

Banco del Instituto Ecuatoriano de
Seguridad Social

Informe Anual de Gobierno
Corporativo del año 2015

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2015

Introducción

La Junta Bancaria, mediante Resolución No. JB-2012-2130 de 22 de marzo del 2012, publicada en Registro Oficial No. 824 de 6 de noviembre de 2012, incorporó el Capítulo IV (Principios de un Buen Gobierno Corporativo) al Título V (Del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) del Libro III (Normas Generales para la Aplicación de la Ley de Seguridad Social) de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Actualmente la normativa invocada se encuentra en el Libro I de dicha codificación.

Mediante la Resolución No. BIESS-003-2014 del 16 de mayo del 2014, el Directorio del BIESS aprobó el Código de Gobierno Corporativo del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social donde se establece los lineamientos y principios de Buen Gobierno Corporativo que rigen las actividades del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS.

A fin de dar una rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética, el Banco presenta el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015.

1. LA INSTITUCIÓN

1.1. Misión

El BIESS tiene como misión administrar, de manera eficaz, los recursos previsionales de los asegurados generando operaciones financieras con retorno económico y social adecuado, que contribuyan a impulsar la producción, crear valor agregado y garantizar nuevas fuentes de empleo.

1.2. Visión

El BIESS tiene como visión ser la institución Financiera Pública reconocida por la excelencia en la generación de servicios financieros y rendimientos para beneficio de los asegurados del IESS, la integridad de su gente y su contribución al desarrollo nacional.

1.3. Principios del BIESS

- Seguridad
- Solvencia
- Eficiencia
- Rentabilidad

1.4. Calificación de Riesgo

El Banco cuenta con una calificación de Riesgo AAA- otorgada por la calificadora de riesgos Pacific Credit Rating, y califica al Banco del IESS como una entidad financiera fuerte, y con “una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad.”

2. GOBIERNO Y DIRECCIÓN

A fin de adecuar las normas de Gobierno y Dirección del Banco a la normativa expedida por los entes de control, el Directorio del Banco realizó reformas parciales al Estatuto Social del BIESS, las mismas fueron aprobadas mediante resoluciones: No. BIESS-004-2015 y No. BIESS-011-2015.

2.1. Directorio

El 06 de abril del 2015, Richard Espinosa Guzmán, B.A., se posesionó como Presidente del Directorio del BIESS como delegado permanente del Presidente de la República y Presidente del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El Directorio como máxima instancia de gobierno y dirección de la institución, ha realizado las acciones necesarias para la gestión del Banco, de las cuales se puede destacar las siguientes:

- a) En función de sus atribuciones conferidas en la Ley el Banco, nombró Gerentes Generales:

- El 11 de febrero del 2015 al Ingeniero Patricio Chanabá.
 - El 17 de septiembre del 2015 al Abogado Christian Bucheli.
- b) Vigiló el cumplimiento y observancia de la normativa tanto externa como interna legal vigente, de las observaciones y recomendaciones establecidas por los órganos de control. Por lo cual el 23 de diciembre según consta en el Acta No. 045 conoció y aprobó el informe de Auditoria Externa de los años 2013 y 2014.
- c) Definió las directrices estratégicas que guíen las acciones de la institución hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales para lo cual aprobó: el Plan Operativo Anual, Presupuesto y Presupuesto Anual de Inversiones.
- d) Reformó el Estatuto Social del Banco a fin adecuarlo a las necesidades de la institución.
- e) Conoció y aprobó 19 instrumentos normativos internos y 5 reformas requeridas para el desenvolvimiento de las actividades, las mismas que se detallan a continuación:

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	No. RESOLUCIÓN
Manual de control interno para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos	No. BIESS-003-2015
Reforma Estatuto Social	No. BIESS-004-2015
Reforma Manual Administración Integral de Riesgos	No. BIESS-007-2015
Reforma al Reglamento Funcionamiento de Directorio	No. BIESS-012-2015
Reglamento del Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	No. BIESS-014-2015
Metodología de asignación de líneas de negocio y procesos críticos	No. BIESS-015-2015
Política de Control Interno	No. BIESS-016-2015
Política de Compras y Proveedores	No. BIESS-017-2015
Reglamento de Compras y Proveedores	No. BIESS-018-2015
Manual Normativo para la Elaboración de Documentos Normativos y Operacionales	No. BIESS-019-2015
Reforma al Código de Gobierno Corporativo	No. BIESS-019-2015
Reforma a la Política de Inversiones	No. BIESS-020-2015
Código de Ética	No. BIESS-021-2015
Metodología Riesgo Operativo	No. BIESS-022-2015
Reglamento del Comité de Activos y Pasivos del BIESS (CAP)	No. BIESS-023-2015
Reglamento para la Instrumentación y Tramitación de los Juicios Coactivos del BIESS	No. BIESS-024-2015
Política de Gestión de Recuperación y Cobranzas	No. BIESS-025-2015
Política de Seguridad de la Información	No. BIESS-026-2015
Política de Administración integral de Riesgos	No. BIESS-027-2015
Política de Tecnología de la Información del BIESS	No. BIESS-028-2015

