



Banco del Instituto Ecuatoriano de
Seguridad Social

Informe Anual de Gobierno Corporativo Año 2018.

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO PERÍODO 2018

Introducción

En la codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I.- Normas de control para las entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Título XIX.- Del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Capítulo VI, se determinan los Principios de un Buen Gobierno Corporativo para el BIESS.

Mediante Resolución No. BIESS-004-2018 de 15 de febrero del 2018, el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS, aprobó la actualización del Código de Gobierno Corporativo, donde se establecen los lineamientos y principios de un Buen Gobierno Corporativo, para el desarrollo de las actividades que rigen el Banco.

En ese sentido, a fin de reportar una rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo, el BIESS presenta el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2018.

1. LA INSTITUCIÓN

1.1. Misión

Administramos eficientemente los recursos previsionales y de la Seguridad Social, proporcionando servicios financieros con criterio de banca de inversión, generando rentabilidad, atendiendo las necesidades de nuestros clientes y contribuyendo a impulsar la producción y el empleo.

1.2. Visión

Ser la institución financiera líder en banca de inversión, maximizando la rentabilidad de los fondos administrados, prestando servicios financieros de alta calidad, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país.

1.3. Valores Organizacionales

- Honestidad
- Compromiso Institucional
- Responsabilidad
- Orientación a resultados
- Excelencia en el Servicio
- Respeto
- Trabajo en Equipo
- Autocrítica

1.4. Objetivos Estratégicos

- Incrementar los montos de inversiones no privativas, priorizando el sector privado.
- Incrementar la participación de mercado de los productos de crédito.
- Incrementar la rentabilidad de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados administrados por el BIESS, a través de las políticas de administración e inversión.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios, clientes y grupos de interés con los productos y servicios que ofrece el BIESS.
- Incrementar la eficiencia y eficacia institucional.
- Incrementar el desarrollo, la eficacia del Talento Humano y el fortalecimiento de la Cultura Organizacional.
- Incrementar la efectividad de los productos y servicios tecnológicos.

1.5. Calificación de Riesgo

El Comité de Calificación de Riesgos No. 030-2019 de Pacific Credit Rating (PCR), celebrado el 29 de abril de 2019, respecto al análisis de la información financiera con corte al 31 de diciembre

de 2018, acordó asignar al BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, la calificación de “AAA-”, señala que es una garantía para los afiliados, jubilados y pensionistas la solvencia con la que se administran sus fondos. *“La situación de la entidad financiera es muy fuerte y tiene 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. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.”.*

2. GOBIERNO Y DIRECCIÓN

El Gobierno y Dirección del Banco se conforma principalmente por el Directorio del BIESS, que como máxima instancia de gobierno y dirección de la Institución, define y evalúa las políticas, estrategias y metas; y, la Gerencia General, administra y opera la gestión ordinaria de la Institución.

Gráfico Nro. 1
Estructura Gobierno Corporativo



Fuente: Código de Gobierno Corporativo
Elaborado por: Calidad y Procesos

Además la institución cuenta con una estructura de apoyo, evidenciada en la adopción de comités especializados creados con las formalidades inherentes al esquema de Buen Gobierno Corporativo, el cual fue aprobado por su Directorio en función de lineamientos administrativos saludables que priorizan la eficiencia operativa y la maximización de rentabilidad para los asegurados; todo esto, en un marco de dinamización económica que contribuye a impulsar la producción, la generación de valor agregado y garanticen nuevas fuentes de empleo.

2.1. Directorio

2.1.1. Conformación

Según lo determina la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el Artículo 8 del Título IV del Gobierno y de la Administración, se determina que el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, estará integrado por cuatro miembros: como delegado permanente del Presidente de la República, estará el Presidente del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social quien lo presidirá, el titular de la secretaría de estado a cargo de la Política Económica o su delegado, un (1) delegado de los afiliados activos y un (1) delegado de los jubilados o sus suplentes.

