



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

**INFORME DE RENDICIÓN DE  
CUENTAS 2020**

Nro. SB-DS-2021-0410-0

**CONTENIDO**

<b>1. DATOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
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.....	6
1.9. Fecha de elaboración del informe.....	6
<b>2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Valores institucionales .....	10
2.2. Plan Operativo Anual 2020 - Gestión Presupuestaria.....	10
2.3. Plan de Supervisión 2020 .....	12
2.4. Seguimiento a las Supervisiones .....	13
2.5. Plan Estratégico Institucional .....	14
<b>3. INTENDENCIAS NACIONALES .....</b>	<b>16</b>
3.1. Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado .....	16
3.1.1. Medidas temporales integrales frente al COVID-19 de Primera Fase.....	17
3.1.2. Medidas de Segunda Fase: Programa de Resguardo a los Depósitos y Alivio Financiero a los Deudores de la Banca Ecuatoriana .....	21
3.2. Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público .....	25
3.2.1. Supervisión Basada en Riesgos IESS - BIESS .....	25
3.3. Intendencia Nacional del Sistema Seguridad Social .....	26
3.3.1. Supervisión Basada en Riesgos IESS – BIESS .....	28
3.4. Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios .....	32
3.4.1. Gestión de Estudios y Gestión de la Información .....	33
3.5. Intendencia Nacional Jurídica .....	38
3.5.1. Gestión de Asesoría Jurídica.....	38
3.5.2. Gestión de Procuraduría Judicial.....	38
3.5.3. Gestión de Normativa.....	39
3.5.4. Gestión de Trámites Legales.....	43
3.5.5. Gestión de Liquidaciones.....	45

4.	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO</b> .....	46
4.1.	Atención a Usuarios de Servicios Financieros en la SB - 2020 .....	53
4.2.	Protección a afiliados y pensionistas .....	56
4.2.1.	Inclusión financiera y capacidad de resiliencia de las entidades controladas .....	57
5.	<b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	57
5.1.	Gestión de Contratación Pública .....	58
5.2.	Gestión de Procesos y Mejoramiento Continuo .....	58
5.2.1.	Sistema de Gestión Antisoborno Norma ISO 37001:2016 .....	59
5.2.2.	Manuales, Procedimientos, Instructivos, Políticas y Acuerdos a Nivel de Servicios de Procesos 62	
5.2.3.	Mejora Continua y/o Automatización de Procesos .....	62
5.3.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones .....	65
5.3.1.	Gestión de Soluciones Tecnológicas .....	65
5.3.2.	Gestión de Infraestructura y Operaciones .....	67
5.3.3.	Gestión de Gobernanza de TI e Innovación .....	68
5.4.	Gestión del Talento Humano .....	70
5.5.	Imagen y Comunicación .....	78
5.5.2.	Comunicación Externa .....	81
6.	<b>Secretaría General</b> .....	87
7.	<b>HITOS 2020</b> .....	90
8.	<b>INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA CIUDADANÍA</b> .....	92
9.	<b>DELIBERACIÓN CIUDADANA</b> .....	95
10.	<b>ANEXOS:</b> .....	98

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**Asunto:** Informe de Rendición de Cuentas 2020

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 2020, 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.

La Presidenta de la Asamblea Nacional, Elizabeth Cabezas Guerrero, con fecha 30 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.

Este informe está elaborado de acuerdo con las directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, contenido en la resolución No. CPCCS-PLC-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021.

### **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; V, 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 matriz en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia La Mariscal, Av. 12 octubre de N24-185 Madrid.

Correo electrónico [webmaster@superbancos.gob.ec](mailto:webmaster@superbancos.gob.ec)

Página web [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec)

teléfonos: (593 2) 2997600, (593 2) 2996100.

### **1.6. Cobertura geográfica**

Las oficinas de la Superintendencia de Bancos operan de manera desconcentrada en las ciudades:

- Guayaquil** ubicada en la calle Chimborazo 412 y Aguirre, teléfono (593 4) 37042003;
- 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 Emillo 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 Galápagos.



- Intendencia Regional de Cuenca sobre las instituciones controladas en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe.
- 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 2020.

### 1.9. Fecha de elaboración del informe

04 de mayo de 2021.

## 2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2019-2024 fue aprobado mediante Resolución No. SB-2019-1025 de 27 de septiembre 2019 y fue puesto en conocimiento de la Secretaria Técnica Planifica Ecuador con Oficio Nro. SB-CGPMC-2019-0004-0 del 18 de octubre de 2019, incluye los objetivos y actividades vinculados a los siguientes temas: i) reformas al marco legal, ii) supervisión basada en riesgos y iii) sistemas financieros inclusivos. Este PEI guía el accionar institucional y se basa en los siguientes cinco pilares estratégicos:

1. Estabilidad del sistema financiero y protección a los depositantes;
2. Supervisión financiera eficaz y efectiva, preventiva y prospectiva basada en riesgos;
3. Marco regulatorio eficiente e innovador para los sistemas controlados;
4. Sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y educación financiera;
5. 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

El **primer pilar** estratégico hace referencia a la 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 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** constituye un enorme desafío en el sentido de recuperar y mejorar el acceso, uso, educación financiera y protección a usuarios de productos y servicios financieros, tendiendo a promover la inclusión financiera de la población excluida y sub - atendida del sistema financiero formal, a fin de impulsar su bienestar.

El **cuarto 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.

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 servidores, 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 cinco 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.

**Gráfico No. 2: Marco Jurídico**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

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:

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. 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
5. 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.

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 30 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 basado 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 cinco 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.
- Desarrollo, implementación y seguimiento de buenas prácticas internacionales en el manejo de gestión de riesgos para prevenir la corrupción.

## 2.1. Valores institucionales

Para alcanzar con éxito la visión y dar forma a la misión y la cultura, reflejando los estándares de la Superintendencia de Bancos se plantearon los siguientes valores institucionales:

- **Integridad:** Actuación pública sustentada en la prudencia, entereza, rectitud y firmeza.
- **Independencia:** Reconoce en su autonomía la posibilidad de establecer reglas de conducta dentro de los límites señalados por la ley.
- **Transparencia:** Amplia difusión de información sobre sus actuaciones. Rendición de cuentas ante la sociedad. Supone una conducta clara, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad, y que se puede dar cuenta de la misma en todo momento.
- **Confidencialidad:** Implica guardar reserva de hechos e información de los que se tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de las funciones laborales.
- **Responsabilidad:** Ejecución de su labor realizada con profesionalismo, diligencia, experiencia e independencia en procura de otorgar a la sociedad seguridad respecto de sus actos y decisiones.
- **Eficiencia:** Ser capaces de conseguir metas y objetivos empleando los medios y recursos de la mejor manera.
- **Objetividad:** Supone realizar una labor institucional basada en la imparcialidad.
- **Eficacia:** Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.

## 2.2. Plan Operativo Anual 2020 - Gestión Presupuestaria

El Plan Operativo Anual 2020 fue aprobado con resolución No. SB-CGPMC-2020-001 de 14 de enero de 2020, el mismo tuvo 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 2020 inicialmente tuvo una asignación de USD 20'535.300, luego de algunos ajustes presupuestarios realizados por el MEF, con la última reforma se registró un presupuesto de USD 20'449.825.

**Cuadro No. 1: Plan Operativo Anual 2020 y Reformas**

GRUPO DE GASTO	POA Inicial 2020 (USD)	POA Reforma 16 (USD)
51 GASTO DE PERSONAL	14.389.077	13.525.681
53 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.318.748	2.735.444
57 OTROS EGRESOS CORRIENTES	165.832	167.969
58 TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES	2.334.586	3.409.208
71 EGRESOS EN PERSONAL PARA INVERSIÓN	0	51.035
84 BIENES DE LARGA DURACIÓN	327.057	560.487
<b>TOTAL</b>	<b>20.535.300</b>	<b>20.449.825</b>

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### Seguimiento al Presupuesto 2020

A continuación, se presenta un comparativo histórico de la ejecución presupuestaria correspondiente a los años 2017, 2018, 2019 y 2020, donde claramente se aprecia que el año 2020 logra el porcentaje de ejecución más alto de los últimos cuatro años, siendo del orden de 98%, hecho que da cuenta de la eficiencia en la gestión institucional de la actual administración.

**Gráfico No. 3: Presupuesto Limitado y Eficientemente Utilizado**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Del gráfico anterior se evidencia que el presupuesto codificado en los últimos cuatro años ha ido disminuyendo, en tanto que su ejecución ha sido más eficiente.

Sin embargo, de las limitaciones presupuestarias la Superintendencia de Bancos ha llevado adelante las actividades de supervisión que lejos de reducirse se han incrementado, aplicando en su gestión las mejores prácticas de organismos internacionales como: el Sistema de Reserva Federal (FED), Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, Banco de Pagos Internacionales (BIS), Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), ACTUARIA, entre los principales. Especialmente considerando los mayores riesgos que enfrenta la actividad

SB

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 institución.

Es importante resaltar en el cuadro No. 3 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 pensionistas<sup>1</sup>.

**Cuadro No. 2: Presupuestos Ingresos vs Presupuesto Codificado 2017 – 2020**

Presupuestos Ingresos vs Presupuesto Codificado 2017 – 2020				
expresado en USD				
PERÍODO	2017	2018	2019	2020
INGRESOS	70.033.069	72.564.518	83.392.450	81.974.254
GASTOS	27.740.764	23.662.473	21.883.067	19.797.407
GASTOS vs INGRESOS	40%	33%	26%	24%

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 2.3. Plan de Supervisión 2020

Mediante resolución No. SB-IG-2019-1381 de 31 de diciembre de 2019, se aprobó la programación de las supervisiones de la Superintendencia de Bancos correspondiente al ejercicio económico 2020.

En el ejercicio fiscal del 2020 se efectuaron seis (6) reprogramaciones al Plan de Supervisiones 2020, tres (3) en el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre. En la última reprogramación el número de supervisiones a ejecutarse en la Superintendencia de Bancos fueron 81. Las replanificaciones obedecieron, principalmente, al estado de emergencia nacional, como consecuencia de la pandemia COVID-19, que conllevó a ajustes en las prioridades de supervisión institucional y al nivel de riesgo de las entidades controladas, entre otros aspectos, que permitieron el cumplimiento de la planificación, garantizando la estabilidad del sistema financiero, la protección de los depositantes, afiliados y pensionistas, en apego a las mejores prácticas internacionales.

<sup>1</sup> El señor Procurador General del Estado ha mediante oficio No.06844, criterio positivo 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 Decimá, además de incumplir con las recomendaciones del (GAR) 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 gastos 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. Las países deben tener establecidos procesos para asegurar que el personal de esas autoridades mantenga elevados estándares profesionales, independencia estándares sobre la confiabilidad, y deben tener un alto nivel de integridad y contar con las habilidades apropiadas".

#### 2.4. Seguimiento a las Supervisiones

Al 31 de diciembre de 2020, las diferentes unidades de supervisión alcanzaron un cumplimiento de cronograma del Plan de Supervisiones del 99%. Las unidades de control finalizaron 78 de las 81 supervisiones iniciadas, incluidas cinco (5) que formaron parte del plan piloto de supervisión basada en riesgos y que no fueron planificadas originalmente. Tres (3) supervisiones continúan en ejecución, que, de acuerdo con lo programado, deben concluir en el 2021.

El detalle del cumplimiento del Plan de Supervisiones consta en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro No. 3: Seguimiento – Ejecución del Plan de Supervisiones**

Intendencia	Concluidas	En proceso	Porcentaje Cumplimiento
Intendencia Nacional de Control del Sistema Financiero Privado	20	0	100,0%
Intendencia Nacional de Control del Sistema Financiero Público	11	1	93,8%
Intendencia Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social	15	0	100,0%
Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios- Subdirección de Lavado de Activos	20	2	100,0%
Intendencia Nacional Jurídica – Dirección de Liquidaciones	12	0	100,0%
<b>Consolidado</b>	<b>78</b>	<b>3</b>	<b>99,0%</b>

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

**Gráfico No. 4: Haciendo Supervisión Basada en Riesgos (Plan de supervisión)**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Señalada

**Cuadro No. 4: Entidades Sujetas a la Supervisión y Control de la Superintendencia de Bancos**

<b>NÚMERO DE ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>				
<b>ENTIDADES</b>	<b>AÑOS</b>			
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
BANCOS PRIVADOS NACIONALES	23	23	23	23
BANCOS PRIVADOS EXTRANJEROS	1	1	1	1
GRUPOS FINANCIEROS	5	5	5	5
ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITOS	4	4	4	4
CASAS DE CAMBIO	2	2	2	2
COMPAÑÍAS DE TITULARIZACIÓN	1	1	1	1
SERVICIOS AUXILIARES	11	64	82	96
BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	1	1	1	1
INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS	7	7	7	7
INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4	4	4	4
FONDOS ADMINISTRADOS	32	32	32	44
FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES CERRADOS	71	72	72	73
ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN	17	17	17	16
<b>TOTAL ENTIDADES CONTROLADAS</b>	<b>179</b>	<b>233</b>	<b>251</b>	<b>277</b>
ENTIDADES FINANCIERAS Y NO FINANCIERAS DEL EXTERIOR PROVEEDORAS DE RECURSOS	129	165	198	252
<b>TOTAL ENTIDADES CATASTRADAS</b>	<b>308</b>	<b>398</b>	<b>449</b>	<b>529</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

## 2.5. Plan Estratégico Institucional

Mediante resolución No. SB-2019-1025 de 27 de septiembre de 2019, se aprobó el Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos para el periodo 2019-2024, con 42 proyectos estratégicos. Debido, principalmente, a las restricciones en las asignaciones presupuestarias y disminuciones dispuestas por el Ministerio de Economía y Finanzas, como también por la declaratoria del estado de emergencia sanitaria en el Ecuador por la propagación de la pandemia COVID-19 y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, se procedió a la revisión y priorización del portafolio de proyectos, reformando con resolución No. SB-2020-1225 de 24 de noviembre de 2020, que conlleva a la definición de nueve (9) proyectos estratégicos de los cuales: siete (7) proyectos corresponden a las



unidades que forman parte de la Intendencia General (INCSFPR,2; INCSFPR-INCSFPU, 1; INCSS 1; INRE, 1; DNAE, 2); y, dos (2) proyectos corresponden a las unidades que pertenecen a la Intendencia General de Gestión Institucional (CGPMC, 1; CGTIC, 1).

**Gráfico No. 5: Proyectos Estratégicos en Ejecución**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### Proyectos Estratégicos

Al 31 de diciembre de 2020, los proyectos estratégicos en ejecución registraron un cumplimiento del cronograma planificado del 95,7%, cuyo resumen se muestra a continuación:

*[Firmas manuscritas]*

*[Firma manuscrita]*

**Cuadro No. 5: Cumplimiento Proyectos Estratégicos SB 2020**

Proyectos Estratégicos	Porcentaje Cumplimiento
Desarrollo e implementación de la supervisión basada en riesgos (SBR) para compañías de servicios auxiliares (CSA)	87,8%
Implementación de las mejores prácticas de Supervisión Basada en Riesgos en "Fintech", "Regtech", "Suptech" y "Bigtech", para compañías de servicios auxiliares controladas por la superintendencia de bancos.	92,9%
Implementación de las mejores prácticas de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) en los sectores financieros público y privado del Ecuador con la asistencia de cooperación técnica especializada.	97,4%
Implementación del esquema de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) de acuerdo a las mejores prácticas para la Supervisión del Sistema de Seguridad Social y del Grupo IESS - BIESS.	96,7%
Definición de la Estrategia de Inclusión Financiera en los sectores financieros público, privado y del sistema de seguridad social	98,2%
Desarrollo de una aplicación móvil y actualización de la página web de la Superintendencia de Bancos para brindar servicios a los ciudadanos fase 1	96,0%
Implementación del Programa Nacional de Excelencia (PROEXCE)- sobre la base del MODELO Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en la Administración Pública	100,0%
Desarrollar soluciones de Innovación Tecnológica orientadas a asegurar los servicios de negocio.	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>95,7%</b>

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Como puede apreciarse, la mayoría de los proyectos estratégicos, reportaron cumplimientos superiores al 90% en las actividades programadas.

### 3. INTENDENCIAS NACIONALES

#### 3.1. Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.3, define como misión de la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado el: *"Supervisar, vigilar, controlar a las Entidades del Sector Financiero Privado, mediante procesos de supervisión integral, con la finalidad de generar alertas tempranas, acciones preventivas y correctivas que preserven la estabilidad, seguridad, transparencia, solidez y correcto funcionamiento del sector controlado"*.

El sector financiero privado de conformidad con el artículo 162 del Código Orgánico Monetario y Financiero está compuesto por las siguientes entidades:

*"(...) 1. Bancos múltiples y especializados; 2. De servicios financieros: almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas; y, 3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros"*

*automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia”.*

La experiencia nacional e internacional demuestra que la ocurrencia de problemas en instituciones financieras usualmente acarrea costos económicos y sociales significativos. De allí que en los últimos años ha existido un importante esfuerzo por mejorar la capacidad de las autoridades de control para prevenir tales eventos. Este esfuerzo se ha cristalizado en lo que actualmente se conoce como enfoque de Supervisión Basada en Riesgos y que en forma sucinta está recogido en los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz.<sup>2</sup>

El concepto de Supervisión Basada en Riesgos da cuenta de un enfoque metodológico al realizar la supervisión de instituciones bancarias, en el cual “el supervisor evalúa varias áreas del negocio del banco y estudia la calidad de los correspondientes controles internos y de su administración, para identificar así los ámbitos de mayor riesgo e interés”<sup>3</sup>, para usar una definición utilizada por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

**Gráfico No. 6: 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"> <li>• No hay diferenciación de instituciones</li> <li>• No se evalúan las áreas de mayor riesgo.</li> <li>• No se diferencian las actividades en función de la probabilidad o el impacto en caso de errores.</li> <li>• Sin evaluación / dependencia de la gestión o los controles: una segunda suposición de estos basada exclusivamente en el muestreo / revisiones de archivos.</li> <li>• Sin asignación de personal u otros recursos en función del riesgo.</li> <li>• Revisiones de supervisión basadas en horarios fijos sin margen para ajustar los tiempos.</li> <li>• Enfoque formulado a los requisitos de capital / liquidez.</li> <li>• No se aclara entre el personal sobre cuánto riesgo está dispuesto a asumir el organismo supervisor.</li> <li>• No se acepta que algunos riesgos / fallas son inevitables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la importancia / impacto de las instituciones.</li> <li>• Identificación de actividades significativas o unidades de negocio.</li> <li>• Identificación de las actividades de mayor riesgo: a) riesgo inherente; b) efectividad de la mitigación.</li> <li>• Enfoque explícito en las actividades de mayor riesgo.</li> <li>• Pruebas y dependencia del gobierno corporativo efectivo, gestión de riesgos y controles internos.</li> <li>• Asignación de recursos a las áreas de mayor riesgo o dentro de las empresas o en todas las empresas o en todos los departamentos.</li> <li>• Priorización basada en riesgos: fuerte pero dinámica y flexible a los nuevos riesgos emergentes.</li> <li>• Requisitos de capital y liquidez basados en el riesgo que incluyen la evaluación de la gestión de capital y liquidez.</li> <li>• Tolerancia supervisora al riesgo.</li> <li>• Aceptación en caso de que las cosas salgan mal con empresas y actividades de bajo riesgo.</li> </ul>

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 3.1.1. Medidas temporales integrales frente al COVID-19 de Primera Fase

Ante los potenciales efectos derivados de la pandemia COVID-19, la declaratoria de estado de emergencia sanitaria y estado de excepción por el gobierno nacional, la SB impulsó acciones que permitieron el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, cuyos objetivos fundamentales buscan contribuir a la estabilidad del sistema financiero, la protección de los depositantes,

<sup>2</sup> Comité de Supervisión Bancaria Basilea, Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz, septiembre del 2012, [www.bis.org](http://www.bis.org) - ISBN versión en línea: 92-9197-581-8.

<sup>3</sup> INDICIO DEL GRUPO DE TRABAJO PARA EL TRATAMIENTO DE BANCOS EN DIFICULTADES: Orientaciones para la supervisión de bancos en dificultades. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, marzo 2002. [www.bis.org](http://www.bis.org)

contribuyentes, pensionistas y afiliados del sistema de seguridad social, los cuales se resumen en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 7: Medidas Temporales Integrales Frente a COVID-19**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Desde mediados de marzo de 2020, la SB en el marco de sus atribuciones constitucionales y legales propuso a la JPRMF y a la Función Ejecutiva un conjunto de medidas temporales de carácter integral, entre las principales constan las siguientes:

- (i) Diferimiento de obligaciones crediticias, de carácter voluntario y temporal; (entre prestatarios e instituciones financieras), con la finalidad de resguardar los depósitos y a la vez proporcionar alivio financiero a las MIPYMES, hogares y empresas. Con base en la propuesta de las medidas de alivio financiero sugeridas por la SB, la JPRMF, adoptó las siguientes resoluciones de alivio financiero Nros. 569-2020-F, 582-2020-F y 588-2020-F.
- (ii) 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"<sup>4</sup>, cuyos recursos provendrían de la Reprogramación y/o reformulación de cartera de préstamos con los Organismos Multilaterales de Crédito, teniendo como fin dar sostenibilidad a la cadena de pagos, dada la baja actividad productiva. El programa propuesto se orientaba a otorgar garantías, recomprar la cartera reestructurada, refinanciada y/o novada por las instituciones del sistema bancario privado a los hogares, MIPYMES y empresas ilíquidas

<sup>4</sup> Oficio Nro. SB-DS-2020-0151-O, de 29 de marzo de 2020, Nro. SB-DS-2020-0154-O, de 01 de abril de 2020, Nro. SB-DS-2020-0161-O, de 05 de abril, Nro. SB-DS-2020-0170-O, de 07 de abril, Nro. SB-DS-2020-0215-O, de 08 de mayo, Nro. SB-DS-2020-0225-O, de 16 de mayo, Nro. SB-DS-2020-274-O, de 24 de junio de 2020.

pero solventes, afectadas por el COVID-19. Al tiempo apoyaría la gestión del riesgo de crédito por parte de los administradores de las entidades financieras bancarias, con el propósito de resguardar los ahorros de los depositantes.

**Gráfico Nro. 8: Fondo de Apoyo a las MIPYMES, Cadenas de Valor y Empleo**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos. (2020)

- (iii) **Reducción temporal de los recursos que aportan al Fondo de Liquidez**, del sistema bancario privado del 8% al 5%, con el objetivo de compensar temporalmente la reducción de los depósitos de las instituciones bancarias privadas. Medida que podría revertirse una vez se restablezcan los niveles de las cuentas de "obligaciones con el público".
- (iv) **Sistema de tasas de interés incluyente: reducir los segmentos de crédito existentes**, con el propósito de avanzar en un sistema inclusivo, desarticulando las asimetrías regulatorias y favoreciendo la competencia y transparencia en el mercado financiero.