Política de Crédito	No. BIESS-029-2015
Metodología de gestión de procesos	No. BIESS-030-2015
Reglamento del Comité de Auditoría	No. BIESS-031-2015
Manual de Crédito	No. BIESS-033-2015

Fuente: Intranet BIESS

Elaborado por: Departamento de Calidad y Procesos

- f) Veló por la prestación de servicios financieros enfocados en la banca virtual, con eficacia y seguridad, lo cual se ve reflejado en el siguiente resumen de colocaciones e inversiones durante el 2015:

	CONCEPTO	VALOR COLOCADO
CRÉDITO	Préstamos Hipotecarios	1.249.177.911,22
	Préstamos Quirografarios	2.050.783.206,81
	Préstamos Prendarios	119.686.685,34
	TOTAL	3.419.647.803,37
INVERSIONES	Sector privado	135.891.929,45
	Sector público	850.000.000,00
	Renta variable	-
	TOTAL	985.891.929,45

Fuentes: Gerencia de Inversiones y Gerencia de Operaciones

Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

2.2. Gerencia General

El Gerente General como el representante legal, judicial y extrajudicial del BIESS; es la primera autoridad de la gestión administrativa de todas las actividades y operaciones de la institución; y, en cumplimiento de la normativa vigente durante el 2015, podemos resumir que:

- Ejecutó y vigiló el cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Ejecutó las resoluciones y disposiciones expedidas e impartidas por el Directorio.
- Expidió las directrices e instrucciones que fueron necesarias para la ejecución de las actividades y operaciones del BIESS, a través de la aprobación de los siguientes instructivos:

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
Instructivo de concesión, recuperación y renovación de préstamos prendarios	No. BIESS-IN-GCRE-CP-001-2015
Instructivo de administración de cartera de préstamos prendarios	No. BIESS-IN-GOPE-AC-002-2015
Instructivo de control y manejo de efectivo en oficinas de préstamos prendarios	No. BIESS-IN-GCRE-ME-003-2015

Instructivo de concesión de préstamos hipotecarios	No. BIESS-IN-GCRE-CH-004-2015
Instructivo de novación refinanciamiento y reestructuración de préstamos hipotecarios	No. BIESS-IN-GCRE-NR-005-2015
Instructivo para la atención de reclamos y requerimientos del cliente	No. BIESS-IN-DSVC-RR-006-2015
Instructivo de gestión de recaudación regular, abonos, precancelaciones y por aplicación de seguro de desgravamen de préstamos hipotecarios y quirografarios	No. BIESS-IN-GCRE-RE-007-2015
Instructivo de administración operativa de oficinas de préstamos prendarios	No. BIESS-IN-GCRE-CP-009-2015
Instructivo para la concesión de préstamos quirografarios	No. BIESS-IN-GCRE-PQ-010-2015
Instructivo notificación y gestión de incidentes de seguridad de la información	No. BIESS-IN-GRIE-NG-011-2015
Instructivo de custodia garantías de préstamos prendarios	No. BIESS-IN-GFIN-GP-012-2015
Instructivo de selección de los representantes de los servidores/as del BIESS ante el Comité de Ética	No. BIESS-IN-GADM-SR-013-2015

Fuente: Intranet BIESS

Elaborado por: Departamento de Calidad y Procesos

- d) Emitió el procedimiento para la conformación y funcionamiento de los Comités para la administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados bajo administración del BIESS, mediante Resolución No. BIESS-RA-SGDB-GGEN-001-2015 del 23 de octubre del 2015.
- e) Rindió cuentas de su gestión en los términos establecidos por la Ley y el Código de Gobierno Corporativo, y;
- f) Aseguró la entrega de la información requerida por los miembros del Directorio para que ejerzan adecuadamente sus responsabilidades, entre lo más importante podemos mencionar:
- Informe para aprobación del Presupuesto 2016.
 - Informe para aprobación del Plan Operativo Anual 2016.
 - Informe para aprobación del Plan Anual de Inversiones 2016.
 - Informes para aprobación de nuevas inversiones.
 - Borradores de la normativa interna requerida.
 - Informes para inicio de nuevos procesos de contrataciones según el monto.
 - Informe para iniciar el proceso de reestructura.
 - Informes técnicos para realizar procesos de desinversiones.
 - Informes técnico para reformas al Manual de Crédito.
 - Matices de seguimiento de observaciones de entes, organismos y áreas de control.

