



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

Informe de Rendición de Cuentas 2019

Nro. SB-DS-2020-0449-0

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Contenido

1. DATOS GENERALES:	4
1.1. Nombre: Ruth Arregui Solano	4
1.2. Cargo: Superintendente de Bancos	4
1.3. Institución: Superintendencia de Bancos (SB).....	4
1.4. Competencias Constitucionales y Legales.....	4
1.5. Sede administrativa.....	5
1.6. Cobertura geográfica	5
1.7. Jurisdicción	5
1.8. Período del cual rinde cuentas	5
1.9. Fecha de elaboración del informe	6
2. Planificación Estratégica.....	6
2.1. Plan Operativo Anual 2019 - Gestión Presupuestaria.....	9
2.1.1. Seguimiento al Plan Operativo Anual 2019.....	9
2.2. Plan de Auditorías 2019.....	10
2.2.1. Seguimiento a las auditorías.....	11
2.3. Resultados: Plan Estratégico Institucional.	11
2.3.1. Intendencia Nacional de Control.....	15
2.3.2. Gestión de Riesgos y Estudios.....	16
2.3.2.1. Evaluación de Riesgos.	16
2.3.2.2. Dirección de Estudios y Gestión de la Información	19
2.3.2.2.1. Estadísticas y Estudios.	19
2.3.2.2.2. Inteligencia de Negocios y Administración de la Información	21
2.3.2.2.3. Administración de Servicios	21
2.3.3. Sistema de Seguridad Social	22
2.3.3.1. Riesgos conjuntos IESS-BIESS	22
2.3.3.2. Cambio de enfoque del Maro de Supervisión:.....	22
2.4. Atención y Educación al Ciudadano.....	23
3. Gestión Institucional.....	26

3.1	<i>Ejecución presupuestaria.....</i>	26
3.2	<i>Contratación Pública.....</i>	27
3.3	<i>Imagen y Comunicación.....</i>	27
3.3.1	<i>Comunicación Externa:.....</i>	27
3.3.2	<i>Estadísticas del Sitio Principal.....</i>	29
3.3.3	<i>Redes Sociales.....</i>	30
4.	<i>Información Relevante de Hechos Subsecuentes.....</i>	30
5.	<i>Principales acciones sobre prevención y lucha contra la corrupción ejecutadas por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social.....</i>	34
6.	<i>Deliberación Ciudadana.....</i>	36
7.	<i>ANEXOS:.....</i>	37

ASUNTO: Informe de Rendición de Cuentas 2019

A la Ciudadanía en General
Presente. –

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre:** Ruth Arregui Solano
- 1.2. Cargo:** Superintendente de Bancos
- 1.3. Institución:** Superintendencia de Bancos (SB)

La Superintendencia de Bancos presenta a la ciudadanía su informe de rendición de cuentas correspondiente al año 2019, 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.

Este informe está elaborado de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, contenido en la resolución No. CPCCS-PLC-SG-003-E-2019-024 de 19 de diciembre de 2019.

La Presidenta de la Asamblea Nacional, Elizabeth Cabezas Guerrero, con fecha 31 de abril del 2019 tomó el juramento de rigor y posesionó como Superintendente de Bancos a Ruth Patricia Arregui Solano, designada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social - Transitorio (CPCCS-T), de la terna propuesta por el Presidente Constitucional de la República, Lenin Moreno Garcés.

1.4. Competencias Constitucionales y Legales

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 los artículos 204, 213, 308 y 309 de la Constitución de la República; el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social; y, los artículos, 59, 60, y 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

En tal sentido, la Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas de los sectores financieros público y privado y del sistema de seguridad social, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. En estos propósitos la SB cuenta con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 69 del 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:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Superintendencia;
2. Dirigir las acciones de vigilancia, auditoría, supervisión y control de competencia de la Superintendencia;
3. Dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;
4. 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;
5. Actuar como autoridad nominadora;
6. Elaborar, aprobar, previo a su envío al ente rector de las finanzas públicas, y ejecutar el presupuesto anual de la Superintendencia;
7. Ejercer y delegar la jurisdicción coactiva; y,
8. 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. Jurisdicción

La jurisdicción sobre las entidades controladas se distribuye 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.

La Matriz de Quito sobre las instituciones controladas del resto de provincias del País.

1.8. Período del cual rinde cuentas

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019

1.9. Fecha de elaboración del informe

26 de agosto 2020 y hechos subsecuentes a julio 2020 (Debido a que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, CPCCS, suspendió la presentación de los Informes de Rendición de Cuentas a causa de la pandemia COVID-19).

2. Planificación Estratégica

Como parte de la gestión de la nueva administración se procedió a la revisión del el nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) con el objeto de incluir objetivos y actividades que mejoren las capacidades de supervisión del ente de control, así como la protección de derechos de usuarios de servicios financieros, concluyendo en la expedición de la Resolución No. SB-2019-1025 de 27 de septiembre 2019, este PEI guiará el accionar institucional para el periodo 2019-2024, basado principalmente en los siguientes cinco pilares estratégicos y que fue puesto en conocimiento de la Secretaria Técnica Planifica Ecuador con Oficio Nro. SB-CGPMC-2019-0004-O del 18 de octubre de 2019.

Los cinco pilares de la propuesta estratégica 2019-2024 de la Superintendencia de Bancos son los siguientes:

- Estabilidad del sistema financiero y protección a los depositantes;
- Supervisión financiera eficaz y efectiva, preventiva y prospectiva basada en riesgos;
- Marco regulatorio eficiente e innovador para los sistemas controlados;
- Sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y educación financiera; y
- Institucionalización de la Superintendencia mediante el fortalecimiento del juicio experto, capacitación innovadora y el ejercicio de su autonomía.

Esquemáticamente el PEI y los aportes de los cinco pilares al cumplimiento del marco constitucional y legal vigente, se puede apreciar en el gráfico No. 1:

Gráfico No. 1: Pilares Estratégicos



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Se debe entender al **primer pilar** estratégico, estabilidad del sistema financiero y protección a los depositantes, como un paraguas que orienta y cubre a todos los demás buscando la seguridad y solidez del sistema financiero. Este es el bien público a proteger, del que depende la tranquilidad y bienestar de los

ciudadanos que han confiado sus recursos monetarios al sector financiero y al mismo tiempo representa la piedra angular del sistema económico.

El **segundo pilar** es el de la supervisión basada en riesgos que se ubica en la posición central de la propuesta, cuyo método y enfoque debe ser ejercido en forma transversal a los sistemas controlados por la SB, constituyéndose además en el eje que articula a los tres elementos adicionales de la propuesta de reinstitucionalización de la Superintendencia. Se han adicionado a este pilar elementos centrales que demandan la Constitución y las Leyes en términos de revestir las actuaciones de la SB de Transparencia y Rendición de Cuentas.

El **tercer pilar** busca adecuar el marco legal y regulatorio a las necesidades de desarrollo, innovación y eficiencia de los sectores controlados, así como la adopción de altos estándares internacionales que beneficien la provisión de productos y servicios financieros de calidad.

El **cuarto pilar** constituye un enorme desafío en el sentido de recuperar y mejorar el acceso, uso, educación financiera y protección a usuarios de servicios, tendiendo a ampliar y fortalecer la inclusión financiera en el sistema para favorecer el bienestar financiero de sus consumidores.

Con relación al soporte o base, el **quinto pilar** es decir la reinstitucionalización, se enfatiza en el tema de la independencia administrativa y financiera de la institución y el desarrollo de capacidades especiales de sus funcionarios, quienes deberán aplicar para el ejercicio de sus funciones las herramientas metodológicas del juicio experto. Lo anterior acompañado de la dotación de herramientas de trabajo y soporte tecnológico que mejoren el desempeño de la organización en su conjunto.

En resumen, estos 5 pilares configuran, en apego a la legislación nacional y las mejores prácticas internacionales, el marco idóneo del ejercicio de la Macrosupervisión y Microsupervisión prudencial de la SB en el ámbito de sus competencias.

En perspectiva de afianzar éticamente la nueva propuesta, la administración 2019-2024 propone una renovación de los valores institucionales: Integridad, Independencia, Transparencia, Confidencialidad, Responsabilidad, Eficiencia, Objetividad y Eficacia.

A partir de los pilares estratégicos definidos por la Superintendente de Bancos, el "Plan Estratégico 2019-2024" determina cinco objetivos estratégicos:

- Preservar la estabilidad del sector financiero del país (público y privado) y del sistema de seguridad social, en función de promover el crecimiento y desarrollo del sistema financiero, velando por su integridad y enfocándose en asegurar una gestión responsable y proactiva hacia la inclusión, educación financiera y protección al cliente;
- Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión basado en riesgos y de control preventivo y prospectivo en función de proteger a los depositantes del sistema financiero y a los pensionistas y afiliados de la de seguridad social;
- Propender a la eficiencia e innovación regulatoria de los sistemas controlados y desarrollar un marco regulatorio macro prudencial de acuerdo con los mejores estándares internacionales fijados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea;
- Promover la implementación de un sistema financiero inclusivo en que los ecuatorianos amplíen su acceso y uso de servicios financieros y se proteja a los consumidores; y

- Reinstitutionalizar la Superintendencia de Bancos mediante el fortalecimiento del juicio experto y el ejercicio del principio de autonomía determinado en la Constitución.

Esta perspectiva se plasma en la nueva misión y visión asumidas por la Institución. El "Plan Estratégico" fija la misión institucional en los siguientes términos:

"Ser una entidad técnica y autónoma que supervisa y controla las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, para preservar su seguridad, estabilidad, solidez y transparencia, y así proteger los ahorros del público, pensionistas y contribuyentes y; el interés general de los ciudadanos que acceden y usan los productos y los servicios financieros, así como, prestaciones de calidad."

En 2019, por un lado, se prioriza en consolidar los atributos de una institución técnica y autónoma; y, por otro, se refuerza el ejercicio de las funciones de supervisión y control sobre todas las entidades del sector financiero, tanto privadas como públicas, incluyendo a la seguridad social. Por último, se incorpora el concepto de calidad de las prestaciones, en función de proteger el interés de los ciudadanos que acceden a los productos y servicios financieros.

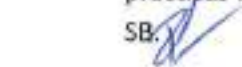
Por su parte, la nueva visión institucional se expone en los siguientes términos:

"Ser un organismo de control eficaz y eficiente que ejecuta la supervisión basada en riesgos de carácter preventiva, integral y prospectiva, acorde con las mejores prácticas internacionales, apoyada en el juicio experto de su talento humano para preservar la estabilidad financiera y fomentar un sistema inclusivo, protegiendo a depositantes, pensionistas y contribuyentes."

Desde el 31 de abril de 2019 se marca como un elemento central el concepto de supervisión basada en riesgos y se menciona la necesidad de contar con personal que ejercite el juicio experto en sus funciones de supervisión y control. Igualmente, se incorpora la importancia de acoger las mejores prácticas internacionales, a saber, las recomendaciones y estándares de Basilea. En ese sentido, bien podríamos decir que la visión institucional 2019-2024 fija de manera definitiva el paradigma de supervisión basada en riesgos, en conjunto con la adopción de las mejores prácticas internacionales, como la pieza angular de una concepción sistémica que la Superintendencia de Bancos institucionalizará para cumplir a cabalidad su mandato constitucional y legal.

El Plan de Acción que forma parte del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, incluye proyectos que permitirán cumplir con los Objetivos Estratégicos definidos por la Superintendencia de Bancos. En el Plan de Acción se definió un portafolio de proyectos alineados a cada uno de los objetivos estratégicos para los próximos 5 años, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- Desarrollar e implementar las mejores prácticas de supervisión basada en riesgos para los sectores financieros privado y público y para el sistema de seguridad social.
- Desarrollar e implementar un marco normativo orientado a asegurar que el sector financiero y de seguridad social cumpla con parámetros de calidad y transparencia, conforme a las mejores prácticas internacionales para un control eficaz y eficiente, en el ámbito de la competencia de la SB.



- Desarrollo e implementación, en el ámbito de la competencia de la SB, de propuesta de reforma normativa en base a mejores prácticas que promuevan la inclusión financiera, además de avanzar en procesos de protección al consumidor.
- Desarrollo capacidad operativa y el juicio experto de los supervisores, así como mejora de la eficiencia de los procesos de la institución.

2.1. Plan Operativo Anual 2019 - Gestión Presupuestaria

El Plan Operativo Anual 2019 fue aprobado con resolución No. SB-CGPMC-2019-001 del 14 de enero de 2019, el mismo sufrió varias reformas debido a los cambios en la coyuntura económica, social y política por los que atravesó el país, los cuales influyeron en reorientar las necesidades institucionales, entre otras razones, debido a los varios decretos de austeridad emitidos por el Gobierno Central y por el ente rector de las finanzas públicas (MEF).