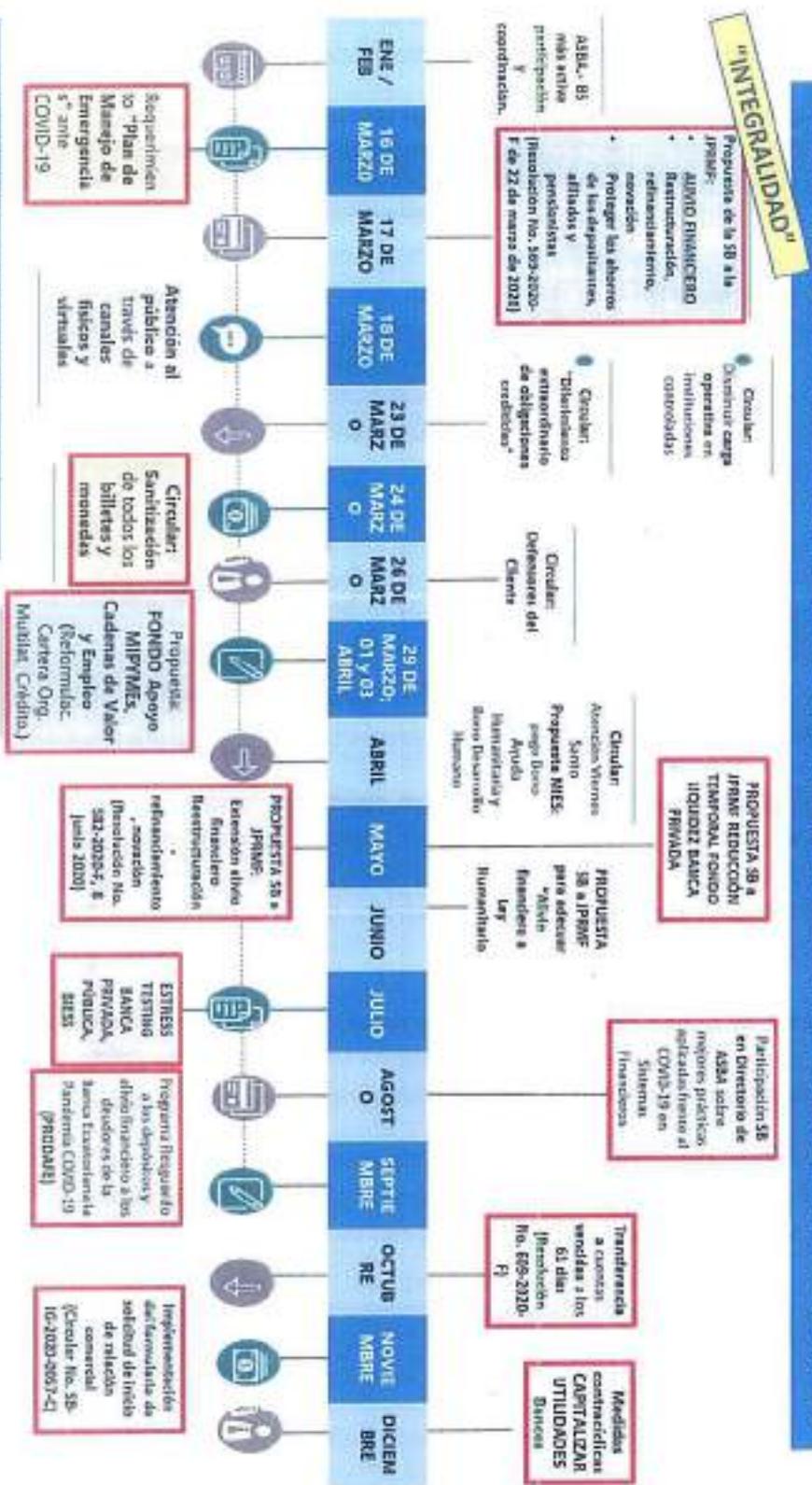
La SB en el contexto de fortalecer el proceso de supervisión basado en riesgos implementó una serie de medidas preventivas y prospectivas, entre las cuales se resaltan las mencionadas en el Gráfico Nro. 5 y de las que se detallan sus principales características.





Gráfico Nro. 9. Medidas Propuestas e Implementadas por SB – 2020

3. MEDIDAS TEMPORALES INTEGRALES PROPUESTAS E IMPLEMENTADAS POR LA SB- FRENTE COVID-19



Ruth Arregui- Superintendente de Bancos

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

✓ **Plan de Manejo de Emergencia ante el COVID - 19**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República declaró estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional por los casos de coronavirus y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y dispuso, entre otros aspectos suspender el ejercicio a la libertad de tránsito, con la finalidad de mantener una cuarentena comunitaria para contener el contagio de enfermedad, estableciendo excepciones para asegurar la continuidad de la provisión de servicios básicos que requieren los ciudadanos, garantizar la accesibilidad, regularidad y continuidad de los servicios bancarios.

Por lo antes indicado la Superintendencia de Bancos promovió una serie de disposiciones para el sistema financiero privado, público y seguridad social mediante circulares y resoluciones que se detallan a continuación:

- Resolución Nro. SB-2020-496 de 16 de marzo de 2020.- para evaluar el nivel de cumplimiento de la aplicación del Plan de Emergencia, el objeto es que las entidades bancarias implementen estrategias y acciones concretas para controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID-19, en clientes y personal propio del banco.
- Circular Nro. SB-DS-2020-0003-C de 23 de marzo de 2020.- Para medidas respecto el "Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias" Banca pública y banca privada.
- Circular Nro. SB-IG-2020-0005-C de 24 de marzo de 2020.- Nivel de cumplimiento del sistema Bancario privado de la disposición de sanitización de billetes y monedas.
- Circular Nro. SB-DS-2020-0005-C de 30 de marzo de 2020.- Nivel de cumplimiento del sistema Bancario privado de la disposición de canales presenciales durante el estado de excepción (ATMS, oficinas, sucursales y ventanillas que están operando).
- Propuesta de alivio financiero a los deudores.- Mediante resolución Nro.569-2020-F de 22 de marzo de 2020, se expiden las medidas de alivio financiero a los deudores.

**3.1.2. Medidas de Segunda Fase: Programa de Resguardo a los Depósitos y Alivio Financiero a los Deudores de la Banca Ecuatoriana**

La coyuntura actual producto de la Pandemia COVID-19, podría poner en riesgo el sistema financiero con el consecuente deterioro de los indicadores macro y micro prudenciales. Según señala el FMI: *"Las autoridades económicas deben salvaguardar el avance logrado hasta la fecha y aprovechar la distribución de las vacunas para retomar un crecimiento sostenible, conteniendo (...) los riesgos para la estabilidad financiera que se han mantenido bajo control, pero es necesario adoptar medidas para abordar las vulnerabilidades que la pandemia ha dejado al descubierto (...) por lo que es necesario el desarrollo de nuevas herramientas según convenga."*<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Blog del FMI sobre temas económicos de América Latina: "Con los riesgos financieros bajo control, todas las miradas están puestas en el riesgo de corrección de los mercados" <https://www.imf.org/en/Publications/GFSR/Issues/2021/01/27/global-financial-stability-report-january-2021-updates>

Por lo expuesto, la SB presenta un mapeo de las medidas de segunda fase implementadas y propuestas, así como, herramientas micro y macro-prudenciales establecidas y sugeridas frente a posibles shocks de liquidez (en el corto, mediano y largo plazo), conforme se observa en el siguiente gráfico.

**Gráfico Nro. 10: Monitoreo de Vulnerabilidades de Agentes Económicos**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Este organismo de supervisión ha realizado un permanente monitoreo y evaluación de las entidades bancarias, con enfoque en la supervisión basada en riesgos (SBR), que optimiza acciones de supervisión, preventivas y prospectivas, a partir de las mejoras prácticas aprendidas con Organismos Internacionales como: The Department Of The Treasury (OTA), Toronto Centre Leadership (TC), Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM), entre otros.

Con base a la norma de Riesgo Integral<sup>6</sup>, mediante oficios circulares dirigidos a cada institución bancaria se solicitó el Plan de Contingencia de Liquidez, Plan de Manejo de Emergencias<sup>7</sup> para la pandemia COVID-19, Actualización Estructura de Riesgos de Mercado y Liquidez<sup>8</sup>, con la finalidad de realizar el proceso de monitoreo y evaluación de la vulnerabilidad del sistema bancario ecuatoriano; y para analizar el comportamiento de la cartera crediticia y el impacto de las medidas de mitigación.

<sup>6</sup> Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, Título X, De la Gestión y Administración del Riesgo de Liquidez, Capítulo IV De La Administración del Riesgo de liquidez, de la Codificación de Normas de la SB

<sup>7</sup> Resolución No. SB-2020-496, 16 de marzo de 2020.

<sup>8</sup> Circular No. SB-INTRE-2020-0012-C, de 22 de junio de 2020.

✓ **Estímulo al crecimiento**

Con el propósito de coadyuvar a reactivar la economía ecuatoriana, aportar al diseño e implementación de una política pública financiera integral que genere un balance adecuado, donde la banca pública y privada continúen con su rol de contribuir al desarrollo productivo, mediante el crédito, así como, cumplir con su objetivo fundamental de protección de los recursos de los depositantes; la SB planteó medidas de segunda fase<sup>9</sup>, a través del *"Programa de Resguardo a los Depósitos y Alivio Financiero a los Deudores de la Banca Ecuatoriana debido a la emergencia sanitaria derivada de la pandemia COVID-19"*, el cual se resume en:

✓ **Resguardo de los depósitos del público:**

Después de un análisis técnico y legal, fundamentado en las mejores prácticas y experiencias internacionales documentadas sobre la pandemia COVID-19, la SB trabajó en coordinación con los "Grupos de Interés" del sistema bancario ecuatoriano, fundamentalmente sus depositantes, identificando la necesidad técnica de que la JPRMF, dentro de sus facultades, emita una resolución que permita:

- a) Regularizar la transferencia de la cartera a cuentas vencidas a los 61 días hasta el 30 de junio de 2021; y,
- b) Modificar de forma temporal los porcentajes de provisiones y los días de morosidad para atenuar el riesgo de crédito generado por el confinamiento producto de la pandemia COVID-19.

La propuesta fue acogida y expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), mediante Resolución Nro. 609-2020-F de 28 de octubre de 2020.

✓ **Alivio financiero:**

La transferencia de la cartera de crédito a cuentas vencidas a los 61 días permitió al sujeto de crédito mantener la calificación de riesgo (plazo mayor a las condiciones pre-COVID 19). Esta medida, conforme las mejores prácticas y la propuesta de esta entidad de control, incorporó instrumentos de política pública para crear un fondo constituido con recursos fiduciarios proveniente de organismos internacionales y con ello dotar de garantías, capital de trabajo e inversiones en el capital de Mipymes, hogares y empresas ilíquidas pero solventes, cuyos préstamos se hayan refinanciados, reestructurados o novados por las instituciones bancarias. Esta SB, gracias a la apertura del Ministro de Economía y Finanzas que inició sus funciones el 07 de octubre de 2020, ha contribuido en la constitución e implementación del Fondo apoyo Mipymes<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> En una primera fase fueron adoptadas medidas temporales (de corto plazo), que permitieron enfrentar los primeros efectos de la pandemia COVID-19. Ahora se requieren medidas de segunda fase que tiendan a estabilizar la situación de las entidades bancarias y su rol de canalizador de recursos para dinamizar o reactivar la economía en el mediano y largo plazo, habida cuenta del "túnel" por el que han debido y deben transitar las industrias, empresas, MIPYMES y hogares para recuperar su actividad y restablecer la cadena de pagos.

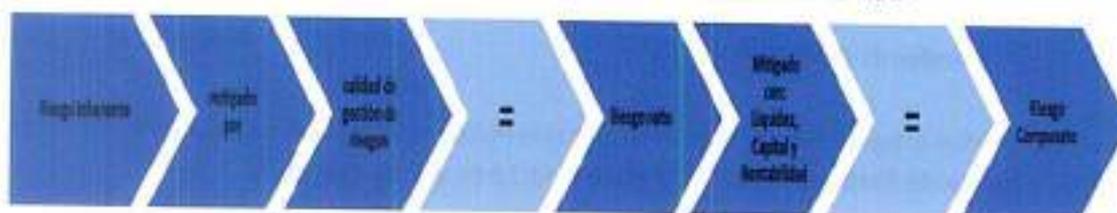
<sup>10</sup> Oficio No. SB-DS-2021-0027-O de 29 de enero de 2021.

✓ **Implementación de las Mejores Prácticas de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) en los Sectores Financiero Público y Privado del Ecuador.**

Con la finalidad de preservar la estabilidad del sistema financiero, como la protección a los depositantes, Superintendencia de Bancos, a través del segundo pilar denominado: *"Supervisión financiera eficaz y efectiva, preventiva y prospectiva basada en riesgos"*, recibió la asistencia técnica del Toronto Centre Leadership, durante el año 2020, en el marco del Acuerdo de Cooperación Técnica con este organismo de control. A través de talleres, como del desarrollo de supervisiones piloto, aplicando la metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), la SB logró avances importantes en la implementación y aplicación de la metodología enmarcado en la realidad del sistema bancario ecuatoriano.

La evaluación de la metodología de SBR 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 preservar la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez del sistema financiero bancario público y privado, en concordancia con el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Gráfico No. 11: Proceso de Supervisión Basada en Riesgos**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

En este contexto, la Superintendencia de Bancos como parte de su planificación estratégica dentro del pilar dos de la estrategia institucional, ejecutó un proceso de supervisión permanente observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva, manteniendo los principios de: independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia a las entidades financieras; 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. Migrando de esta manera del proceso de supervisión tradicional, orientado al cumplimiento y que no contempla la diferenciación de las entidades supervisadas en función al riesgo; a procesos de SBR, con un enfoque amplio y dinámico que identifica y evalúa las actividades de mayor riesgo.

La Intendencia Nacional de Control del Sistema Financiero Privado lleva adelante la supervisión a nivel nacional de las siguientes entidades:



**Cuadro Nro. 6 Listado de Entidades Supervisadas**

Categoría	No.
Bancos Privados Nacionales	23
Servicios auxiliares del sistema financiero	98
Servicios financieros	7
Agencia de Banco Nacional en el Exterior	1
Bancos Privados Extranjeros	1
<b>Total de entidades supervisadas por la INCSFPR</b>	<b>130</b>

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 3.2. Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.4, plantea como misión para la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público Supervisar: *"Vigilar y controlar a las entidades del sector financiero público, del sistema de garantía crediticia y otras entidades relacionadas a la red de seguridad financiera, mediante procesos de supervisión integral con la finalidad de generar alertas tempranas, acciones preventivas y correctivas que preserven la estabilidad, seguridad, transparencia, solidez y correcto funcionamiento del sector controlado"*.

El sistema financiero público se encuentra conformado por BanEcuador B.P.; Banco de Desarrollo B.P.; Corporación Financiera Nacional B.P.; Banco Central del Ecuador; Fideicomiso del Fondo de Liquidez; Fideicomiso del Fondo de Seguro de Depósitos de Entidades del Sector Financiero Privado; Fideicomiso del Fondo Nacional de Garantía; y Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), se afianzó en el 2020 y muestra avances importantes en su implementación alineada a los modelos de negocio, que con un enfoque social desarrolla la Banca Pública. La dinámica de una mejora continuas supervisiones servirá para que en los años posteriores se afine con mayor precisión los riesgos de cada institución, contribuyendo a: i) incrementar la eficacia y efectividad de las supervisiones; ii) fortalecer la estabilidad del sistema financiero bancario público; iii) al desempeño y capacitación de los supervisores con las mejores prácticas. En adición, los hallazgos y observaciones resultantes de la aplicación de esta metodología basada en riesgos también contribuirán a la mejora de los planes de acción y disposiciones de la Superintendencia de Bancos, y en consecuencia a reforzar los Pilares de la Supervisión y a la estabilidad financiera.

#### 3.2.1. Supervisión Basada en Riesgos IESS - BIESS

Con el objeto de mejorar el control del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se replanteó el proceso de supervisión considerando 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

SA



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.

Lo anteriormente descrito corresponde un hito histórico que en la concepción de una supervisión de un holding (IESS-BIESS) que en décadas anteriores no fue supervisado como el holding que representa y que con la actual administración se impulsa la supervisión basada en riesgos de forma conjunta al holding (BIESS-IESS).

La Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público lleva adelante la supervisión a nivel nacional de las siguientes entidades:

**Cuadro Nro. 7 Listado de entidades supervisadas**

CATEGORIA	NOMBRE
BANCA DE DESARROLLO	BanEcuador B.P.
	Banco de Desarrollo B.P.
	Banco Central del Ecuador
	Fideicomiso del Fondo de Seguro de Depósitos del Sistema Financiero Privado
	Fideicomiso del Fondo de Liquidez
	Fideicomiso del Fondo Nacional de Garantía
	Corporación Financiera Nacional B.P.
BANCA DE INVERSIÓN	Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 3.3. Intendencia Nacional del Sistema Seguridad Social

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.5, establece como misión a la INSS la de *"Supervisar a las entidades del sistema nacional de seguridad social, para velar por la sostenibilidad de las prestaciones, garantizando el buen gobierno del seguro general obligatorio y complementario"*.

Con el apoyo Técnico del Toronto Centre en el periodo 2020 se replanteó la metodología de Supervisión Basada en Riesgos para las entidades de Seguridad Social, definiéndose la matriz de riesgos: riesgos de crédito, de mercado, liquidez, operativo, legal, tecnológico y actuarial. La suma de estos riesgos permite obtener el riesgo inherente total.

**Gráfico Nro. 12: Matriz de riesgo entidades de seguridad social**

1. Actividades Significativas	2. Riesgo Inherente						3. Calidad de la Gestión del Riesgo							
	Credito	Mercado	Operativo	Estratégico	Cumplimiento	Actuarial	Gestión Operativa	Funciones de Supervisión						
								Dirección Administración	Alta Gerencia	Cumplimiento	Auditoría Interna	Gestión de Riesgos	Análisis Financiero	Función Actuarial
Actividad 1														
Actividad 2														
Actividad 3														

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Las supervisiones realizadas al Sistema de Seguridad Social del año 2020 se han enmarcado en la supervisión de los siguientes procesos:

- Afiliación;
- Recaudación;
- Prestaciones;
- Gestión de las inversiones; y,
- Gestión actuarial; es importante mencionar que para el grupo IESS-BIESS se encuentra determinado el proceso de transferencias.

**Gráfico Nro. 13: Estrategia 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

La Intendencia Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social, como estrategia de supervisión del año 2020, evaluó el nivel de riesgo de las actividades significativas para los Institutos de Seguridad Social, IESS – BIESS, ISSFA, ISSPOL. De esta forma, la Superintendencia de Bancos controla de manera efectiva por la seguridad de los recursos de los afiliados y jubilado.

### 3.3.1. Supervisión Basada en Riesgos IESS – BIESS

Con el objeto de mejorar el control del BIESS e IESS, se replanteó el proceso de supervisión considerando 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.

1. En febrero de 2020 se inició la supervisión a los Negocios Fiduciarios (Estado actual de las inversiones).
2. En mayo de 2020 se inició la supervisión conjunta IESS-BIESS a la gestión de los siguientes procesos de la Seguridad Social: administración de la liquidez y flujos de caja; proceso de afiliación; proceso de recaudación y transferencia del IESS al BIESS; Gestión de los riesgos de la Dirección Actuarial, con corte a abril de 2020, realizado por la Intendencia Nacional de Control del Sistema Seguridad Social. A su vez, la Intendencia Nacional de Control del Sistema Financiero Público, realiza la supervisión Focalizada a los procesos gestión de la liquidez y flujos de caja a marzo de 2020, transferencia de excedentes de recursos del IESS al BIESS y administración del portafolio de inversiones de los Fondos de Salud e IVM en el BIESS.
3. En julio de 2020 se remitió el análisis técnico al estudio actuarial del Seguro de IVM, a la Dirección General y Dirección Actuarial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a su vez se comunica los resultados de la supervisión realizada a los negocios fiduciarios.
4. En los meses de julio, septiembre, octubre se envían la primera, segunda y tercera comunicación parcial de resultados, de la supervisión focalizada a los procesos de la seguridad social, por parte de la Superintendente de Bancos al Consejo Directivo del IESS y Directorio del BIESS.
5. En octubre de 2020 se inició la supervisión focalizada al Gobierno Corporativo IESS-BIESS.
6. Se han realizado talleres de trabajo con los directores de cada uno de los seguros especializados en el IESS, las áreas de asesoría, las áreas operativas, comisiones y comités institucionales, para evaluar el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades determinadas en la Resolución CD 535.
7. En el mes de diciembre de 2020, se emitieron los oficios finales de disposiciones de las dos supervisiones realizadas en el año.
8. Se realizó seguimiento mensual a los flujos de caja del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de su Banco.

9. Se realizó seguimiento a la evolución de afiliados, pensionistas y beneficiarios del Seguro General Obligatorio y Seguro Social Campesino.

Lo anteriormente descrito corresponde un hito histórico que en la concepción de una supervisión de un holding (IESS BIESS) que en décadas anteriores no fue supervisado como el holding que representa y que con la actual administración se impulsa la supervisión basada en riesgo de forma conjunta.

✓ **Supervisión basada en riesgos entidades del régimen especial**

Los procesos de supervisión que efectúa la Superintendencia de Bancos tienen una programación anual y contemplo la revisión de los principales procesos que son naturales para toda entidad de carácter previsional que son: gestión de riesgos actuariales, gestión de inversiones, proceso de afiliación y recaudación, prestaciones de las dos principales entidades de régimen especial que son el ISSFA y el ISSPOL. Adicionalmente, se revisó la liquidez de los institutos antes mencionados debido a que estos la fuerte dependencia de transferencia de recursos del Estado y la crisis fiscal ocasiona por la emergencia sanitaria.

Para cumplir con el objetivo, se realizaron 3 supervisiones:

1. ISSPOL: Entre enero y julio de 2020 se ejecutó la supervisión que tuvo como objetivo analizar las Inversiones privativas y no privativas del ISSPOL.  
La supervisión permitió evidenciar una serie de falencias en el manejo de las inversiones del instituto como es la falta de custodia, tenencia y titularidad de los títulos valores, falta de respaldos documentales, ausencia de políticas expresas para los procesos de inversión, desinversión, y recuperación de operaciones, falencias en los controles básicos de las operaciones y transacciones contables entre otros.
2. ISSPOL: Entre junio y diciembre de 2020 se ejecutó la supervisión que tuvo como fin verificar el proceso de recaudación, pago de prestaciones, seguimiento de liquidez, elaboración y seguimiento a los flujos de caja y la gestión actuarial en el ISSPOL.  
Se pudo constatar que la asesoría actuarial no cuenta con recursos suficientes (técnicos, herramientas y metodologías), problemas de liquidez por la falta de transferencia por parte del Estado.
3. ISSFA: Entre junio y diciembre de 2020 se ejecutó la supervisión que estuvo orientada a verificar el proceso de recaudación, pago de prestaciones, seguimiento de liquidez, elaboración y seguimiento del flujo de caja, administración y consistencia contable de las inversiones privativas y no privativas y gestión actuarial.  
Se observó que el ingreso irregular de aportaciones y contribuciones del Estado ha ocasionado que la entidad se retrase en el pago de las prestaciones. Es de indicar que la disponibilidad de recursos y el pago de prestaciones del ISSFA está sujeta, en buena medida, a los valores que el Ministerio de Economía y Finanzas entregue mensualmente.



✓ **Supervisión basada en riesgos en los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados**

1. Durante el año 2020, entre otros, se dispuso la implementación de un nuevo esquema de monitoreo que revele el estado de liquidez y el impacto de la administración de los flujos, a través de la herramienta "Flujo de Caja", la cual permite de forma eficaz, eficiente y resiliente con base a una supervisión basada en riesgos; identificar, medir, controlar y monitorear los indicadores de: liquidez, absorción y cobertura prestacional; estableciendo un esquema de semaforización de riesgos que permiten determinar los rangos de riesgos: bajo, medio, sobre el promedio y alto, que revelan la posición del riesgo de las entidades prestacionales que conforman el sistema de FCPC.
2. Tomando como base los indicadores de monitoreo, se seleccionó diecisiete de ellos, tres de liquidez y catorce financieros. Sobre los correspondientes a la morosidad de cartera, cobertura prestacional y rentabilidad sobre los activos (ROA), se requirió a las entidades supervisadas adecuar un plan de acción para mejorar la gestión administrativa, y financiera de los FCPC; concomitantemente, la Intendencia Nacional de Control de la Seguridad Social, implementó un proyecto piloto consistente en la utilización de mapas de calor sobre la base de indicadores financieros para el monitoreo del sistema de FCPC, a fin de determinar la sostenibilidad del sistema supervisado.
3. Se estableció disposiciones relativas al cumplimiento de las políticas determinadas en las normas internas y legales vigentes, a fin de que los entes de gobierno del Banco del IESS cumplan las actividades de los comités de riesgo, inversión, prestación, ética y auditoría, tendiente a coadyuvar hacia una administración eficiente y eficaz, en beneficio de los partícipes e impulsar el ahorro previsional de los FCPC.
4. Se ha realizado el seguimiento a las entidades previsionales que han adoptado medidas de alivio financiero, a fin de que presenten los informes técnicos y legales que avalen las decisiones adoptadas y se prevea el impacto o afectación de los FCPC.

✓ **Convenio de Asistencia Técnica con el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.**

La misión del programa de asistencia técnica internacional del Departamento del Tesoro de Estados Unidos (Treasury's Office of Technical Assistance - OTA) y la Superintendencia de Bancos, se dio inicio ante la solicitud de la máxima autoridad, Ruth Arregui Solano, el 08 de julio de 2019 y cuyo objetivo principal consistía en apoyar el desarrollo de un sector financiero sólido y una administración fiscal pública solvente en el Ecuador.