Al 31 de diciembre del año 2018, el Directorio estuvo conformado por:

Tabla Nro. 01
Confirmación Directorio 2018

Presidente (1) (2)	Dr. Paúl Granda
Vicepresidente del Directorio (Ministro de Economía y Finanzas)	Econ. Richard Martínez (3) (4) (5)
Directora Principal Representante de los Afiliados Aguirre	Econ. Valeria Robalino
Director Principal Representante de los Jubilados Moncayo	Econ. Luís Cazar
Secretaria del Directorio Fabrè	Econ. Eva García

(1) Desde el 14/12/2017 al 14/3/2018 actuó como Presidente del Directorio el Ing. Jaime Garzón Rivas.

(2) Desde el 14/03/2018 al 05/12/2018 actuó como Presidente del Directorio el Dr. Wilson Manolo Rodas Beltrán.

(3) Desde 28/6/2017 al 06/3/2018 actuó como Vicepresidente del Directorio Econ. Carlos Alberto De la Torres Muñoz.

(4) El Econ. Milton Oswaldo Gavilanes Villarreal actuó como delegado del Ministerio de Economía y Finanzas al Directorio del BIESS en el período 08/09/2017 al 12/06/2018.

(5) A partir de 12/06/2018 actuó como delegado del Ministerio de Economía y Finanzas ante el Directorio del BIESS, el Econ. Santiago Alejandro Caviedes Guzman.

2.1.2. Principales acciones realizadas

El Directorio como máxima instancia de gobierno y dirección de la Institución, realizó las acciones necesarias para una gestión oportuna del Banco, en función de las atribuciones conferidas en la Ley, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- a) Nombrar como Gerente General a:
 - o Economista Eva García Fabrè, en septiembre del 2018.

- b) Vigilar el cumplimiento y observancia de la normativa tanto externa como interna legal vigente, y de las observaciones y recomendaciones establecidas por los órganos de control.
- c) Definir 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 Operativo Institucional, Plan Anual de Inversiones y Presupuesto Anual de Inversiones.
- d) Conocer y aprobar 44 instrumentos normativos internos para el desenvolvimiento de las actividades, las mismas que se detallan a continuación:

Tabla Nro. 02
Instrumentos Normativos aprobados por Directorio

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO
Manual de Negocios Fiduciarios
Reforma y Codificación a la Política de Administración Integral de Riesgos
Reforma y Codificación al Código de Gobierno Corporativo
Política de Clasificación, Valoración y Registro Contable de las Inversiones de Renta Fija
Metodología de Transición para el Cálculo de las Provisiones de las Inversiones Privativas
Reforma y Codificación al Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos
Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos y Requerimientos
Metodología de Valoración de Portafolio de Renta Fija
Reglamento para la Administración de Bienes Inmuebles de Uso no Institucional de Propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entregados al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Manual de Procedimientos de Gestión Contable
Metodología de Límites de Tolerancia de Cartera Vencida
Metodología de Calificación y Asignación de Cupos de las Inversiones del BIESS en las Instituciones del Sistema Financiero Privado con los Excedentes de Liquidez
Reglamento para el Funcionamiento del Comité de Prestaciones para los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados Administrados por el BIESS
Manual Normativo para la Gestión de Seguridad Física del BIESS
Reglamento al Comité de Administración Integral de Riesgos
Política Contable
Reglamento del Comité de Seguridad de la Información
Manual De Procedimientos Para La Gestión De Talento Humano
Reglamento del Comité de Inversiones
Manual de Procedimientos de Concesión de Crédito
Reforma y codificación a la Metodología de Asignación de Procesos a Líneas de Negocio y Calificación de los Procesos Críticos
Reforma al Manual de Crédito (PQ Ecuador tu lugar en el mundo)
Reforma al Manual de Crédito (Novaciones, Refinanciamiento y Reestructuración)
Política de Fideicomisos
Política de Inversiones