El POA del 2019 inicialmente tuvo una asignación de USD 21'873,988.00, más luego de diferentes ajustes presupuestarios realizados por el MEF, la última reforma registró un presupuesto de USD 21'732,360.18.

Cuadro No. 1: Plan Operativo Anual 2019 y Reformas

Grupo de Gasto	Total POA inicial 2019 (USD)	Total POA 11va. Reforma 2019 (USD)
51 EGRESOS EN PERSONAL	15,688,984.00	15,184,261.12
53 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3,462,963.31	3,208,026.71
57 OTROS EGRESOS CORRIENTES	322,593.69	264,433.96
58 TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES	2,344,447.00	2,603,628.68
71 EGRESOS EN PERSONAL PARA INVERSIÓN	-	46,905.00
84 EGRESOS DE CAPITAL	-	339,721.56
99 OTROS PASIVOS	55,000.00	85,383.15
TOTAL	21,873,988.00	21,732,360.18

Fuente y Elaboración Superintendencia de Bancos

2.1.1. Seguimiento al Plan Operativo Anual 2019

A continuación, se presenta un comparativo histórico de la ejecución presupuestaria correspondiente a los años 2016, 2017, 2018 y 2019, donde claramente se aprecia que el año 2019 logra el porcentaje de ejecución más alto de los últimos 4 años, siendo del orden de 97,33%, hecho que da cuenta de la eficiencia en la gestión institucional de la actual administración que inicio sus labores el 31 de abril de 2019.

Cuadro No. 2: Comparativo Histórico de Ejecución Presupuestaria

COMPARATIVO HISTORICO EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA (CORTE A DICIEMBRE) Expresado en USD				
	2016	2017	2018	2019
PRESUPUESTO CODIFICADO	29.514.017	27.740.764	23.662.473	21.883.067
PRESUPUESTO EJECUTADO	27.886.917	25.001.486	22.635.719	21.298.518
% EJECUCION	94%	90%	96%	97%

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Cabe resaltar que la Superintendencia de Bancos del presupuesto codificado para el año 2019 y ejecutado en un 97,33%, ha realizado actividades de supervisión que lejos de reducirse se han incrementado, habida cuenta de los mayores riesgos que enfrenta la actividad financiera por el decrecimiento de la economía ecuatoriana y, la presencia de un mayor número de entidades de servicios auxiliares, a las que debe controlar la SB, llegando a más de 250 entidades. Debiendo además indicarse que este organismo de control cumple con requerimientos de organismos internacionales como el Sistema de la Reserva Federal (FED) y Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), Asociación de Supervisores Bancarios (ASBA), Banco de Pagos Internacionales (BIS), entre los principales.

A pesar de lo antes mencionado, en el cuadro No. 3 se observa que los ingresos por contribuciones recibidas de acuerdo a la Constitución de la República y a la Ley por parte de la Superintendencia de Bancos son crecientes, sin embargo las aprobaciones presupuestarias codificadas que provienen del Ministerio de Economía y Finanzas se reducen en el tiempo, hecho que podría debilitar el fortalecimiento de los procesos de supervisión de las entidades controladas y por ende protección de los depositantes, afiliados y pensionistas¹.

Cuadro No. 3: Presupuestos Ingresos Vs Presupuesto Asignado 2016 – 2019

PRESUPUESTOS INGRESOS vs PRESUPUESTO ASIGNADO 2016 – 2019 (CORTE AL 30 DE SEPTIEMBRE)				
	2016	2017	2018	2019
INGRESOS	67.468.622	69.411.070	72.561.732	77.885.117
PRESUPUESTO ASIGNADO	28.819.562	28.819.562	25.715.519	21.985.065
GASTOS s INGRESOS	43%	42%	35%	28%

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

2.2. Plan de Auditorías 2019

Mediante resolución No. SB-IG-2019-079 de 19 de enero de 2019, se aprobó la programación de las auditorías de la Superintendencia de Bancos correspondiente al ejercicio económico 2019. En el año 2019 se efectuaron 3 reprogramaciones al Plan de Auditorías 2019, 2 de las cuales por requerimiento de las intendencias de control y de Riesgos, se realizaron en el período de la actual administración, la primera el 31 de julio y la segunda el 6 de noviembre del 2019. En esta última reprogramación el número de auditorías a ejecutarse en la Superintendencia de Bancos pasó de 116 a 125, principalmente por cambio de prioridades, reasignación de personal, nivel de riesgo de las entidades controladas, en cumplimiento de las mejores prácticas internacionales del nuevo plan estratégico institucional 2019 – 2024, demostrando el compromiso de esta administración con el cumplimiento de su labor misional que reza en la constitución y en la ley.

¹ El Señor Procurador General del Estado ha emitido en dos ocasiones mediante oficios No.06814, criterios positivos a la SB, en el sentido de que los recursos provenientes de las contribuciones de las entidades controladas, le corresponden por lo señalado en la Constitución de la República al presupuesto de este organismo de control en virtud al principio de autonomía de la SB. Adicionalmente, y en cumplimiento de la Disposición General Decima, además de incumplir con las recomendaciones del (GAFI) organismo que tiene como propósito desarrollar políticas que ayuden a combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El mismo señala sobre las entidades de control de los países sobre la autonomía e independencia administrativa y financiera "Estas autoridades competentes deben contar con suficiente independencia y autonomía operativa para asegurar la libertad frente a una influencia o interferencia indebida. Los países deben tener establecidos procesos para asegurar que el personal de esas autoridades mantenga elevados estándares profesionales, incluyendo estándares sobre la confidencialidad, y deben tener un alto nivel de integridad y contar con las habilidades apropiadas".

Al 31 de diciembre de 2019, se iniciaron 124 de las 125 auditorías programadas, no inició la auditoría "Focalizada" al BIESS a cargo de la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público, programándose esta para el siguiente año debido a que durante el 2019 se inició el desarrollo de la metodología de "Supervisión Integral Basada en Riesgos IESS – BIESS por primera vez en la vida institucional de la SB, la misma que ha contado con la Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los EEUU (OTA - United States Department of the Treasury).

2.2.1. Seguimiento a las auditorías

Hasta el 31 de diciembre de 2019: concluyeron 116 auditorías (17 en diciembre) y 8 continuaron en proceso, debido a retardos en la anterior administración (pues se trata de auditorías que en su gran mayoría debían iniciar en febrero del 2019), hecho que prospectivamente será solucionado al tiempo que se desarrolla e implementa los procesos en supervisión basados en riesgos.

La SB alcanzó un cumplimiento de los cronogramas de auditorías del 98%, como se puede apreciar en el cuadro adjunto.

Cuadro No. 4: Seguimiento – Ejecución del Plan de Auditorías

31 DE DICIEMBRE DE 2019						
#	Concluidas	En proceso	No iniciadas	Program.	Ejecutado	Cumplim.
14	14	0		100%	100%	100%
11	9	1	1	91%	89%	98%
19	18	1		100%	98%	98%
69	67	2		100%	99%	99%
12	8	4		95%	88%	93%
125	116	8	1	97%	95%	98%

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

2.3. Resultados: Plan Estratégico Institucional.

La SB en el contexto de fortalecer el proceso de supervisión basado en riesgos implementó una serie de medidas preventivas y prospectivas, entre las cuales se resaltan las mencionadas en el gráfico adjunto y de las que se detallan sus principales características.

Gráfico Nro. 2. Medidas Prospectivas y Preventivas - 2019



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos.

Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario Financiero: El 06 de agosto de 2019, mediante Oficio SB-DS-2019-0291-O, la SB presentó a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), un Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario Financiero.

Posteriormente, el 28 de octubre de 2019, mediante Oficio Nro. SB-DS-2019-0359-O, la SB presentó sus opiniones y comentarios sobre el proyecto de reformas al Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) remitido por el Ejecutivo, ante la Asamblea Nacional a través de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control de su Presidencia, proyecto que no contempló las iniciativas de este organismo de control.

Gráfico No. 3: Propuesta de Principales Reformas al COMF por parte de SB



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

Los cambios propuestos dentro de los proyectos mencionados, son: **i)** fortalecimiento de la solvencia patrimonial de las entidades financieras; **ii)** mejoramiento del marco legal para la supervisión consolidada; **iii)** otorgamiento de la facultad legal para sancionar a las entidades del sistema nacional de seguridad social; **iv)** fortalecimiento de la potestad sancionatoria de la SB; **v)** mejoramiento del marco legal para la supervisión de los grupos financieros; **vi)** protección al consumidor financiero; y, **vii)** promoción de la inclusión financiera y desarrollo de las empresas de Tecnología Financiera (FINTECH).

Planes de Contingencia de Liquidez y Planes de Continuidad del Negocio: Se exigió a las entidades controladas, la mejora y actualización de dichos Planes, particularmente en lo relacionado con la capacidad de mantener activas líneas operativas con sus corresponsales y, se procedió a su evaluación y supervisión desde el último trimestre del año 2019.

Mejorar los Procesos de Atención, Protección al Ciudadano, la Superintendencia de Bancos comprometida con uno de sus objetivos institucionales, promover sistemas financieros inclusivos, mediante memorando Nro. SB-DS-2019-0185-M, de 18 de octubre de 2019, dispuso a la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, realizar una hoja de ruta que contenga los lineamientos a seguir en materia de mejorar los procesos de atención, protección y educación al ciudadano, en estricto apego a las mejores prácticas internacionales. Por consiguiente, derivado la citada instrucción, en materia de protección al consumidor financiero, la SB ha conseguido avances importantes, desde el inicio de la gestión de la actual administración (30 de abril de 2019), y se han atendido una importante cantidad de quejas, consultas escritas y reclamos represados desde administraciones anteriores que representaban el 90% del total de trámites por atender a mayo de 2019, reduciéndose significativamente el número de trámites pendientes hasta diciembre de 2019.

Supervisión Prudencial y Prospectiva Basada en Riesgos: La asistencia técnica del Toronto Centre Leadership, organismo internacional que promueve la estabilidad financiera, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia de la Supervisión Prudencial y Prospectiva Basada en Riesgos, es un hito fundamental para la re-institucionalización de la SB.

Sistema de Gestión Anti-Soborno, la Superintendencia de Bancos, desde noviembre de 2019, de manera prospectiva y preventiva emprendió acciones internas necesarias para el desarrollo y posterior puesta en marcha del proyecto de implementación del Sistema de Gestión Anti-Soborno, con el propósito de fortalecer la transparencia, prevenir, detectar y reaccionar frente a cualquier acto de soborno al que esté expuesta la institución.

Desarrollo y Promoción de la Inclusión Financiera (IFN): El 02 de diciembre de 2019 mediante Oficio No. SB-DS-2019-0444-O la SB presentó al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) un proyecto de "Desarrollo y Promoción de Inclusión Financiera (IFN)", que tiene por objeto destinar al mismo una parte de los recursos provenientes de las contribuciones que por ley realizan las entidades financieras a la SB, para el ejercicio de sus funciones de supervisión y control.

Gráfico No. 4: Propuesta de Fondo Concursable para Promover la Inclusión Financiera



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

El Fondo Concursable de Inclusión Financiera es un programa que evaluará los proyectos presentados por las instituciones controladas por la SB que participen, cumplan con requerimientos, asignen mayores recursos de contraparte y obtengan mejor puntuación en el propósito de atender con sus productos y servicios financieros a zonas geográficas sin acceso, mediante subastas o concursos públicos que cuenten con todas las garantías de transparencia y fe pública, a través del cual, las instituciones financieras desarrollen iniciativas que permitan ampliar la cobertura, crear nuevos productos y servicios financieros, así como impulsar procesos de educación financiera y de protección al consumidor de servicios financieros, siendo los ecuatorianos los mayores beneficiarios como legítimos dueños de dichos recursos.

Protección al Consumidor Financiero: La SB, en uso de su facultad normativa contemplada en el artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, trabaja de manera permanente en la actualización y mejora de las siguientes normas:

- Protección al Consumidor Financiero;
- Defensor del Cliente; y,
- Programas de Educación Financiera.

El lunes 02 de diciembre de 2019 la Superintendencia de Bancos, adoptó un proceso participativo a través de la implementación de un botón “Normativa en Consulta” en el portal electrónico de la SB, primera iniciativa implementada en más de 92 años de vida institucional, norma construida con base en las mejores prácticas internacionales en materia de protección al consumidor financiero.