La Asistencia Técnica del OTA junto con el equipo contraparte de la institución ha venido trabajando en el fortalecimiento de la Supervisión Basada en riesgos del holding IESS-BIESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), en los siguientes aspectos:

1. Revisión de la valoración de portafolio de inversiones;
2. Revisión de cartera hipotecaria;



3. Revisión de estudios actuariales;
4. Revisión de la norma de calificación de actuarios y presentación de estudios actuariales;
- y,
5. Primer seminario Internacional práctica actuarial y supervisión en la seguridad social.

✓ **Codificación de las Normas de la SB / LIBRO DOS – Seguridad Social**

En función del cuarto pilar sobre 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.

La Superintendencia de Bancos ha actualizado y reformado las siguientes resoluciones:

1. Como consecuencia de la declaración del estado de emergencia de Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020, mediante Resolución SB-2020-0502 de 19 de marzo de 2020, se solicitó a las entidades de seguridad social un Plan de manejo de emergencias para garantizar la entrega regular de prestaciones, la operatividad de las entidades, identificar puntos críticos.
2. Mediante resolución No. SB-2020-0529, de 06 de mayo de 2020, se reforma el catálogo de cuentas del ISSFA para mejorar el registro contable de bienes inmuebles.
3. Con resolución No. SB-2020-530, de 31 de mayo de 2020, se actualiza se emite la norma para la calificación de los profesionales que realizan estudios actuariales.
4. Con resolución No. SB-2020-531, de 31 de mayo de 2020, se actualizan los requisitos técnicos para la elaboración, presentación, aprobación y revisión de los estudios actuariales de las Entidades de Seguridad Social.
5. Mediante Resolución Nro. SB-2020-1178 de 18 de noviembre de 2020, se aprueba la reforma al Catálogo de Cuentas del ISSPOL para la concesión de créditos quirografarios de los fondos de Accidentes Profesionales, Visa Activos, Mortuoria, Reserva, Enfermedad y Maternidad, Vida Potestativo.

✓ **Medidas de Alivio Financiero**

Se ha realizado el seguimiento a las entidades previsionales que han adoptado medidas de alivio financiero, a fin de que presenten los informes técnicos y legales que avalen las decisiones adoptadas y se prevea el impacto o afectación de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC).

Las políticas, procesos, lineamientos, adoptados con relación al sistema de FCPC, buscan cerrar las brechas de supervisión mitigando los riesgos financieros, operacionales, legales y actuariales, interviniendo de manera preventiva, a fin de avanzar en procesos de supervisión bajo una metodología eficaz, eficiente y resiliente.



✓ **Seminario sobre Práctica Actuarial y Supervisión en la Seguridad Social**

La actual administración de la Superintendencia de Bancos, con el compromiso de cumplir con su rol constitucional y legal, ha concentrado sus esfuerzos en capacitar a sus funcionarios en altos estándares técnicos de supervisión y control, en apego a las mejores prácticas internacionales. Por ello, en el marco de la Asistencia Técnica suscrita entre este organismo de control y la Oficina de Asistencia Técnica del Tesoro de EE. UU, trabajó en el fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos a las entidades de seguridad social.

En esa línea de compromiso institucional, la Superintendencia de Bancos organizó el Primer Seminario Internacional virtual denominado "Practica Actuarial y Supervisión de la Seguridad Social", que se realizó el viernes 11 y sábado 12 de septiembre del 2020.

En el que participaron las siguientes organizaciones:

- Asociación Internacional de Actuarios;
- Actuarios del Seguro Social de EE. UU;
- Actuarios de Canadá;
- Asociación Ecuatoriana de actuarios;
- Superintendencia de Pensiones de Chile;
- Superintendencia de Perú

Estas presentaciones se realizaron al personal del organismo de control, entidades supervisadas y stakeholders de la seguridad social.

El propósito del seminario fue naturaleza técnica, buscando formas en las que la Superintendencia pueda fortalecer sus funciones de supervisión y control. A su vez, esto permitió desarrollar la capacidad de nuestros funcionarios para obtener respuestas sobre los posibles cambios en el financiamiento, la inversión o los beneficios afectan la liquidez, solvencia y sostenibilidad de los seguros sociales en el Ecuador.

La Intendencia Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social, lleva adelante la supervisión a nivel nacional de las siguientes entidades:

**Cuadro Nro. 8: Entidades supervisadas**

Categoría	No.
Institutos de Seguridad Social	4
Fondos Complementarios Previsionales Cerrados	71
<b>Total de entidades supervisadas por la INCSS</b>	<b>75</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 3.4. Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.6, establece como misión de la Intendencia Nacional de Riesgos

y Estudios: *"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 las gestiones desarrolladas por la Intendencia a través de sus Direcciones de Estudios y Gestión de la Información y de Evaluación de Riesgos.

### **3.4.1. Gestión de Estudios y Gestión de la Información**

#### **i. Gestión de Inteligencia de Negocios y Administración de la Información**

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.6.2, establece como misión en la Gestión de Inteligencia de Negocios y Administración de la Información: 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 genera información procesada de manera expedita para el análisis y evaluación de riesgos de los procesos de supervisión y control de la Superintendencia de Bancos, facilitando el planteamiento de las estrategias de gestión, bajo el nuevo modelo de Supervisión Basado en Riesgo.

#### **ii. Gestión de Estudios y Gestión de la Información**

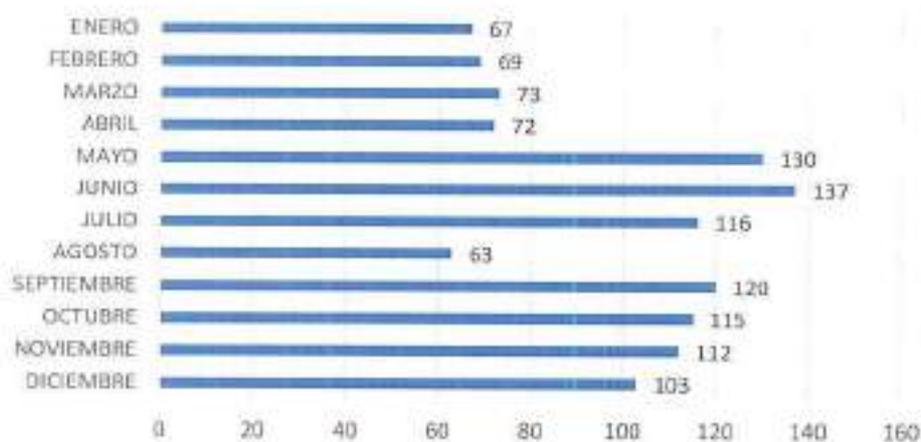
El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10, numeral 1.2.1.6.1, plantea como misión en la Gestión de Estudios y Gestión de la Información, el generar estadísticas, estudios e investigaciones que aporten al fortalecimiento de las entidades controladas y proporcionen información a los usuarios.

Entre los estudios más relevantes están los análisis sectoriales que se realizaron continuamente con la finalidad de dar seguimiento al riesgo de crédito debido a la recesión económica generada por la pandemia COVID-19. Los efectos en los sectores económicos fueron claves para generar propuestas de protección a los depositantes, alivio financiero a los deudores y proteger la cadena de pagos del sector financiero y de la economía del país.



En la generación de Información Financiera y Estadística y Tableros de datos relevantes, en el año 2020, se realizó 48 publicaciones en la página web que se componen de boletines financieros mensuales por entidad, reportes evolutivos, capacitaciones, patrimonio técnico y de series por 24 bancos privados, 3 bancos públicos, seguridad social, almaceneras y casas de cambio, conforme se identifica en el gráfico a seguir:

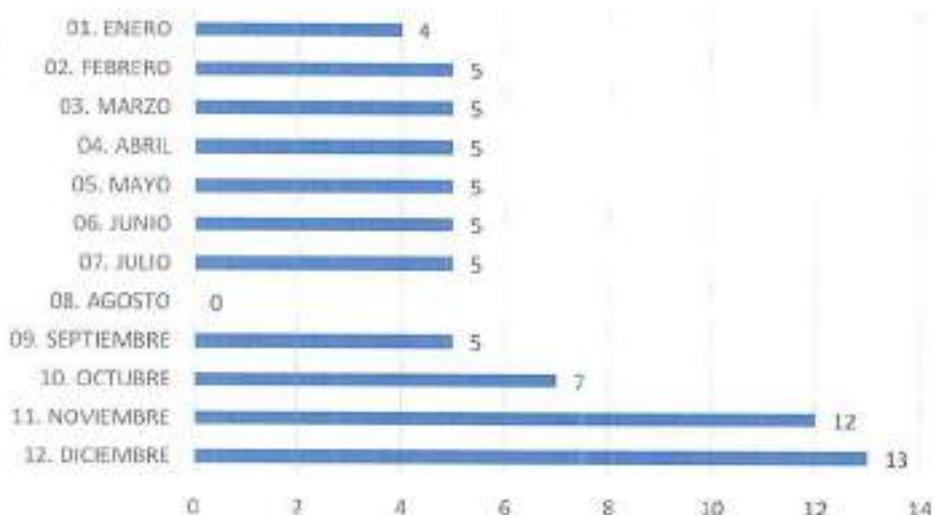
**Gráfico Nro. 14: Elaboración Mensual de Estadísticas, 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Así mismo, durante el 2020 se efectuaron 71 estudios para el apoyo a los procesos de supervisión, en el marco de análisis financieros, de estabilidad, matrices de transición, sectoriales, entre otros.

**Gráfico Nro. 15: Elaboración Mensual de Estudios 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

*SB*

### iii. Gestión de Administración de Servicios

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.6.1.2.2, plantea 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).

### 3.4.2. Gestión de Evaluación de Riesgos

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.6.3, plantea como misión: *“Controlar y evaluar la calidad de la gestión integral de riesgos: financieros, operativos y de lavado de activos de manera preventiva, para contribuir a la supervisión de las entidades controladas, aplicando las mejores prácticas y metodologías de la evaluación de riesgos”*.

Conforme a los lineamientos de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) de la estrategia institucional, 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.

Dentro de la gestión realizada por la Dirección de evaluación de Riesgos de 2020, se destaca la participación como apoyo en los procesos de supervisión y atención de trámites conforme consta en el cuadro a seguir:

**Cuadro Nro. 9. Supervisiones y trámites DER**

SUBDIRECCIÓN	FACTOR	TIPO DE SUPERVISIÓN			% CUMPLIMIENTO	TRÁMITES EXTRA SITU	
		FOCALIZADA	SEGUIMIENTO	TOTAL		TOTAL	ATENDIDOS
Riesgos Financieros		2		2	100%	540	497
Riesgos Operativos	Riesgo operativo	5		5	100%	510	500
	Riesgo tecnológico	5		5	100%		
	Riesgo legal	2		2	100%		
Riesgos de Lavado de Activos		6	2	8	100%	466	466
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>1516</b>	<b>1463</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

La metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) tiene como objetivo establecer un esquema de supervisión eficaz y efectiva, enmarcado en un enfoque preventivo, continuo, prospectivo e integral, que permita a la SB identificar y evaluar los riesgos a los que están expuestas las entidades controladas; a fin de efectuar las acciones de control pertinentes.

Describe los principios, conceptos y procesos que guían la supervisión integral de las entidades controladas, independientemente de su tamaño, core de negocios, complejidad, entre otros aspectos; lo que implica que los supervisores consideren para el análisis, el impacto de riesgos actuales y potenciales, tanto internos de la entidad como de su medio externo, para definir el perfil de riesgo.

Bajo el concepto de la metodología SBR, la medición del riesgo de crédito representa una herramienta relevante para contribuir a mejorar la evaluación del riesgo de impago en las EC. De esta forma, las técnicas matemáticas y estadísticas se adaptan a la creciente complejidad de las operaciones financieras y su entorno macroeconómico, con el fin de determinar las herramientas pertinentes para predecir y alertar posibles riesgos.

En línea de lo anterior se estimó la exposición al riesgo de crédito de las entidades Bancarias a través del cálculo de Pérdidas Esperadas, de tal manera de identificar posibles requerimientos adicionales de provisiones mediante la generación de alertas tempranas. A la vez, se determinó la tasa de severidad en la pérdida (cálculo empírico) como la probabilidad de incumplimiento (parámetro estimado), componentes del modelo de Pérdidas Esperadas, para posteriormente analizar el nivel de exposición al riesgo de las instituciones Bancarias<sup>11</sup>.

Se calcularon matrices de transición, severidad y operaciones que llegarían a default, con la finalidad de estimar el comportamiento pasado de la pérdida esperada. A la vez, con el propósito de efectuar un ejercicio prospectivo, se estimó la pérdida esperada con un modelo de regresión logística para el cálculo de la probabilidad de default (PD), mismo que emplea variables cuantitativas, categóricas y de orden económico, estimado el impacto del ciclo recesivo en el sistema financiero.

En riesgo de liquidez se han producido dos modelos en conjunto, con el seguimiento de los indicadores diarios de liquidez, herramientas con las cuales realiza, entre otras, el monitoreo diario del sistema bancario controlado.

- ✓ **Estimación de requerimiento de liquidez con LaR 99%:** El modelo de Liquidez en Riesgo LaR es una derivación o generalización de la metodología Valor en Riesgo (Value at Risk) VaR. El LaR es una técnica o metodología de administración y gestión del riesgo de liquidez que permite medir, controlar y monitorear la exposición al riesgo de liquidez de la parte pasiva del balance de la institución, por tanto, el saldo de los activos líquidos debe ser mayor o por lo menos igual al valor determinado por el LaR.

<sup>11</sup> Trabajo que contó con el aporte y Asistencia Técnica del Toronto Centre Leader y del Fondo Monetario Internacional (FMI).



- ✓ **Estimación del requerimiento de liquidez a través de un shock fortuito:** A partir de los comportamientos de la liquidez diaria al corto plazo, donde los fondos disponibles cubren a los depósitos a la vista y a los depósitos a plazo hasta 90 días, se determina bajo escenarios de estrés, la variación en puntos porcentuales del indicador de liquidez al corto plazo influenciada por factores de riesgo con el fin de fijar un umbral mínimo como línea base para identificar movimientos adversos<sup>12</sup> de la liquidez; y, generar las alertas respectivas.

En cuanto a los riesgos operativos, ante eventos tecnológicos adversos, existe la probabilidad de nuevos riesgos que emergen dentro del 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 canales electrónicos de las instituciones financieras controladas, principalmente, de aquellas que manejan la mayor transaccionalidad, de manera que se asegure un alto nivel de disponibilidad de dichos canales para consumo de los usuarios financieros.

Ante la crisis sanitaria nacional, se dispuso a las entidades controladas que presenten un plan de emergencia para afrontar la crisis biológica, considerando las medidas de bioseguridad y reforzando sus planes de continuidad del negocio y de seguridad de la información, mecanismos que están siendo monitoreados periódicamente por este ente de control.

En relación, a los Riesgos de Lavado de Activos ha llevado adelante principalmente las siguientes actividades:

- Elaboración de la Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT), que fue aprobada mediante Resolución SB-2020-0550 de 29 de mayo de 2020; y, los procedimientos de evaluación de cumplimiento de la norma.
- Elaboración de la Norma de Calificación de Oficiales de Cumplimiento de las Entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, que fue aprobada mediante Resolución SB-2020-0572 de 15 de junio de 2020.

Elaboración de la Guía General de supervisión basada en riesgos -SBR- de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo -LAFDT-; Metodología de la matriz de riesgo inherente de supervisión LAFDT; Manual de Procedimientos de supervisión basada en riesgos de LAFDT.

- Participación de las mesas de trabajo con la UAFE en el contexto de la preparación del país frente a la IV Ronda de Evaluación Mutua que realizará el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y con el Servicio de Rentas Internas -SRI- respecto al "Foro Global de Transparencia e Intercambio de Información Automática de Cuentas Financieras con Fines Fiscales".

<sup>12</sup> Constituyen los valores de la liquidez menores al umbral mínimo.

- Participación en temas relacionados con lavado de activos con el Centro de Inteligencia Estratégica -CIES-, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Banco Central del Ecuador, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Servicio de Rentas Internas, Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los EEUU -OTA-.

Con el objeto de fortalecer el control en la Supervisión Basada en Riesgos de Lavado de Activos, la Superintendencia de Bancos gestionó a través del Fondo Monetario Internacional - FMI la asistencia técnica que permitió evaluar y generar un diagnóstico sobre el tema del modelo de supervisión basada en riesgos de lavado de activos desarrollado por la Subdirección de Riesgos de Lavado de Activos, que se desarrolló en el mes de diciembre de 2020.

### 3.5. Intendencia Nacional Jurídica

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.2.1.2. , plantea como misión de la Intendencia Nacional Jurídica la de: *"Asesorar al Superintendente de Bancos, en materia legal sobre el control, organización funcionamiento de los sectores controlados, emitir los proyectos de normativa respectivos, absolver los requerimientos de los entes controlados y consultas jurídicas de usuarios internos y externos en lo referente a materia jurídica; y ejercer el patrocinio legal de la Superintendencia de Bancos por intermedio del Procurador Judicial"*.

#### 3.5.1. Gestión de Asesoría Jurídica

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, en el artículo 10 numeral 1.2.1.2.1 tiene como misión *"Asesorar en materia jurídica a las autoridades y unidades administrativas de la institución, mediante la emisión del criterio jurídico, previa a la resolución de los recursos en sede administrativa y atención de consultas jurídicas de usuarios internos y externos para la admisión o inadmisión sobre los recursos de revisión"*, en base a las disposiciones contenidas en la Constitución de la República, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Código Orgánico Administrativo, la Ley de Seguridad Social, entre otras, las Regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resoluciones expedidas por la Superintendencia de Bancos, y normativa conexas de acuerdo a la materia sometida a su conocimiento.

En el sentido señalado, el año 2020 la Dirección de Asesoría Jurídica atendió 121 consultas y emitió 176 informes jurídicos que fundamentan las resoluciones de los recursos de apelación y extraordinarios de revisión, así como el correspondiente proyecto de resolución de esos recursos.

#### 3.5.2. Gestión de Procuraduría Judicial

De conformidad con el artículo 10 del Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos delimitadas en el artículo 10 numeral 1.2.1.2.2, está el: *"Ejercer la procuración judicial de la Superintendencia de la Bancos, así como de las autoridades, directivos y personal de la institución, en toda clase de acciones judiciales, administrativas y constitucionales en las casos derivados del ejercicio de sus funciones"*



La procuraduría judicial como una de sus principales responsabilidades tiene la de ejercer el patrocinio legal del Superintendente de Bancos, de las autoridades y directivos de la institución, en toda clase de acciones judiciales, administrativas y constitucionales, que se deduzcan en el ámbito nacional e internacional, ya sea como actores, demandados o terceristas, como consecuencia de las acciones ejecutadas en el cumplimiento de sus competencias y responsabilidades.

La procuraduría judicial defiende la legalidad de los actos administrativos emitidos por las diferentes áreas administrativas de la Superintendencia de Bancos.

La gestión de patrocinio se refleja en los siguientes resultados:

**Cuadro Nro. 10: Gestión de Patrocinio de la SB**

No.	Juicios a nivel nacional	Desde 1999 al 2020 (números)	Observaciones
1	A favor	1.111	
2	En contra	113	
3	Concluidos	121	La Superintendencia de Bancos no ha sido parte procesal, pero ha comparecido por decisión de los jueces
4	En trámite	368	
<b>TOTAL JUICIOS</b>		<b>1.345</b>	

Fuente: Superintendencia de Bancos (2020)

Adicionalmente, durante el año 2020 se han atendido ciento setenta y cinco (175), requerimientos de las diferentes unidades judiciales y fiscalías a nivel nacional.

### 3.5.3. Gestión de Normativa

La Dirección de Normativa ha venido cumpliendo con los procesos de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, enmarcadas en el artículo 10 numeral 1.2.1.2.3., que establece: *"Elaborar los proyectos de políticas o normativas para la promulgación por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera o el Superintendente de Bancos, según sea el caso; y propuesta de normativa contable aplicable a las entidades controladas"*.

Se destaca la gestión para la generación o modificación de normativa reglamentaria, y/o normativa contable conforme a los requerimientos que demanda la dinámica del mercado financiero y la regulación legal vigente.



Gráfico Nro. 16: Marco Normativo Hacia las Mejores Prácticas



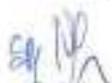
Fuente: Superintendencia de Bancos (2020)

Los proyectos de norma de Superintendencia de Bancos y de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, previo a su emisión son expuestas y analizadas ante el Grupo de Trabajo de Gestión Normativa; posteriormente, son remitidas a la máxima autoridad para su suscripción.

A continuación, se detallan las resoluciones expedidas por la máxima autoridad; y, los proyectos de generación y/o reforma normativa remitidos para la aprobación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:

**Cuadro No. 11: Normas de control y Reformas a los Catálogos de Cuentas emitidas por la Superintendencia de Bancos – 2020**

RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENTE DE BANCOS DURANTE 2020			
NRO.	RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO
1	SB-2020-090	14/1/2020	Norma de Control para el Cumplimiento de las exigencias derivadas de la adhesión del Ecuador al Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de información para fines Fiscales.
2	SB-2020-099	14/1/2020	Reformas en las normas para la devolución al coactivado del excedente.
3	SB-2020-504	23/3/2020	Creación de cuentas y subcuentas en el Catálogo Único de Cuentas para uso de las entidades del sector financiero público y privado. (Pandemia COVID-19).
4	SB-2020-526	5/5/2020	Norma que simplifica los requisitos para apertura de cuentas básicas.
5	SB-2020-527	6/5/2020	Reforma al Catálogo Único de cuentas para uso de las entidades de los sectores financiero público y privado (se crea la subcuenta 110320 "Excedente de fondo de liquidez" para uso de bancos privados).
6	SB-2020-528	6/5/2020	Reforma al Catálogo de Cuentas para uso del fondo de liquidez de las entidades del sector financiero privado (se crea la cuenta 83105 "Aportes Voluntarios").
7	SB-2020-529	6/5/2020	Reforma al Catálogo de Cuentas del Sistema de Seguridad social para uso del ISSFA.





8	SB-2020-530	7/5/2020	Norma para la calificación de los profesionales que realizan estudios actuariales.
9	SB-2020-531	8/5/2020	Norma que establece los requisitos técnicos para la elaboración, presentación, aprobación y revisión de los Estudios Actuariales de las Entidades de Seguridad Social.
10	SB-2020-533	12/5/2020	Reforma al Catálogo Único de Cuentas de las Entidades de los sectores Financiero Público y Privado. Derogada con Resolución Nro. Reforma resolución SB-2020-533 de 12 de mayo 2020.
11	SB-2020-540	21/5/2020	Norma de protección y defensa de los derechos del consumidor financiero.
12	SB-2020-544	27/5/2020	Reforma al Catálogo de Cuentas del Banco del IESS.
13	SB-2020-545	27/5/2020	Reforma en el Catálogo de Cuentas del Fideicomiso del Seguro de Depósitos administrado por el BCE.
14	SB-2020-550	29/5/2020	Reforma a la Norma de control para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
15	SB-2020-551	29/5/2020	Reforma a la Norma de control para la apertura y cierre de canales de atención al consumidor financiero.
16	SB-2020-0572	22/6/2020	Reforma a la Norma de Control para la Calificación de Oficiales de Cumplimiento de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos.
17	SB-2020-0573	22/6/2020	Reforma a la Norma de Control para la Calificación y Registro de los Peritos Valuadores de las Entidades de los Sectores Público y Privado.
18	SB-2020-0574	22/6/2020	Reforma Norma de Control para la Calificación y Registro de Calificadoras de Riesgos.
19	SB-2020-0575	22/6/2020	Reforma Norma de Control para la Calificación y registro de Auditores Internos.
20	SB-2020-0576	22/6/2020	Reforma a la Norma de Control para la Contratación y funcionamiento de las Auditoras Externas.
21	SB-2020-0641	24/7/2020	Código de Ética de la Superintendencia de Bancos.
22	SB-2020-0753	19/08/2020	Reforma a la "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas".
23	SB-2020-0754	19/08/2020	Reformas para el cumplimiento de los "Programas de Educación Financiera".
24	SB-2020-0757	20/8/2020	Reforma al Catálogo Único de Cuentas: creación de la subcuenta 199030 "Derechos de cobro por liquidar - Otros" para uso de los bancos privados, tarjetas de crédito, titularización hipotecaria y bancos públicos.
25	SB-2020-0758	20/8/2020	Reforma a la "Normas para la calificación de las firmas calificadoras de riesgo de las entidades de los sectores financiero público y privado."
26	SB-2020-0759	20/8/2020	Reforma a la "Normas para la contratación y funcionamiento de las auditoras externas que ejercen su actividad en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos".
27	SB-2020-0760	20/8/2020	Reforma al segundo inciso de la Disposición General Primera del capítulo IV "Sometimientto a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's y a las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento NIAA's, título XI "De la contabilidad", libro I "Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado".
28	SB-2020-1178	18/11/2020	Proyecto de reforma al Parcial al Catálogo de Cuentas del Sistema de Seguridad Social de los Fondos Administrados para uso de la ISSPOL.