Manual de Procedimientos para la Gestión de la Secretaría General del BIESS
Manual Normativo para la Gestión de Servicio al Cliente del BIESS
Reglamento del Comité de Ética
Reformas y Codificación al Manual de Crédito
Reglamento del Comité de Tecnología y Desarrollo de Información
Manual de Procedimientos de Auditoría Interna Bancaria
Metodología de Evaluación de Riesgo de Clientes
Política de Crédito para los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados administrados por el BIESS
Reglamento del Comité de Continuidad del Negocio
Reforma al Manual de Crédito (Cambios gestión PQ)
Reforma al Manual de Crédito (Sanciones por desvío PH)
Política de Gestión de Recuperación y Cobranzas
Manual de Procedimientos Gestión del Presupuesto
Política de Gestión de Continuidad del Negocio
Reglamento del Comité de Crédito
Manual de Valoración y Clasificación de Puestos
Manual de Prestaciones para los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados FCPC Administrados por el BIESS
Reforma al Manual de Crédito (Cambios gestión de préstamos prendarios)
Política de Administración Integral de Riesgos

Fuente: Intranet BIESS

Elaborado por: Calidad y Procesos

- e) Velar por el cumplimiento de 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 2018:

Tabla Nro. 03
Resumen de Colocaciones y concesiones 2018

	CONCEPTO	VALOR COLOCADO
CRÉDITO	Préstamos Hipotecarios	828.834.002
	Préstamos Quirografarios	2.330.870.047
	Préstamos Prendarios	125.736.248
	TOTAL	3.285.440.297
INVERSIONES	Sector privado	24.506.520
	Sector público	479.600.000
	Renta variable	
	TOTAL	504.106.520

Fuentes: Banca de Inversión/ Crédito

Elaborado por: Planificación Estratégica



2.2. Gerencia General

La misión de la Gerencia General dentro del Estatuto Orgánico por Procesos del BIESS determina: *“Planificar, dirigir y supervisar la administración operativa del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de manera ética, eficiente, transparente y oportuna; ejecutar las políticas y resoluciones emitidas por el Directorio; y, mantenerlo constantemente informado sobre su gestión y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales”.*

El siguiente cuadro descriptivo se detallan los funcionarios que durante el año 2018, desempeñaron el cargo de Gerente General con sus respectivos periodos de actuación:

Tabla Nro. 04
Gerencia General 2018

NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO	FECHA FIN
Econ. Francisco Vizcaíno Zurita	Gerente General, Encargado	11/12/2017	02/09/2018
Econ. Eva García Fabr�	Gerente General	03/09/2018	31/12/2018

Fuente: Secretaría General

Elaborado por: Calidad y Procesos

Como representante legal judicial y extrajudicial del BIESS, el Gerente General 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 2018, a continuación se resumen las actividades realizadas:

- Ejecutar y vigilar el cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Ejecutar las resoluciones y disposiciones expedidas e impartidas por el Directorio.
- Aprobar los planes de acción para el descargo de observaciones emitidas por los órganos de control, auditoria interna y auditoria externa así como para resoluciones de Directorio, a ser conocidos y aprobados por Directorio.
- Aprobar el Informe mensual de evaluación y cumplimiento de los Planes de Acción del BIESS para el descargo de observaciones emitidas por los órganos de control, auditoria interna y auditoria externa así como para resoluciones de Directorio, para conocimiento de este último.
- Expedir las directrices e instrucciones que fueren necesarias para la ejecución de las actividades y operaciones del BIESS, a través de la aprobación de 36 instructivos:

Tabla Nro. 05
Instrumento Normativos Aprobados por Gerencia General

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO
Instructivo para la administración del marco de gestión de TI
Instructivo de administración operativa de inversiones en títulos valor
Instructivo de clasificación y manejo de activos de información