- Informe para la contratación de los seguros para los productos crediticios.
- Informes sobre el estado de las operaciones del Banco: Inversiones, Negocios Fiduciarios y Créditos.

2.3. Comités especializados

Al 2015 el Banco contó con los los siguientes comités especializados:

- a) Comité de Crédito;
- b) Comité de Inversiones;
- c) Comité de Administración Integral de Riesgos;
- d) Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones;
- e) Comité de Auditoría;
- f) Comité de Ética;
- g) Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos;
- h) Comité de Tecnología y Desarrollo de Información; y,
- i) Comité de Activos y Pasivos (CAP)

Los comités especializados monitorean la ejecución de las políticas del Directorio en sus diferentes ámbitos además por su carácter consultivo y asesor dan recomendaciones al Directorio y proponen estrategias institucionales.

A continuación se presenta un cuadro resumen del número de sesiones realizadas durante el 2015 por cada uno de los Comités:

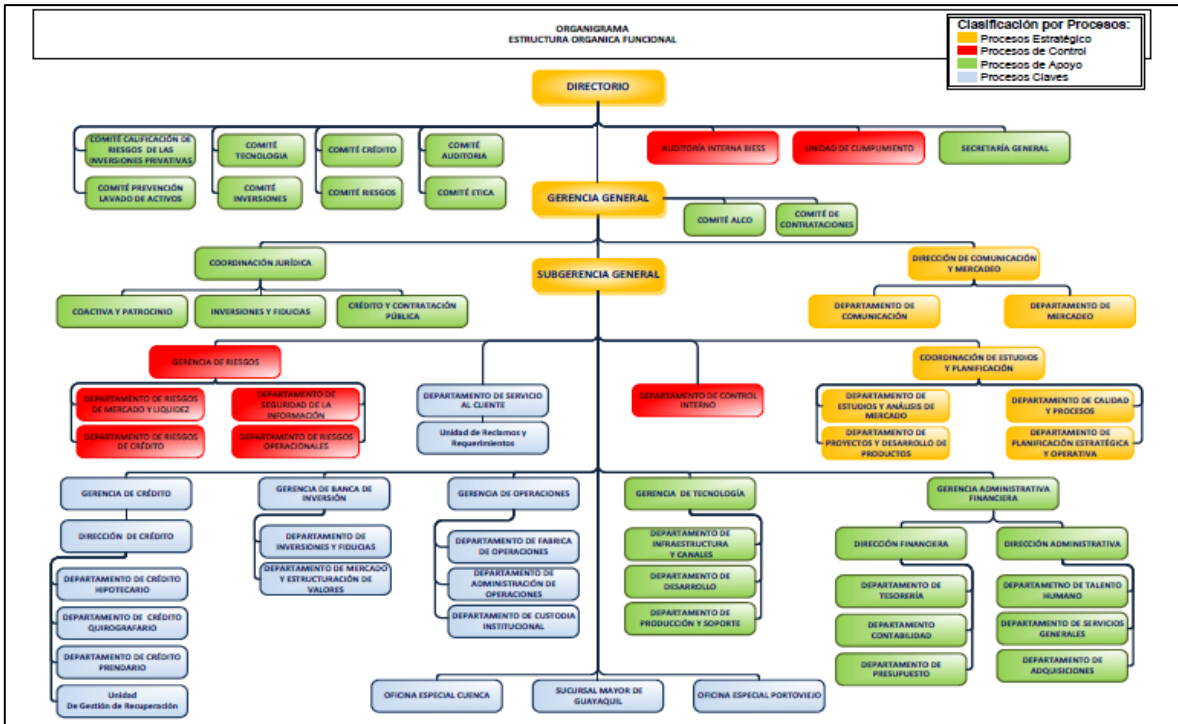
NOMBRE DEL COMITÉ	No. DE SESIONES
Comité de Ética	2
Comité de Auditoría	19
Comité de Tecnología y Desarrollo de la Información	13
Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos	14
Comité de Administración Integral de Riesgos	15
Comité de Inversiones	17
Comité de Crédito	15
Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	2

Fuente: Secretarías de los Comités Especializados

Elaborado por: Secretaría General

3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Durante el 2015 el BIESS mantuvo la siguiente estructura organizativa:



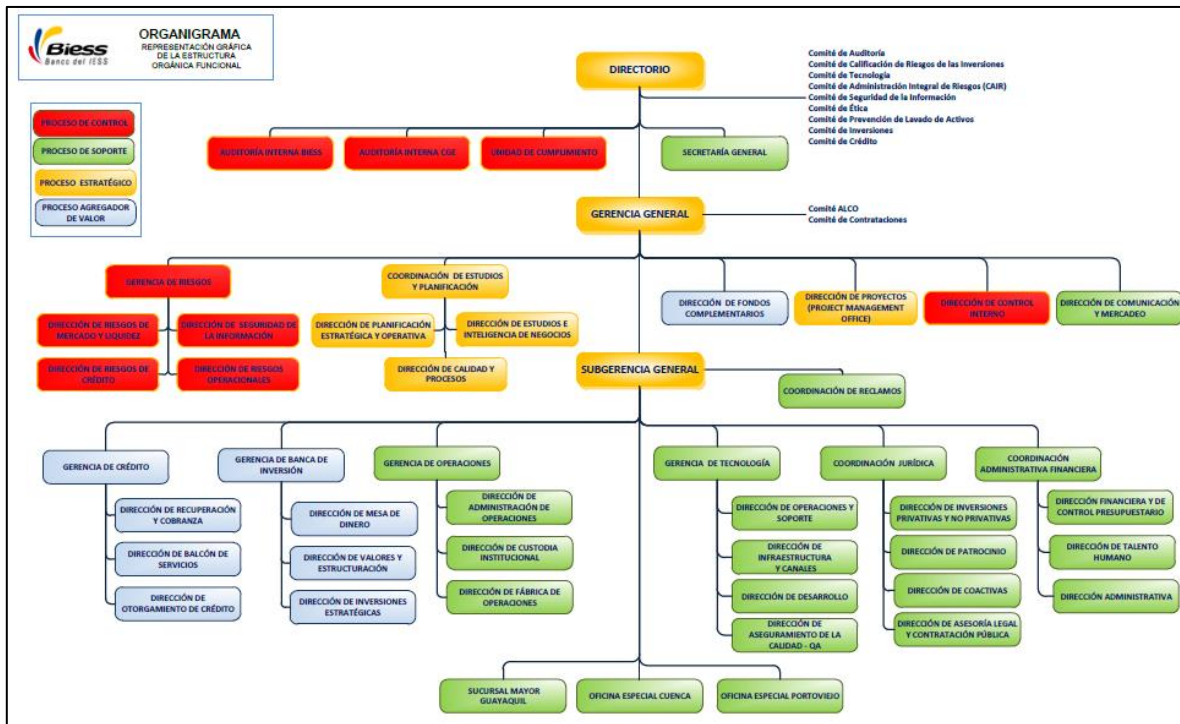
Elaborado por: Departamento de Calidad y Procesos

En la estructura orgánica se distinguen niveles: directivo, ejecutivo, asesor, control y apoyo además la misma está diseñada en función de los procesos por lo cual la estructura se compone por:

- Procesos Gobernantes o Estratégicos
- Procesos Agregadores de Valor
- Procesos de Control
- Procesos de Apoyo

Estos procesos están interrelacionados, lo que implica una coordinación de actividades y operaciones, a fin de lograr un óptimo funcionamiento.

Mediante resolución BIESS-008-2015 del 12 de junio del 2015, el Directorio decidió declarar al Banco en proceso de reestructura y en sesión celebrada el 04 de agosto del 2015 el Directorio aprobó el siguiente organigrama:



Fuente: Secretaría General
Elaborado por: Departamento de Calidad y Procesos

4. CONTROL

Los procesos de control son responsabilidad de cada una de las unidades operativas y de negocio del banco al ser un aspecto inherente a los procesos y a través de los mismos se garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la Ley y normativa vigentes.

Además el Banco cuenta con unidades de control como:

- **Unidad de Cumplimiento:** que es la principal encargada de proteger a la institución y de prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos en los productos y servicios que ofrece el BIESS, así como de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos en materia de prevención de lavado de activos.

Entre las diferentes acciones realizadas por la Unidad de Cumplimiento durante el 2015, podemos destacar:

- Aseguramiento de la calidad de la información de clientes y control en listas e cumplimiento (Automatización de la información – Conozca a su cliente).
- Mantenimiento de la matriz de riesgos y definición de perfiles.
- Monitoreo y control, revisión de procesos de Prevención de Lavado e Activo / Financiamiento del Terrorismo in situ a:
 - Inversiones de Renta Fija y Renta Variable (Junio/2015)

- Negocios Fiduciarios (Diciembre/2015)
 - Talento Humano (Noviembre/2015)
 - Actualización del Manual de control interno para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
 - Análisis e investigación: Se ha realizado 38 reportes de operaciones atípicas y 5 operaciones de crédito hipotecario de mayores montos.
 - Capacitación: se impartieron 48 talleres a nivel nacional de prevención de lavado de activos.
- **Auditoría Interna Gubernamental:** Evalúa, asesora y vigila la gestión administrativa del Banco, a través de los procesos de verificación de cumplimiento de normas y políticas institucionales establecidas por la Contraloría General del Estado, autoridades respectivas y demás normativa, para ejercer el control de auditoría interna gubernamental.