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

*SB*

Por otro lado, se presenta en el Cuadro Nro. 11, las normas expedidas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, las cuales se han expedido con la base de Informes Técnicos realizados por este organismo de control.

**Cuadro No. 12: Normas Expedidas por la JPRMF, con Base a los Informes Técnicos remitidos por la Superintendencia de Bancos**

DETALLE DE NORMATIVA REMITIDA POR LA SB PARA APROBACIÓN Y EMISIÓN DE LA JPRMF EN EL AÑO 2020				
Nro.	RESOLUCIÓN	UBICACIÓN EN LA CODIFICACIÓN	ASUNTO	OFICIO ENVIADO A LA JPRMF
1	569-2020-F de 22 de marzo de 2020	Capítulo XIX, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	Con estas reformas, las entidades financieras del sector público y privado, a solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente, podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de las operaciones de crédito de los diferentes segmentos. Este diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias no generará costos adicionales ni comisiones para el cliente.	SB-DS-2020-0142-O de 17 de marzo de 2020 SB-DS-2020-0144-O de 20 de marzo de 2020
2	582-2020-F de 8 de junio de 2020	Capítulo XIX, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	Se dispone ampliar en 60 días adicionales para que clientes y bancos privados puedan acogerse a solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente, al "Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias". Y se amplía en 90 días adicionales para que las operaciones que no hubieren sido pagadas en la fecha de vencimiento sean transferidas a las correspondientes cuentas vencidas.	SB-DS-2020-0231-O de 25 de mayo de 2020 SB-DS-2020-0241-O de 07 de junio de 2020
3	588-2020-F de 2 de julio de 2020	Capítulo XIX, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	Se establece que, durante el período del estado de excepción y hasta 60 días después de finalizado el mismo, los clientes de bancos podrán acogerse, a su solicitud o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación y aceptación del cliente, al "Diferimiento Extraordinario de obligaciones crediticias".	SB-DS-2020-0283-O de 2 de julio de 2020
4	591-2020-F de 7 de julio de 2020	Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	Se ratifica la vigencia de las resoluciones sobre liquidez y solvencia emitidas por la Junta, aplicables a las instituciones del sistema financiero público y privado; las mismas que, de ser el caso, serán revisadas con relación a la evolución del sistema y a la información que se genere sobre la aplicación de las normas sobre "Diferimiento Extraordinario de Obligaciones Crediticias".	SB-IG-2020-0104-O de 6 de julio de 2020
5	595-2020-F de 31 de agosto de 2020	Capítulo IX, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	En la Sección II "Factores de Ponderación de Activos y Contingentes", Capítulo IX "Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo para las Entidades del Sistema Financiero Público y Privado", del Título II "sistema Financiero Nacional", eliminar el numeral 7 del artículo 3 y reenumerar los siguientes.	SB-DS-2020-0348-O de 3 de agosto de 2020

23/

6	596-2020-F de 31 de agosto de 2020	Capítulo XIX, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	Se modifican los montos de las garantías de los créditos comerciales ordinarios y de los créditos de consumo ordinario al 120% del monto de la deuda.	SB-DS-2020-0348-O de 3 de agosto de 2020
7	609-2020-F de 28 de octubre de 2020	Capítulo XIX, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	Por esta única vez, las entidades bancarias en los estados financieros con corte al 31 octubre de 2020 y hasta los estados financieros con corte el 30 de junio de 2021, registrarán la transferencia a las cuentas vencidas, todas las operaciones de los diferentes segmentos de crédito que no hubieren sido pagados en la fecha de vencimiento, a los 61 días.	SB-DS-2020-0467-O de 28 de octubre de 2020
8	611-2020-F de 26 de noviembre de 2020	Capítulo XLVI, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	En caso de solicitantes de protección internacional, será requisito único la presentación de su documentación de identidad (cédula de identidad o pasaporte expedido por el país de origen) y de la visa humanitaria. Si son personas reconocidas como apátridas y refugiadas se requerirá como único requisito la cédula de identidad otorgada de conformidad con la Ley.	SB-DS-2020-0380-O de 24 de agosto de 2020
9	612-2020-F de 26 de noviembre de 2020	Sección II, Capítulo XVI, Título II, Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.	En caso de solicitantes de protección internacional, será requisito único la presentación de su documentación de identidad (cédula de identidad o pasaporte expedido por el país de origen) y de la visa humanitaria expedida por la autoridad de movilidad humana. De tratarse de personas reconocidas como apátridas y refugiadas se requerirá como único requisito la cédula de identidad otorgada de conformidad con la Ley de Movilidad Humana.	SB-DS-2020-0380-O de 24 de agosto de 2020

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 3.5.4. Gestión de Trámites Legales

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, enmarcadas en el artículo 10 numeral 1.2.1.2.4, la misión de la Dirección de Trámites Legales consiste en: *"Gestionar la autorización de los actos societarios de las entidades controladas en aplicación al Código Orgánico Monetario y Financiero y realizar calificaciones que requieran acreditación de la Superintendencia de Bancos"*, de las entidades que conforman los sectores financieros público y privados; y, de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Seguridad Social.

El flujo de trámites cuya atención es competencia de la Dirección de Trámites Legales, se describen en las atribuciones conferidas por el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, así como en la Resolución No. SB-2019-0280 de 12 de marzo de 2019<sup>13</sup> con la cual el señor Superintendente de Bancos delegó las funciones a la Dirección de Trámites Legales.

<sup>13</sup> Mediante Resolución No. SB-2019-0280, del 12 de marzo de 2019 el Superintendente delegó a la Dirección de Trámites Legales las atribuciones para aprobar actos societarios como aprobación de estatutos, aumentos de capital, calificación de poderes generales y especiales, inscripción de transferencias, aperturas de oficinas, juntas generales de las entidades financieras público y privadas. Así como la calificación de entidades no financieras especializadas del extranjero que provean recursos.

La Dirección de Trámites Legales ha atendido un total de mil ochocientos treinta y nueve (1839) trámites, contados desde el 01 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre del mismo mes y año, los cuales fueron despachados en su totalidad y a entera satisfacción de las entidades financieras.

En el mismo sentido es importante destacar que el año 2020 debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, fue un año atípico tanto para la Superintendencia de Bancos como para las entidades financieras y los usuarios. Por esta razón, desde el mes de diciembre de 2020 se inició los trabajos para la implementación del "Sistema Automático de Calificaciones", el cual entró en operatividad el 04 de enero del 2021.

Los usuarios externos pueden solicitar la calificación, renovación y actualización de auditores externos, auditores internos, calificadoras de riesgo, peritos valuadores, oficiales de cumplimiento y actuarios, totalmente en línea y desde cualquier lugar del país, sin la necesidad de ingresar los documentos físicos en la Matriz de la Superintendencia de Bancos o a las Intendencias Regionales, para obtener la calificación, renovación o actualización como se demuestra en el siguiente recorte de pantalla:

**Gráfico Nro. 17: Aplicativo Calificaciones SB**



**Fuente:** Superintendencia de Bancos (2020)

El sistema ha permitido optimizar los tiempos de respuesta a los usuarios externos ya que automáticamente distribuye las solicitudes generadas en el sistema de calificaciones hacia la Matriz de la Superintendencia de Bancos y a las Intendencias Regionales, de acuerdo, al distributivo que se encuentra en la "Disposición General" "Primera" del "Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la Superintendencia de Bancos."

La Dirección de Trámites Legales, como se puede evidenciar de información presentada en el presente informe, y a pesar de manejar un flujo considerable de trámites, ha logrado responder

Suscribe resoluciones de calificación de idoneidad de miembros del Directorio, Comités y Comisiones, Consejos de las entidades del vector financiero público y privado y seguridad social. También tiene la atribución de calificar compañías auxiliares del sector financiero; calificar peritos valuadores, oficiales de cumplimiento, auditores externos e internos, calificadoras de riesgo, actuarios; entre otras atribuciones textuales que se detallan en la mencionada resolución.

a satisfacción a las exigencias de los usuarios, de manera oportuna y dentro de los términos establecidos por las leyes específicas y normas que rigen a la Superintendencia de Bancos.

### 3.5.5. Gestión de Liquidaciones

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, enmarcadas en el artículo 10 numeral 1.2.1.2.5, la Dirección de Liquidaciones tiene la misión de: *"Supervisar y vigilar que las acciones desarrolladas en los procesos de liquidación de las entidades controladas se ajusten a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes"*. Así como también, tiene a su cargo, el procedimiento coactivo de las entidades de los sectores financieros público y privado, IESS y BIESS.

Al 31 de diciembre de 2020, las entidades a cargo de la Dirección de Liquidaciones fueron las siguientes:

**Cuadro Nro. 13: Entidades Supervisadas**

ENTIDADES SISTEMA FINANCIERO EN LIQUIDACIÓN		FONDOS DE CESANTIA Y PREVISIONALES CERRADOS	
ENTIDAD	Número	ENTIDAD	Número
Bancos	4	Fondos de cesantia	4
Mutualistas	2	Fondos complementarios previsionales cerrados	2
Financieras	2	<b>Total</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>		
		<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos (2020)

No.	NOMBRE DE LA ENTIDAD	No. RESOLUCION DE LIQUIDACION	PROVINCIA
1	BANCO SUDAMERICANO, EN LIQUIDACIÓN	SB-2014-720	Pichincha
2	BANCO TERRITORIAL, EN LIQUIDACIÓN	JB-2013-2438	Guayas
3	BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA, EN LIQUIDACIÓN	SB-2015-109	Pichincha
4	BANCO NACIONAL DE FOMENTO, EN LIQUIDACIÓN	SB-2016-324	Pichincha
5	ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA VIVIENDA "SEBASTIÁN DE BENÁLCÁZAR", EN LIQUIDACIÓN	JB-2008-1169	Pichincha
6	ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA VIVIENDA "GUAYAQUEL", EN LIQUIDACIÓN	62-479	Guayas
7	PRONCO SOCIEDAD FINANCIERA S.A., EN LIQUIDACIÓN	SB-2016-089	Quito
8	FINANCIERA DE LA REPÚBLICA S.A. FRESA, EN LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA	SB-2017-899	Guayas
9	FONDO DE CESANTIA DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL MINISTERIO PÚBLICO, EN LIQUIDACIÓN DE OFICIO	SB-2017-439	Pichincha
10	ASOCIACIÓN FONDO DE CESANTIA PRIVADO DE LOS PROFESORES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL MEJÍA, EN LIQUIDACIÓN	SB-2018-551	Pichincha
11	FONDO DE CESANTIA PRIVADO A FAVOR DE LOS SERVIDORES Y EMPLEADOS DE LA ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE OFICIO	SB-INCSS-2019-259	Quito
12	FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE JUBILACION ESPECIAL DE LOS SERVIDORES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA "LUIS VARGAS TORRES" DE ESMERALDAS, EN LIQUIDACIÓN	SB-INCSS-2019-293	Esmeraldas
13	FONDO DE CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA "LUIS VARGAS TORRES" DE ESMERALDAS EN LIQUIDACIÓN FOCASU UTE-LVF	SB-INCSS-2019-294	Esmeraldas
14	FONDO DE CESANTIA TAME	SB-2020-0845	Quito

Fuente: Superintendencia de Bancos (2020)

Durante el año 2020, adicionalmente al control y supervisión de las entidades antes referidas, la Dirección de Liquidaciones efectuó las siguientes actividades:

- Elaboración de la propuesta de reforma normativa de la enajenación de activos de entidades en liquidación.
- Por otra parte, de conformidad con la disposición transitoria trigésima sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero, se ha efectuado la revisión y análisis de los procesos relacionados a los juicios coactivos que la Superintendencia de Bancos sigue en contra de los accionistas, administradores y/o representantes legales de las entidades cerradas sobre el hueco patrimonial y que están bajo el control del Banco Central del Ecuador. (Banco del Occidente)

#### 4. DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

Según el artículo 10 numeral 1.2.1.7. del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, establece como misión para esta unidad la de: *“Coordinar y atender a nivel nacional los requerimientos, consultas, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos mediante acciones ágiles y oportunas, con la finalidad de proteger los derechos de los usuarios de las entidades controladas; además generar programas de educación financiera para la población con el fin de mejorar la cultura financiera”*.

El Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de Bancos en su Objetivo Estratégico 4 plantea: *“Promover la migración hacia un sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera”*, esto impulsa la inclusión financiera a través del acceso y utilización de productos y servicios financieros formales por parte de la población antes excluida de los mismos, por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, ante lo cual la Institución plantea trabajar en 4 pilares del inclusión que son los siguientes:

Gráfico 18. Pilares Inclusión Financiera SB



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

El Gráfico Nro. 18 ilustra la concepción institucional acerca de la inclusión financiera, la cual implica el acceso y utilización de los productos y servicios financieros por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros.

✓ **Propuesta de Proyecto de Desarrollo y Promoción de Inclusión Financiera (IFN)**

Con la finalidad de fomentar los cuatro pilares de la inclusión financiera, la Superintendencia de Bancos presentó al Ministerio de Economía y Finanzas, en diciembre de 2019, un proyecto de "Desarrollo y promoción de inclusión financiera (IFN)"<sup>14</sup> que tenía por objeto destinar, para su financiamiento, una parte de los recursos provenientes de las contribuciones que por ley realizan las entidades financieras a la Superintendencia de Bancos, recursos que, de acuerdo con el pronunciamiento expreso del Procurador General del Estado<sup>15</sup> le corresponden legalmente a la SB<sup>16</sup>. Adicionalmente, en conformidad con las observaciones de la Asamblea Nacional del Ecuador<sup>17</sup>, es imperativo que las entidades de supervisión y control cuenten con la asignación presupuestaria necesaria para el cumplimiento del mandato constitucional y legal.

**Gráfico Nro. 19: Propuesta "Fondo concursable para promover la inclusión financiera"**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Se propuso que el proyecto "Desarrollo y promoción de inclusión financiera (IFN)" se cree con un Fideicomiso de Administración<sup>18</sup>, cuyo comité de gestión estaría presidido por la SB para

<sup>14</sup> Propuesta Fondo Concursable presentada el 02 de diciembre de 2019, mediante Oficio No. SB-DS-2019-0444-O

<sup>15</sup> Mediante Oficio No. 6844 de 27 de noviembre de 2019 el Procurador General del Estado, Iñigo Salcedor Crespo, menciona que las contribuciones que pagan las instituciones financieras sometidas a control por parte de la Superintendencia de Bancos están destinadas a financiar el presupuesto de esta entidad de control, considerando que se trata de recursos fiscales generados por la SB.

<sup>16</sup> Los ingresos por concepto de contribuciones de las entidades controladas para 2020 sumaban USD 19.192.024; no obstante, la Superintendencia de Bancos solicitó que frente a la grave situación fiscal que atraviesa el país se le asigne el presupuesto mínima indispensable de USD 49.142.579; sin embargo, el Ministerio de Economía y Finanzas únicamente fijó USD 20.535.300.

<sup>17</sup> La Resolución No. RI-2019-2023-043, del 23 de noviembre de 2019, respecto a la Prórroga del Presupuesto General del Estado correspondiente al ejercicio económico 2020, recomendó y observó lo siguiente: "9. El Ejecutivo debe asignar los recursos necesarios para garantizar que los organismos de control y otras funciones del Estado puedan cumplir a cabalidad con sus obligaciones constitucionales y legales".

<sup>18</sup> El Fideicomiso en Administración para realizar fondos concursables fue un mecanismo utilizado por Colombia con el programa de política pública "Banco de las Oportunidades".

asegurar el flujo de recursos destinados para la supervisión y control conforme las mejores prácticas y necesidades prioritarias identificadas por la SB.

Adicionalmente, el directorio conformado por representantes del sector público, privado y de la economía popular y solidaria, evaluarían los proyectos presentados por las instituciones controladas por la SB, para que participen, cumplan con los 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.

En este contexto, es claro, que lo que se buscaba era y será desarrollar iniciativas para ampliar la cobertura, crear nuevos productos y servicios financieros, impulsar procesos de educación financiera y de protección al consumidor de servicios financieros, siendo los ecuatorianos los mayores beneficiarios como legítimos dueños de tales recursos. El objetivo clave era y será contribuir a la promoción e incremento del acceso, uso de servicios y productos financieros de los consumidores y MIPymes, así como, a procesos de educación financiera y protección al consumidor. Mediante las siguientes líneas de trabajo: i) implementación del IFN para un proceso de fortalecimiento de capacidades de los oferentes de productos y servicios financieros, así como de su gobierno corporativo para desarrollar políticas de inclusión financiera relacionadas con educación financiera y protección al consumidor en entidades reguladas por la SB; y, ii) fortalecimiento de la capacidad institucional de la Superintendencia de Bancos para desarrollar políticas de inclusión financiera, mediante estudios y capacitación que promuevan reformas normativas, información al mercado y a los hacedores de política para mejorar los niveles de inclusión financiera en el país.

Conforme las mejores prácticas, la protección a los consumidores financieros depende directamente del supervisor de las entidades que prestan productos y servicios financieros a los usuarios del sistema, en esta línea de acuerdo con los principios de Basilea III no cabe duda de que este pilar de la inclusión financiera corresponde a la Superintendencia de Bancos su desarrollo, implementación y mejora, conforme los principios internacionales de protección al consumidor financiero.

✓ **Avances en los pilares: acceso y uso**

Respecto a la contribución de este organismo de control para promover la inclusión financiera en términos de acceso y uso, presentamos el Gráfico Nro. 14, donde se puede apreciar la evolución de los puntos de atención a nivel nacional. Frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, la Superintendencia de Bancos adoptó una serie de medidas de carácter preventivo y prospectivo, las cuales han sido abordadas anteriormente, para garantizar el funcionamiento de todos los canales virtuales que disponen las entidades financieras controladas, y con ello, los usuarios financieros puedan hacer efectivas sus múltiples operaciones, reduciendo la presencia física de los usuarios en las entidades financieras, y con ello, evitar la propagación mayor del virus. A continuación, se presenta los puntos de atención del sistema financiero controlado.



**Gráfico Nro. 20: Puntos de Atención a Nivel Nacional**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Según el Gráfico Nro. 20, a diciembre de 2020 existen 190.556 puntos de atención de las diferentes entidades del sistema controlado a nivel nacional, a través de la cual la industria bancaria brinda sus servicios financieros, sea por intermedio de oficinas, cajeros automáticos (ATM's), terminales de puntos de venta (POS), Corresponsales No Bancarios (CNB's) y cajas, distribuidos a lo largo y ancho del país.

**Gráfico Nro. 21: Evolución de los Puntos de Atención Diciembre 2015 – Diciembre 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

El Gráfico Nro. 21, muestra la evolución de los puntos de atención durante, el período 2015 a 2020, donde estos se incrementaron en un 86%, siendo los terminales de puntos de venta (POS)

y los Corresponsales No Bancarios (CNB's) los más numerosos, que juntos suman un 117% de incremento. A esto le sigue, el incremento de cajas (173%), cajeros automáticos (20%) y las oficinas (13%). Sin duda, existe una mayor participación en estos puntos parte de los bancos privados grandes, que cuentan con mayor presencia en las provincias y cantones más poblados del país.

Cabe destacar que, entre 2019 a 2020 los puntos de atención han crecido en un 31% a nivel nacional, siendo un resultado positivo en beneficio de la inclusión financiera y de los consumidores financieros, particularmente frente a la realidad a la que nos enfrentó la pandemia COVID-19.

✓ **Avances en el pilar de protección al consumidor financiero**

Por otra parte, la SB ha fortalecido el cuarto pilar de la inclusión financiera, que es la protección al consumidor financiero, enmarcado en las mejores prácticas internacionales a fin de incorporar estándares de comportamiento y tratamiento de calidad que deben recibir los usuarios y clientes del sistema financiero controlado y de seguridad social, respecto a la oferta de productos y servicios financieros, así como también, iniciativas de educación financiera orientadas a la prevención del sobreendeudamiento, toma de decisiones informadas y la adquisición de capacidades financieras.



Gráfico Nro.22: Pilares de Protección al Usuario Financiero



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

*[Handwritten signature]*

El Gráfico Nro. 22, resume la gestión realizada por la Superintendencia de Bancos para fortalecer el pilar de protección a los consumidores financieros, que a su vez se compone de cuatro elementos: marco legal y estructura, trato justo, confidencialidad de datos; y, transparencia. Dentro del primer pilar, se ha fortalecido la norma secundaria de este organismo de control a través de la reforma de las siguientes normas:

- 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", del Título XIII "De los Usuarios Financieros" del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.
- Capítulo VII "Norma de control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas", del Título XIII "De los Usuarios Financieros" del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.<sup>19</sup>

Estas normas fueron realizadas de manera participativa y colocadas en consulta para recibir contribuciones de la ciudadanía para introducir las retroalimentaciones respectivas, proceso que fue acompañado por organizaciones de la sociedad civil como Fundación Ciudadanía y Desarrollo.

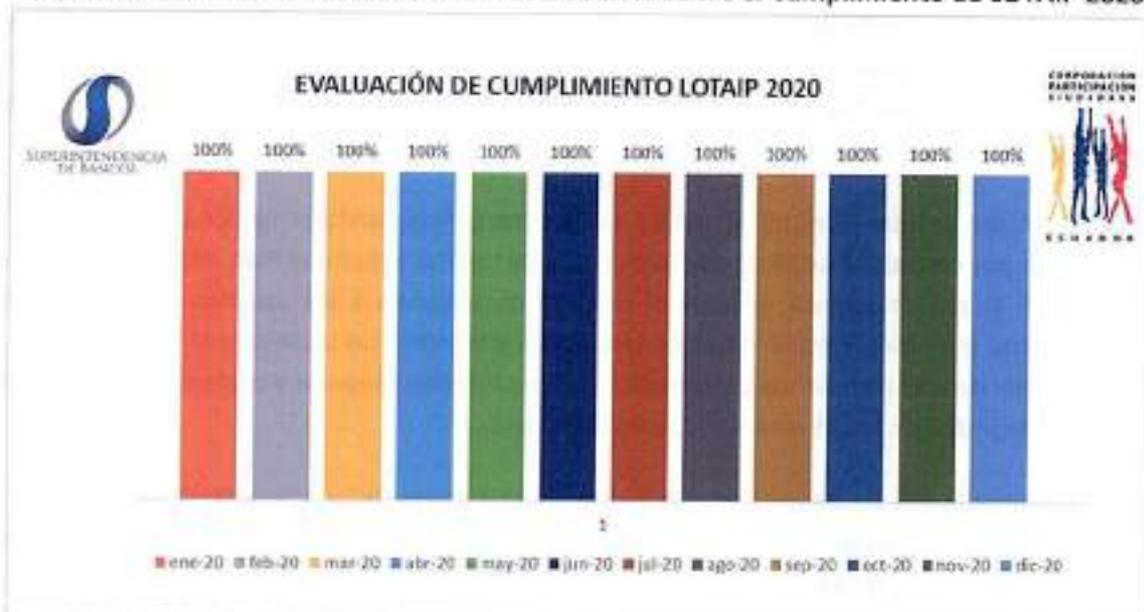
Dentro del pilar de "Trato justo", este organismo de control ha impulsado durante el 2020 de manera permanente campañas comunicacionales enfocadas a educar al usuario financiero para prevenir a la ciudadanía de las entidades no autorizadas que realizan actividades de prestación de servicios financieros de manera ilegal, como también, se publica periódicamente información de interés del usuario financiero relacionada con las calificaciones de riesgo de las entidades financieras, como de solvencia y liquidez, para incentivar la toma de decisiones informadas.

En cuanto al tercer pilar "Confidencialidad de datos", la Superintendencia de Bancos, dentro de la Norma "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", incluyó articulado relacionada con el respeto de la privacidad y protección de los datos no públicos de los usuarios y clientes de las entidades del sistema controlado.