Gráfico No. 5 Botón de Consultas de SB



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

Transparencia – Gobierno Abierto: La SB ha entendido su participación dentro de la Función de Transparencia y Control Social (FTCS) no solo con acciones de protección de los derechos ciudadanos vistos hacia fuera sino empezando casa adentro. Es así que, comprometida con la transparencia en la gestión pública y la participación de la sociedad civil, suscribió convenios con las siguientes organizaciones i) Corporación Participación Ciudadana y, ii) Fundación Ciudadanía y Desarrollo; con el propósito de implementar estándares de gobierno abierto y herramientas para mejorar la transparencia y rendición de cuentas, respectivamente.

Supervisión Basada en Riesgos del Sistema de Seguridad Social: Mediante Memorando Nro. SB-DS-2019-0244-M de 19 de diciembre de 2019, se dispuso la conformación del equipo de trabajo, para realizar un análisis y diagnóstico integral y prospectivo de la situación del IESS- BIESS. Este diagnóstico permitió contar con un marco metodológico para la Supervisión Basada en Riesgos del Sistema de Seguridad Social y del grupo financiero conformado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), de acuerdo con las mejores prácticas.

Sistema de Tasas de Interés para promover la Inclusión Financiera: La Superintendencia de Bancos realizó una propuesta que fue remitida al Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera con Oficio Nro. SB-DS-2020-0062-O de 24 de enero de 2020, cuyo objetivo principal es revisar los segmentos de crédito para reducir la exclusión financiera, el arbitraje regulatorio y la nula discriminación de los clientes más riesgosos.

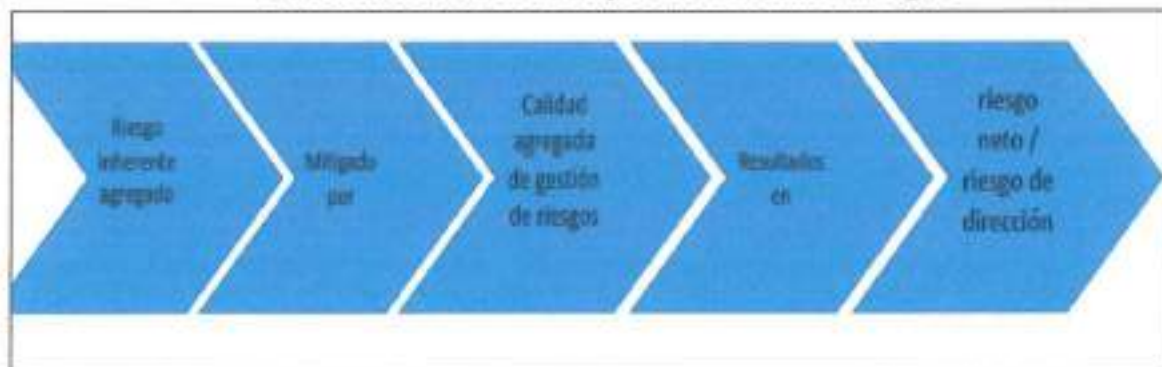
Limitación al Reparto de Utilidades para reforzar la Solvencia de la Banca Privada: En perspectiva del bajo crecimiento que se espera de la economía en el año 2020, la SB a partir de construir su visión prospectiva elaboró un modelo de riesgos, estableciendo ciertas pruebas de resistencia frente a la situación nacional e internacional, que limitaba el reparto de utilidades de la banca privada.

Desarrollo de modelos de Riesgo de Crédito, Consumo, Microcrédito y Riesgo de Crédito Sectorial: Con base en la línea marcada por el Plan estratégico institucional se avanzó en la construcción de modelos para la evaluación del riesgo de crédito de consumo y de microcrédito, así como, modelos de riesgo de liquidez perfeccionados, los cuales se irán fortaleciendo y siendo la base para que el supervisor cuente con una herramienta que le permita prospectar los riesgos de las entidades controladas.

2.3.1. Intendencia Nacional de Control.

Como ya se indicó la SB alcanzó un cumplimiento de los cronogramas de auditorías del 98%, lo cual se puede apreciar en el cuadro adjunto. Sin embargo, como parte del proceso de reinstitucionalización de la Superintendencia de Bancos, concretamente enfocada en cumplir con el pilar dos "Supervisión financiera eficaz y efectiva, preventiva y prospectiva basada en riesgos", en el mes de octubre de 2019, se recibió la visita técnica del Toronto Centre Leadership, en el marco del Acuerdo de Cooperación Técnica a esta entidad de control, que a través de talleres efectuó en conjunto con los funcionarios de esta entidad de control un diagnóstico de los procesos de supervisión. La indicada evaluación consideró las mejores prácticas y estándares internacionales, bajo este precepto se realizó el replanteamiento de los procesos de supervisión que se venían ejecutando, permitiendo mejorar e incrementar la eficacia y efectividad de las supervisiones contribuyendo a fortalecer la estabilidad del sistema financiero bancario público y privado.

Gráfico No. 6: Proceso de Supervisión Basada en Riesgos



Fuente: Toronto Centre Leadership

En este contexto, la Superintendencia de Bancos como parte de su planificación estratégica dentro del pilar dos de la estrategia institucional, empezó el desarrollo de un proceso de supervisión prospectiva, preventivo, basado en la mejora continua, lo que ha permitido dar un nuevo enfoque a los procesos de supervisión; así como mejorar la programación y planificación operativa anual 2020, haciéndola más resiliente. Así se fortaleció el paso de procesos de supervisión no basada en riesgos a procesos de supervisión basada en riesgos.

Gráfico No. 7: Cambio de procesos de supervisión no basada en riesgos y basada en riesgos

NO BASADO EN RIESGO	BASADO EN RIESGO
<ul style="list-style-type: none"> • No hay diferenciación de instituciones. • No se evalúan las áreas de mayor riesgo. • No se diferencian las actividades en función de la probabilidad o el impacto en caso de crisis. • Sin evaluación / dependencia de la gestión o los controles: una segunda suposición de estas basada exclusivamente en el momento / requisitos de arbitraje. • Sin asignación de personal u otros recursos en función del riesgo. • Insuficientes de supervisión basadas en límites fijos de margen para ajustar los tiempos. • Enfoque formulada a los requisitos de capital / liquidez. • No se actúa entre el personal sobre cuánto riesgo era dispuesto a asumir el organismo supervisor. • No se acepta que algunos riesgos / fallas son inevitables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la importancia / impacto de las instituciones. • Identificación de actividades significativas o unidades de negocio. • Identificación de las actividades de mayor riesgo: a) riesgo inherente; b) efectividad de la mitigación. • Enfoque explícito en las actividades de mayor riesgo. • Pruebas y dependencia del gobierno corporativo efectivo, gestión de riesgos y controles internos. • Asignación de recursos a las áreas de mayor riesgo o dentro de las empresas o en todas las empresas y en todos los departamentos. • Priorización basada en riesgo: fuerte pero dinámica y flexible a los nuevos riesgos emergentes. • Requisitos de capital y liquidez basados en el riesgo que incluyen la evaluación de la gestión de capital y liquidez. • Tolerancia supervisor al riesgo. • Aceptación en caso de que las cosas salgan mal con empresas y actividades de bajo riesgo.

Fuente: Toronto Centre Leadership

2.3.2. Gestión de Riesgos y Estudios.

La misión de la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, acorde lo establece el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, es la de gestionar la información, generar estudios y administrar servicios de las entidades controladas, así como supervisar, evaluar y controlar la calidad de la gestión integral de riesgos de manera preventiva, para contribuir a la supervisión de las entidades controladas y al conocimiento de los usuarios.

En este contexto, se presenta el informe de las gestiones desarrolladas por la Intendencia a través de sus Direcciones de Evaluación de Riesgos y de Estudios y Gestión de la Información.

2.3.2.1. Evaluación de Riesgos.

Conforme a los lineamientos de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) de la estrategia institucional (mayo 2019), en el pilar de fortalecimiento de la supervisión prospectiva y preventiva con el apoyo del Toronto Centre, el trabajo de la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, INRE, fortaleció sus iniciativas en el análisis, estudio y desarrollo de procesos y modelos de riesgo financiero.

En este ámbito, la INRE avanzó modelando un conjunto de herramientas tanto estadísticas como matemáticas, que buscan capturar el dinamismo de los riesgos observados de una manera prospectiva, con el propósito de tomar acciones preventivas ante escenarios no deseados.

El análisis de riesgos crediticios se ha visto fortalecido a partir de la incorporación de modelos de pérdidas esperadas, que están permitiendo caminar hacia procesos de supervisión más prospectivos y preventivos de las entidades controladas. Así mismo, para el riesgo de liquidez, se han diseñado modelos de comportamiento y estrés, que a través de la sensibilización de estos permiten a los supervisores analizar de forma prospectiva la situación de liquidez de las instituciones controladas.

En este contexto, y para cumplir la misión establecida por la normativa legal vigente se han realizado supervisiones in situ y trámites extra situ. A continuación, se indica el número de supervisiones realizadas (según el tipo); y, el número de trámites extra situ atendidos.

Cuadro No. 5: Supervisiones realizadas, 2019

RIESGOS	TIPO DE SUPERVISIÓN				% CUMPLIMIENTO	TRAMITES EXTRA SITU	
	INTEGRAL	FOCALIZADA	SEGUIMIENTO	TOTAL		TOTAL	ATENDIDOS
Riesgos Financieros	1	11	2	14	100%	343	339
Riesgos Operativos	Riesgo Operativo	2	9	3	100%	391	379
	Riesgo Tecnológico	1	14	5			
	Riesgo Legal	2	4	1			
Riesgos de Lavado Activos	3	8	3	14	98%	443	443

Fuente y Elaboración: Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios

Adicionalmente, ante eventos tecnológicos adversos, existe la probabilidad de nuevos riesgos que emergen dentro de un proceso de transformación digital en el que la tecnología se convierte en un factor crítico en la provisión de servicios financieros, por lo que la SB fortaleció el monitoreo de los servicios provistos por internet de las instituciones financieras controladas más grandes del país, de manera que se realice a través de la entrega de servicios de web banking.

Esta tendencia también afectó la perspectiva bajo la cual la Superintendencia de Bancos observa los canales de atención, en vista de que, por el impacto de la tecnología digital, los modelos de atención o canales evolucionan hacia una mayor digitalización y transformación de las oficinas y agencias físicas, en centros de atención digitales, con el apoyo de cajeros multifuncionales y alta conexión de internet de banda ancha, en el cual incluso se establecen centros de negocios digitales.

Ante los lamentables sucesos económicos y sociales acaecidos en el país en octubre de 2019, la coyuntura demandó un monitoreo constante del riesgo que podría causar el cierre de ciertas zonas de las principales ciudades del país, y; evaluar la disponibilidad de los servicios ATMs, CNBs, POS y canales físicos de atención. En esta situación la SB dio el debido seguimiento al abastecimiento de efectivo realizado por las transportadoras de valores, empresas de servicios auxiliares del sistema financiero privado.

Con la experiencia del impacto que tuvieron los eventos de octubre de 2019, la Superintendencia de Bancos, previa reunión con las entidades controladas, evaluó la capacidad de los Planes de Continuidad de Negocios (BCP) y los Planes de Contingencia de Liquidez, bajo estándares internacionales, lo cual ha permitido reforzar los esquemas de gestión de riesgos de las entidades bajo control y supervisión, con un enfoque de monitoreo de riesgo de alertas tempranas.

Estas pruebas además permitirán afinar en cada entidad controlada bancaria:

- Calcular las capacidades de las instituciones bancarias privadas con un proxy a Basilea III.
- Establecer para cada institución bancaria controlada el nivel de reparto de dividendos en efectivo para sus accionistas, en función de las características de cada entidad.

Gráfico Nro. 8: Riesgo de Crédito y Riesgo de Liquidez



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

Gráfico Nro. 9: Supuestos y Variables Utilizadas



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

El análisis de riesgos de crédito y liquidez se ha visto robustecido mediante la introducción de modelos preliminares de pérdida esperada y liquidez con los lineamientos claramente marcados de una supervisión basada en riesgos. Estos modelos acompañados de un análisis prospectivo han permitido fortalecer los insumos de supervisión, que en constante dinamismo se van adaptando a las condiciones financieras y bancarias que se van presentando.

Esta unidad ha trabajado en varias normas, ya sea en su actualización, generación, como las que se detallan a continuación:

- Norma de control para la administración del riesgo de crédito de las entidades de los sectores financieros público y privado.
- Norma de control para regular las inversiones de los recursos correspondientes a cada uno de los fondos del seguro obligatorio de régimen especial.
- Propuesta y norma de control que regula el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo SARLAFDT.