Para el 2015 entre las principales actividades que ejecutó la Unidad de Auditoría Interna Gubernamental, están las siguientes:

- Exámenes especiales a:
 - Proceso de registro y control de los fondos recibidos en administración.
 - Proceso de ejecución, recepción y registro de equipos de oficina.
 - Proceso de ejecución presupuestaria del BIESS 2014.
 - Proceso de gestión documental y archivo institucional.
 - Procesos de concesión y recuperación de los anticipos de remuneraciones otorgados a los servidores del BIESS.
 - Procesos de Contratación y Ejecución de Contratos de Servicios Ocasionales, y otorgamiento de Nombramientos.
 - Procesos de Contratación, Ejecución, Cumplimiento e Implementación de los Contratos de Consultorías.
 - Ocho operativos vehiculares (Feriados: Carnaval, Semana Santa, Día de Trabajo, 10 de agosto, Independencia de Guayaquil, Día de los difuntos e Independencia de Cuenca, Navidad y Fin de año)
- **Gerencia de Riesgos:** Entre sus funciones está la de velar por el cumplimiento de la normativa de gestión integral de riesgos, promoviendo acciones tendientes a prevenir o mitigar el riesgo de pérdidas potenciales, inherentes al negocio y mantener informada a la Alta Gerencia, sobre los niveles de exposición de riesgo.

En el 2015 las principales acciones realizadas por la Gerencia de Riesgos fueron:

- Riesgo de Mercado y Liquidez
 - Control continuo de las exposiciones por plazo, emisor, sector, tipo de inversión y la recuperación de los portafolios.
 - Analizar la sensibilidad del rendimiento ante movimientos de las tasas de interés de las operaciones.

- Control de límites de riesgo.
 - Riesgo Operativo
 - Aplicación de la metodología de riesgo operativo
 - Depuración de la información contenida en la herramienta para gestión de riesgo operativo.
 - Asesoramiento personalizado a los delegados, jefes y gerentes sobre la identificación de eventos de riesgos como dueños de cada proceso y responsables directos.
 - Actualización del cronograma de cumplimiento de norma de riesgo operativo.
 - Seguimiento semanal sobre los avances del cronograma de cumplimiento de norma de riesgo operativo.
 - Riesgo de Crédito
 - Análisis del riesgo de crédito (medición y seguimiento del riesgo de crédito).
 - Control y seguimiento de la cartera de productos
 - Controlar las exposiciones al incumplimiento del pago de créditos y conseguir una adecuada diversificación de la cartera.
 - Validación y monitorización de los modelos de morosidad.
 - Seguridad de la Información
 - Alineación a las mejores prácticas de seguridad de la información como es la norma ISO27000 de Política y Reglamento de Seguridad de la Información.
 - Gestión de incidentes de seguridad de la información.
 - Gestión de accesos.
 - Análisis de riesgos de seguridad de la información.
- **Unidad de Control Interno:** Con el fin mejorar la supervisión de las operaciones y actividades del BIESS y asegurar un adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno el 11 de septiembre del 2013 se incluye en el organigrama al Departamento de Control Interno.

A finales del 2015, nace la Unidad de Control Interno, con el fin de trabajar en un mismo objetivo institucional, de forma previa, concurrente y ex ante, realizando el acompañamiento en las revisiones realizadas por el ente de control y la consolidación de las respuestas al mismo sobre la supervisión realizada por la Superintendencia de Bancos a Gobierno Corporativo.

- **Auditoría Interna Bancaria:** El 04 de agosto del 2015 se incluyó en la estructura orgánica la Unidad de Auditoría Interna Bancaria quien será la encargada de velar porque las operaciones y procedimientos de la institución se ajusten a la ley, al estatuto, a los

reglamentos y demás normas internas que rigen el BIESS y a los principios contables aceptados por la Superintendencia de Bancos.

Durante el 2015 también se puede destacar que el Directorio del Banco con el fin de establecer un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para sensibilizar a los servidores de la entidad y generar una cultura de control interno para proporcionar seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales con mayor eficiencia y eficacia resolvió emitir una Política de Control Interno mediante Resolución No. BIESS-016-2015 del 01 de septiembre de 2015.

Además se contrató a la firma auditora Deloitte & Touche para que realice la auditoría a los estados financieros correspondientes al periodo 2015.

5. ÉTICA

En cumplimiento a la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y con la finalidad de cumplir con los principios de un Buen Gobierno Corporativo y transparencia, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con el Comité de Ética integrado por: un miembro del Directorio, el Gerente General o su delegado y un representante elegido por los servidores del BIESS.