Instructivo para la administración la estrategia de TI
Instructivo de administración de cartera - Conciliación IESS-BIESS en la recaudación de PQ
Instructivo y Control de Manejo de efectivo de los Montes de Piedad
Instructivo de montos e instancias para pagos de tesorería
Reforma al Instructivo de reclamos y requerimientos
Instructivo para la elaboración de informe de gestión, rendición de cuentas, memoria institucional y recopilación de información por transparencia de información
Instructivo para la elaboración del plan operativo anual, plan de inversiones, plan anual de compras y presupuesto
Instructivo para el Control de Límites de las Inversiones en los Fondos Administrados del IESS
Instructivo actualización de información gerencial, información de transparencia, informe de gestión, rendición de cuentas
Instructivo liquidación de negocios fiduciarios
Instructivo de la gestión de control interno
Instructivo de pagos y transferencias
Instructivo para la administración de expedientes de personal y documentos de concursos de méritos y oposición
Instructivo para el proceso de entrega y validación de reportes e información de fin de mes para el cuadro de la cartera
Instructivo de administración y control de vehículos
Instructivo para la administración y manejo de activos fijos
Instructivo de desbloqueo de clientes con coincidencias en listas de información administradas por la unidad de cumplimiento
Reforma al Instructivo de administración operativa de inversiones en títulos valor
Reforma al Instructivo gestión y monitoreo de accesos a plataformas informáticas
Reforma al Instructivo del ciclo de vida de software
Reforma al Instructivo de procedimientos de la unidad de cumplimiento
Reforma Instructivo de calificación de proyectos inmobiliarios y suscripción de convenios con el promotor
Reforma al Instructivo de proceso de ejecución coactiva de préstamos hipotecarios
Reforma al Instructivo de gestión de cobranza y remates de préstamos prendarios
Reforma al Instructivo de administración de cambios de hardware
Reforma al Instructivo para la concesión de préstamos quirografarios
Reforma al Instructivo de administración operativa de oficinas de préstamos prendarios
Reforma al Instructivo de control y manejo de efectivo en oficinas de préstamos prendarios
Instructivo de gestión de proveeduría
Instructivo de cálculo de provisiones
Reforma parcial al instructivo de Manejo y Control de efectivo en Oficinas de Préstamos Prendarios
Instructivo de Administración de Fondos Complementarios
Instructivo de Educación Financiera

Fuente: Intranet BIESS

Elaborado por: Calidad y Procesos

2.3. Comités especializados

Para el Período 2018, 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)
- j) Comité de Continuidad del Negocio
- k) Comité de Prestaciones
- l) Comité de Seguridad de la Información

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

Tabla Nro. 06
Sesiones de Comités Especializados 2018

NOMBRE DEL COMITÉ	No. DE SESIONES 2018
Comité de Ética	-
Comité de Administración Integral de Riesgos	13
Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	13
Comité de Tecnología y Desarrollo de la Información	1
Comité de Crédito	25
Comité de Cumplimiento de Prevención de Lavado de Activos	23
Comité de Auditoría	43
Comité de Inversiones	9
Comité de Activos y Pasivos	14
Comité de Prestaciones	-
Comité de Seguridad de la Información	2

Fuente: Secretarías de los Comités Especializados

Elaborado por: Secretaría General

Adicionalmente, se detalla el número de Resoluciones aprobadas por los mismos:

Tabla Nro. 07
Resoluciones aprobadas en Comités 2018

NOMBRE DEL COMITÉ	No. DE RESOLUCIONES 2018
Comité de Ética	-

Comité de Administración Integral de Riesgos	166
Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	112
Comité de Tecnología y Desarrollo de la Información	8
Comité de Crédito	127
Comité de Cumplimiento de Prevención de Lavado de Activos	111
Comité de Auditoría	183
Comité de Inversiones	83
Comité de Activos y Pasivos	14
Comité de Prestaciones	-
Comité de Seguridad de la Información	44

Fuente: Secretarías de los Comités Especializados

Elaborado por: Secretaría General

3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

En la estructura orgánica sobre la cual el BIESS desarrolló sus operaciones durante el 2018, se distinguen diferentes niveles administrativos, entre los cuales se encuentran: directivo, ejecutivo, asesor, control y apoyo, estos se encuentran diseñados en función del grado de contribución y valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, se clasifican por su responsabilidad en:

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

Estos procesos están interrelacionados entre sí, lo que implica una coordinación de actividades y operaciones, a fin de lograr un óptimo funcionamiento, como se puede observar en el mapa de procesos que se detalla en el gráfico Nro. 2. Estos procesos son medidos de acuerdo al grado de importancia (contribución a la mejora del proceso) y grado de desempeño (implementación según estándares).