- Participación en la reforma de la norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y privado previo a su calificación; en proceso de finalización.
- Proyecto de reforma de la Norma de oficinas y canales.
- Proyecto de reforma al Libro I "Normas de Control para las entidades de los Sectores Financieros Público y Privado" Capítulo III "De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema de Seguridad Social".

2.3.2.2. Dirección de Estudios y Gestión de la Información

2.3.2.2.1. Estadísticas y Estudios.

La misión de la DEGI es la de generar estadísticas, estudios e investigaciones que aporten al fortalecimiento de las entidades controladas y proporcionen información a los usuarios.

Además de todas las actividades relativas al análisis de información estadística, cabe destacar la realización de estudios como los siguientes:

- *Perfil de riesgo del sector bananero y sus implicaciones en el riesgo de crédito de las instituciones del sistema financiero privado y público.*

Este estudio analizó algunos temas como: Panorama Internacional, socios comerciales, nivel de exportaciones, etc. A nivel local, se analizaron, las zonas productivas del país, desagregado por provincias. Así como también, su estructura productiva (exportadores, importadores, minoristas, consumidores). Entre las conclusiones se destaca que el auge bananero a inicios de los 90, generó una expansión crediticia, aumentando el riesgo crediticio en el otorgamiento de préstamos, el cual tuvo graves problemas para el sector financiero, por falta de capacidad de pago.

Se definió el nivel de riesgo de los factores que afectan a la función de producción del sector bananero, la cual fue recogida, mediante el juicio experto.

- *Propuesta metodológica para el cálculo de un sistema de tasas de interés transparentes, eficientes, basadas en riesgo y con miras a proteger al consumidor financiero.*

El estudio permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La implementación de techos a las tasas de interés ha provocado:
 - Menor discriminación a los clientes de acuerdo con su nivel de riesgo.
 - Independiente del nivel de riesgo, los clientes reciben la misma tasa de interés.
 - Afectaciones en la calidad de la cartera de crédito.
 - Clientes más riesgosos están siendo subsidiados por los clientes de menor riesgo.
 - Límites a las tasas de interés, impide una mayor discriminación de clientes.

Con base en este estudio, la Superintendencia, propone un sistema de tasas de interés con menos segmentos que beneficien la inclusión financiera, con una propuesta de implementación gradual, buscando simplificar el esquema actual de segmentos y techos de tasas de interés, además sugiere incluir una contraparte de las

instituciones financieras para que realicen mayores esfuerzos en sus tecnologías crediticias y en su contribución a la educación financiera.

En la Generación de Información Financiera y Estadística y Tableros de datos relevantes, en el año 2019, se realizaron aproximadamente 1.010 informes, incluidos boletines mensuales por entidad y de series por subsistema:

Gráfico Nro. 10: Elaboración Mensual de Estadísticas Año 2019



Fuente y elaboración: Aplicativo – Indicadores mensuales de procesos SB-SEE

Durante el año 2019 se atendieron 36 estudios de factibilidad para lo cual se elaboraron 51 documentos relacionados con estos trámites, facilitando la apertura de oficinas de instituciones financieras privadas y públicas, y por ende la bancarización del país.

Gráfico Nro. 11: Informes Técnicos Estudios de Factibilidad, 2019



Gráfico Nro. 12: Elaboración Mensual de Informes Técnicos, 2019



Fuente y elaboración: Aplicativo – Indicadores mensuales de procesos SB-SEE

2.3.2.2.2. Inteligencia de Negocios y Administración de la Información

La misión de esta subdirección es la de Administrar y gestionar la información reportada por las entidades controladas, ejerciendo el control sobre el cumplimiento del reporte de información, aplicando herramientas de inteligencia de negocios que provean información e indicadores para evaluar el comportamiento de las entidades controladas.

Se elaboraron los universos para el desarrollo de diferentes reportes de información, el cual implica la automatización de estos y la agilidad en la búsqueda de resultados, Catastro y manejo de puntos de atención al usuario; Alertas Tempranas, Volumen de Crédito, Infografía, Reportes de Monitoreo Diario, Captaciones y Colocaciones consolidado y desagregado.

Registro de Datos Crediticios: se desarrolló una nueva versión del modelo de Score Crediticio, que incorpora nuevas variables que reflejan de mejor manera el comportamiento crediticio.

Esta Unidad administrativa aporta a las diferentes unidades de la Superintendencia de Bancos a contar con información procesada de manera expedita para el análisis y generación de informes y productos y para la toma de decisiones en el core business de la SB.

2.3.2.2.3. Administración de Servicios

Esta Unidad tiene como misión, establecer los parámetros para la administración de servicios financieros, monitorear, evaluar su aplicación y proponer cargos, en el marco de las regulaciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Administración y Servicios analiza las iniciativas presentadas por las empresas y/o entidades financieras que están interesadas en ampliar, proponer, mejorar servicios para ofertar ya sea a las instituciones controladas o a la ciudadanía, servicios que permitan mejorar la calidad y acceso de la población a la tecnología y que faciliten la inclusión financiera, pilar fundamental de la estrategia de la SB.

Otro aporte importante de esta Unidad es la determinación de la tarifa por servicios de pagos interbancarios a través de la plataforma de pagos móviles (PPM).

2.3.3. Sistema de Seguridad Social

Con Memorando Nro. SB-DS-2019-0244-M, de 19 de diciembre de 2019, dispuse la creación de un equipo de trabajo, con el propósito de realizar un análisis y diagnóstico integral y prospectivo de la Superintendencia de Bancos en cuanto a la situación del IESS- BIESS. A su vez, presentará la planificación de la supervisión extra-situ e in-situ del año 2020 del IESS-BIESS, sustentada en las mejores prácticas.

El 30 de diciembre de 2019, el equipo de trabajo presentó el nuevo modelo de supervisión basado en riesgos para realizar la supervisión consolidada entre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, dentro de lo cual se identificó:

2.3.3.1. Riesgos conjuntos IESS-BIESS

En razón de que el BIESS es el administrador de los recursos de los seguros administrados por el IESS los riesgos de estas dos entidades se retroalimentan, circunstancia que determina la necesidad de supervisar de manera consolidada a las dos entidades. De esta forma la Superintendencia de Bancos controla de manera efectiva por la seguridad de los recursos de los afiliados y jubilados.

Los fondos que administra el BIESS contable y financieramente se corresponden con cada uno los seguros que administra el IESS. En este sentido la salud financiera de los fondos administrados por el BIESS asegura la solvencia y rentabilidad que demandan los seguros del IESS para su sostenibilidad y consecuentemente garantizar las prestaciones del sistema de seguridad social.

2.3.3.2. Cambio de enfoque del Marco de Supervisión:

Matriz de Riesgos IESS-BIESS

- Para cada uno de las actividades significativas se debe identificar los siguientes riesgos: riesgos de crédito, de mercado, liquidez, operativo, legal, tecnológico y actuarial. La suma de estos riesgos corresponde al riesgo inherente total.
- La matriz de riesgos incluye los siguientes controles: gestión de riesgos, ambiente de control, gobierno corporativo, auditoría interna y cumplimiento normativo. La sumatoria de la cuantificación de los controles da como resultado el control del riesgo.
- El riesgo neto es el resultado de restar el riesgo inherente menos el control de los riesgos y de esta manera la matriz consigna la definición de las actividades significativas en función de su riesgo.
- La visión de los riesgos inherentes para la supervisión del sistema de seguridad social debe ser complementada con la revisión de los principales procesos que son naturales para toda entidad de carácter prestacional. En el caso del IESS estos procesos tienen relación con la afiliación, la recaudación de los aportes, el otorgamiento de prestaciones y servicios, y la gestión actuarial.

Gráfico Nro. 13: Riesgos IESS-BIESS



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Definición de prioridades.

- e. El nuevo marco metodológico identifica y prioriza la supervisión de las actividades significativas de las dos entidades.

Líneas de negocio y Actividades Significativas IESS-BIESS.

- f. En el BIESS estas actividades significativas están relacionadas con las inversiones privadas (préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios) y las inversiones no privadas (fundamentalmente bonos del estado, acciones y negocios fiduciarios).
- g. De su parte en el IESS las actividades significativas se constituyen en los siguientes seguros: Invalidez, Vejez y Muerte – IVM; Cesantía, Seguro de Salud Individual y Familiar, Riesgos del Trabajo, Social Campesino, Fondos de Reserva, Seguro Adicional Contrato, desempleo, desgravamen y ahorro de menores.

2.4. Atención y Educación al Ciudadano.

Uno de los objetivos estratégicos de relevante importancia para la Superintendencia de Bancos es: *“Promover la implementación de un sistema financiero basado en la innovación, protección al usuario financiero y la educación financiera”*.

La Superintendencia de Bancos entiende a la **inclusión financiera** como uno de los pilares claves de la **gestión institucional**, compuesta por el **acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor financiero**. En el Plan Estratégico de Gestión Institucional se incluye la necesidad de **generar sistemas financieros inclusivos**, lo que implica promover el incremento del acceso y utilización de los servicios financieros formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también los procesos de educación financiera y protección a los consumidores (Arregui, Guerrero, 2012, p. 16-17).

En este sentido, con el propósito de promover el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación

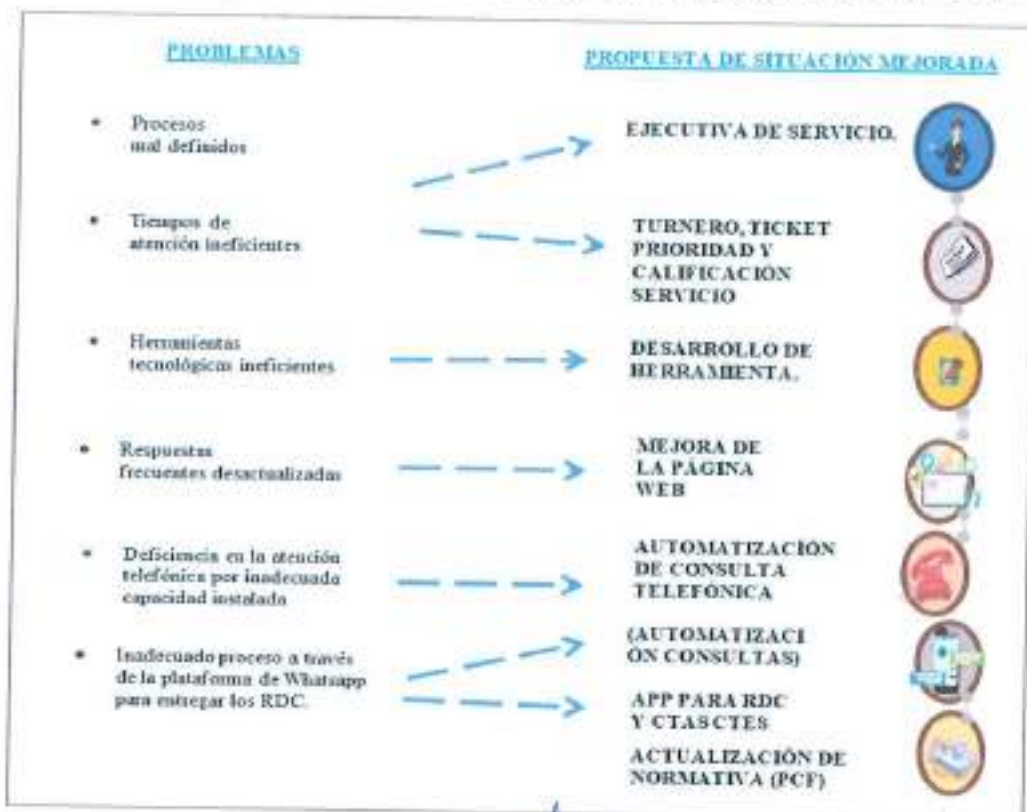
[Firma] 23

financiera para mejorar los conocimientos, capacidades y habilidades financieras de todos los segmentos de la población, en especial la excluida y sub-atendida por condiciones de pobreza o informalidad, género, alejamiento geográfico o discapacidad; en las siguientes líneas se las acciones realizadas en el área con el propósito de promover un sistema financiero inclusivo.

Uno de los elementos encontrados en la Dirección de Atención y Educación al Ciudadano fue la falta definición de procesos que obstaculizaban el correcto desempeño de la protección al consumidor financiero. Ante dicha situación, la actual administración dispuso se realice un levantamiento de la gestión de los procesos internos del área, en el que se evidenció la desarticulación de procesos, mismos que se encontraban alejados de una visión integral de protección de los derechos de los consumidores financieros, por lo que se procedió a plantear un proceso integral de fortalecimiento de la protección al consumidor financiero.