En el 2015 el Directorio del Banco actualizó y aprobó el Código de Ética mediante Resolución No. BIESS-021-2015 del 29 de octubre del 2015, este documento define y contiene las directrices generales que servirán de guía a los miembros del Directorio, Gerente General y demás funcionarios, empleados y trabajadores del BIESS, en su desempeño y comportamiento diario, con apego a valores y principios éticos institucionales.

Adicional a la aprobación del Código de Ética el BIESS, ha realizado la difusión y socialización del mismo a través del intranet y en procesos de capacitación al personal.

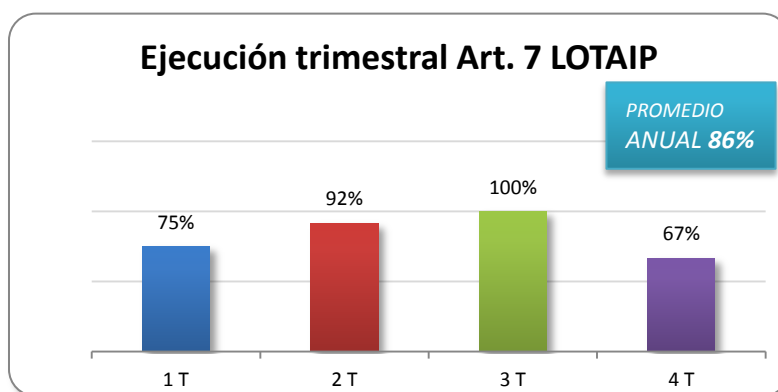
6. TRANSPARENCIA

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), el Banco difunde la información institucional a través de su página web. Entre los datos más relevantes se encuentran:

- Organigrama
- Base Legal
- Regulaciones y Procedimientos
- Metas y Objetivos
- Directorio
- Distributivo de Personal

- Remuneraciones
- Servicios que ofrece
- Contratos colectivos
- Formularios
- Formato para solicitudes de Acceso a la Información
- Presupuesto
- Auditorias
- Procesos Precontractuales y Contractuales
- Incumplimiento de Contratos
- Planes y Programas de la Institución en Ejecución
- Créditos Internos y Externos
- Rendición de cuentas
- Viáticos
- Responsable de atender la información pública
- Reportes Estadísticos
- Estados Financieros

En el 2015 el BIESS obtuvo los siguientes resultados de la evaluación que realiza la Secretaría Nacional de la Administración Pública al cumplimiento del artículo 7 de la LOTAIP:



Fuente: Evaluaciones SNAP

Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

7. ATENCIÓN AL USUARIO

7.1. Consultas, reclamos y requerimientos

El Banco cuenta con los siguientes canales para que el cliente pueda presentar sus consultas, reclamos o requerimientos:

- Redes sociales (Facebook, twitter)
- Buzones de ayuda (WEB contáctenos)
 - ayudaph@biess.fin.ec

- ayudapq@biess.fin.ec
- ayudapr@biess.fin.ec
- Puntos de atención al cliente en las oficinas BIESS e IESS a nivel nacional
- CRM (herramienta de uso interno)

Las estadísticas de reclamos y consultas presentadas por parte de los clientes durante el 2015, se resumen en el siguiente cuadro:

TIPO ATENCIÓN	PRESENTADOS A LA ENTIDAD	RESUELTOS	PORCENTAJE
Reclamos	28,591	28,416	99,39%
Consultas	22,802	22,802	100%
TOTAL	51,393	51,218	

Fuente: Estadísticas Servicio al Cliente
Elaborado por: Departamento de Calidad y Procesos

7.2. Educación financiera

En cumplimiento a la resolución SB-2015-665 del 17 de agosto del 2015 que dispone a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos el desarrollo de Programas de Educación Financiera (PEF) a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, el BIESS durante el 2015, realizó las siguientes actividades:

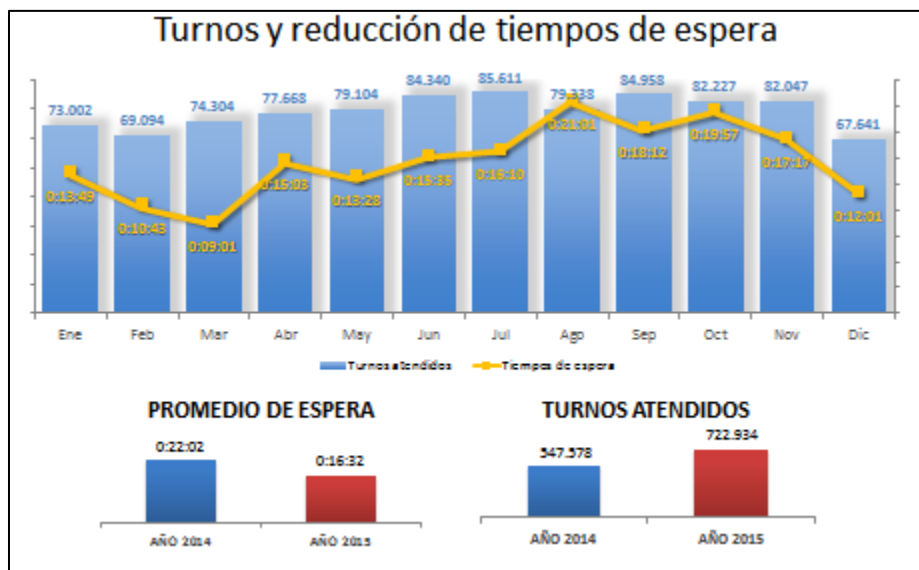
- 1) Designación del Coordinador del PEF BIESS.
- 2) Desarrollo y elaboración de la malla curricular de Educación Financiera.
- 3) Entrega de material didáctico y lúdico con contenido de Educación Financiera en Ferias a nivel nacional:
 - Feria Mi Casa Clave Quito (16-22 de noviembre de 2015).
 - Feria de la Construcción y Vivienda Loja (del 3 al 6 de diciembre de 2015).
 - Feria Ciudadana Latacunga (12 de diciembre de 2015).
- 4) Difusión y entrega de material audiovisual de Educación Financiera para el público en general:
 - 10 tutoriales en video (subidos al canal institucional: youtube.com/BiessEcuador).
 - 21 claquetas informativas de Educación Financiera.
 - 5000 dvd's para entrega a clientes del BIESS en los diferentes eventos en los que participa la institución.
- 5) Implementación página de Educación Financiera del BIESS
- 6) Talleres dirigidos a Colaboradores:
 - Se capacitó a 178 colaboradores en el mes de diciembre de 2015
 - Tema: Crédito con Cautela
 - Fechas: 18 de diciembre de 2015 (Quito / Cuenca)
19 de diciembre de 2015 (Guayaquil)
- 7) E-learning dirigido a colaboradores

- Módulo 1: Tus Metas Bajo Control
- Módulo 2: Tus Gastos Bajo Control
- Módulo 3: Tus Deudas Bajo Control

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento de la normativa legal vigente el BIESS realizó la rendición de cuentas del año 2015 para el público en general en donde se presentó un resumen de la gestión anual. Los principales datos expuestos fueron:

- Principales logros del año 2015
 - Vivienda de Interés Social y Prioritario
 - Firma de convenios inmobiliarios y alianzas estratégicas (APIVE).
 - Participación en ferias de vivienda – Mi Casa Clave
 - Convenios con CFN para reducción de tiempos en Viviendas de Interés Prioritario
 - Calificación AAA- por Pacific Credit Rating (PCR)
- Proyectos BIESS 2015
 - Proyectos estratégicos: USD 61 MM desembolsados durante el año 2015.
 - Proyectos inmobiliarios: 1.200 soluciones habitacionales con una inversión de 207,85 MM.
- Acciones tomadas para la mejora continua del servicio
 - Turnos y reducción de tiempos de espera



Fuentes: Gerencia de Crédito

Elaborado: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

- Estabilización de la Fábrica de Operaciones
- Nuevos productos y servicios: Préstamo Quirografarios Viaja primero Ecuador, Seguro de desgravamen, educación financiera, etc.

d) Información financiera y estadística

- Ejecución Presupuestaria



Elaborado: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

- Principales cifras de Balance

Balance General BIESS	
Concepto	Valor
Activos BIESS	37.943.739
Pasivos BIESS	6.108.589
Patrimonio BIESS	31.835.150
Fondos Previsionales Administrados	Valor
Activos Fondos Administrados	19.611.236.502