Gráfico Nro. 2
Mapa de Procesos

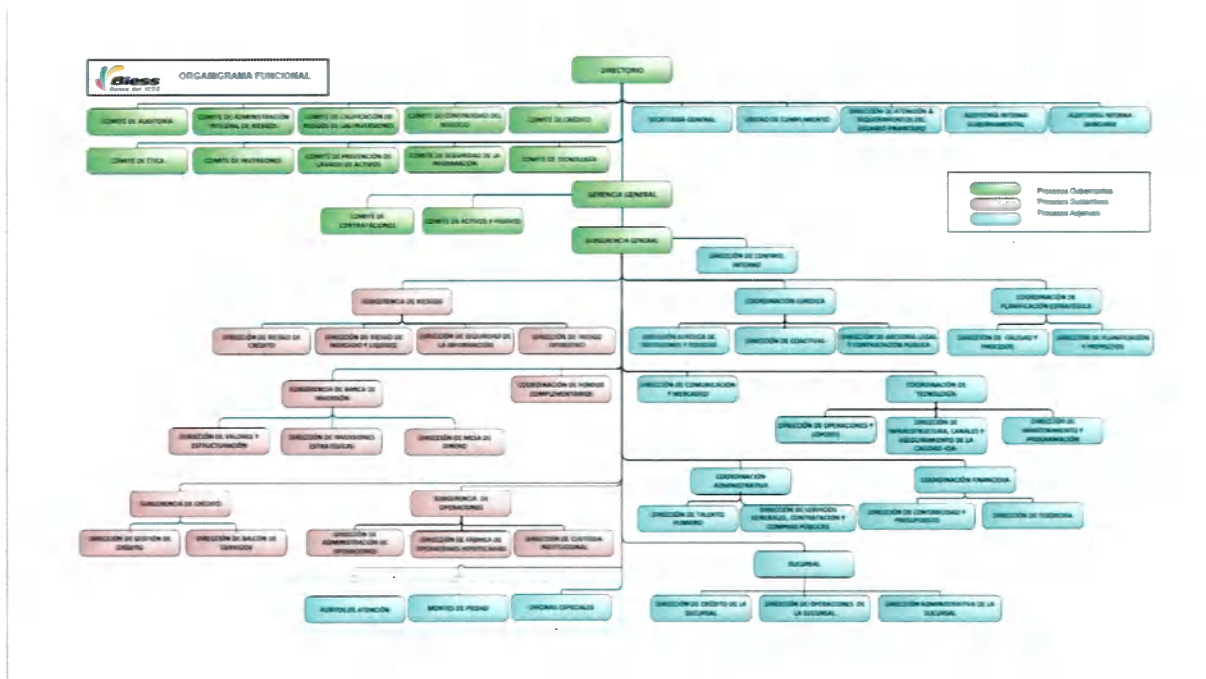


Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos
Elaborado por: Calidad y Procesos

La estructura orgánica del Banco vigente fue aprobada por parte del Directorio, en la reforma del Estatuto Orgánico por Procesos, mediante Resolución No. BIESS-021-2017 del 20 de octubre del 2017.

La nueva estructura organizacional del BIESS es la siguiente:

Gráfico Nro. 3
Estructura Organizacional



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos
Elaborado por: Calidad y Procesos

4. CONTROL

Los procesos de control son responsabilidad de cada una de las unidades operativas y de negocio del Banco, y al mantener un adecuado monitoreo se garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la Ley y normativa vigentes.

Adicionalmente, al control de los procesos por parte de cada dueño del proceso, el Banco cuenta con unidades de control:

- **Unidad de Cumplimiento:** Responsable de efectuar las gestiones necesarias para proteger y prevenir, que en las operaciones y quehacer diario del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se incurra en infracciones a las disposiciones que sobre del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, se establecen en la Ley y en las normas internas de la Institución, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales en esta materia por parte de todos los miembros del Directorio, funcionarios y servidores del BIESS, a fin de a fin de prevenir que la entidad sea utilizada para el cometimiento de estos ilícitos.