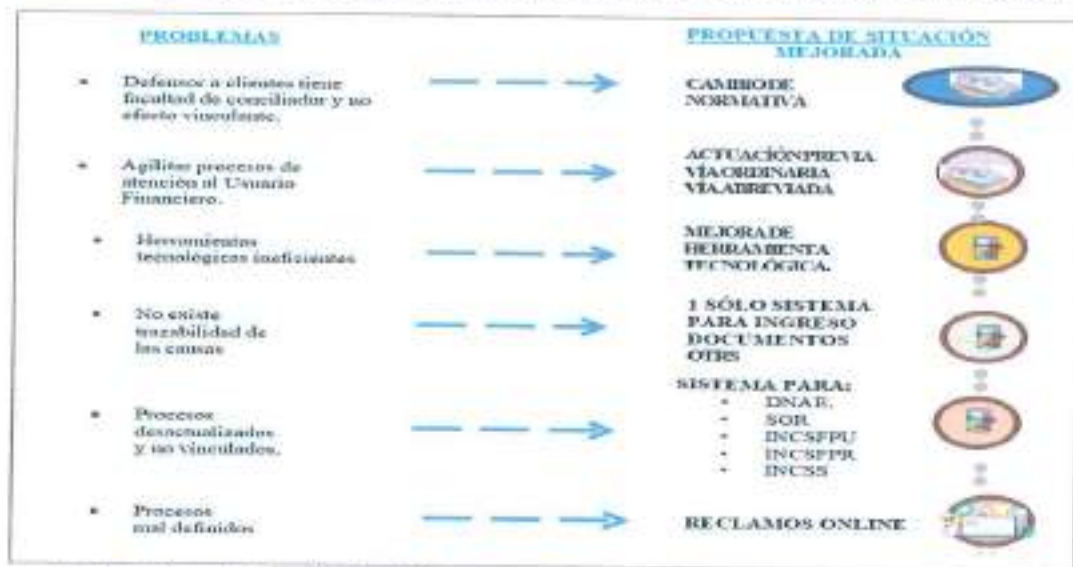
Dicho trabajo de identificación de problemas y la presentación de una propuesta para las mejoras de los procedimientos de protección de derechos del usuario financiero que se han realizado desde mayo a diciembre 2019, se presentan a continuación.

Gráfico Nro.14: Mejoras en Protección al Usuario Financiero (mayo -diciembre 2019)



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos, 2019

Gráfico Nro.15: Mejoras en la Subdirección de Gestión de Reclamos (mayo – junio 2019)

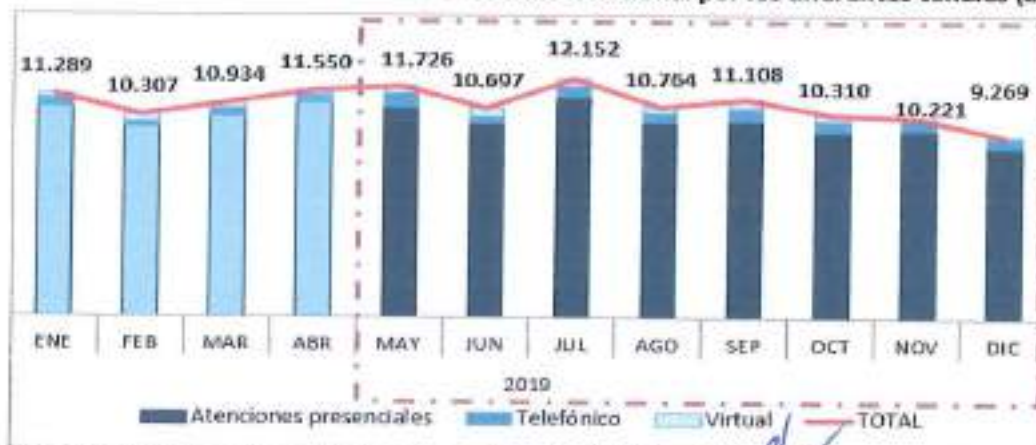


Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos, 2019

Adicionalmente, se ha trabajado en el mejoramiento y automatización de los servicios de atención al usuario, en especial, para la activación del Registro de Datos Crediticios, generación de Certificados de titulares de cuenta y solventar consultas frecuentes de los usuarios, de manera eficiente, efectiva e ininterrumpida; y, de la misma manera estos servicios serán puestos a disposición a través del acceso desde un computador o cualquier dispositivo electrónico, que garantice un servicio de atención personalizada, que sea ágil, constante y de fácil interacción.

Respecto a la atención al usuario financiero, la Superintendencia de Bancos en el año 2019, ha realizado 130.323 atenciones por los canales Presencial, Telefónico y Virtual. Del total de atenciones a nivel nacional, 120.943 atenciones (93%) son por canal presencial, 5.369 (4%) por canal telefónico y 4.015 (3%) atenciones por canal virtual. Y, durante el periodo mayo a diciembre 2019 se ha atendido 86.247 usuarios, de los cuales el 92% corresponde a atención presencial, 5% atención telefónica y 3% atención virtual.

Gráfico Nro. 16: Número de atenciones a nivel nacional por los diferentes canales (2019)

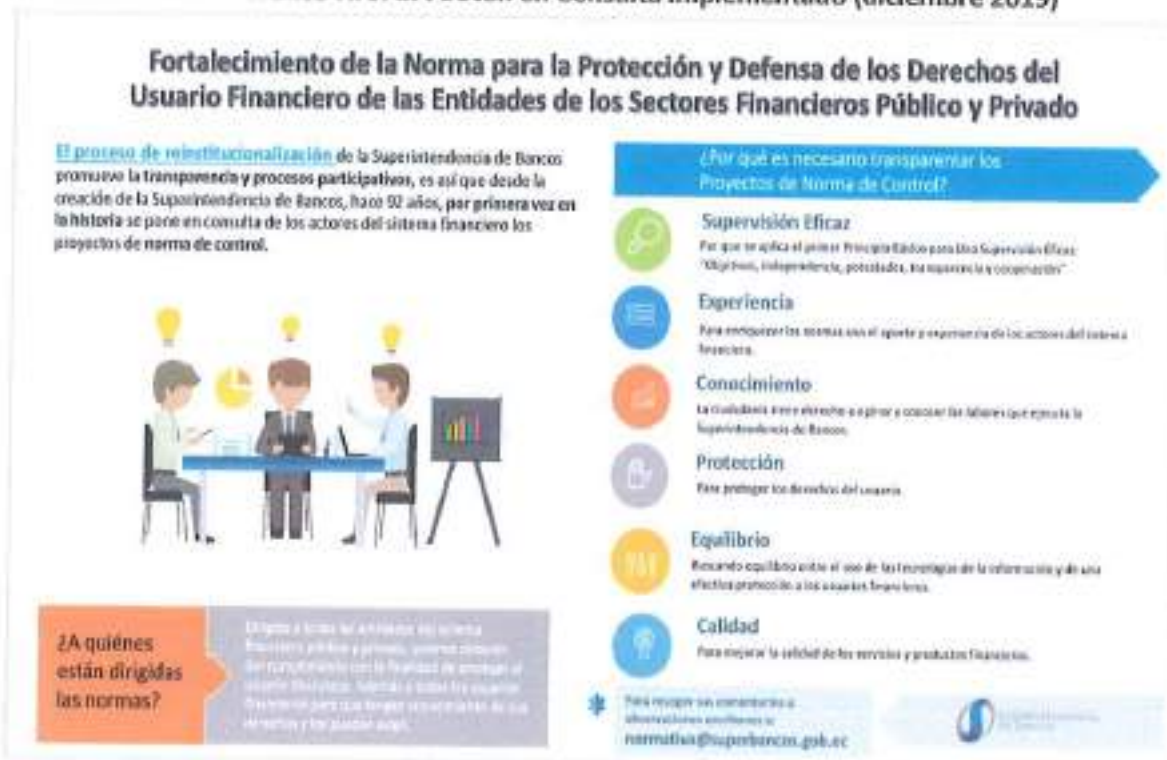


Fuente y Elaboración: Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano (2019)

5.1 Reformas al Marco Normativo

Con el fin de mejorar el marco legal y regulatorio vigente, por primera vez en 92 años de vida institucional, la actual administración de la Superintendencia de Bancos implementó el Botón en Consulta para poner a disposición del público las normas vinculadas a la protección al usuario financiero para recoger las retroalimentaciones de expertos, actores vinculados al sistema controlado, academia, sociedad civil, entre otros.

Gráfico Nro. 17: Botón en Consulta implementado (diciembre 2019)



Fuente: Superintendencia de Bancos, (2019)

El primer proyecto de reforma puesto en consulta fue el 02 de diciembre de 2019 y se realizó para la norma "Protección y Defensa de los Derechos del Usuario Financiero de las entidades del sector financiero público y privada", a fin de recoger las retroalimentaciones por parte de los ciudadanos, académicos, expertos y demás actores involucrados en el proceso, lo que permitió un ejercicio de participación democrática como vía para fortalecer el ejercicio de los derechos de los consumidores financieros y beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, su protección, defensa y aplicación de las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones que mantienen con las entidades financieras o de Seguridad Social.

3. Gestión Institucional.

3.1 Ejecución presupuestaria.

De conformidad a las resoluciones JB-2014-2747 y RJM-081-2015-F, los ingresos al 31 de diciembre de 2019, alcanzaron el valor de USD. 77.885.117,30 millones, que corresponden principalmente a las contribuciones de las entidades que forman parte del sistema controlado y, por otros ingresos como son venta de servicios, especies fiscales, multas e impuestos al sector financiero como consta en el cuadro Nro. 03.

Del presupuesto asignado en el 2019 se ejecutó el 97,33%, como se observa en el cuadro Nro. 02

3.2 Contratación Pública.

La ejecución de todos los procesos de contratación pública de la Superintendencia de Bancos, al finalizar el año fiscal 2019 fue de \$ 1,981,042.84; es decir el 96,37%, en los siguientes procesos de contratación:



3.3 Imagen y Comunicación.

La Comunicación, dentro de su ámbito de acción tiene la responsabilidad de difundir y promover la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas dentro del marco normativo vigente. Tanto en el ámbito interno, como en el ámbito externo.

3.3.1 Comunicación Externa:

La comunicación externa tuvo como objetivo fundamental transmitir a los usuarios del sistema controlado y a los terceros interesados, las líneas importantes del proceso de reinstitucionalización iniciado en mayo del 2019, el mismo que partía como elemento sustancial el buscar una reforma del marco legal que promueva un sistema bancario y de seguridad social fortalecido e incluyente.

La mejora de los procesos de supervisión bancaria y de pensiones en la óptica de promover estabilidad financiera y protección a los depositantes, así como animar a un sistema financiero cada vez más inclusivo.




Esto se lo hizo en un marco de rendición de cuentas permanente con agentes de la sociedad civil con quienes se establecieron convenios marcos de cooperación e implementación de estándares de Gobierno abierto como Fundación Ciudadanía y Desarrollo Ecuador y Corporación Participación Ciudadana.

Las líneas de comunicación externa más importantes se resumen en el siguiente esquema:

Gráfico No. 19: Líneas de Comunicación Externa

PILARES ESTRATÉGICOS	TEMA
MARCO LEGAL Y REGULATORIO	<ul style="list-style-type: none"> Reformas al Código Orgánico Monetario y Financiero para construir un sistema financiero más estable e inclusivo financieramente. 
SUPERVISIÓN FINANCIERA EFICAZ Y EFECTIVA / TRANSPARENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos que permita dar estabilidad financiera y seguridad a los depositantes.  <ul style="list-style-type: none"> Alertas de entidades no controladas.  <ul style="list-style-type: none"> Convenios de rendición de cuentas con la sociedad civil, FCD y Participación Ciudadana. 



PILARES ESTRATÉGICOS	TEMA
SISTEMAS FINANCIEROS INCLUSIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de Datos  • Registro de Datos Crediticios  • Propuestas de la Superintendencia de Bancos para promover la Inclusión Financiera. 

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

3.3.2 Estadísticas del Sitio Principal.

Una vez que nuestro sitio web obtuvo mayor impacto, se obtuvieron mejores indicadores respecto al año 2018 cuando inicialmente tuvimos un número de visitas de 2'420.695 y finalizamos el año 2019 con 3'877.169 de visita lo que implica un crecimiento del aproximadamente el 38%.

Como se puede apreciar el nivel de visitas al sitio web de la Superintendencia de Bancos ha evolucionado positivamente en un año.