Finalmente, en el pilar relacionado a "Transparencia", este organismo de control cuenta con los convenios firmados con la Corporación Participación Ciudadana y con la Fundación Ciudadanía y Desarrollo con el propósito de implementar estándares de gobierno abierto y herramientas para mejorar la transparencia, la rendición de cuentas, acceso a la información y contenidos y aplicación de LOTAIP. Así también, durante el año 2020 se ha mantenido un seguimiento a través de informes mensuales emitidos por la Corporación al respecto del cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la Información pública, cuyos resultados evidencian un 100% de cumplimiento, los mismos que se comparten a continuación.

<sup>19</sup> El proyecto de reforma fue puesto en consulta el 20 de junio de 2020 y contempló el concurso de méritos y oposición para los nuevos Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas. La Superintendencia de Bancos de conformidad con lo previsto en las resoluciones Nos. SB-2020-0753 y SB-2020-0925 de 19 de agosto y 29 de septiembre de 2020, respectivamente, expedidas por este organismo de control, convocó al concurso de méritos y oposición para la designación de 31 defensores del cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, a nivel nacional. El concurso contempla las siguientes etapas: a) Convocatoria; b) Postulación; c) Calificación de Méritos; d) Oposición; e) Conformación del Banco de Elegidos; y, f) Designación. Toda la información relacionada al proceso en mención se publicó en la página web institucional.

Gráfico Nro. 23: Resultados de Veeduría Ciudadana Sobre el Cumplimiento de LOTAIP 2020

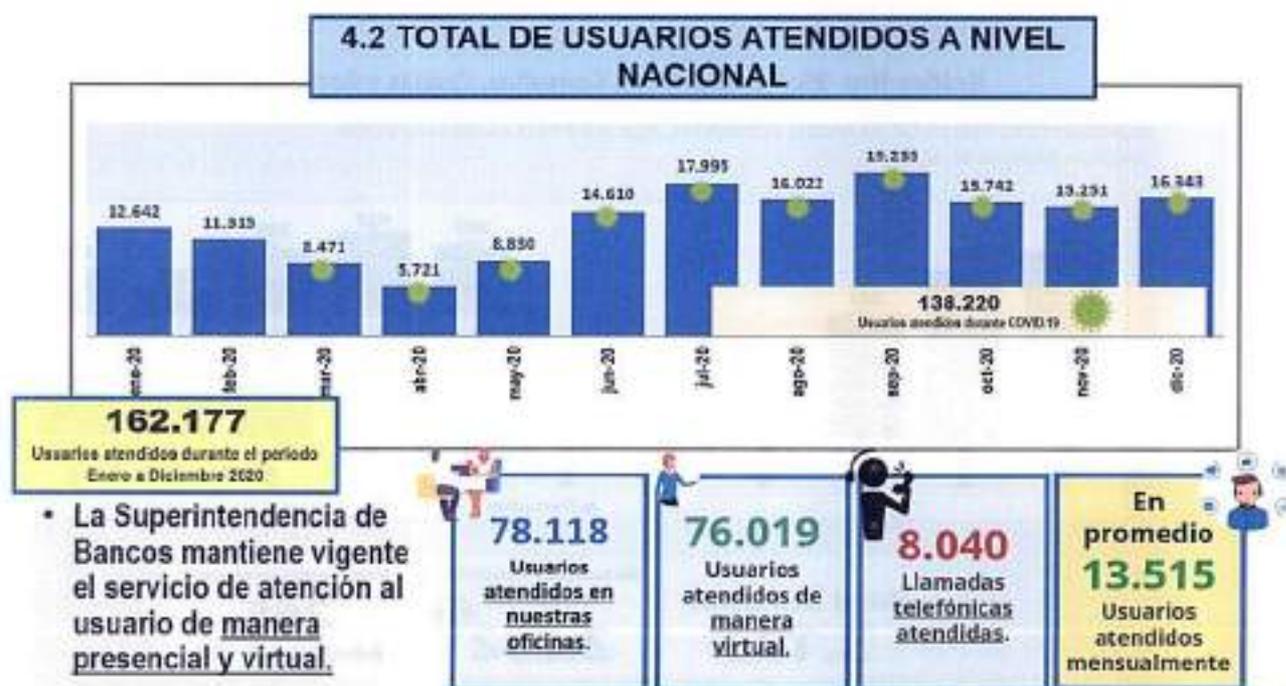


Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

#### 4.1. Atención a Usuarios de Servicios Financieros en la SB - 2020

La Superintendencia de Bancos, durante el año 2020 atendió un total de 179.034 usuarios, a través de los canales que mantiene habilitados para el público, conforme se evidencia en el gráfico a seguir:

Gráfico Nro. 24: Usuarios Atendidos por Canal a Nivel Nacional



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

El 48% de las atenciones se realizaron de manera presencial en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, el 47% de manera virtual a través de los medios vigentes como: ventanilla digital y WhatsApp, y finalmente el 5% de los requerimientos por los usuarios fue canalizado mediante llamadas telefónicas. En promedio, este organismo de control atendió 13.772 usuarios mensualmente.

Es importante señalar que, en el marco de la emergencia sanitaria nacional y el estado de excepción por calamidad pública, este organismo de control expidió el Plan Integral SB frente al COVID-19. El plan incorporó mejoras al proceso de atención a los usuarios a través de dos mecanismos: incremento en las horas de servicio de atención a los usuarios y la incorporación de mecanismos de atención virtual y telemática que permitieron asegurar y proteger el derecho a la salud e integridad de las y los consumidores financieros.

La Superintendencia de Bancos, pese a la coyuntura a causa de la emergencia sanitaria y a las medidas de distanciamiento social adoptadas por el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, mantuvo siempre vigente su servicio de atención al usuario, lo que incidió en un incremento del 39% de atenciones en relación con el año anterior, los canales de atención establecidos para el efecto fueron: correo electrónico para la atención de consultas y recepción de documentación y atención telefónica y mensajería web a través del whatsapp.

Adicionalmente, con la finalidad de acercar el servicio al usuario financiero y evitar que los mismos incurran en costos de movilidad y su exposición frente a la situación sanitaria nacional, este organismo de control implementó un Formulario Electrónico Gratuito de Reclamos en la página web de la institución, a fin de receptor solicitudes relacionadas a consultas, quejas y reclamos. En este sentido, durante el período de análisis, se resolvieron un total de 3.177 trámites, entre consultas escritas, quejas y reclamos. Es importante mencionar que el 71% fue atendido desde que inició la pandemia covid-19 y, en promedio, se resolvieron 265 trámites mensuales.

**Gráfico Nro. 25: Resolución de Consultas, Quejas y Reclamos - 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

En el mismo período, por tipos de trámites se han resuelto los siguientes:

**Cuadro No. 14: Tipología de Trámites Resueltos -2020**

Subproductos	Nro. Trámites	Porcentaje
Transferencias no realizadas por el usuario	874	28%
Diferimiento extraordinario o información relacionada al crédito	328	10%
Débito por servicios no autorizados (seguros, prestaciones, servicios básicos)	278	9%
Cobro de tarifas (Producto, servicio)	226	7%
Protesto de cheque	184	6%
Cobro excesivo de intereses	121	4%
Retención, Bloqueo y Embargo de Cuenta	105	3%
Cálculo de interés	102	3%
Errores en liquidación de valores pendientes de pago	82	3%
Otros	877	28%
<b>TOTAL</b>	<b>3.177</b>	<b>100%</b>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

En cuanto a la gestión realizada por los Defensores del Cliente, a través de Circular Nro. SB-IG-2020-0008-C, de 26 de marzo de 2020 se instruyó el uso de medios telemáticos para mantener vigente el servicio de atención al usuario financiero, estadísticas de gestión que se presentan a continuación:

**Gráfico No. 26: Gestión de Atención de los Defensores del Cliente**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Durante el período de análisis, los Defensores del Cliente de las entidades financieras, atendieron un total de 15.670 trámites a nivel nacional, de los cuales el 62% correspondió a consultas escritas.

12% quejas y 26% reclamos. Específicamente, durante el período de la pandemia de COVID-19, un total de 13,571 fueron atendidos. En este sentido, cabe señalar que, el 100% de las consultas y quejas fueron absueltas, mientras que el 80% de los reclamos fueron resueltos favorablemente para el usuario, el 15% desfavorable y el 5% restante corresponde a otros resultados clasificados.

Adicionalmente, la SB ha venido trabajando con los defensores del cliente, manteniendo reuniones de trabajo, procesos de capacitación e implementación de mecanismos de seguimiento de la gestión de los Defensores del Cliente, que permita la adecuada gestión en la protección en los derechos de los consumidores financieros y de seguridad social.

#### 4.2. Protección a afiliados y pensionistas

La SB en el marco del tercer pilar de gestión institucional, sobre la "generación de sistemas financieros inclusivos", mismo que busca promover el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada basada en la innovación, protección al consumidor y educación financiera; ha atendido 84 trámites de los afiliados y pensionistas del sistema de seguridad social durante el período enero a diciembre 2020, de los cuales el 43% representa la gestión durante la pandemia covid-19, conforme se identifica en el siguiente gráfico:

Gráfico Nro. 27: Resolución de trámites de afiliados y pensionistas



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)



Gráfico Nro. 28: Resolución de trámites por Defensor del Cliente - BIESS



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

#### 4.2.1. Inclusión financiera y capacidad de resiliencia de las entidades controladas

La ejecución de proyectos y acciones en la Superintendencia de Bancos contemplan el enfoque integral de inclusión financiera, partiendo de criterios transversales para: reducir las brechas de género, de ingreso, de alejamiento geográfico, de nivel de instrucción y etaria.

La política institucional de generación de sistemas financieros inclusivos está enmarcada en las mejores prácticas recomendadas por los organismos internacionales y países con amplia experiencia en esta materia, con los cuales la Superintendencia de Bancos ha planteado las siguientes propuestas que permita la inclusión financiera en el sistema controlado:

### 5. GESTIÓN INSTITUCIONAL

**Misión:** De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos en su artículo 10, numeral 1.1.1.3., sostiene que: *"Establecer directrices y estrategias que conlleven a una adecuada planificación Institucional, disponibilidad de recursos administrativos, financieras, tecnológicos, comunicacionales y del talento humano; mediante la gestión institucional para el cumplimiento de objetivos con el fin de promover un eficiente uso de recursos que conlleven al logro de los objetivos institucionales"*, durante el periodo fiscal 2020 se han llevado adelante las siguientes acciones:



## 5.1. Gestión de Contratación Pública

### 5.1.1. Plan Anual de Contratación (PAC)

El Plan Anual de Contratación inició en el año 2020, con un valor de USD 1.481.441; mismo que debido a las restricciones presupuestarias fue reformado llegando a una asignación de USD 1.347.001. Al concluir el ejercicio fiscal 2020, la ejecución del Plan Anual de contratación Pública evidencia los siguientes resultados:

**Gráfico Nro. 29: Estado de procesos por tipo de contratación**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

A nivel de detalle, por tipo de contratación, se llevaron adelante los siguientes procesos a nivel nacional:

**Cuadro Nro. 15: Estado de Procesos por Tipo de Contratación**

TIPO DE CONTRATACIÓN	NÚMERO DE PROCESOS	VALOR TOTAL SIN IVA
Ínfima Cuantía	80	268.954,5
Catálogo Electrónico	12	197.663,6
Consultoría Contratación Directa	6	67.071,4
Régimen Especial	5	182.031,4
Subasta Inversa Electrónica	5	523.290,0

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

## 5.2. Gestión de Procesos y Mejoramiento Continuo

De acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.1.2.1, la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo, es la unidad que tiene como misión: *"Dirigir, diseñar y gestionar la implementación de gestión de procesos, para la prestación de los servicios que brinda la entidad a los usuarios internos y/o externos, entorno al mejoramiento continuo para garantizar su calidad y excelencia, así como el enlace de las entidades de Transparencia y Función Social, la Seguridad de la Información y Plan de Continuidad del Negocio"*.

En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2024, se estableció como uno de los proyectos estratégicos: *"Implementar una Certificación de la Norma ISO 9001"*

CSJ  
04/1

año", siendo que para el año 2020 se llevó adelante un proyecto de certificación, conforme se detalla continuación:

### 5.2.1. Sistema de Gestión Antisoborno Norma ISO 37001:2016

La Superintendencia de Bancos, a partir de mayo de 2019 encaminó sus esfuerzos en desarrollar e implementar buenas prácticas internacionales en el manejo de gestión de riesgos para prevenir la corrupción, alineada como institución que integra la Función de Transparencia y Control Social (FTCS), en base al Plan Nacional de Integridad Pública y Lucha contra la Corrupción 2019-2023, donde se plasma el proyecto "Gestión de riesgos para prevenir la corrupción y las conductas contrarias a la ética" y en el marco del objetivo 5 del Plan Estratégico Institucional:

*"Re-institucionalizar la Superintendencia de Bancos mediante el fortalecimiento del juicio experto, capacitación innovativa y el ejercicio pleno de su autonomía"*

Como resultado, a partir del mes de marzo del 2020 inicio el proceso de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en concordancia con la Norma ISO 37001:2016, primer estándar mundial ISO que establece los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar los programas que eviten prácticas de soborno, de tipo directo o indirecto, para prevenir, controlar y gestionar riesgos relacionados con el soborno que puedan presentarse dentro de la institución como con sus partes interesadas, lo que fue alcanzado el 26 de agosto de 2020. La implementación de esta Norma ha permitido a la Institución establecer una cultura antisoborno, a través del establecimiento de principios, políticas, procedimientos y controles para combatir actos de soborno con un alcance a los procesos de la Intendencia Nacional Jurídica, estos son: "Recuperación de Activos de entidades en Liquidación"; subprocesos de: "Apelación, revisión y resolución de reclamos"; y, "Calificaciones de Apertura y Cierre de Agencias".

El proceso de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO37001:2016, ha permitido institucionalmente establecer una política de tolerancia cero hacia la corrupción y una cultura ética que no sólo se aplica en sus propias operaciones internas, sino también en la entrega de sus productos y servicios a la ciudadanía.

Entre los principales resultados de la implementación de la Norma ISO 37001, se destacan:

- ✓ **Reforma al Código de Ética:** Expedido mediante Resolución Nro. SB-2020-0641 de 24 de julio de 2020, en el cual se exhorta a todos los servidores y trabajadores de la Superintendencia de Bancos a que en su accionar se cumpla con las leyes y reglamentos que regulan el desarrollo de sus actividades, pero sobre todo construyendo una organización resiliente deseosa de cultivar una cultura antisoborno.
- ✓ **Designación de la Función de Cumplimiento Antisoborno:** Como parte del liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión anti-soborno, las autoridades nominaron oficialmente un responsable de la Función de Cumplimiento Antisoborno, el cual fue el encargado de supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la organización; proporcionando el asesoramiento y

orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno y asegurarse de que el sistema de gestión antisoborno es conforme con los requisitos.

- ✓ **Política Antisoborno de la Superintendencia de Bancos:** se estableció institucionalmente la Política Antisoborno, la cual refleja el alto compromiso de todos los servidores para la ejecución de sus actividades, con el máximo nivel de ética y en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente.

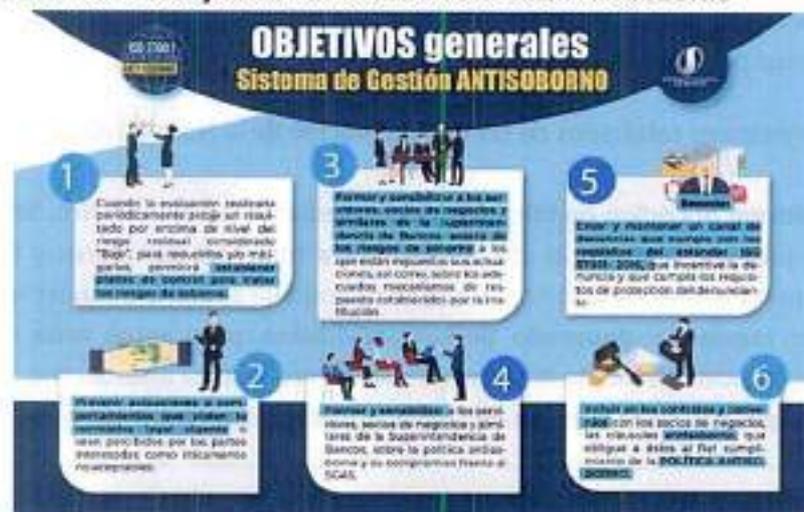
**Gráfico No. 30: Política del Sistema de Gestión Antisoborno**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

- ✓ **Objetivos Antisoborno:** De manera participativa se plantearon seis objetivos antisoborno que son los resultados de mejora que se necesitaba alcanzar para que el sistema antisoborno sea eficaz en la protección de la organización contra el soborno, reflejando el alto compromiso de todos los servidores de la Superintendencia de Bancos y fortaleciendo la transparencia institucional.

**Gráfico No. 31: Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno**



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)



Adicionalmente se llevaron adelante entre otras, las siguientes actividades:

- ✓ **Formación de Auditores Internos:** La Superintendencia de Bancos capacitó y certificó a 24 servidores como Auditores Internos en la Norma ISO 37001:2016.
- ✓ **Capacitaciones:** Capacitación, charlas en inducciones al personal de toda la Institución de manera continua.
- ✓ **Aplicación de Controles Financieros y No Financieros:** se establecieron controles que permitiesen gestionar y mitigar los posibles riesgos de soborno en los procesos institucionales a certificar.
- ✓ **Canal de denuncias antisoborno:** con el objetivo de reducir los efectos de potenciales denuncias de soborno y proteger a la institución de acciones legales a las que puede verse expuesta, como parte del sistema anticorrupción se implementó el Canal de denuncias, permitiendo a los servidores y partes interesadas informar sobre actividades o posibles actuaciones dentro de la Superintendencia de Bancos, que puedan estar constituyendo actos de soborno.

Gráfico No. 32: Canal de Denuncias Antisoborno SB



Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

- ✓ **Auditoría Interna:** Para verificar la información acerca del SGAS en conformidad con los requisitos exigidos por la Norma ISO 37001:2016, se plantearon auditorías internas cruzadas, con cuyos resultados se tomaron acciones correctivas que permitieron el cumplimiento oportuno de los requisitos y posteriormente se realizó una auditoría con profesionales externos a la institución, previo al proceso de certificación.

Con la adopción de la **Norma ISO 37001: Antisoborno** la SB marca un hecho único en la historia de la Superintendencia de Bancos, ratificando su compromiso por elevar los niveles de transparencia y apegado a los mejores estándares y recomendaciones internacionales. La auditoría de Certificación se ha programado para enero de 2021.

### 5.2.2. Manuales, Procedimientos, Instructivos, Políticas y Acuerdos a Nivel de Servicios de Procesos

Además, dentro de la gestión de la unidad, en cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades, a continuación, se detallan las principales actividades desarrolladas:

En el año 2020 se elaboraron 54 documentos de manuales de procesos, subprocesos y guías.

### 5.2.3. Mejora Continua y/o Automatización de Procesos

Durante el año 2020, se automatizaron los siguientes procesos:

- ✓ **Gestión de Resolución de Reclamos:** Se elaboró y automatizó el formulario en línea para la presentación de quejas o reclamos a las Instituciones Financieras, permitiendo a los usuarios financieros realizar sus trámites de manera virtual, sin necesidad de presentarse en las instalaciones de la Institución, además se mejoró el sistema OTRS, permitiendo llevar la trazabilidad de los trámites (quejas, consultas, reclamos y recursos) en sus diferentes instancias. Link de acceso:

<https://appweb.superbancos.gob.ec/gen/publico/formularios/formularioReclamos.jsf>

**Gráfico No. 33: Formulario en Línea Reclamos**



The screenshot shows a web-based form for filing a complaint. At the top, there is a header with the Superintendencia de Bancos logo and the text 'SUPERINTENDENCIA DE BANCOS'. Below the header, there are several sections: 'Datos de identificación del usuario', 'Datos de contacto', 'Datos de identificación del reclamante', 'Datos de identificación del reclamado', 'Datos de identificación del producto', 'Tipo de reclamo', 'Descripción del reclamo', and 'Mensaje'. There is also a 'Nota' section at the bottom with a list of important information.

Fuentes y elaboración: Superintendencia de Bancos

- ✓ **Atención presencial al ciudadano:** Herramienta para la atención de los usuarios financieros en el balcón de servicios.

**Gráfico No. 34: Herramienta Balcón de Servicios**



Fuentes y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

- ✓ **Oficiales de cumplimiento:** Se procedió a actualizar la herramienta en el tema de reportes generados para la Subdirección de Lavado de Activos.
- ✓ **Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos:** Permite la facilidad de calificaciones en línea desde cualquier punto del país, actualización automática del a base de datos, permite disminuir el tiempo de ciclo para efectuar una calificación, así como estandarizar el proceso a nivel nacional, entre los beneficios más importantes.

**Gráfico No. 35: Herramienta Calificaciones SB**



Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

- ✓ **Informes de Auditorías de Proceso:** Se realizaron evaluaciones periódicas de calidad a los procesos institucionales, las unidades auditadas se presentan a continuación:



**Cuadro No. 16: Unidades Auditadas 2020**

#	UNIDAD
1.	Dirección de Asesoría Jurídica
2.	Dirección de Trámites Legales
3.	Dirección de Liquidaciones
4.	Intendencia Nacional de Control del Sistema Financiero Público
5.	Intendencia Nacional de Control del Sistema Financiero Privado
6.	Intendencia Nacional Seguridad Social
7.	Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios
8.	Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
9.	Dirección Administrativo
10.	Coordinación General de Comunicación
11.	Dirección de Contratación Pública
12.	Dirección Financiera
13.	Dirección de Administración de Talento Humano

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

- ✓ **Capacidad Operativa Institucional:** Se realizaron análisis de carga operativa de las siguientes unidades administrativas en la Matriz.
  - Coordinación General de Comunicación
  - Secretaría General (Dos ocasiones)
  - Dirección de Administración del Talento Humano
  - Intendencia Nacional de Riesgo y Estudios
  
- ✓ **Políticas Institucionales:** Se realizaron los análisis de las siguientes políticas, para mejorar la gestión del a Institución:

**Cuadro No. 17: Regulaciones Internas Emitidas 2020**

POLÍTICA	RESOLUCIÓN	FECHA	LINK
"Activación del Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio de la Superintendencia de Bancos"	Resolución SB-CGPMC-2020-020	28 de diciembre de 2020	<a href="#">Resolución SB-CGPMC-2020-019</a>
Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio	Resolución SB-CGPMC-2020-019	22 de diciembre de 2020	<a href="#">Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio</a>
Reforma a las Delegaciones a las autoridades de la Superintendencia de Bancos	Resolución SB-2020-1103	05 de noviembre de 2020	<a href="#">Reforma a las Delegaciones</a>
Código de Ética de la Superintendencia de Bancos y Seguros	Resolución SB-2020-0641	24 de julio de 2020	<a href="#">Código de Ética</a>
Reglamento para el pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias al interior para las y los servidores de la SB	Resolución SB-2020-0536	14 de mayo de 2020	<a href="#">Reglamento para el pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias al interior</a>

Reglamento para el pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias al exterior para las y los servidores de la SB	Resolución SB-2020-0535	14 de mayo de 2020	<a href="#">Reglamento para el pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias al exterior</a>
Reforma a las Delegaciones a las autoridades de la Superintendencia de Bancos	Resolución No. SB-2020-0505	30 de marzo de 2020	<a href="#">Reforma Delegaciones</a>
Reglamento para la implementación de la modalidad de teletrabajo emergente	Resolución SB-2020-0490	16 de marzo de 2020	<a href="#">Reglamento Teletrabajo</a>
Reforma a las Delegaciones a las autoridades de la Superintendencia de Bancos	Resolución No. SB-2020-0498	13 de marzo de 2020	<a href="#">Reforma Delegaciones</a>

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 5.3. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

De acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.2.1, la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación es la unidad que tiene como misión: *“Administrar, asesorar y coordinar la gestión de los recursos tecnológicos de la entidad, mediante la innovación y soluciones tecnológicas necesarias para su funcionamiento, enmarcados en las políticas de seguridad informática y aseguramiento de la calidad, con el fin de alinear la gestión tecnológica al plan estratégico institucional y normativa legal vigente”*.

Durante el año 2020 la Dirección de la Dirección de Soluciones Tecnológicas, la Dirección de Infraestructura y Operaciones y la Gobernanza de TI e Innovación han avanzado en la ejecución de gestiones tendientes a alinear los servicios tecnológicos con el Plan Estratégico Institucional (PEI), orientados a la optimización de los recursos y cumpliendo con el apoyo tecnológico a los requerimientos de la SB.