Entre las diferentes acciones realizadas por la Unidad de Cumplimiento durante el año 2018, podemos destacar:



- Actualizar el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de delitos como el Terrorismo.
- Visitar las agencias y oficinas de Quito Norte, Quito Sur, Guayaquil Sur, Sucursal Mayor Guayaquil, Ibarra, Riobamba, Loja, Manta, Portoviejo, Cuenca, Azogues, Latacunga, Ambato. Proceder a informar al Comité de Cumplimiento las novedades encontradas en la aplicación de procedimientos de prevención de lavado de activos, en los procesos de préstamos hipotecarios, prendarios, procesos de remates y conocimiento del rematista, proceso de licitud de fondos, proceso de coincidencias de sindicatos.
- Presentar al Comité de Cumplimiento ocho (8) informes de monitoreo cuyos procedimientos de prevención son de aplicación del área de Crédito, de los cuales cinco (5) informes corresponden a monitoreos de licitud de fondos, dos (2) a procesos de desbloqueo de coincidencias UAFE y uno correspondiente al proceso de desbloqueo clientes PEP.
- Monitorear la aplicación de debida diligencia en los procesos de Talento Humano, esta unidad realizó el seguimiento a los informes de debida diligencia ampliada aplicada a servidores de mayor riesgo según la categorización de riesgo por cargo y matriz de riesgo.
- Controlar la aplicación de las políticas “Conozca a su cliente”, “Conozca a su Constructor”, “Conozca a su empleado”, “Conozca su mercado”, “Conozca a su proveedor”, “Conozca a su fiduciaria”.
- Durante todo el año a nivel nacional, el personal de la Unidad de Cumplimiento realizó el monitoreo por muestreo de 77 expedientes de clientes que realizaron abonos extraordinarios o pre cancelaciones de préstamos hipotecarios, para verificar la debida diligencia en los procedimientos de licitud de fondos, por montos superiores a USD 5,000, el resultado de esta actividad se encuentra contenida en 5 informes.
- Investigar 82 alertas de operaciones atípicas, sin encontrar ninguna operación inusual e injustificada, no obstante la Unidad de Cumplimiento, previa la autorización del Comité, reportó a la Unidad de Análisis Financiero y Económico dicha investigación.
- Reportar mensualmente a la UAFE información de operaciones y transacciones económicas iguales o superiores al umbral de USD 10,000 correspondiente al año 2018, de igual manera se remitió el reporte de la estructura E04 a la Superintendencia de Bancos.
- Ejecutar 25 talleres de prevención de lavado de activos de los cuales 1 (uno) fue capacitación virtual general de prevención de lavado de activos, 3 (tres) talleres de inducción presencial, 3 (tres) talleres de inducción virtual y 18 (dieciocho) talleres especializados de acuerdo al área de trabajo. En total asistieron a los talleres 999 servidores del BIESS.
- Realizar el seguimiento de las recomendaciones GREC de la Superintendencia de Bancos al Sistema de Prevención de Lavado de activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos realizado por la Superintendencia de Bancos.

- **Auditoría Interna Gubernamental:** Responsable de evaluar, asesor y vigilar 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 año 2018, entre las principales actividades que ejecutó la Unidad de Auditoría Interna Gubernamental, están los siguientes exámenes especiales:

- DNAI-AI-0054-2018 Examen Especial a las fases de preparación, selección, contratación, ejecución y post contractual del proceso de adquisición de equipos de computación, Periodo 01/01/2015 -03/31/2017, efectuado a la Gerencia Administrativa Financiera.
 - DNAI-AI-0016-2018 Examen Especial al proceso de contratación de servidores bajo la modalidades de servicios ocasionales y otorgamiento de nombramientos; y, su cumplimiento, Período 01/01/2016 - 03/31/2017, efectuado a la Gerencia Administrativa Financiera.
 - DNAI-AI-0096-2018 Examen Especial a los procesos de contratación Nos. BIESS-OC-0045-2015 y RE-APJ-BIESS-01- 2016, relacionados con el patrocinio jurídico especializado, para la defensa en juicio que el BIESS mantiene con la empresa DATAPRO INC , Período 01/01/2015 - 31/12/2016, efectuado a la Coordinación Jurídica.
 - DNAI-AI-0233-2018 Examen Especial al proceso de registro y control de bienes de la cuenta proveeduría y su utilización, Período 01/01/2015 - 30/06/2017, efectuado a la Gerencia Administrativa Financiera.
 - DAI-AI-0633-2018 Examen Especial a la entrega de recursos, ejecución, liquidación y control de los fideicomisos mercantiles inmobiliarios suscritos para los proyectos Portal de Granada, IESS el Ejido, Asturiana y nueva Villa de Oro, Período 01/8/2012 - 31/12/2017, efectuado a la Gerencia de Banca de Inversión.
- **Auditoría Interna Bancaria:** Responsable de evaluar, asesorar y vigilar las operaciones financieras del BIESS, a través de los procesos de verificación de cumplimiento de normas y políticas institucionales establecidas por la Superintendencia de Bancos y la normativa correspondiente, para ejercer el control de auditoría en el ámbito financiero.