Fuente: Información Financiera a Diciembre 2015

Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

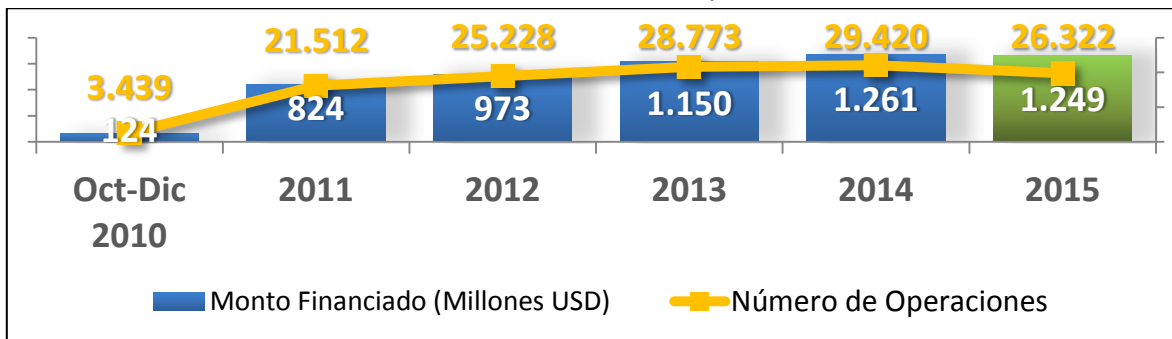
- Colocaciones Préstamos

	CONCEPTO	VALOR COLOCADO
CRÉDITO	Préstamos Hipotecarios	1.249.177.911,22
	Préstamos Quirografarios	2.050.783.206,81
	Préstamos Prendarios	119.686.685,34
	TOTAL	3.419.647.803,37

Fuente: Gerencia de Operaciones

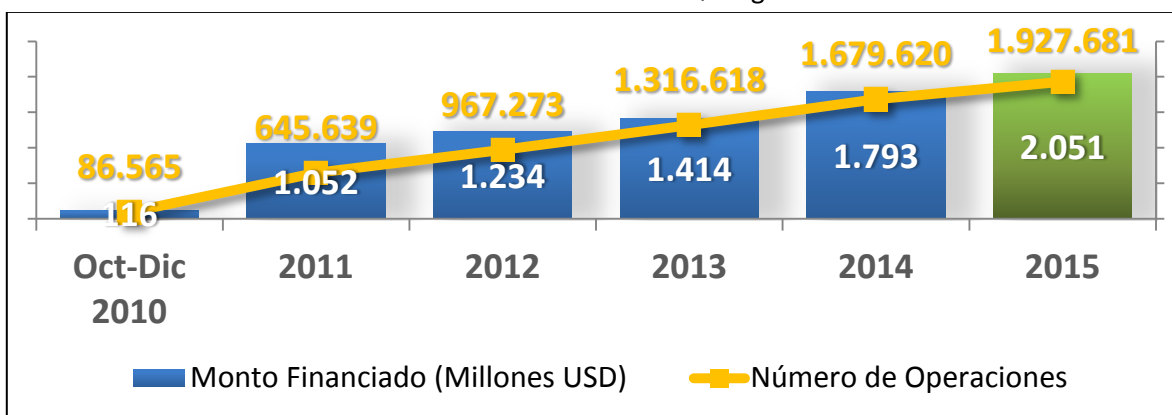
Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

○ Variación en la colocación de Préstamos Hipotecarios



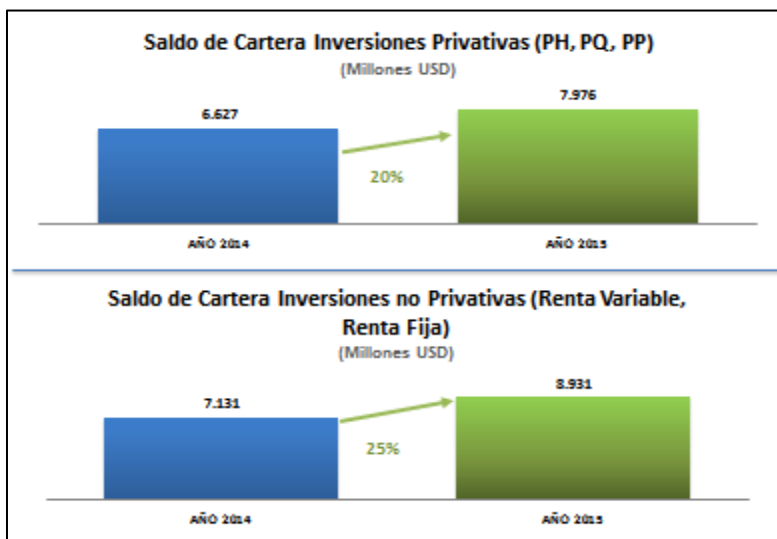
Fuentes: Gerencia de Crédito y Gerencia de Operaciones
Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

○ Variación en la colocación de Préstamos Quirografarios



Fuentes: Gerencia de Crédito y Gerencia de Operaciones
Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

○ Saldos de Cartera: Inversiones Privativas e Inversiones no Privativas



Fuentes: Gerencia de Inversiones, Gerencia de Crédito y Gerencia de Operaciones
Elaborado por: Departamento de Planificación Estratégica y Operativa

9. INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Una vez recopilada la información, las áreas responsables calcularon los indicadores de gobierno corporativo correspondientes al año 2015 para su posterior publicación en la página Web del BIESS en el formato definido por el Organismo de Control.

Se anexa a este informe los Indicadores de gobierno corporativo – 2015.

Atentamente,

Ing. Alejandro Pazmiño R.

GERENTE GENERAL

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS