	Focalizada	Loja
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - HOSPITAL JOSE CARRASCO ARTEAGA	Seguimiento	Cuenca
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL AZUAY - Mora Patronal	Seguimiento	Cuenca
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL AZUAY - Prestadores Externos de Salud	Seguimiento	Cuenca

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Atención y Educación al usuario

1. Atención al usuario

Tabla 58 Atenciones Recibidas

CONSULTA DE CUENTAS CORRIENTES	RECLAMO	PROVIDENCIAS JUDICIALES
4223	162	7309

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Tabla 59 Atenciones Realizadas

CONSULTA DE CUENTAS CORRIENTES	RECLAMO	PROVIDENCIAS JUDICIALES
4223	137	7309

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Gestión jurídica

1. Calificaciones otorgadas por la SB

Tabla 60 Calificaciones otorgadas por la SB

Producto	Nro. De trámites
Calificación de representantes legales, directores, miembros de comités, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, peritos valuadores, calificadoras de riesgos	20
Actualización de registro de calificaciones otorgadas a peritos, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, calificadoras de riesgos	152
TOTAL	172

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

2. Patrocinio

Tabla 61 Patrocinio

Materia	Total de procesos	Total de procesos concluidos en 2016
Constitucional (acciones de protección, hábeas data, acciones extraordinarias de protección, acción de acceso a la información):	2	2
Contencioso Administrativo	8	8
Total	10	10

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Gestión administrativa – financiera

1. Presupuesto

Tabla 62 Presupuesto

Presupuesto solicitado	Presupuesto asignado	Total de gastos corrientes	Porcentaje ejecución
\$ 130.827,27	\$ 130.827,27	\$ 125.192,38	95,69%

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

2. Procesos de contratación pública

Tabla 63 Objeto Contratado

Objeto contrato	Valor con IVA
Contrato de Limpieza con la empresa Servitotal	12.602,44

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

3. Procesos por ínfima cuantía

Tabla 64 Contrato por Ínfima Cuantía

Proceso	Valor
Servicios de adquisición de combustible y diesel para el generador eléctrico y para los vehículos de la Intendencia Regional	1.234,86
Mantenimiento de la puerta eléctrica	83.52
Servicio de exámenes médicos para el personal de la Intendencia Regional Cuenca	685.10
Mantenimiento de servicios varios	573.42
VALOR TOTAL DE INFIMAS CUANTIA	\$ 2.576,90

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

Secretaría Regional

Tabla 65 Secretaria de la Intendencia

Documentación recibida	Providencias judiciales recibidas	Circulares al Sistema Financiero por Providencias Judiciales	Notificaciones de Resoluciones
7121	4275	2842	79

Fuente: Intendencia Regional de Cuenca

12.3 INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIEJO

La Intendencia Regional de Portoviejo tiene jurisdicción sobre las instituciones controladas cuyo domicilio principal radica en las provincias de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Las actividades departamentales durante el año 2016 se encuentran dentro del plan organizacional anual, además que van de acuerdo a la afluencia de usuarios a la Intendencia.

Auditorías a entidades financieras

- Supervisión Extra Situ.

Tabla 66 Auditorías a entidades financieras. 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) / Trámites varios	No. de Informes de Auditoría Externa Revisados
Banco Comercial de Manabí S.A.	12	3	4	50	0
TOTAL	12	3	4	50	0

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

- Supervisión in situ: Conforme la Planificación del POA, no se realizaron supervisiones integrales a las entidades dentro del ámbito geográfico; el personal técnico de la Dirección de Auditoría del Sistema Controlado de Portoviejo participó por disposición superior en supervisiones integrales a los Bancos Pacifico S.A., Finca S.A., Litoral S.A. y, S.F. Firesa; se realizó supervisiones focalizadas in situ de la siguiente manera:

Tabla 67 Auditorías a entidades financieras. Supervisión In Situ

Entidades supervisadas	Inspección focalizada	Inspección integral
Banco Comercial de Manabí S.A	Estado: Concluida Alcance: Verificar el cumplimiento al levantamiento del proceso de aprobación, socialización y documentación entregable conforme al Manual de Políticas y Procedimientos para Servicios por Terceros.	N/A
	Estado: En proceso Alcance: Supervisión de Seguimiento al Banco Comercial de Manabí S.A. a efectos de evaluar las observaciones contenidas en el oficio Nro. SB-INSFPR-2016-8210, misma que aún se encuentra en desarrollo.	N/A

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

Auditorías a entidades del sistema de Seguridad Social

1. Supervisión extra situ

Tabla 68 Auditorías a entidades de Seguridad Social. Supervisión Extra Situ

Entidad	Ingreso estados financieros	Informe extra - situ
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación para los Servidores y Cesantía para los Docentes de la Universidad Técnica de Manabí (FONJUBI-UTM-FCPC).	12	12
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía del Personal Administrativo y Embarcado del FLOPEC (FCPC-FLOPEC).	12	8
Fondo de Cesantía de los Servidores Públicos del Ministerio de Gobierno y Policía de Manabí.	12	8
Fondo de Cesantía Privada de los servidores de la Gobernación y sus Dependencias en Esmeraldas.	12	8
TOTAL	48	48