Gráfico No. 20: Visitas al sitio web de la Superintendencia de Bancos, 2019



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

Gráfico No. 21: Visitas al sitio web de la Superintendencia de Bancos, 2019



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

3.3.3 Redes Sociales.

Es importante señalar que la Superintendencia de Bancos logró un gran incremento de seguidores en sus cuentas Twitter y Facebook, de enero a diciembre de 2019, así también se incrementó el nivel de interacción, likes, y el alcance de las publicaciones. Finalmente, se creó la cuenta institucional de la SB en Instagram y LinkedIn.

4. Información Relevante de Hechos Subsecuentes.

La Superintendencia de Bancos, como organismo técnico de supervisión y control, ante los potenciales efectos derivados de la pandemia COVID-19, la declaratoria de estado de emergencia sanitaria y estado de excepción², y a fin de cumplir con el Plan Estratégico e institucional, cuyos objetivos fundamentales buscan contribuir a la estabilidad del sistema financiero, la protección de los depositantes, pensionistas y afiliados del sistema de seguridad social, desde mediados de marzo de 2020, propuso a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, JPRMF un conjunto de medidas de carácter integral, entre las principales constan las siguientes:

Gráfico Nro.22: Medidas Temporales Integrales Propuestas por la SB Frente al COVID-19



Elaboración y Fuente: Superintendencia de Bancos. (2020)

² Decreto Ejecutivo Nro. 1057 de 16 de marzo de 2020, Nro. 1052 de 15 de mayo de 2020, Nro. 1074 de 15 de junio de 2020, Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020 de 11 de marzo de 2020.

- **Diferimiento voluntario³:** (entre prestatarios e instituciones financieras), con la finalidad de proporcionar alivio financiero a MIPYMES, hogares y empresas.
- Al mismo tiempo se propuso, el 29 de marzo de 2020, la creación de un **"Fondo de apoyo a la MIPYME, cadenas de valor y al empleo"**⁴, cuyos recursos provendrían de la Reprogramación y/o reformulación de cartera de préstamos con los Organismos Multilaterales de Crédito, teniendo como fin recomprar la cartera reestructurada, refinanciada y novada por las instituciones del sistema bancario privado. Los recursos de este fondo dotarían de liquidez a los hogares, Mipymes y empresas ilíquidas pero solventes afectadas por el COVID-19, al tiempo que compensarían la reducción de la liquidez momentánea de la banca debido a los diferimientos otorgados a sus prestatarios.
- **Reducción temporal de los recursos que aportan al Fondo de Liquidez⁵,** del sistema bancario privado del 5% al 1%, con el objetivo de compensar temporalmente la salida de depósitos que han tenido las instituciones bancarias privadas, así como, el impacto en la liquidez que les ha significado el diferimiento a hogares, Mipymes y empresas (no zombies).
- **Sistema de tasas de interés para promover la inclusión financiera: reducir los segmentos de crédito existentes⁶,** con el propósito de avanzar en la línea correcta hacia un sistema inclusivo, desarticulando las asimetrías regulatorias y favoreciendo la competencia y transparencia en los precios del sector.

Así también, con el propósito de proteger el ahorro de los depositantes, afiliados y pensionistas; aliviar financieramente a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES; y, velar por la estabilidad de la seguridad social y del sistema bancario, se implementaron una serie de medidas temporales e integrales que a continuación se detallan:

Gráfico Nro. 23: Medidas Temporales Integrales Propuestas e Implementadas SB- COVID-19



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos. (2020)

³ Oficio Nro. SB-DS-2020-0142-O, de 17 de marzo de 2020, Nro. SB-DS-2020-0144-O, de 20 de marzo de 2020
⁴ Oficio Nro. SB-DS-2020-0153-O, de 29 de marzo de 2020, Nro. SB-DS-2020-0154-O, de 01 de abril, Nro. SB-DS-2020-0161-O, de 03 de abril, Nro. SB-DS-2020-0170-O, de 07 de abril, Nro. SB-DS-2020-0215-O, de 06 de mayo, Nro. SB-DS-2020-0225-O, de 16 de mayo
⁵ Oficio Nro. SB-DS-2020-0231-O de 25 de mayo de 2020. Nro. SB-DS-2020-0235-O, de 29 de mayo, Nro. SB-DS-2020-0240-O, 04 de junio, SB-DS-2020-0241-O, de 07 de junio de 2020.
⁶ Oficio Nro. SB-DS-2020-0062-O, de 24 de enero de 2020, Nro. SB-DS-2020-0285-O, de 02 de julio, Nro. SB-DS-2020-0286-O, de 03 de julio, Nro. SB-DS-2020-0297-O, de 09 de julio, Nro. SB-DS-2020-0310-O, de 20 de julio de 2020.

Órganos de Supervisión y Control Internacional: La Superintendencia de Bancos ha incrementado su participación y coordinación con la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), filial del Comité de Basilea. Esto ha permitido contar en forma oportuna con guías y recomendaciones para enfrentar la contingencia de la pandemia COVID-19, en términos de medidas de protección para la estabilidad financiera, atención a clientes y bioseguridad.

"Plan de Manejo de Emergencias": Con resoluciones SB-2020-496 y SB-2020-502, de 16 de marzo de 2020, se impartieron disposiciones a las entidades controladas por esta Superintendencia, para que implementen un "Plan de Manejo de Emergencias", que incluya una hoja de ruta con las estrategias y acciones para controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID-19, a ser implementadas en al menos tres fases de progresividad, con hitos habilitantes y pasos a ser tomados en cada fase, tanto en los aspectos operativos para la provisión de productos y servicios financieros como en medidas de bioseguridad.

Alivio financiero a Deudores y Protección Depositantes: Mediante Oficios No. SB-DS-2020-0142-O de 17 de marzo de 2020 y No. SB-DS-2020-0144-O de 20 de marzo de 2020, con la finalidad de proteger los ahorros de los depositantes y mantener la estabilidad del sistema controlado (bancario y de seguridad social), este organismo de control puso en conocimiento de la JPRMF, el estudio "Informe del Comportamiento de la cartera de crédito del Sector Financiero público y privado a febrero de 2020"; así como el Proyecto de Resolución para la reforma transitoria a la norma de restructuración de cartera y la propuesta de normativa sobre el diferimiento, misma que fue expedida por la JPRMF con Resolución Nro. 569-2020-F el 22 de marzo de 2020. Además, esta Superintendencia ha efectuado la difusión sobre el contenido y alcance de dicha Resolución, a efecto de que los usuarios financieros se informen debidamente y puedan acogerse a los beneficios establecidos en la misma.

Atención al Público por Canales Virtuales: Mediante Resolución Nro. SB-2020-0497, de 17 de marzo de 2020, en consideración a la declaratoria del Gobierno Nacional del estado de excepción por la emergencia sanitaria decretada; toda vez que la Superintendencia de Bancos conoce y resuelve en sede administrativa reclamos, quejas, peticiones y recursos de los clientes, partícipes y usuarios de las entidades controladas; además que el Defensor del Cliente de las entidades financieras controladas, en el ámbito de su competencia, conoce y tramita reclamos y quejas en contra de esas entidades; y, considerando que el Código Orgánico Administrativo contempla la posibilidad de suspender plazos y términos para la atención de los mismos por circunstancias de fuerza mayor, entre otras causales, procedió en consecuencia.

Horario Atención al Público: Con Oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O de 18 de marzo de 2020 y en consideración del estado de excepción decretado por el Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, la Superintendencia de Bancos permitió ajustar el **horario de atención al público** a las entidades que integran los sectores financieros público y privado, con la finalidad de evitar el riesgo de contagio del COVID-19, **garantizar el acceso y la continuidad a los servicios bancarios y financieros y resguardar la salud** de los clientes, usuarios y empleados bancarios en condiciones de bioseguridad y eficiencia.

Sanitización de Billetes: Mediante Circular No. SB-IG-2020-0005-C de 24 de marzo de 2020, dirigida a las entidades financieras públicas y privadas, y; mediante Oficio Nro. SB-IG-2020-0028-O, de la misma fecha, dirigido a la Gerente del Banco Central del Ecuador, al amparo de lo dispuesto en los artículos 62 numeral 7, 152 y 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y con la finalidad de coadyuvar al estado de excepción declarado por la emergencia sanitaria para contener el contagio del coronavirus COVID-19, la SB dispuso *"Mientras dure el estado de excepción en referencia, todos los billetes y monedas en poder de las entidades del Sector Financiero Público y Privado, deberán ser sometidos a un proceso de sanitización*

continua, previo a ser proveídos a los usuarios financieros en canales presenciales y en cajeros automáticos en todo el territorio nacional."

Mejora a tendón Usuarios Financieros por parte de Defensores Clientes: A través de Circular Nro. SB-IG-2020-0008-C, de 26 de marzo de 2020, dirigida a los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas, se solicitó comunicar a la SB sobre el desempeño de sus funciones y qué medios telemáticos utilizan para atender de manera efectiva a los usuarios de productos y servicios financieros.

Fondo de apoyo a la MIPYME, cadenas de valor y al empleo”, Mediante Oficio Nro. SB-DS-2020-0153-O de 29 de marzo de 2020, Oficio No. SB-DS- 2020-0154-O de 01 de abril de 2020 y Oficio No. SB-DS- 2020-0161-O de 03 de abril de 2020 (Anexo Nro.20), la SB propuso al Presidente de la JPRMF y Ministro de Finanzas, la creación de un “Fondo de apoyo a la MIPYME, cadenas de valor y al empleo”, cuyos recursos podrían provenir de la Reformulación de la Cartera aprobada por los Organismos Multilaterales de Crédito para convertirse en fuente de liquidez inmediata para la economía ecuatoriana.

Gráfico Nro. 24 Fondo de Apoyo a la Mipyme, Cadenas de Valor y Empleo



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos. (2020)

Extensión Alivio Financiero y Protección Depositantes: Mediante Oficio Nro. SB-DS- 2020-0231-O, de 25 de mayo de 2020, este organismo de control, remitió al Presidente de la JPRMF la propuesta de extensión de la aplicación de la Disposición Transitoria Décima Cuarta del Capítulo XIX “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la Superintendencia de Bancos”, Título II “Sistema Financiero Nacional”, Libro I “Sistema Monetario y Financiero de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, hasta 150 días, con la finalidad de dar alivio financiero a las empresas, MIPYME y hogares, debido a que el país no había retomado sus niveles de actividad y producción.

Fondo Liquidez: Por lo que, ante la extensión del diferimiento de obligaciones, hasta 150 días; este organismo de control planteó ante la JPRMF reducir temporalmente el porcentaje de aportación de las entidades del sector financiero privado al fondo de liquidez en un 4 %, con el objetivo de devolver recursos

de liquidez al sector bancario privado para que este pueda compensar la reducción de los depósitos que haya sufrido, así como, disponer de recursos para capital de MIPYMEs.

Supervisión Basada en Riesgos IESS – BIESS: La Superintendencia de Bancos ha desarrollado el marco metodológico para la Supervisión Basada en Riesgos del Sistema de Seguridad Social y del grupo financiero conformado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).

Los sistemas de seguridad social controlados por la SB son los siguientes: Fondos administrados por el IESS, que incluye el Seguro General Obligatorio; (ii) Régimen Especial que incluye al Instituto de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas – ISSFA, Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional – ISSPOL-, y el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional; y, Los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados, 60 de los cuales son administrados por el BIESS en tanto que 9 de ellos se encuentran bajo administración privada.

Para la supervisión del grupo IESS – BIESS, el nuevo marco metodológico contempla un esquema que identifica los riesgos de las actividades significativas y la calidad de los controles de las dos entidades. Esta definición tiene como propósito privilegiar el seguimiento y control oportuno de aquellos riesgos que pueden afectar en el corto plazo la liquidez y la sostenibilidad de los fondos administrados por estas entidades.

El nuevo marco metodológico identifica y prioriza la supervisión de las actividades significativas de las dos entidades. En el BIESS estas actividades significativas están relacionadas con las inversiones privadas (préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios) y las inversiones no privadas (fundamentalmente bonos del estado, acciones y negocios fiduciarios).

Certificación ISO 37001: Sistema De Gestión Antisoborno (SGA): La ISO 37001 es un estándar del sistema de gestión contra el soborno publicado en octubre de 2016. Está diseñado para ayudar a una organización a establecer, implementar, mantener y mejorar un programa de cumplimiento contra el soborno, e incluye una serie de medidas y controles que representan una práctica global contra el soborno. La norma para su aplicación requiere de ciertos parámetros:

- Estructura de la organización y evaluación de riesgos;
- Gobierno corporativo y liderazgo;
- Políticas, normas y procedimientos;
- Recursos, formación, comunicación y compromiso;
- Evaluación del riesgo;
- Control Financiero y No Financiero, Investigaciones, Canal de Denuncias.
- Auditorías Internas
- Seguimiento de recomendaciones y planes de acción.
- Acción correctiva y mejora continua.