#### 5.3.1. Gestión de Soluciones Tecnológicas

De acuerdo con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.2.1.1, la misión de la Dirección de Soluciones Tecnológicas es: *“Asesorar, formular, administrar, gestionar e implementar los planes, programas y proyectos de desarrollo establecidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), plan operativo anual de TIC (POATJC), plan anual de compras de TIC (PACTIC); así como el mantenimiento de soluciones tecnológicas; enmarcadas en el cumplimiento de la normativa legal vigente”*.

En el periodo 2020, como parte del desarrollo de soluciones tecnológicas que soportan los procesos institucionales, se ejecutaron las siguientes actividades:

- Mejora del Sistema de Cuentas Corrientes con respecto a aprobación de solicitudes.
- Simplificación Aplicación de la Ley de y progresividad Tributaria - Controles de validación.
- Sistema de Recepción y Validación- Ampliar campos dentro de estructura A10.
- Cambio en Programación Estructura R05.
- Aula Virtual – habilitación de estadísticas - reportes.





- Nuevos requerimientos Registro de Datos Crediticios (Ley de Fomento, Ley de Simplicidad, Ley 569).
- Proyecto Registro de Datos Crediticios – Homologaciones IFTH-Pacífico, nuevos requerimientos y mantenimiento de referidos aplicativos.
- Actualización de Manual de Operaciones Activas y Contingentes, en aplicación de las disposiciones contenidas en las Resoluciones Nos. 569-2020-F y 582-2020-F.
- Automatización del Sistema de Riesgos, Liquidez y Mercado (SRM).
- Mantenimiento Registro de Datos Crediticios y nuevas programaciones para código P de tablas de cancelación.
- Procesamiento de información semanal Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Actualización de casos especiales remitidos y analizados por Subdirector de Inteligencia de Negocios y Administración de la Información – SINAI dentro del Sistema de Registro de Datos Crediticios.
- Procedimiento para actualización masiva de identificaciones Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación – DIGERCIC.
- Automatización de reportes de Gobierno Corporativo, Riesgos, Evaluación económica financiera y Cumplimiento – GREC y Reportes de Cumplimiento – RECUM, indicadores financieros de los fondos complementarios previsionales cerrados.
- Sistema de Calificaciones Otorgadas en línea de la Superintendencia de Bancos.
- Desarrollo de aplicativo Balcón de Servicios y Reclamos.
- Modificación a Sistema OTRS para generación de reportes.
- Sistema de Activos Fijos – Interfaz contable.
- Aplicativo para recolección de información para Dirección de Talento Humano – Diciembre 2019 abril 2020.
- Ajustes en el Manual Técnico de Puntos de Atención SB-DEGI-2019-0178-M.

Parte de las responsabilidades de este proceso. Incluyen el mantenimiento de sistemas de información según la necesidad de implementación de requerimientos normativos, bajo este contexto se ejecutaron las siguientes actividades:

- Sistema de Población de Identificaciones – SPI, este sistema genera la información de las identificaciones, mismas que brindan el servicio a las aplicaciones y estructuras, que realizan el consumo del web service interno de la institución, mismo que entrega información de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación – DIGERCIC, de cédulas ecuatorianas.
- Módulo de Análisis Financiero – MAF. Mantenimiento y/o creación de nuevas metodologías de indicadores desarrollados en Power Builder.
- Sistema de Control de Usuarios – SCU. Es una aplicación transversal a todas las aplicaciones desarrolladas en Power Builder pues maneja las credenciales y accesos de los usuarios.
- Sistema de Control de Versiones – SCV. Maneja los administradores funcionales de las aplicaciones desarrolladas en Power Builder.

39

- Estructuras involucradas: Identificaciones P01 P02 P04 P03, Depósitos D06 D01, Pensiones y Concesiones G59 G60 entre otras.
- Desarrollo y puesta en producción de las estructuras del Sistema de Transacciones Internacionales STI – A11 y A12.
- Participación en el desarrollo y puesta en producción de la estructura del Sistema de Riesgo de Mercado y Liquidez – L12.

### **5.3.2. Gestión de Infraestructura y Operaciones**

De acuerdo con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.2.1.2, la misión de la Dirección de Infraestructura y Operaciones es: *"Establecer lineamientos y directrices de las tecnologías de la información con la estrategia institucional, proponiendo mejores prácticas tecnológicas de información, estructura organizativa y enmarcada en el cumplimiento de la normativa legal vigente"*.

Con la limitación del presupuesto institucional y minimizar potenciales riesgos que podrían afectar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información institucional, se gestionaron proyectos de adquisición y mantenimiento priorizando las principales necesidades tecnológicas institucionales, mismas que se resumen a continuación:

- Adquisición de infraestructura Tecnológica de Datos, efectuada a finales de 2019 e implementada en 2020.
- Adquisición de computadoras portátiles y computadoras de escritorio tipo AIO.
- Mantenimiento de ups's y climatización del centro de cómputo de la oficina de Guayaquil.
- Adquisición de repuestos y dispositivos para ups y aires acondicionados del centro de cómputo - cuarto de comunicaciones-
- Servicio de protección aceleración y monitoreo de las aplicaciones y sitios Web.
- Mantenimiento de ups's de los centros de datos y pisos de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo-
- Mantenimiento de puntos de red para instalación, reubicación y reparaciones de Quito.
- Servicio anual de enlaces de internet (Quito y Guayaquil) y servicio anual de enlaces de red Wan (Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo).
- Servicio de licenciamiento para ofimática, correo electrónico, protección de identidad y soporte técnico.
- Adquisición y mantenimiento de un servidor de datos para innovación tecnológica.
- Servicio de licenciamiento para ofimática, correo electrónico, protección de identidad y soporte técnico.

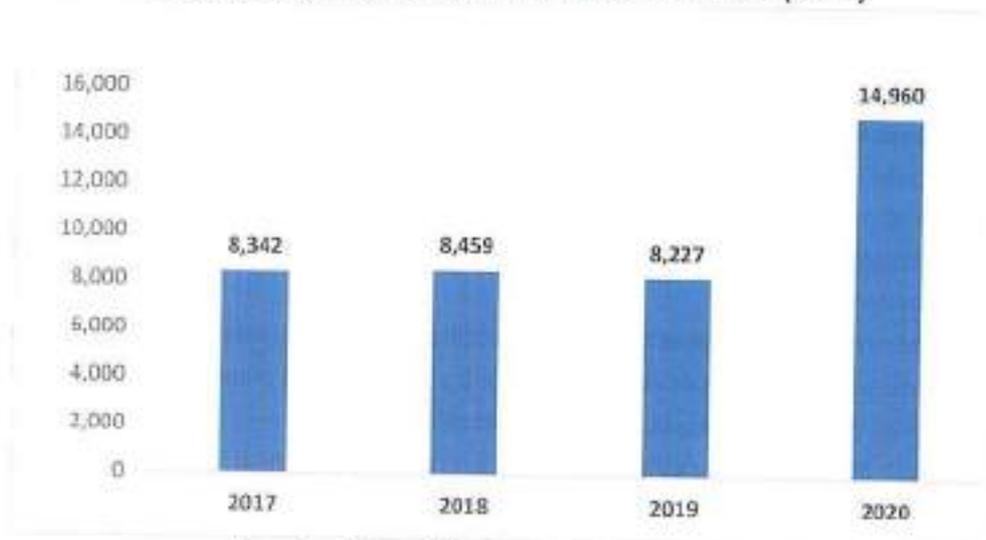
Adicionalmente se ejecutaron acciones de mejoramiento en la infraestructura y plataforma tecnológicas, orientadas a mantener la operación de servicios y sistemas de información que demanda la gestión institucional, llevando adelante las siguientes acciones:

- Migración de los servidores de OVM a OVCA ✓

- Migración de la base de datos a la nueva infraestructura SUN 7 Oracle.
- Depuración de Servidores Virtualizados.
- Implementación mensual de Antispam Barracuda, hasta la adquisición de OFFICE 365 realizada en el mes de noviembre.
- Informes de disponibilidad y capacidad mensual para optimizar recursos y mejorar rendimientos.
- Implementación de switches de acceso virtualizados.
- Revisión de SLA para la atención de Tickets en OTRS.
- Mejoramiento de recursos en los servidores de Base de Datos.
- Capacitación de nuevas soluciones a los funcionarios con la finalidad de implementar soluciones tecnológicas modernas, acordes a las necesidades de la SB.
- Primer mantenimiento a gran escala del data center principal y alterno en 6 años donde además se incluyó el uso, revisión y prueba de la planta eléctrica.
- Ventanas de mantenimiento para optimización actualización de componentes y mejoramiento de los servicios: Quipux, Base de datos, Correo Electrónico, Antispam.

La Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación, por intermedio del Centro de Servicios atendió 14.960 requerimientos, estableciéndose un incremento significativo respecto de años anteriores, situación determinada por efectos de la emergencia sanitaria, conforme se evidencia en el gráfico a seguir:

Gráfico Nro. 36: Requerimientos de Atención de TI (OTRS)



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 5.3.3. Gestión de Gobernanza de TI e Innovación

De acuerdo con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.2.1.3, la misión de la Dirección de Gobernanza de TI e Innovación es: *“Establecer el alineamiento de las tecnologías de la información con la estrategia de la entidad, proponiendo las mejores prácticas en tecnologías de la información, estructura organizativa y normativa”*

Dentro de su gestión en el periodo 2020, llevó adelante entre otras las siguientes actividades:

- Seguimiento efectuado a la planificación operativa tecnológica, se determinó que en el 2020 se ejecutaron 20 procesos de contratación con un devengamiento del 96,28% del presupuesto CGTIC.
- Para fortalecer la aplicación técnica de controles de seguridad informática, se efectuó la contratación del Assessment de Seguridad, mismo que no se había efectuado desde el año 2016, lo cual permitió contar con información de vulnerabilidades de los principales activos informáticos y recomendaciones implementadas con recursos propios de la Coordinación según su necesidad, minimizando la ocurrencia de riesgos que afecten a los servicios informáticos institucionales.
- Como parte de los controles de seguridad informática se contrató el servicio Web Application Firewall para la protección, aceleración y monitoreo de aplicaciones y sitios Web publicados en internet.
- Actualización de la metodología de gestión de proyectos tecnológicos y su documentación. PMBOK 6 y ágiles.
- Definición del flujo de procedimiento para la construcción y procesamiento de estructuras.
- Metodología para innovación tecnológica.
- Propuesta del flujo de procedimiento de gestión de adquisiciones.
- Revisión, actualización y difusión de políticas, procedimientos y metodologías de la CGTIC.
- Investigación para actualización de versión de OTRS.
- Propuesta del Mapa de Procesos y Estatuto para Tecnología.
- Procedimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Implementación del sistema de almacenamiento NextCloud.

Así también, se encuentra en proceso el desarrollo de varios proyectos de gobernanza, seguridad informática e innovación tecnológica como aporte a la gestión tecnológica que soportan los servicios informáticos institucionales, a continuación, se listan las principales iniciativas:

- Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Arquitectura Tecnológica.
- Catálogo de servicios de tecnológicos definiendo los parámetros para atención eficiente en sus diferentes niveles: SLA, OLA, UC.
- Como parte del proceso de innovación se inició la investigación de varios productos relacionados con las necesidades institucionales y tecnológicas: gestores de servicios de red, gestión de proyectos, gestión de credenciales, entre otros.



#### 5.4. Gestión del Talento Humano

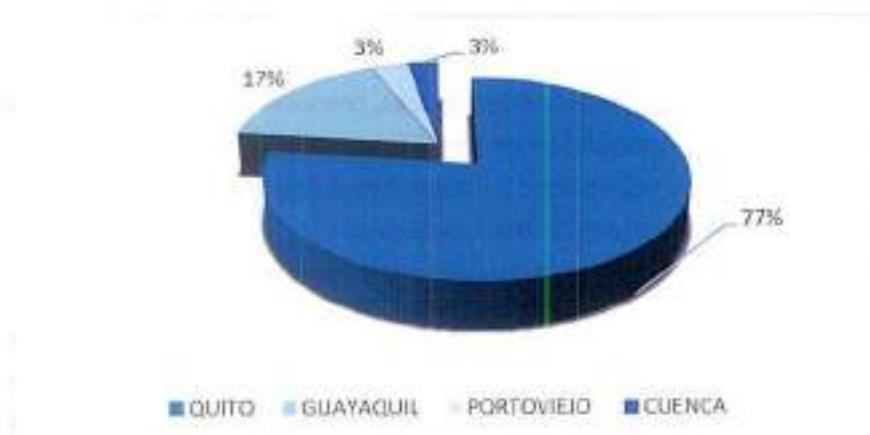
Conforme a lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos, en el artículo 10 numeral 1.3.2.2.4, establece como misión de la Gestión de Administración del Talento Humano: *“Administrar, gestionar y controlar el desarrollo e implementación de los subsistemas integrados de talento humano, mediante la aplicación de leyes, reglamentos, normas técnicas, políticas, métodos y procedimientos”*.

En este contexto, se plantean algunos datos importantes dentro de la gestión del Talento Humano en la Institución:

- ✓ **Servidores y Trabajadores de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional del año 2020**

Para el cumplimiento de las responsabilidades institucionales, la Superintendencia de Bancos cuenta con los siguientes servidores distribuidos a nivel nacional en su oficina matriz y regionales (Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo):

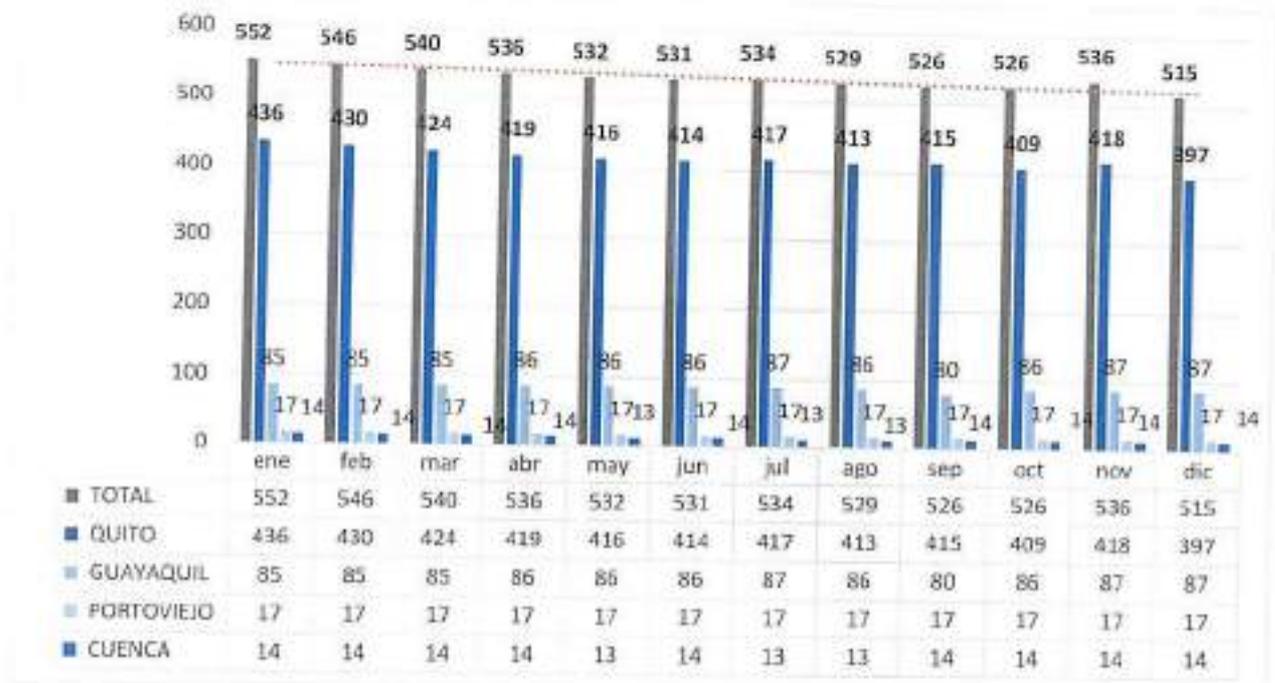
Gráfico Nro. 37: Servidores por oficina de la SB -2020



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

En cumplimiento a normativa legal vigente y las restricciones presupuestarias como consecuencia de la emergencia sanitaria COVID, incidió en la rotación de personal la cual se evidencia en el siguiente gráfico.

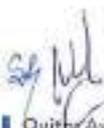
**Gráfico Nro. 38: Evolutivo mensual del número de servidores por Regionales y Matriz Quito-2020**



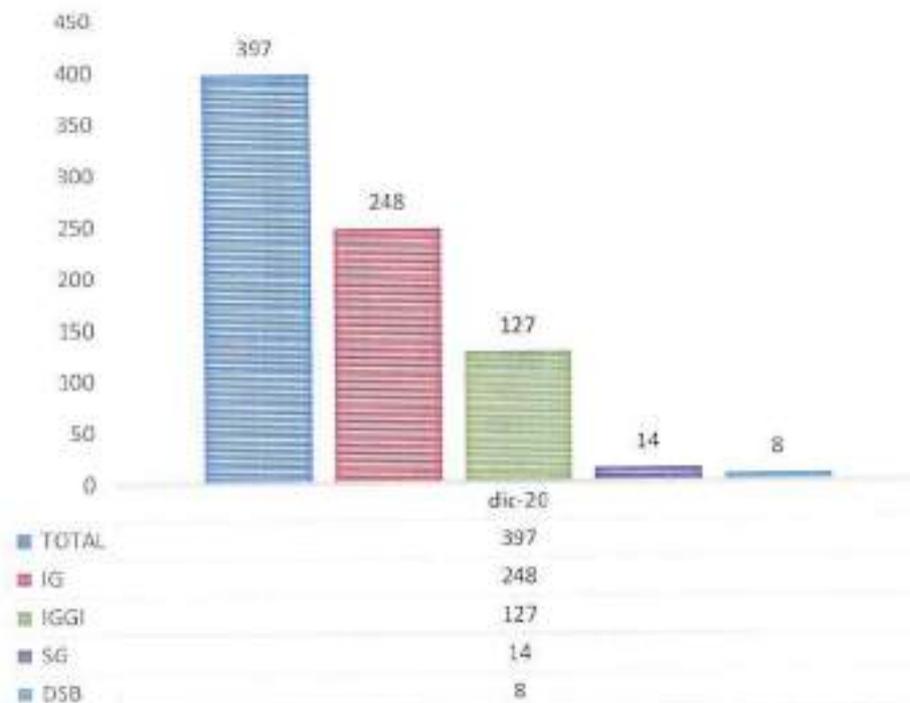
**Fuente y Elaboración:** Superintendencia de Bancos (2020)

De la gráfica anterior se desprende que la gestión de la Superintendencia de Bancos se la realiza de manera autónoma e independiente en el control legal de manera eficaz, eficiente y ejecuta la supervisión basada en riesgos a nivel desconcentrado. Sin embargo, es importante evidenciar que, por las políticas de austeridad fiscal impulsadas por el gobierno nacional y los entes rectores de las finanzas públicas y laborales, en el ejercicio fiscal del año 2020, provocaron la ejecución supresión de puesto que con una adecuada planificación y seguimiento no impidieron el cumplimiento de la programación de supervisión del 2020, a pesar de la emergencia sanitaria y las circunstancias antes descritas.

En la Intendencia General, unidad administrativa en donde se ubican los procesos primarios de la institución y que responden a los procesos sustantivos de la Superintendencia de Bancos, se evidencia el efecto de la supresión de puestos, conforme se observa en el gráfico a seguir:



**Gráfico Nro. 39: Evolutivo mensual del número de servidores por Unidad Administrativa – Matriz Quito (Diciembre 2020)**



Considerando que los procesos sustantivos de la institución son gestionados por la Intendencia General, en esta se concentra el mayor número de servidores a nivel nacional y donde se llevan a cabo las actividades misionales de la Superintendencia de Bancos, permitiendo el cumplimiento efectivo de la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.

✓ **Cumplimiento del Aforo en la Institución**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, se declara Estado de Excepción, suspende el ejercicio del derecho al tránsito y se decreta la suspensión de la jornada presencial de trabajo tanto para el sector público como privado.

En consecuencia, se adopta la modalidad de teletrabajo a partir del 17 de marzo de 2020, y durante los meses de abril y mayo del mismo año. En este tiempo los servidores de la Superintendencia de Bancos no acudieron a laborar en modalidad presencial, manteniéndose en teletrabajo según disposiciones del COE Nacional.

En cuanto a la ciudad de Quito, el Municipio mediante Resolución No. A-041 dispone el cambio de semáforo de rojo a amarillo a partir del 03 de junio de 2020; no obstante, debido a la situación de la pandemia en la capital, el semáforo amarillo en Quito fue diferenciado.

Así también es preciso señalar, con respecto al aforo del personal tanto en la matriz Quito como en las Intendencias Regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo, se ha cumplido con todas y cada una de las disposiciones emitidas por los órganos de control.

En este sentido, se reanuda las actividades presenciales en el sector público con un aforo del 25% según disposiciones del COE cantonal y el Ministerio de Gobierno, por lo cual la Superintendencia de Bancos continuó privilegiando la modalidad de teletrabajo para la mayoría de su personal y dispuso específicamente que el nivel jerárquico superior se reincorpore a las actividades de manera presencial. Así también, se dispuso que las personas pertenecientes a grupos vulnerables o de atención prioritaria continúen bajo la modalidad de teletrabajo.

El COE Nacional, en sesión permanente del martes 01 de septiembre de 2020, por unanimidad de los miembros plenos, resolvió: *"reanudar las actividades laborales presenciales en los sectores públicos y privadas al 50%, cada institución deberá implementar su plan de retorno progresivo a las actividades laborales"*.

A partir de esa fecha, el personal de la Superintendencia de Bancos se fue incorporando de manera progresiva hasta el aforo permitido. Al efecto, se modificó los horarios de ingreso y salida del personal, privilegiando el teletrabajo para aquellas áreas cuyas actividades podían realizarse bajo dicha modalidad.

De conformidad con las directrices impartidas por el Ministerio de Trabajo a través de la "Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales" MDTT-003 y el "Protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el sector público y privado", la Superintendencia de Bancos, dispuso el retorno progresivo de todo el personal tomando en cuenta el aforo por área de trabajo, actividad o proceso.

En el período fiscal 2020, la Superintendencia de Bancos como parte de los protocolos establecidos realizó varias campañas comunicacionales motivando a los servidores, el cumplimiento obligatorio de distanciamiento físico y las normas de bioseguridad; además, de llevar adelante un plan de las desinfecciones en todo el edificio de manera periódica con productos químicos para limpieza y desinfección, precautelando la salud de todo el personal en las instalaciones de la institución.

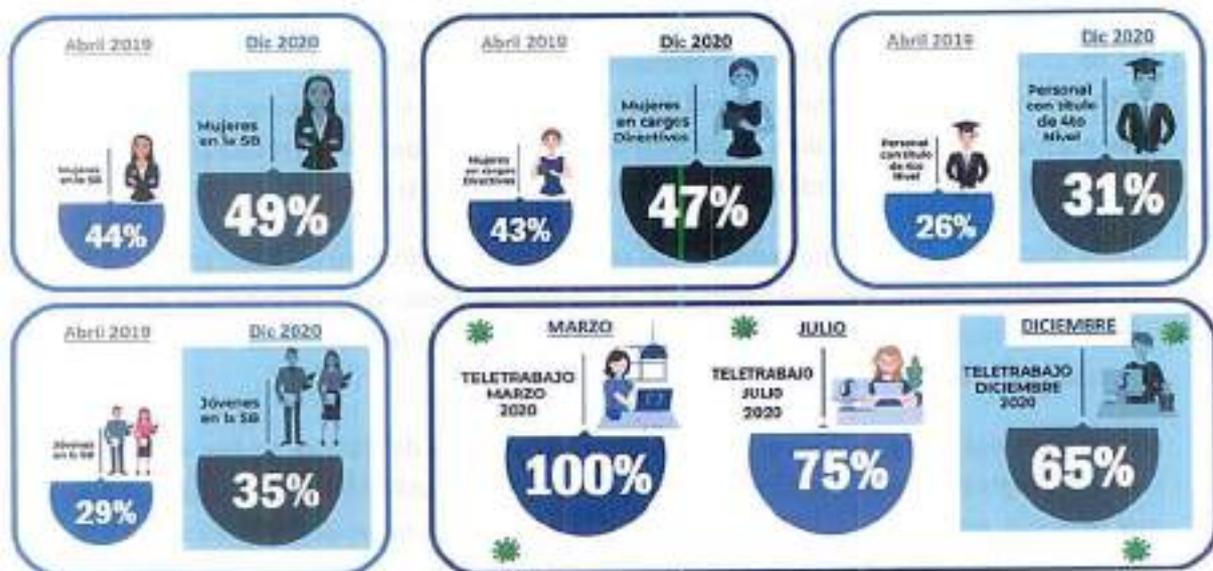
Es trascendental destacar que, desde el inicio de su gestión, la Superintendente de Bancos, Ruth Arregui, ha realizado acciones concretas para promover un cambio institucional e impulsar la igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres que laboran en esta institución; es así como, a abril de 2019, el personal femenino que integraba esta institución equivalía al 44%, porcentaje que se incrementó paulatinamente a 49% en diciembre de 2020.