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

2. Supervisión in situ

Tabla 69 Auditorías a entidades de Seguridad Social. Supervisión In Situ

Entidad	Tipo de auditoría	Ciudad
Traspaso del Fondo al BIESS, del Fondo Complementario Previsional Cerrado de los Servidores Públicos del Ministerio del Interior de Manabí	Seguimiento	Portoviejo
Traspaso del Fondo al BIESS, del Fondo Complementario Previsional Cerrado de los Servidores Públicos del Ministerio del Interior de Esmeraldas	Seguimiento	Esmeraldas
Traspaso del Fondo al BIESS, del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación para Empleados y Cesantía para Docentes de la Universidad Técnica de Manabí	Seguimiento	Portoviejo
Traspaso del Fondo al BIESS, del Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía del Personal Administrativo y Embarcado del FLOPEC. FLOPEC-FCPC	Seguimiento	Esmeraldas
Prestaciones Externas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	Focalizada	Esmeraldas
Mora Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Santo Domingo de los Tsachilas	Seguimiento	Santo Domingo
Mora Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Manabí	Seguimiento	Portoviejo
Prestaciones Externas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Manabí	Seguimiento	Portoviejo

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

3. Intervención de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados

Tabla 70 Informes de Intervención Ejecutadas

Entidad	No.
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación y Cesantía para Profesores, Empleados, Trabajadores y Jubilados de la Universidad Laica Eloy Alfaro	1
Fondo Complementario Previsional Cerrado de Jubilación Especial de los Servidores de la Universidad "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas.	1
Fondo de Cesantía Adicional de los servidores de la Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas	1
TOTAL	3

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

Atención y Educación al usuario

1. Atención al usuario

Tabla 71 Atenciones Recibidas

Consulta de cuentas corrientes	Certificados cuentas corrientes	Otros requerimientos	Reclamo	Atenciones verbales
4098	2451	75	231	2208

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

Tabla 72 Atenciones Realizadas

Consulta de cuentas corrientes	Certificados cuentas corrientes	Otros requerimientos	Reclamo	Atenciones verbales
4098	2451	75	195	2208

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

Gestión jurídica

1. Calificaciones otorgadas por la SB

Tabla 73 Calificaciones otorgadas por la SB

Producto	Nro. de trámites
Calificación de representantes legales, directores, miembros de comités, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, peritos valuadores, calificadoras de riesgos	12
Actualización de registro de calificaciones otorgadas a peritos, auditores internos y externos, oficiales de cumplimiento, calificadoras de riesgos	35
TOTAL	47

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

Gestión administrativa – financiera

1. Presupuesto

Tabla 74 Presupuesto

Presupuesto solicitado	Presupuesto asignado	Total de gastos corrientes	Porcentaje ejecución
\$ 107.333,94	\$107.333,94	\$104.944,02	98%

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

2. Procesos de contratación pública

Tabla 75 Procesos de contratación pública

# Contrato	Objeto contrato	Valor con IVA
N/A	Contrato de alquiler de parqueo, garaje, bodega y casillero judicial	11.200,00
N/A	Contrato de adquisición de combustible	10.000,00
N/A	Contrato Mantenimiento preventivo y correctivo, planta eléctrica, tablero de transferencia, luminaria, transformador y mantenimiento electrónico del edificio	7.168,00
N/A	Contrato Mantenimiento preventivo y correctivo: equipos de climatización, aire, ductos, split, centrales de aire.	7.168,00

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

3. Procesos por ínfima cuantía

Tabla 76 Contratos por ínfima cuantía

Proceso	Valor
Mantenimiento de cortinas y persianas	3.300,00
Mantenimiento preventivo y correctivo de ascensor	3.282,39
Servicio de aseo (fumigación de instalaciones)	3.000,00
Servicios médicos hospitalarios y complementarios (Exámenes de laboratorio para el personal)	2.500,00
Telecomunicaciones	2.000,00
Impresión, publicación y reproducción	1.800,00
Mantenimiento de mobiliarios	1.500,00
Materiales de impresión, fotografía y reproducción	1.200,00
Mantenimiento escalera de emergencia	1.000,00
Materiales de construcción, eléctricos y plomería	1.000,00
Repuestos y accesorios	1.000,00
Mantenimiento de surtidores de agua	600,00
Mantenimiento puerta de garaje	400,00
Mantenimiento puerta principal	300,00
Mantenimiento preventivo de gasfitería	300,00
Mantenimiento preventivo de cerrajería	150,00
Servicio de pintura de paredes interiores	655,20
Servicio de pintura de exteriores	2.149,84
Servicio de pintura de enrejados y puertas exteriores	740,54
VALOR TOTAL DE INFIMAS CUANTIA	\$26.877,97

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo

Secretaría Regional

Tabla 77 Secretaría General

Documentación recibida	Providencias judiciales recibidas	Circulares al Sistema Financiero por Providencias Judiciales	Recursos de apelación atendidos	Notificaciones de Resoluciones	Otros requerimientos
5450	14193	2925	9	84	3131

Fuente: Intendencia Regional de Portoviejo