Para la implementación y funcionamiento del SGAS, la Superintendencia de Bancos ha establecido directrices encaminadas a prevenir, controlar y gestionar riesgos relacionados con el soborno que puedan presentarse dentro de la institución, así como con sus partes interesadas. En este sentido, y respecto de estos procesos se busca minimizar los riesgos, pues siempre van a existir, estableciendo los controles necesarios para mitigarlos.

5. Principales acciones sobre prevención y lucha contra la corrupción ejecutadas por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social

La Constitución de la República del Ecuador, aprobada en el año 2008, establece como una de las funciones del Estado a la Función de Transparencia y Control Social (FTCS), que está integrada por la Superintendencia de Información y Comunicación, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías, Consejo de Participación Ciudadana, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Control del

Poder del Mercado, Contraloría General del Estado, Superintendencia de Telecomunicaciones y la Defensoría del Pueblo.

En cumplimiento al mandato constitucional, la Función de Transparencia y Control Social impulsa, con el conjunto de entidades que la integran, una acción institucionalizada continua, integral y sistemática por una administración pública transparente y responsable, en la búsqueda de elevar la calidad de la democracia, mediante mecanismos de interacción y cooperación interinstitucional tendientes a prevenir, limitar y sancionar los actos irregulares en contra de los intereses y recursos públicos, en la que la Superintendencia de Bancos ha tenido activa participación en las acciones sobre prevención y lucha contra la corrupción, así como espacios de participación ciudadana, con un trabajo técnico en los siguientes temas de interés nacional:

5.1 Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias

La Superintendencia de Bancos, de manera ágil y oportuna, gestiona la resolución a las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios del Sistema Financiero Nacional, cumpliendo las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en apego a las mejores prácticas internacionales. En este contexto, la Institución cuenta con ventanillas físicas y virtuales de recepción de consultas, quejas, reclamos y denuncias y ha conformado un equipo técnico altamente capacitado para la atención de este tipo de requerimientos y trámites, bajo la responsabilidad de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano.

5.2 Programas de Educación Financiera

Con la finalidad de impulsar la defensa de los derechos de los usuarios del Sistema Financiero Nacional, mediante la promoción de programas de educación y cultura financiera, la Superintendencia de Bancos ejecuta eventos presenciales y virtuales, por lo que ha habilitado un programa de capacitación virtual para el acceso de la ciudadanía en general. De la misma manera, la institución permanentemente evalúa los Programas de Educación Financiera que son ejecutados por las entidades controladas, tanto públicas como privadas.

5.3 Promoción de resguardo a los derechos de los usuarios de productos y servicios financieros

De conformidad con lo establecido en el artículo 312 de la Constitución de la República del Ecuador: *"... cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley"*. En cumplimiento a las observaciones realizadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio, se dio por terminada la designación de los Defensores del Cliente realizadas en el año 2016 y, en uso de las atribuciones de la Superintendencia de Bancos, en septiembre de 2018 se convocó a los ciudadanos a un concurso para calificarse como Defensor del Cliente del Sistema Financiero Nacional. Este proceso culminó en noviembre 2018, fecha a partir de la cual los Defensores del Cliente legalmente designados -luego de cumplir con los requisitos establecidos- atienden a los usuarios financieros de forma presencial y virtual, en las matrices de cada institución financiera, y brindan la

asesoría inmediata que requiera el usuario, así como receptan y canalizan las quejas, reclamos y denuncias de los clientes.

6. Deliberación Ciudadana

Conforme dispone el artículo 91 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, y el artículo 02, literales e y f, del "Instructivo para Implementar la Fase de Deliberación Ciudadana del Proceso de Rendición de Cuentas, Periodo Fiscal 2019", del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la SB puso a consideración de la ciudadanía el Informe de Rendición de Cuentas Preliminar (narrativo) 2019.

Con fechas: viernes 28 de agosto y jueves 24 de septiembre de 2020, mediante la plataforma virtual "Zoom" expuse, ante la ciudadanía en general, la presentación del Informe de Rendición de Cuentas (preliminar) 2019 y hechos subsecuentes.

En cumplimiento a lo establecido en el "Instructivo para implementar la Fase de Deliberación Ciudadana del Proceso de Rendición de Cuentas Periodo Fiscal 2019" y una vez que se realizó la transmisión del evento por los canales virtuales, se publicó el video de rendición de cuentas en la página institucional, junto con el informe de Rendición de Cuentas Preliminar (narrativo) 2019, en PDF, difundiendo dichos materiales durante el periodo de 2 semanas (14 días), del 28 de agosto al 12 de septiembre de 2020; en el caso del segundo evento, entre 24 de septiembre y el 08 de octubre de 2020.

Adicionalmente, esta entidad de control habilitó un buzón de comentarios (correo electrónico) para recibir opiniones, sugerencias y demás aportes ciudadanos a los resultados presentados por la autoridad sobre la gestión institucional; no obstante, no hubieron cuestionamientos deliberativos respecto de la Rendición de Cuentas de la Superintendencia de Bancos que demanden de un Plan de Acción por parte de esta entidad, pero si comentarios positivos a la gestión conforme consta en el anexo Nro. 2 de este informe.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Ruth Arregui Solano
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

7. ANEXOS:
ANEXO 1: DETALLE DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de las contrataciones realizadas en el año 2019:

Cantidad	Tipo de Contratación	Valor Total
10	Catálogo Electrónico	\$276.680,24
1	Consultoría - Contratación Directa	\$20.000,00
1	Licitación	\$91.407,96
3	Menor Cuantía	\$86.133,97
9	Régimen Especial	\$276.628,61
8	Subasta Inversa Electrónica	\$1.067.096,31
61	Ínfimas Cuantías	\$163.095,75
93	VALOR DE CONTRATACIONES EJECUTADAS	\$1.981.042,84

A continuación se detalla los procesos realizados en el periodo fiscal 2019:

CATÁLOGO ELECTRÓNICO: 10 PROCESOS

CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	VALOR SIN IVA
CATE-SB-038-2019	SUMINISTROS DE OFICINA (CATALOGADOS)	4.141,70
CATE-SB-031-2019	ADQUISICIÓN DE IMPRESORAS MULTIFUNCIÓN LÁSER DEPARTAMENTALES BLANCO Y NEGRO	2.598,00
CATE-SB-029-2019	ADQUISICIÓN VESTIDO O ROPA DE TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS A NIVEL NACIONAL	9.258,66
CATE-SB-024-2019	LIMPIEZA TIPO II PARA LA IRC	7.145,05
CATE-SB-012-2019	ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA PARA LA SB (CATALOGADOS)	4.364,70
CATE-SB-008-2019	LIMPIEZA DE INTERIORES Y EXTERIORES TIPO III PARA LA IRP	13.982,00
CATE-SB-005-2019	ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA PARA LA SB (CATALOGADOS)	11.640,77
CATE-SB-003-2019	SERVICIO DE REFRIGERIO DIARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS OFICINA QUITO	21.400,80
CATE-SB-002-2019	SERVICIO DE LIMPIEZA DE INMUEBLES (INTERIORES Y EXTERIORES)	150.739,68
CATE-SB-001-2019	LIMPIEZA DE INTERIORES TIPO II DE LA IRG Y DE HEMISFERIO	51.458,88
VALOR DE CONTRATACIÓN		276.680,24

CONTRATACIÓN DIRECTA DE CONSULTORÍA: 1 PROCESO LICITACIÓN DE SEGUROS: 1 PROCESO

CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	VALOR SIN IVA
CDC-SB-023-2019	CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO Y ESTABLECIMIENTO DEL PERFIL DE RIESGO DEL SECTOR BANANERO Y SUS IMPLICACIONES EN EL RIESGO DE CRÉDITO DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO Y PÚBLICO	20.000,00
VALOR DE CONTRATACIÓN		20.000,00

MEJOR CUANTÍA DE BIENES Y SERVICIOS: 3 PROCESOS

CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	VALOR SIN IVA
MCBS-SB-026-2019	PROVISIÓN DE PASAJES AEREO AL INTERIOR Y EXTERIOR EN TODOS LOS DESTINOS QUE NO OPERA TAME EP	38.835,90
MCBS-SB-009-2019	ADQUISICIÓN DE COMBUSTIBLE PARA LOS VEHÍCULOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS – OFICINA QUITO	12.327,71

MCBS-SB-006-2019	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS VEHÍCULOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	34.970,36
VALOR CONTRATADO		86.133,97

RÉGIMEN ESPECIAL: 9 PROCESOS

CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	VALOR SIN IVA
RE-SB-037-2018	DIFUSIÓN DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	17.930,00
RE-SB-033-2019	SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE ALFRESCO	43.514,64
RE-SB-027-2019	DIFUNDIR EL PROYECTO DE REFORMAS AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO	17.857,00
RE-SB-021-2019	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA, A TRAVÉS DE LA ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS PUNTUALES Y ESPECÍFICAS, EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE REFORMA DEL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO	17.666,00
RE-SB-020-2020	PROVISIÓN DE PASAJES AEREOS AL INTERIOR EN LAS RUTAS QUE OPERA TAME EP	82.612,04
RE-SB-018-2019	SERVICIO DE MONITOREO DE MEDIOS	4.500,00
RE-SB-016-2019	SERVICIO DE CORREO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	58.414,79
RE-SB-015-2019	DIFUSIÓN DE ANUNCIOS Y PUBLICACIONES DE PRENSA	8.871,00
RE-SB-010-2019	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ASCENSORES OFICINA QUITO	25.263,14
VALOR CONTRATADO		276.628,61

SURASTAS INVERsas: 8 PROCESOS

CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	VALOR SIN IVA
SIE-SB-032-2019	ADQUISICIÓN DE COMPUTADORAS PORTÁTILES Y COMPUTADORAS DE ESCRITORIO TIPO AIO	204.649,00
SIE-SB-030-2019	ADQUISICIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE DATOS	414.900,00
SIE-SB-028-2019	ADQUISICIÓN DE TONERS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	13.848,00
SIE-SB-019-2019	ADQUISICIÓN DE REPUESTOS Y DISPOSITIVOS PARA COMPUTADORAS Y ESCÁNERS	11.800,00
SIE-SB-017-2019	ADQUISICIÓN DE KITS DE MANTENIMIENTO PARA IMPRESORAS DEPARTAMENTALES	9.605,40
SIE-SB-014-2019	PROVISIÓN DEL SERVICIO ANUAL DE ENLACES DE INTERNET (QUITO Y GUAYAQUIL) Y SERVICIO ANUAL DE ENLACES DE RED WAN (QUITO, GUAYAQUIL, CUENCA Y PORTOVIEJO)	18.500,00
SIE-SB-013-2019	SERVICIO DE TRANSPORTE INSTITUCIONAL	90.800,00
SIE-SB-007-2019	SERVICIO DE VIGILANCIA DEL EDIFICIO INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL	302.993,91
VALOR CONTRATADO		1.067.096,31

ÍNFIMAS CUANTÍAS:

Ínfimas contratadas	Valor de las contrataciones	Ínfimas finalizadas	Valor cancelado
74	\$ 206.671,13	61	\$ 163.095,75

CÓDIGO:
F-PLN-39

ACTA DE COMPROMISOS

Edición No. 03

ANEXO 2: ACTAS DE LA DELIBERACION CIUDADANA

ACTA N° 1 (28 DE AGOSTO DEL 2020)

Acta No.:	SB-IGGI—2020-002
Fecha:	28 de agosto de 2020
Tema:	RENDICION DE CUENTAS 2019 - PRELIMINAR
Reunión: Presencial o virtual especificar Zoom, Avaya etc.	DELIBERACIONES CIUDADANAS EN EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 – PRELIMINAR (ZOOM)

1. ASISTENTES QUE DELIBERARON

NOMBRES	INSTITUCIÓN
Simón Espinosa	Miembro de la Comisión Nacional Anticorrupción del Ecuador
Rodrigo Espinosa	Presidente de la Corporación de Participación Ciudadana
Solanda Goyes	Colectivo "Nosotros por la Democracia"
Rodrigo Ibarra	Presidente de la Asociación de Actuarios
Simón Jaramillo	Corporación Participación Ciudadana - Ecuador
Luis José Montes	Empresa MG MONTGROUP


2. TEMAS

No.	TEMAS
1	APORTES CIUDADANOS EN EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**NOMBRE: Simón Espinosa (Miembro de la Comisión Nacional Anticorrupción del Ecuador)****COMENTARIO:**

Agradece a la gestión de la Superintendencia de Bancos especialmente por su transparencia lo que motiva a pensar que en el país sí hay buenas instituciones, agradezco porque incluyen a los pobres, agradezco porque van hacia el riesgo, agradezco porque son honrados, agradezco porque son transparentes, agradezco porque se comunican con todos nosotros. Estoy feliz por encontrar que



		RENDICIÓN DE CUENTAS 2019
CÓDIGO: F-PLN-39	ACTA DE COMPROMISOS	
Edición No. 03		

a la Superintendencia de Bancos está desarrollándose positivamente, observando prácticas internacionales.