Es importante señalar que, el 47% de los cargos directivos en la Superintendencia de Bancos es liderado por mujeres.

A continuación, se presenta un resumen:



**Gráfico Nro. 40: Recurso Humano Resiliente**

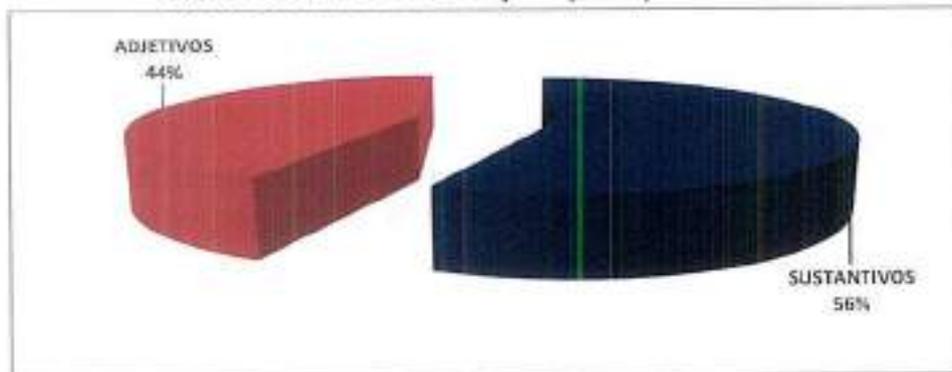


Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

✓ **Servidores por tipo de proceso y vinculación**

Para cumplir con las atribuciones establecidas por el marco legal vigente, la Superintendencia de Bancos contó con el 66% de sus servidores en la operatividad de los procesos sustantivos y el 44% en los procesos adjetivos, conforme se observa en el cuadro a seguir:

**Gráfico Nro. 41: Servidores por tipo de proceso -2020**

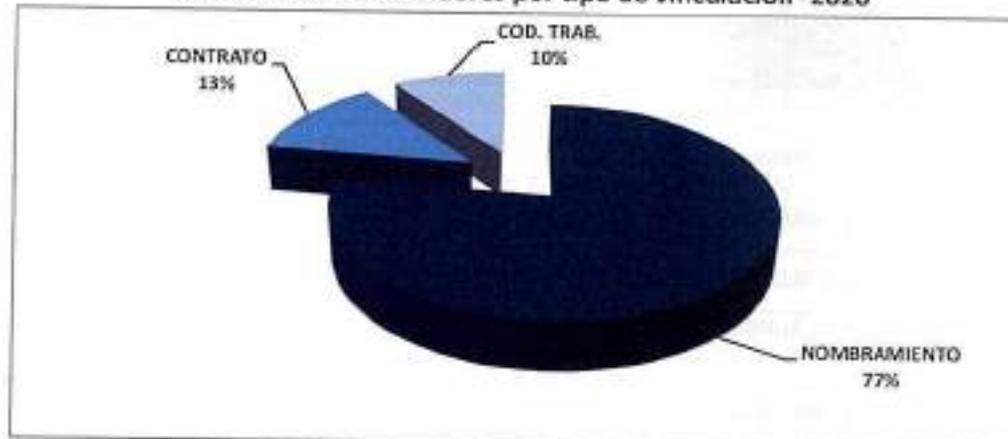


Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

El proceso de vinculación de los servidores en la Superintendencia de Bancos realiza un reclutamiento de candidatos calificados y capaces de desempeñar la gestión institucional, los cuales por tipo de contrato están clasificados conforme se evidencia en el siguiente gráfico:



Gráfico Nro. 42: Servidores por tipo de vinculación -2020



Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

#### ✓ Capacitación

La Superintendencia de Bancos bajo el liderazgo de su máxima autoridad Ruth Arregui Solano, inició un proceso de reinstitucionalización dirigido a velar por la estabilidad financiera, la solvencia y protección de los ahorros de los depositantes, afiliados y pensionistas. La nueva administración ha enmarcado claras líneas de trabajo, propendiendo a que el sistema financiero ecuatoriano actúe en el marco de las mejores prácticas internacionales.

En este sentido y siendo uno de sus objetivos estratégicos institucionales el "fortalecimiento del juicio experto, capacitación innovativa y el ejercicio de su autonomía"; esta entidad de control ha firmado varios convenios con organismos internacionales entre los cuales se pueden enunciar ASBA, ALIDE, CEMLA, CIESS, AISS, OISS y CNBV. Entre los múltiples beneficios que dichos organismos internacionales brindan a sus miembros, se realizan invitaciones a participar de charlas, talleres, entre otros; y, a consecuencia de la declaratoria mundial de la pandemia COVID-19, webinarios.

De la misma manera se han realizado múltiples eventos In- House, cuyos facilitadores han sido servidores propios de la institución, los mismos que han coadyuvado en el fortalecimiento de conocimientos que permite al supervisor evaluar y dar seguimiento a los diversos riesgos relevantes, financieros y no financieros, que son inherentes a las entidades supervisadas.

Por lo antes señalado; se remite listado de eventos realizados durante el año 2020; donde se puede evidenciar claramente los indicadores y su crecimiento en el fortalecimiento de competencias; llevándose a cabo 51 eventos de capacitación que tuvieron la participación de 1350 funcionarios conforme consta en el cuadro a continuación:

**Cuadro Nro. 18: Capacitaciones realizadas durante el 2020**

N°	TEMAS ESPECIFICOS DE EVENTOS	N° DE PARTICIPANTES
1	VIDEOCONFERENCIA SEMINARIO RIESGO DE CRÉDITO DE OLIVER WYMAN	2
2	ABORDANDO EL CRECIENTE RIESGO CREDITICIO	5
3	ABORDANDO EL CRECIENTE RIESGO CREDITICIO III	5
4	APLICACIÓN DEL BLOCKCHAIN EN LA SEGURIDAD SOCIAL	5
5	ASISTENCIA PARA SUPERVISION EN RIESGOS PARA SECTOR BANCARIO EN ECUADOR	589
6	AUDITOR INTERNO SISTEMAS DE GESTIÓN ANTI SOBORNO ISO 37001:2016	48
7	BANCO DE MOCAMBIQUE AND ALLIANCE FOR FINANCIAL INCLUSION VIRUTAL GLOBAL CONFERENCE ON INCLUSIVE GREEN FINANCE	3
8	BANDEJA PARA IMPRIMIR SISTEMA QUIPUX	46
9	CONTROL INTERNO COSO	2
10	CURSO FINTECH: "INNOVACIÓN FINANCIERA TECNOLÓGICA (FINTECH): CONSIDERACIONES DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LAS AMÉRICAS" 10:00 A 13:00	5
11	CURSO ONLINE: CREACIÓN DE PRODUCTOS PARA LA BANCA USANDO MÉTODOS ÁGILES,	2
12	CURSO SOBRE TECNOLOGÍAS BLOCKCHAIN Y BANCA CENTRAL	2
13	DEFINICION DE GESTION DE RIESGOS NORMA ISO 31000: 2018	24
14	DIPLOMADO DE ALTA DIRECCIÓN EN INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5
15	EL PONTENCIAL DE LAS TICS Y SU GOBERNANZA COMO UNA ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
16	EL RETO DE LOS CUJADOS DE LARGA DURACIÓN - ESTRATEGIAS Y RESPUESTAS INTERNACIONALES	6
17	FASE 1 PROYECTO OLIVER WYMAN: SALVAGUARDAR LAS FUNCIONES CRÍTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO	2
18	FASES DE LA CONTRATACION PUBLICA	9
19	FORO: EL AVANCE DEL TELETRABAJO: DESAFÍOS PARA EL CAMBIO ESTRUCTURAL, EL DESARROLLO Y LA SEGURIDAD SOCIAL EN LAS AMÉRICAS	3
20	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
21	GESTIÓN DOCUMENTAL	3
22	INCLUSIÓN FINANCIERA EN TIEMPOS DE COVID-19	7
23	LOS RIESGOS DE TIPO DE INTERES, LIQUIDEZ Y FINANCIACION (RIESGO DE BALANCE)	2





24	MARCO LÓGICO PARA PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA - SEMIPRESENCIAL	3
25	MERCADOS FINANCIEROS	8
26	MICROSOFT REGULATOR	2
27	MONITOREO DEL RIESGO DE CREDITO DURANTE EL COVID-19	5
28	ON LINE REUNIÓN DE DISCUSIÓN TÉCNICA SOBRE ENFOQUE REGIONALES EN REGULACIÓN DE SUBCONTRATACIONES (OUTSOURCING) Y GESTIÓN DE RIESGOS DE SERVICIOS DE CLOUD	2
29	ON-SITE SUPERVISIÓN: EARLY LESSONS AND CHALLENGES AHEAD	4
30	ORIENTACION AL SERVICIO	5
31	PRÁCTICA ACTUARIAL Y SUPERVISIÓN INTEGRAL BASADA EN RIESGOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL	6
32	PRIMERA CONFERENCIA LATINOAMERICANA Y CARIBEÑA DEL PENSAMIENTO CRÍTICO EN SALUD	6
33	RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ CON SERIES DE TIEMPO Y MODELOS GARCH	1
34	RIESGO TECNOLÓGICO Y CIBERSEGURIDAD	1
35	SEMINARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL RIESGO CLIMÁTICO EN EL SECTOR FINANCIERO	3
36	SEÑALES TEMPRANAS DEL DETERIORO DE LOS BANCOS COMO CONSECUENCIA DEL COVID-2019	5
37	SISTEMA DE CONTROL DE BIENES	1
38	TALLER : POLITICAS PÚBLICAS, INSTITUCIONES FINANCIERAS Y SU APORTE A LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MUJERES Y JOVENES	9
39	TALLER ANTISOBORNO: APELACION, REVISION Y RESOLUCIONES DE RECLAMOS	17
40	TALLER ANTISOBORNO: RECUPERACION DE ACTIVOS DE ENTIDADES EN LIQUIDACION	4
41	TALLER DE DIFUSION DE LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION ANTISOBORNO	217
42	TALLER REGIONAL SOBRE IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN RIESGO Y DE-RISKING	1
43	TALLER SOBRE LA PROPUESTA ESTRATEGICA DE LA SB 2019 - 2024	217
44	TALLER: LECCIONES APRENDIDAS EN PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA SUBNACIONAL	2
45	TECNICAS EN ADMINISTRACIÓN VEHICULAR	1
46	TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	24
47	VIDEOCONFERENCIA MEDIDAS DE ACOMPAÑAMIENTO A DEUDORES_ SEGUNDA FASE: COLOMBIA	8
48	VIDEOCONFERENCIA: REFLEXIONES A TRES MESES DEL INICIO DEL GRAN CONFINAMIENTO	1
49	WATER DRIVES RESILIENT COUNTRIES: CALL FOR ACTION TO PUBLIC DEVELOPMENT BANKS TOWARDS A WATER FINANCE COALITION	10
50	WEBINAR REPORTE GLOBAL DE BENCHMARKING PARA CROWDFUNDING Y FINANZAS ALTERNATIVAS	2

51	WEBINARIO LOS DESAFIOS DE LOS RÉGIMENES DE SEGURIDAD SOCIAL PARA SECTORES ESPECÍFICOS	1
<b>TOTAL</b>		<b>1350</b>

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

### 5.5. Imagen y Comunicación

De acuerdo con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.1.1, la misión de la Coordinación General de Comunicación es *"Asesorar, difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas dentro del marco normativo vigente"*.

Para el cumplimiento de su gestión a través de los procesos de comunicación, tanto en el ámbito interno, como en el ámbito externo, llevo adelante las siguientes acciones:

#### 5.5.1. Gestión de Comunicación Interna

Respecto a la gestión interna, a través de los canales de comunicación (correo masivo y carteleras) se difundió temas de interés institucional:

**Cuadro Nro. 19: Supervisiones y trámites DER**

CAMPAÑA	OBJETIVO
Campaña de Socialización de misión, visión y objetivos de la SB	Comunicar internamente a todos los servidores, los grandes lineamientos que guían la gestión institucional
Campaña de prevención ante la llegada de la pandemia	Difundir las medidas preventivas que deben tomarse ante el Coronavirus
Campaña de Teletrabajo	Socializar algunas directrices a considerarse para el teletrabajo
Campaña de Salud mental en Cuarentena SB	Promover que una buena salud física respalda una buena salud mental, motivando hábitos alimenticios saludables, ejercicio regular y pautas de descanso adecuadas
Campaña Plan de Retorno al trabajo SB	Comunicar las medidas de seguridad y lineamientos para prevención del COVID, al retorno al trabajo en las instalaciones de la SB
Campaña YO ME CUIDO	Emitir algunos cuidados a tener en cuenta ante la pandemia COVID 19
Campaña JORNADAS DE TRABAJO Y ASISTENCIA TÉCNICA TORONTO CENTRE	Socializar internamente las experiencias de los servidores de la SB que han participado de las jornadas de trabajo y asistencias técnicas con el Toronto Centre

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

Las campañas de comunicación interna realizadas estuvieron orientadas a motivar a los servidores en su cuidado personal frente al COVID; así como a impulsar los cambios que permitan el logro de los objetivos estratégicos de la SB.



Gráfico Nro.43: Campaña de socialización de misión visión objetivos en la SB



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Gráfico Nro. 44: Campaña de Prevención ante la Llegada de la Pandemia



Gráfico Nro. 45: Campaña Teletrabajo SB



*[Handwritten signature]*

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos  
**Gráfico No. 46: Campaña Salud Mental en Cuarentena SB**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

**Gráfico No. 47: Campaña Plan retorno SB**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

**Gráfico No. 48: Campaña YO ME CUIDO**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Gráfico Nro. 49: Campaña JORNADAS DE TRABAJO Y ASISTENCIA TECNICA TORONTO CENTRE



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

### 5.5.2. Comunicación Externa

La comunicación externa en el 2020 se basó en la difusión de:

- Proceso de reinstitucionalización que la Superintendencia de Bancos lleva adelante.
- Medidas prospectivas y preventivas (capitalización de aproximadamente el 73% de las utilidades de las instituciones bancarias).
- Implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, rumbo a la certificación ISO 37001.

Gráfico Nro. 50: Difusión Sistema de Gestión Antisoborno



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

- Difusión de los **Convenios firmados** con organismos nacionales e internacionales como:  
El Departamento del Tesoro de Estados Unidos para suministrar asistencia técnica en el fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos al Holding IESS-BIESS.

Gráfico Nro. 51: Seminario Internacional en Practica Actuarial y SBR



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Gráfico Nro. 52: Jornadas de trabajo con Toronto Centre Global Leadership in Financial Supervision



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

**Gráfico Nro. 53: Jornadas de trabajo con Toronto Centre Global Leadership in Financial Supervision**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

- En el ámbito nacional, con la **Fundación Ciudadanía y Desarrollo** para implementar un proceso participativo en la actualización de la normativa interna de la SB, en materia de protección al consumidor financiero, defensor del cliente y, educación financiera de la SB aplicando los principios de gobierno abierto y participación ciudadana.

**Gráfico Nro. 54: Procesos Participativos**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

- Ante la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19, la SB propuso e implementó **medidas integrales temporales** como son: Medidas de alivio financiero, Fondo de apoyo a las Mipymes, cadenas de valor y empleo, sistema de tasas de interés y recaudación temporal porcentaje de aporte al fondo de liquidez, depositantes, afiliados y pensionistas, solicitud a entidades controladas de un Plan de Manejo de Emergencias y Sanitización de Billetes.

**Gráfico Nro. 55: Medidas Integrales Temporales (Primera fase)**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

- Difusión de las medidas de segunda fase

**Gráfico Nro. 56: Difusión de Medidas (Segunda fase)**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

- Alerta a la ciudadanía sobre supuestas entidades financieras.

**Gráfico Nro. 57: Difusión de Entidades Financieras no Autorizadas**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

**Gráfico Nro. 58: Protección al Usuario Financiero y Educación Financiera**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

**Gráfico Nro. 59: Testimonios de los Usuarios Financieros**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

### 5.5.3. Entrevistas Máxima Autoridad Superintendencia de Bancos

**Cuadro Nro. 20 Entrevistas por tipo de medio de comunicación**

MEDIO	CANTIDAD
PRENSA	36
RADIO	44
TV	47
WEB PRENSA	7

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

En el período 2020 se han realizado 36 entrevistas para prensa, 44 entrevistas en radio, 47 entrevistas en TV y 7 entrevistas en web prensa; que han permitido difundir la gestión de la Superintendencia de Bancos, siendo la vocera oficial la Máxima Autoridad de este organismo de Control.

**Gráfico Nro. 60: Entrevistas por tipo de medio de comunicación**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

### 5.5.4. Accesos al Portal SB

Dentro del proceso comunicacional, en lo que respecta al Portal de la página Web de la SB, se evidenció un incremento en el número de visitas en relación con lo que se registraba en el año 2018 y 2019, conforme consta en la tabla a seguir:

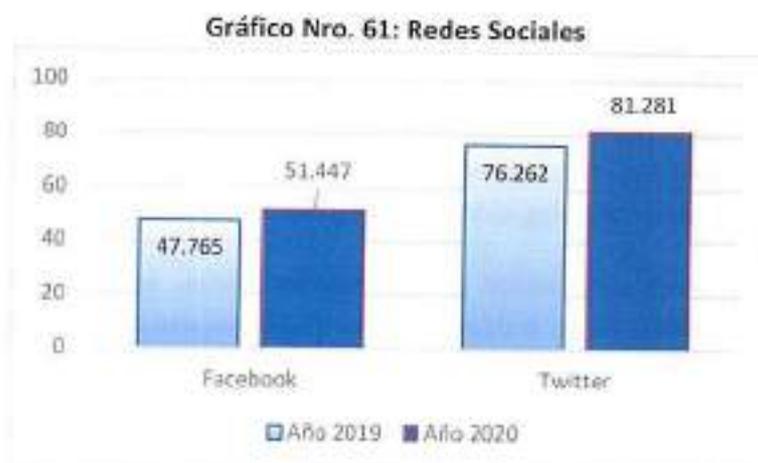
**Cuadro Nro. 21 Visitas Página Web SB**

AÑO	NUMERO DE VISITAS
2018	2.420.695
2019	3.877.169
2020	5.424.539

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

### 5.5.5. Redes Sociales

La Superintendencia de Bancos logró un gran incremento de seguidores en sus cuentas Twitter y Facebook, en relación con lo que tenía en el 2019, lo que incidió positivamente en el nivel de interacción, likes, y el alcance de las publicaciones, conforme se evidencia en el siguiente cuadro:



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Los datos expuestos, permiten observar que en las cuentas de Facebook se incrementó el 7,15% y en Twitter el 6,17%, demostrando que la comunicación compartida ha sido interesante, generando opinión y participación de la ciudadanía.

## 6. Secretaría General

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos (SB), artículo 10 numeral 1.3.2.3, la misión de la Secretaría General es: Controlar, mantener y administrar el sistema de gestión documental y archivo; de ser el caso, certificar la documentación e información interna y externa; atender en el ámbito administrativo los recursos de apelación y extraordinarios de revisión y las providencias judiciales, mediante la aplicación.

En el período comprendido entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2020 se registraron y direccionaron a las unidades correspondientes 42.351 documentos provenientes de las entidades controladas por la institución y otros clientes externos.

Adicionalmente previa la verificación de la procedencia de los requerimientos de diferentes Instituciones públicas o privadas y de la existencia de los documentos originales en los archivos institucionales, se atendieron solicitudes de certificación de 25.118 fojas.

En cumplimiento del principio constitucional de cooperación esta entidad de control brinda el apoyo a los operadores de justicia para la remisión oportuna y eficiente de las providencias judiciales al sistema financiero. En lo que respecta a la gestión dentro del Sistema de Providencias Judiciales, durante el año 2020 se elaboraron y remitieron a las entidades controladas 10.506

circulares con la atención de disposiciones judiciales provenientes de los juzgados penales, civiles, familia; etc.

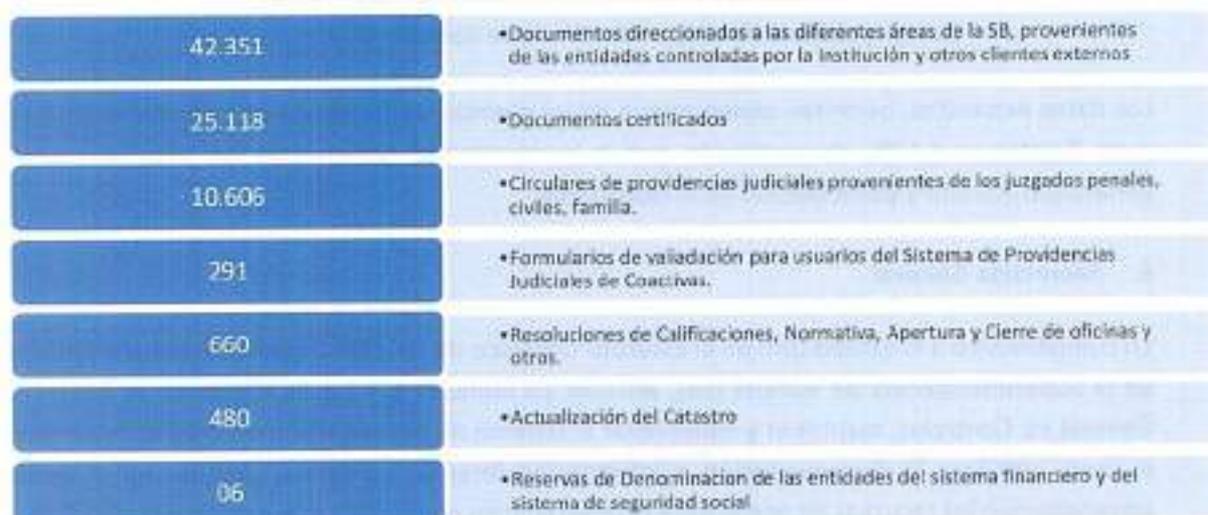
En esta misma línea de acción se revisaron 291 formularios para obtención de las claves de acceso al Sistema de Providencias Judiciales de Coactivas por parte de jueces, secretarios y abogados impulsores de las Instituciones que tienen esta jurisdicción.

La Secretaría General, reviso, cuando fue del caso, previamente a su suscripción, 660 resoluciones, concernientes a calificaciones, aperturas y cierres de oficinas, normativa secundaria y otras de carácter administrativo, para proceder con la notificación respectiva. Resoluciones que fueron emitidas por la señora Superintendente, Intendente General, Intendentes Nacionales u otros funcionarios que cuentan con delegación para el efecto.

Como parte del proceso de atención de trámites societarios, se emitieron 22 permisos de funcionamiento de oficinas de las entidades del sistema financiero público y privado.

La gestión de la SG se evidencia en el siguiente gráfico:

**Gráfico Nro. 62: Gestión de la Secretaria General 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

En lo que tiene relación con la atención de trámites inherentes al Código Orgánico Administrativo (COA), en el año 2020 se tiene las siguientes cifras:

- Revisión, certificación y notificación de 689 resoluciones, que corresponden a reclamos administrativos, recursos de apelación y extraordinarios de revisión.
- Revisión, certificación y notificación de 2.064 actuaciones administrativas referentes a los reclamos administrativos, recursos de apelación y extraordinarios de revisión.
- Elaboración y notificación de 4.625 boletas expedidas dentro de los reclamos administrativos, recursos de apelación y extraordinarios de revisión.

En el período de rendición de cuentas, se atendieron seis pedidos relacionados con la reserva de denominaciones de las entidades del sistema financiero y del sistema de seguridad social.