La Superintendencia de Bancos, va por el camino correcto en su gestión y que la supervisión basada en riesgos, pensando en Basilea III es positivo; así como las relaciones con organismos internacionales. Felicito la visión positiva de la Superintendencia de Bancos y que esto puede ser de gran aporte para el país, especialmente en lo relacionado con la inclusión financiera

NOMBRE: Solanda Goyes (Colectivo "Nosotros por la Democracia")


COMENTARIO:

La Superintendencia de Bancos, con la administración actual, ha demostrado tener visión y claridad para implementar cambios en la gestión, lo cual es digno de felicitar. En el contexto de desesperanza que vive el Ecuador, resulta gratificante y excepcional, saber que hay una institución cuya labor se centra en los ciudadanos; al hablar de inclusión financiera, de proteger el ahorro, de mantener la estabilidad del sistema financiero, de mejorar los servicios y proteger a los usuarios financieros, de supervisión basada en riesgos, se está pensando no solo en que la salud sistema financiero es necesaria para la estabilidad económica, sino en las personas, en la gente, en la ciudadanía, que aporta a ese sistema con su trabajo y ahorro. En esa línea, hay que reconocer que fue la Superintendente de Bancos la que en respuesta a la crisis sanitaria y económica, planteó una política de alivio financiero para la personas con crédito bancario, demostrando su sensibilidad. Frente a esas claras señales, es importante respaldar la gestión de la Superintendente para que pueda concretar los cambios que proyecta; el acompañamiento ciudadano, de los actores sociales y de los medios de comunicación debe manifestarse frente a procesos como el planteado por esta institución porque devuelven la esperanza al país.

NOMBRE: Rodrigo Ibarra (Presidente de la Asociación de Actuarios)

COMENTARIO:

Felicitaciones a la Superintendencia de Bancos, especialmente por la gestión que viene desarrollando en el control del BIESS e IEES, pues la nueva realidad social hace que se deba buscar mayor sostenibilidad en el tiempo que redunde en beneficio de los pensionistas del sistema de seguridad social y mejora de los servicios de salud, estas son instituciones que requieren supervisión estricta y que hay que motivar la inclusión financiera. Es valioso felicitar la importancia que dan al control de riesgos, especialmente el riesgo actuarial, con el cual se puede prever el impacto de un riesgo para tomar medidas preventivas, especialmente con los problemas de liquidez del sistema financiero nacional. De allí la importancia de que se piense en el ahorro, de la inversión, pero considerando que la ética. Adicionalmente la ciudadanía visualiza a instituciones como la Superintendencia de Bancos y genera confianza en que se están haciendo las cosas, éxitos en las funciones.

	RENDICIÓN DE CUENTAS 2019
CÓDIGO: F-PLN-39	ACTA DE COMPROMISOS
Edición No. 03	

NOMBRE: Simón Jaramillo – (Subdirector de la Corporación Participación Ciudadana)

COMENTARIO:

Felicidades a la máxima autoridad de la Superintendencia de Bancos por la gestión realizada y los pasos efectivos dados en materia de transparencia y cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información LOTAIP. La Corporación Participación Ciudadana aporta desde la sociedad civil al fortalecimiento de la democracia en el Ecuador, está conformada por ciudadanos y ciudadanas que promueven la profundización de la democracia y la transparencia de las actividades públicas y procesos políticos. Por invitación de la SB ha venido apoyando, como veedores ciudadanos, en el monitoreo y revisión de los procesos estandarizados de cumplimiento de la LOTAIP, que le permitan mantener niveles de acceso a la información óptimos.

NOMBRE: Luis José Montes (Empresa MG MONTGROUP)


COMENTARIO:

Felicito a la Superintendencia de Bancos por trabajar con estándares internacionales y el apoyo de la autoridades en su desafío al implementar la norma ISO 37001- Anticorrupción, que básicamente mitiga el riesgo al soborno, destacando el compromiso no solo del Órgano de Gobierno, Alta dirección, sino de todos los servidores que han visto la importancia de esto para la institución. El valor real para el 2021 va a ser valorado por temas reputacionales o de responsabilidad social y esto es lo que está haciendo la Superintendencia de Bancos que no ha paralizado sus actividades o proyectos, se ha seguido trabajando arduamente en el periodo de pandemia, lo cual le permitirá en breve ser la primera Superintendencia de Bancos a certificarse a nivel mundial, marcando un hito e importancia para la institución y un ejemplo de que las cosas se están haciendo bien y que pueden ser mejor con un compromiso de no parecer, sino de ser.

El trabajo relacionado con el sistema de gestión pronto será evaluado por un tercero como resultado del desafío iniciado por la Superintendencia de Bancos.

CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE: Simón Espinoza

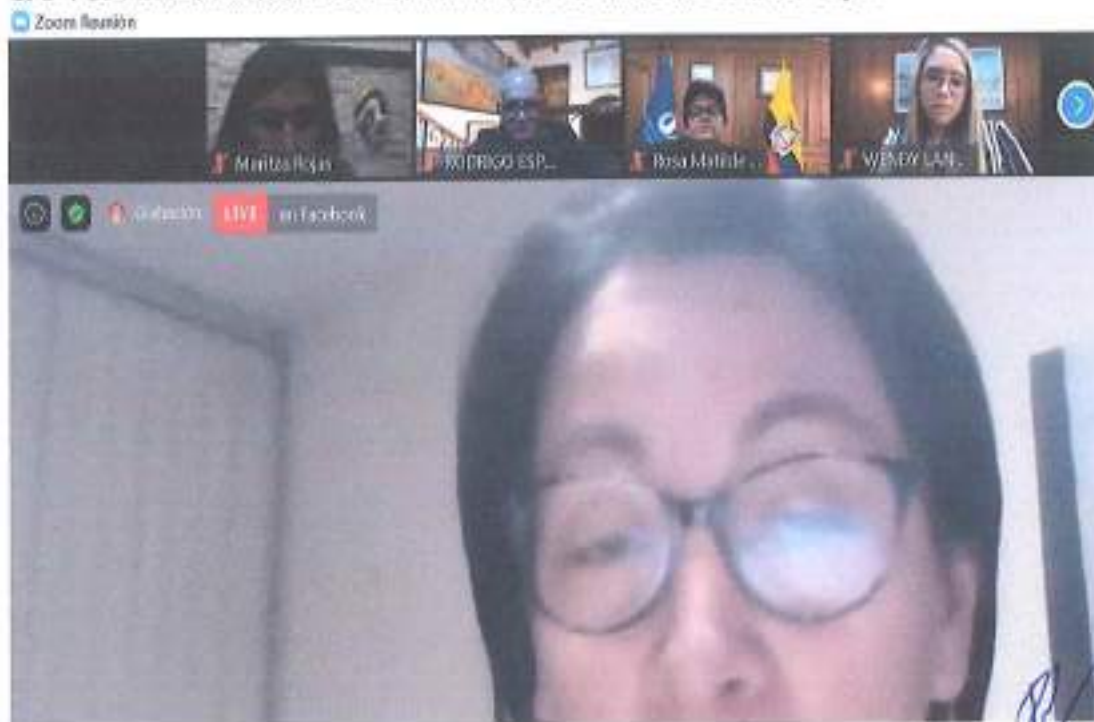



		RENDICIÓN DE CUENTAS 2019
CÓDIGO: F-PLN-39	ACTA DE COMPROMISOS	
Edición No. 03		

CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE: Rodrigo Espinoza



CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE: Solanda Goyez



		RENDICIÓN DE CUENTAS 2019
CÓDIGO: F-PLN-39	ACTA DE COMPROMISOS	
Edición No. 03		

CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE: Rodrigo Ibarra

Zoom Reunión (Bloqueado)



CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE: Simón Jaramillo

Zoom Reunión (Bloqueado)



CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE: José Luis Montes

Zoom Meeting (9095000)



ACTA N° 2 (24 DE SEPTIEMBRE DEL 2020)

Acta No.:	SB-IGGI-2020-02
Fecha:	24 de septiembre de 2020
Tema:	RENDICION DE CUENTAS 2019 - 2
Reunión: Presencial o virtual especificar Zoom, Avaya etc.	DELIBERACIONES CIUDADANAS EN EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 (ZOMM)

1. ASISTENTES QUE DELIBERARON

NOMBRES	INSTITUCIÓN
María Fernanda Rivadeneira	Consejera del Consejo de Participación Ciudadana
Dolores Padilla	Asesora de la Fundación Esquel
Ana Abril	Ex Magistrada de la Corte Suprema de Justicia
Nivea Vélez	Ex Prefecta de Loja

2. TEMAS

No.	TEMAS
1	APORTES CIUDADANOS EN EVENTO DE RENDICION DE CUENTAS 2019

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

NOMBRE: María Fernanda Rivadeneira (Consejera del Consejo de Participación Ciudadana)

COMENTARIO:

Inició su participación, resaltando la corresponsabilidad de las entidades públicas en Rendir Cuentas a la ciudadanía, permitiendo de esta manera que el ciudadano común pueda opinar de manera participativa, minimizando potenciales actos de corrupción. Por lo expuesto realizó una invitación a la sociedad civil, para que en este espacio de deliberación pública, puedan ejercer su derecho a preguntas e incidir conjuntamente en las decisiones con la autoridad.

NOMBRE: Dolores Padilla (Asesora de la fundación Esquel)

COMENTARIO:

Felicita porque es una mujer la que dirige la Superintendencia de Bancos de manera tan responsable, resaltando que lo que más le llama la atención, es el amplio trabajo que se está desplegando en la institución de control para motivar la inclusión financiera. Menciona que a educación financiera propuesta por la SB en esta gestión ha permitido comprender mejor el sistema financiero, a fin de

utilizarlo de mejor manera por parte de la ciudadanía. Agradece la gestión de la autoridad, en momentos en que agobia la corrupción y se comprende positivamente entidades que de manera transparente sirven al país.

NOMBRE: Ana Abril (Ex Magistrada de la Corte Suprema de Justicia)

COMENTARIO:

Felicita el trabajo holístico de la Superintendencia de Bancos, en una época de corrupción en que las entidades de control no han cumplido su papel, pero resalta que ve una entidad que sí está cumpliendo sus deberes con pulcritud, lo que evidencia que hay un trabajo importante al interior.

Manifiesta que le parece excelente lo que la Superintendencia de Bancos está haciendo en relación a la inclusión financiera; así como, la normativa planteada que ayuda al fortalecimiento de la institucionalidad, preparando para un fin positivo, la lucha contra la corrupción. Otro aspecto que resaltó del informe es el trabajo en el tema de la Seguridad Social, lo que actualmente ha generado problemas por las evidencias de corrupción, pero el que la Superintendencia de Bancos este luchando contra esto, es algo que se debe agradecer y reconocer en la gestión de la institución.

NOMBRE: Nivea Vélez (Ex Prefecta de Loja)

COMENTARIO:

Felicita que la ejecución presupuestaria de la Superintendencia de Bancos llegara al 97%; pero como usuaria de los servicios financieros comenta su experiencia ya que fue afectada por un ilegal cobro en una tarjeta de crédito, ante lo cual se acercó a las instalaciones de la institución sin muchas expectativas, pero tuvo una grata sorpresa con la eficiencia y calidad del servicio recibido. Evidenció que se está dando al cliente respuestas rápidas y técnica; por ello su alegría y felicitación a la institución y sus autoridades. La Superintendencia de Bancos hoy en día es una entidad más cercana y que presta servicio al usuario financiero. Se alegra enormemente porque es una mujer la que dirige la entidad.

4.- ANEXOS:

CAPTURA DE PANTALLA DE CADA PARTICIPANTE:

MARÍA FERNANDA RIVADENEIRA



ANA ABRIL



NIVEA VELEZ



DOLORRES PADILLA