Los datos atendidos según el COA, se evidencia a seguir:

**Gráfico 63: Trámites inherentes al Código Orgánico Administrativo, en el año 2020**

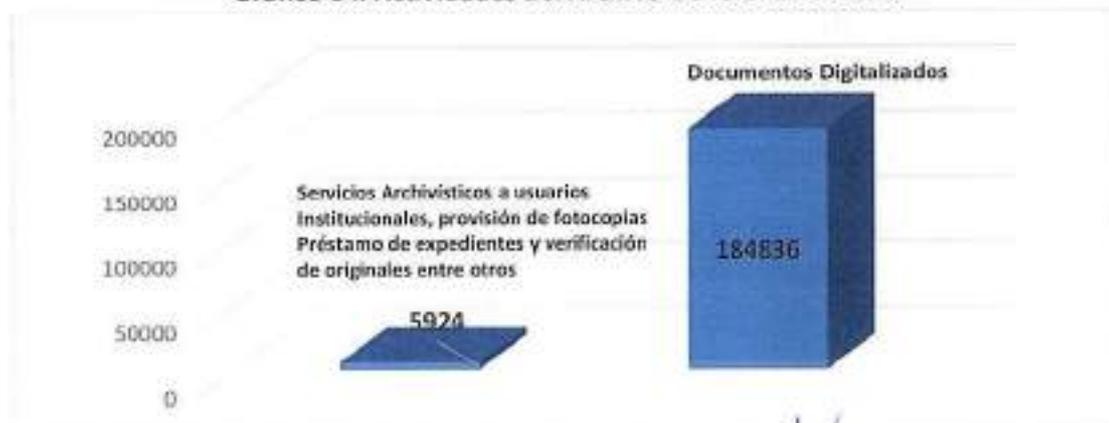


Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2020)

En cuanto a la Administración de Documentos y Archivos Físicos de la Superintendencia de Bancos en el 2020, por intermedio del Archivo General se atendió 5.924 pedidos de servicio de: fotocopias, préstamo de expedientes, verificación de documentos originales previa certificación, préstamos en sala de lectura, búsquedas en bases de datos internas y externas, y, envío de información y documentos digitalizados a través de correo electrónico.

Es importante mencionar que en esta unidad se digitalizaron 184.836 documentos con el objetivo de conservar digitalizados, codificados y seguros los documentos originales o copias que las personas, voluntariamente o por mandato del ordenamiento jurídico, agregaron a los expedientes administrativos; para facilitar su acceso, esto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 del Código Orgánico Administrativo.

**Gráfico 64: Actividades del Archivo General en el 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos



La SG tienen bajo su responsabilidad el Sistema de Administración del Catastro (SAC), en donde se registra los datos más relevantes de las entidades controladas y registradas bajo el marco normativo vigente.

En el año 2020 se han registrado en el SAC 480 actualizaciones, conforme se detalla en el cuadro a seguir:

**Gráfico 65: Actualizaciones realizadas en el Sistema de Administración del Catastro - 2020**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

El SAC está disponible en la página web institucional para consulta de la ciudadanía, por lo tanto, la SG promueve su actualización de manera permanente.



## 7. HITOS 2020

En la siguiente sección se presenta una reseña de los hechos más importantes durante la gestión de la Superintendencia de Bancos en el transcurso del 2020, mediante el cual ha llevado adelante un proceso de reinstitucionalización:

- En enero prudencialmente, requirió como medida prospectiva y preventiva la capitalización de aproximadamente el 73% de las utilidades generadas en el 2019, con el fin de mantener líquido y estable al sistema bancario.
- Para fomentar la discusión en materia de supervisión basada en riesgos, mejores prácticas bancarias e inclusión financiera, la SB realizó varios encuentros académicos.
- En este contexto, se destaca el lanzamiento del libro: *"Inclusión Financiera y Desarrollo"* junto con la UEES y el libro *"Propuesta estratégica de la Superintendencia de Bancos 2019 -2024 Supervisión bancaria basada en riesgos y mejores prácticas internacionales"*, en el cual se plantean una propuesta de reformas y principales desafíos en perspectiva de consolidar el paradigma de supervisión bancaria basada en riesgos y mejores prácticas internacionales.
- En el 2020 se implementó el Sistema de Gestión Antisoborno, rumbo a la certificación ISO 37001.
- Se efectuó convenios firmados con organismos nacionales e internacionales como: el Departamento del Tesoro de Estados Unidos para suministrar asistencia técnica en el fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos al Holding IESS-BIESS. Con Toronto Centre Global Leadership in Financial Supervision para una cooperación técnica sobre nuevas tecnologías financieras, regulación, supervisión, tecnología para manejo de bases de datos, entre otros.
- En el ámbito nacional, con la Fundación Ciudadanía y Desarrollo se suscribió un MOU para implementar un proceso participativo en la actualización de la normativa interna de la SB, en materia de protección al consumidor financiero, defensor del cliente y, educación financiera de la SB aplicando los principios de gobierno abierto y participación ciudadana.
- Ante la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19, la SB propuso e implementó medidas integrales temporales como son: Medidas de alivio financiero, Fondo de apoyo a las Mipymes, cadenas de valor y empleo, Sistema de tasas de interés y recaudación temporal porcentaje de aporte al fondo de liquidez, depositantes, afiliados y pensionistas, Solicitud a entidades controladas de un Plan de Manejo de Emergencias. Y sanitización de billetes.
- En el contexto de la pandemia, México, Panamá y Ecuador (SB) se reúnen para tratar temas fundamentales.
- La Superintendencia de Bancos llevo a cabo tres Seminarios Internacionales en el 2020, los cuales fueron:
  - II Seminario Internacional Mejores Prácticas Bancarias en el Contexto Económico Nacional e Internacional - 12 de marzo de 2020.
  - III Seminario Internacional Sistema Bancario: Regulación y Supervisión Resiliente COVID19 - 19 de junio de 2020.



- Primer seminario internacional en "Práctica Actuarial y Supervisión Integral Basada en Riesgos del Sistema de la Seguridad Social" - 11-12 de septiembre.
  
- En mayo del 2020, la SB propuso a la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, la ampliación del diferimiento extraordinario por 90 días adicionales.
- El 16 de noviembre 2020, se implementaron medidas de segunda fase, que principalmente consiste en la extensión del plazo para transferir el registro de mora de créditos a 60 días, hasta junio 2021.
- Durante el 2020 se atendieron entre reclamos, quejas y consultas, un total de 3154 trámites resueltos.
- Por medio de campañas de comunicación en medios digitales, se alertó a la ciudadanía sobre supuestas entidades financieras.
- Actualmente, la SB continúa trabajando juntamente con el Ministerio de Economía y Finanzas sobre el fondo de apoyo a las Mipymes, manteniendo su labor estratégica para resguardar los ahorros de depositantes, afiliados y pensionistas del Ecuador, con miras a un nuevo año 2021 de grandes retos financieros.

## 8. INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA CIUDADANÍA

En cumplimiento con lo establecido en la resolución No. CPCCS-PLC-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021, en el Artículo 7.- Deberes de los sujetos obligados a rendir cuentas, que en el literal b, establece: "*Habilitar canales comunicacionales virtuales y presenciales, de acceso abierto y público para que la ciudadanía plantee los temas sobre los cuales requiere que la autoridad/institución sujeto rinda cuentas, de forma previa y oportuna a la elaboración del informe y a la deliberación pública*", la Superintendencia de Bancos habilitó canales virtuales y presenciales a nivel nacional en su oficina matriz y regionales, para asegurar el ejercicio de los derechos a la comunicación, la información y la libertad de expresión y fortalecer la participación ciudadana en la información a rendir cuentas.

- **Canales Virtuales:** La Superintendencia de Bancos puso a disposición de la ciudadanía en su página web, un botón que facilitó un espacio para recibir opiniones, sugerencias y temas que pudieran ser tomados en cuenta en el informe de Rendición de Cuentas del año 2020, bajo el eslogan: "*Tu opinión es importante para nosotros. ¡Deja tu mensaje!*"

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/sugerencias-rendicion-de-cuentas-2020/>



**Gráfico No. 66: Difusión de los Canales Habilitados**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

- **Canales Presenciales:** Adicionalmente se consideró crear un espacio para que la ciudadanía que visita las instalaciones de la institución pudiera estar informada del proceso de Rendición de Cuentas 2020 a iniciar y den sus aportes, para lo cual se colocaron buzones a nivel nacional.

**Gráfico No. 67: Matriz- Quito**



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos



Gráfico No. 68: Regional Guayaquil



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Gráfico No. 69: Regional Cuenca



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

2021  
*[Handwritten signature]*

Gráfico No. 70: Regional Portoviejo



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Los canales tanto virtual como presencial estuvieron habilitados desde el 19 de marzo hasta el 8 de abril de 2021 (15 días). Finalizado este período no se recibió ninguna opinión o sugerencia por parte de la ciudadanía respecto del informe de Rendición de Cuentas 2020.

A respecto de los buzones instalados, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano mediante memorando Nro. SB-DNAE-2021-0180-M 9 de abril de 2021, manifiesta: *"me permito informar que hasta el día 8 de abril de 2021, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional, tanto en la matriz, como en las tres Intendencias Regionales no se recibió ninguna opinión o sugerencia por parte de la ciudadanía respecto del informe de Rendición de Cuentas 2020"*; y, en relación al canal virtual mediante correo electrónico institucional del 12 de abril del 2021, la Asesora del Despacho, responsable del mismo, comunica: *"... me permito indicar que se realizó un monitoreo diario del mencionado botón de sugerencias, hasta el 8 de abril del presente año, conforme el cronograma interno, y no se encontró pronunciamiento o sugerencias por parte de la ciudadanía, en la bandeja de entrada, ni en correo no deseado de: [rendiciondecuenta@superbancos.gob.ec](mailto:rendiciondecuenta@superbancos.gob.ec) (...)"*.

## 9. DELIBERACIÓN CIUDADANA

Conforme dispone el artículo 91 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, publicado mediante Registro Oficial Suplemento 175 de 20 de abril de 2010 y el artículo 7, literales g y h del Reglamento De Rendición de Cuentas 2020, expedido mediante resolución No CPCCS-PLC-SG-069-2021-476 del 10 de marzo del 2021 por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el 8 de mayo del 2021, la Superintendencia de Bancos puso a consideración de la ciudadanía el Informe de Rendición de Cuentas Preliminar (narrativo) 2020.



Con fecha 14 de mayo de 2021, con una modalidad mixta, es decir con invitados que participaron de forma presencial con todos los cuidados y medidas de bioseguridad, otros mediante la plataforma virtual "Zoom" y con transmisión en vivo por medio de la herramienta Youtube, se expuso ante la ciudadanía en general, la presentación del Informe de Rendición de Cuentas (preliminar) 2020.

En cumplimiento a lo establecido en el "Reglamento de Rendición de Cuentas" y una vez que se realizó la presentación con transmisión del evento por los canales virtuales, se publicó el video de rendición de cuentas en la página web institucional, junto con el informe de Rendición de Cuentas Preliminar (narrativo) 2020, en PDF, difundiendo dichos materiales durante el periodo de 2 semanas (14 días) del 14 de mayo al 28 de mayo del 2021.

Adicionalmente, esta entidad de control habilitó varios buzones de sugerencias en Balcón de Servicios, uno en cada oficina regional y creó un espacio en la página web institucional para recibir los aportes ciudadanos de la gestión realizada por la SB en el año 2020, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7, literal g del Reglamento de Rendición de Cuentas emitido por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social el 10 de marzo del 2021; no obstante, no hubo 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, conforme consta en el anexo Nro. 2 de este informe D

Atentamente,



Ruth Arregui Solano  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

10. ANEXOS:

ANEXO 1: CUADRO RESUMEN PROCESOS DE CONTRATACIÓN

Cuadro 22: Cuadro Resumen Procesos de Contratación

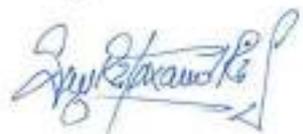
TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL				LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
	Adjudicados		Finalizados		
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	80	\$ 304.390,26	71	\$ 268.954,52	<a href="#">INFIMAS CUANTIAS 2020 EN EXCEL.xlsx</a>
					<a href="#">INFIMAS CUANTIAS 2020 EN PDF.pdf</a>
					<a href="#">IC DIRECCION ADMINISTRATIVA.pdf</a>
					<a href="#">IC INTENDENCIA REGIONAL DE GUAYAQUIL.pdf</a>
					<a href="#">IC INTENDENCIA REGIONAL DE CUENCA.pdf</a>
					<a href="#">IC INTENDENCIA REGIONAL DE PORTOVIJEJO.pdf</a>
Publicación					-
Licitación					-
Subasta Inversa Electrónica	5	\$ 523.290,00	(-)	(-)	<a href="#">SUBASTA INVERSA ELECTRONICA.pdf</a>
Procesos de Declaratoria de Emergencia					-
Concurso Público					-
Contratación Directa	6	\$ 67.071,42	(-)	(-)	<a href="#">CONSULTORIA CONTRATACION DIRECTA.pdf</a>
Menor Cuantía					-
Lista corta					-
Producción Nacional					-
Terminación Unilateral					-
Consultoría					-
Régimen Especial	5	\$ 182.031,44	(-)	(-)	<a href="#">REGIMEN ESPECIAL.pdf</a>
Catálogo Electrónico	12	\$ 197.663,63	(-)	(-)	<a href="#">CATALOGO ELECTRONICO.pdf</a>
Cotización					-
Ferías Inclusivas					-
Otras					-
Procesos generados por la Superintendencia de Bancos en el año 2020					<a href="#">REPORTE-POR-PROCESOS-INFORME-DE-RENDICION-CUENTAS-2020 EN EXCEL.xlsx</a>
					<a href="#">REPORTE-POR-PROCESOS-INFORME-DE-RENDICION-CUENTAS-2020 EN PDF.pdf</a>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Elaborado por:

Unidades Administrativas de la Superintendencia de Bancos

Compilado por:

Nombre	Cargo	Firma
Maritza Rojas Fárez	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	
Sayra Llumíquina Vilatuña	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Firma
Andrea Yáñez Pazmiño	Intendente General de Gestión Institucional	

**ANEXO 2: CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION PROGRAMÁTICA Y PRESUPUESTARIA**

**Cuadro 23: Cumplimiento de la Ejecución Programática y Presupuestaria**

META PUA		CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION PROGRAMÁTICA Y PRESUPUESTARIA							LINEAL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
N.	DESCRIPCIÓN	INDICADOR DE LA META	RESULTADOS		% CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUCIONADO	% CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO	
			TOTALES PLANIFICADOS	TOTALES CUMPLIDOS					
	Prevenir la estabilidad de los sectores público y privado del Sistema financiero y del sistema de seguridad social.	En el 2020, se espera registrar un avance promedio del 22.4% en el cumplimiento de los proyectos orientados a preservar la estabilidad de los sistemas controlados. En el 2024 se espera alcanzar la meta del 100%.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a preservar la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social.	32.4%	21.3%	19.797.407,72	19.429.457,48	98,14	presupuesto_dis_2020
	Incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.	En el 2020, se espera registrar un avance promedio del 26.5% en el cumplimiento de los proyectos orientados a incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos. En el 2024 se espera alcanzar la meta del 100%.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.	26.0%	24.0%	19.797.407,72	19.429.457,48	98,14	presupuesto_dis_2020
	Propiciar a la eficacia y a la innovación regulatoria de los sistemas controlados.	En el 2020, se espera registrar un avance promedio del 43.4% en el cumplimiento de los proyectos orientados a propiciar la eficacia e innovación del marco regulatorio de los sistemas controlados. En el 2024 se espera alcanzar la meta del 100%.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a propiciar la eficacia e innovación del marco regulatorio de los sistemas controlados.	43.4%	43.4%	19.797.407,72	19.429.457,48	98,14	presupuesto_dis_2020
	Promover la migración hacia un sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera.	En el 2020, se espera registrar un avance promedio del 47.8% en el cumplimiento de los proyectos orientados a promover la migración hacia un sistema financiero inclusivo. En el 2024 se espera alcanzar la meta del 100%.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a promover la migración hacia un sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera.	47.8%	46.1%	19.797.407,72	19.429.457,48	98,14	presupuesto_dis_2020

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos



**Anexo 3: CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN**
**Cuadro 24: Cumplimiento De La Ejecución**

CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN				
TIPO DE EJECUCIÓN PROGRAMA / PROYECTO	DESCRIBA EL TIPO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO PLANIFICADO 2020	PRESUPUESTO EJECUTADO 2020	LINK DE VERIFICACIÓN
Desarrollo e implementación de la supervisión basada en riesgos (SBR) para compañías de servicios auxiliares (CSA)	El proyecto se desarrolla con personal de la SB.	0,00	0,00	POA 2020
Implementación de las mejores prácticas de Supervisión Basada en Riesgos en "Fintech", "Regtech", "Suptech" y "Bigtech", para Compañías de Servicios Auxiliares controladas por la SB.	El proyecto se desarrolla con cooperación técnica especializada	22.400,00	22.400,00	POA 2020
Implementación de las mejores prácticas de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) en los sectores financieros público y privado del Ecuador con la asistencia de cooperación técnica especializada.	El proyecto se desarrolla con cooperación técnica especializada	150.080,00	150.360,00	POA 2020
Implementación del esquema de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) de acuerdo a las mejores prácticas para la Supervisión del Sistema de Seguridad Social y del Grupo IESS - BIESS.	El proyecto se desarrolla con cooperación técnica especializada	0,00	0,00	POA 2020
Definición de la Estrategia de Inclusión Financiera en los sectores financieros público, privado y del sistema de seguridad social	El proyecto se desarrolla con personal de la SB.	0,00	0,00	POA 2020
Desarrollo de una aplicación móvil y actualización de la página web de la SB para brindar servicios a los ciudadanos. Fase 1.	El proyecto se desarrolla con el apoyo de asesoría técnica especializada	16.000,00	9.600,00	POA 2020
Certificación de un proceso anual. Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001	El proyecto se desarrolla con personal de la SB y el apoyo de asesoría técnica especializada	40.000,00	31.641,34	POA 2020
Desarrollar soluciones de Innovación Tecnológica orientadas a asegurar los servicios de negocio.	El proyecto se desarrolla con personal de la SB.	0,00	0,00	POA 2020

**Fuente y elaboración:** Superintendencia de Bancos

**Nota:** \* La SB no tiene registrados proyectos de inversión. No obstante, en el 2020, impulsó algunos proyectos que, en algunos casos, implicaron desembolsos con cargo al gasto corriente.



**ANEXO 4: PORCENTAJE DE COBERTURA INSTITUCIONAL EN FUNCIÓN DEL NÚMERO DE CUENTAS, CAPTACIONES POR TIPO DE DEPÓSITOS**

**Cuadro 25: Porcentaje de Cobertura Institucional en Función del Número de Cuentas, captaciones por Tipo de Depósitos**

COBERTURA INSTITUCIONAL - PORCENTAJE		
CANTIDAD DE ENTIDADES OPERATIVAS QUE INTEGRA:		
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA
Quito	1	39,19%
Guayaquil	1	36,53%
Cuenca	1	11,04%
Portoviejo	1	13,24%
Nacional	1	100,00%

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

**ANEXO 5: DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**Cuadro 26: Difusión y Comunicación de la Gestión Institucional**

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL					
LISTADO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LOS QUE PAUTARON PUBLICIDAD Y PROPAGANDA: ART. 70 Reglamento a la Ley Orgánica de Comunicación					
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	No. DE MEDIOS	PORCENTAJE DEL PPTO. DEL PAUTAJE QUE SE DESTINO A MEDIOS LOCALES Y REGIONALES	INDICACION DEL PORCENTAJE DEL PPTO. DEL PAUTAJE QUE SE DESTINO A MEDIOS NACIONAL	INDICACION DEL PORCENTAJE DEL PPTO. DEL PAUTAJE QUE SE DESTINO A MEDIOS INTERNACIONALES	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
Radio:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prensa:	2	100	\$ 6.780,48	0	<a href="#">CGC Calificadoras de Riesgo</a> <a href="#">CGC Defensores Cliente</a>
Televisión:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Medios digitales:	2	100%	\$ 75,00	0	<a href="#">Instagram SB</a> <a href="#">Facebook SB</a>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos



Anexo 6: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro Nro. 27: Participación Ciudadana

PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA	PONGA SI O NO	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
Se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de planes y políticas	SI	<a href="#">Norma de Control del Defensor del Cliente</a> <a href="#">Norma de Defensa y Derechos Usuario Financiero</a>
Se coordina con las instancias de participación existentes en el territorio	SI	<a href="#">Memorando de Entendimiento</a> <a href="#">Convenio Marco</a>

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

ANEXO 7: CANTIDAD DE UNIDADES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO O GESTIÓN QUE INTEGRA

Cuadro Nro. 28: Cantidad de Unidades de Atención al Ciudadano o Gestión que Integra

CANTIDAD DE UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:						
NIVEL	N.º DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN
Nacional	1	Todo el país	162177	Se ha atendido a hombres, mujeres y población LGBTI	X	<a href="#">Gestión Atención al Ciudadano 2020</a>
Zonal	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
Regional	3	Intendencia Regional de Guayaquil: Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y la Región Insular Galápagos. Intendencia Regional de Cuenca: Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe. Intendencia Regional de Portoviejo: Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas	Matriz Quito: 91.313; Intendencia Regional de Guayaquil: 45.284, Intendencia Regional de Cuenca: 9.716, Intendencia Regional de Portoviejo: 15.864.	Se ha atendido a hombres, mujeres y población LGBTI.	X	
Provincial	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
Distrital	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
Circuital	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
Cantonal	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
Parróquial	0	N/A	N/A	N/A	N/A	
Comunidad o recinto	0	N/A	N/A	N/A	N/A	

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos



**ANEXO 8: FORMATO HABILITADO PARA LA RECEPCIÓN DE OPINIONES CIUDADANAS EN LA PÁGINA INSTITUCIONAL**



Fuente: Superintendencia de Bancos



SA

ANEXO 9: INFORMES SOBRE BUZÓN DE SUGERENCIAS EN BALCÓN DE SERVICIOS



Memorando Nro. SB-DNAE-2021-0246-3

Quito D.M., 31 de mayo de 2021

**PARA:** Mg. Maritza de los Angeles Rojas Fierz  
Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo.

**ASUNTO:** SUGERENCIAS Y OPINIONES DE LOS CIUDADANOS EN EL  
MARCO DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS PERÍODO 2020

De mi consideración:

De acuerdo con la información solicitada mediante correo electrónico institucional informo y remito las comunicaciones recibidas por la Subdirección de Atención Educación al Ciudadano, Dirección Regional de Atención y Educación al Ciudadano de la ciudad de Guayaquil y de las Intendencias Regionales de Cuenca y Portoviejo en la que se informa sobre la recepción de las opiniones ciudadanas en el marco del informe de rendición de cuentas de la Superintendencia de Bancos 2020.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Mgt. Leonardo Javier Duche Ruperti  
DIRECTOR NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO, (R)

Anexos:

- SB-DRAE-2021-0448-M.pdf
- SB-SAE-2021-0364-M.pdf
- SB-ERC-2021-0528-M.pdf
- SB-ERP-2021-0457-M.pdf

Copias:

Mg. Andrea Verónica Yáñez Pumato  
Intendente General de Gestión Institucional, (R)

MSc. Sayra Alexandra Estrategina Vintana  
Unidad de Cumplimiento Antisoborno



Documento Firmado  
electrónicamente por  
LEONARDO JAVIER  
DUCHE RUPERTI

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos





Memorando Nro. SB-SAE-2021-0064-N

Quito D.M., 31 de mayo de 2021

**PARA:** Mgt. Leonardo Javier Duche Ruperti  
Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, (E)

**ASUNTO:** INFORMACIÓN SOBRE EL BUZÓN DE SUGERENCIAS POR PARTE  
DE LA CIUDADANÍA RESPECTO AL INFORME DE RENDICIÓN DE  
CUENTAS 2020 EN LA OFICINA MATRIZ QUITO

De mi consideración:

Me permito informar que, una vez revisado el buzón de sugerencias habilitado en la planta baja de la oficina matriz de la institución, hasta el día de hoy 31 de mayo de 2021 no se ha recibido ninguna opinión o sugerencia por parte de la ciudadanía respecto al informe de Rendición de Cuentas 2020.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Econ. Ana Cristina Hernández Salcedo  
SUBDIRECTORA DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO

Copia:  
Mg. Maritza de los Angeles Rojas Pérez  
Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo.



Documento Firmado  
Electrónicamente por  
ANA CRISTINA  
HERNÁNDEZ  
SALCEDO

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

SA