Durante el año 2018 Auditoría Interna Bancaria emitió 61 informes que fueron puestos en conocimiento de las Áreas Auditadas, de la Gerencia General del Banco y del Comité de Auditoría, los mismos que contienen las observaciones, recomendaciones, planes de acción definidos por los responsables de las unidades auditadas y fechas estimadas para su cumplimiento, relacionadas con: Gobierno Corporativo y Planificación Estratégica; Evaluación a los controles internos y otros aspectos relativos al riesgo; Revisión de la razonabilidad de los estados financieros, registros contables y otros aspectos contables-financieros; Cumplimiento legal; Prevención de Lavado de Activos y



Financiamiento del Terrorismo; y Seguimiento de las disposiciones y recomendaciones de los organismos de control, lo que permitió alcanzar un cumplimiento del 95% del Plan de Auditoría Interna Anual para el año 2018, que fue conocido por el Comité de Auditoría y aprobado por el Directorio del Banco y enviado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

- **Subgerencia de Riesgos:** Responsable de administrar y gestionar el proceso de “Administración Integral de Riesgos” del BIESS, identificando, midiendo, controlando, monitoreando, mitigando y alertando sobre todos los riesgos de crédito, de mercado, de liquidez y operativo a los cuales se encuentra expuesto el BIESS, así como los fondos previsionales bajo su administración, a fin de prevenirlos y minimizarlos. Como parte de la gestión del Riesgo de Crédito se han desarrollado esquemas de medición que permitan identificar el comportamiento de los clientes en función de sus perfiles de riesgo.

Para mejorar la eficiencia institucional y optimizar el tiempo, se delimitó las responsabilidades de los comités, dividiendo el proceso de toma de decisiones y el proceso de control y gestión de riesgos, siendo esto en dos comités:

- Comité de administración integral de riesgos.
- Comité de calificación de riesgos de las inversiones

Dentro de las metodologías desarrolladas para la gestión de riesgos y estudios se puede mencionar que están alineados con las estrategias y políticas definidas por la alta gerencia, y se han ido desarrollando en función del nivel de exposición que el Banco ha enfrentado durante el 2018, para ello se han desarrollado actividades relacionadas al cumplimiento normativo, y a la participación de nuevos productos y nuevos mercados.

En el año 2018, las principales acciones realizadas por la Gerencia de Riesgos fueron:

Riesgo de Crédito:

- Riesgo de Crédito
 - Seguimiento al comportamiento del cliente (cascadas, cosechas y límites de exposición de cartera vencida).
 - Implementación de estrategias de gestión de cartera vencida.
 - Valoración de la Capacidad de endeudamiento (evaluación de los factores de riesgo asociado a la probabilidad de incumplimiento, se considera la valoración de la Capacidad de endeudamiento de los clientes).
- Validaciones de la estructura de información de cartera: Se ha procedido a evaluar la consistencia de la información que se dispone en las bases de datos, para lo cual se han identificado los siguientes temas:
 - Cálculo de días de Mora.
 - Saldos Vigentes.
 - Clientes Fallecidos.

- Alertas de Gestión para el área de Crédito: Se han identificado condiciones a ser evaluadas y normadas por la Gerencia de Crédito de las cuales se desprenden:
 - Evaluación de Refinanciamiento y Reestructuras como mecanismo de arreglo de deudas
 - Clientes con endeudamiento superior a USD 100.000 con niveles de riesgos alto
 - Cobertura de Garantías PQ
 - Mejoras Operativas Refinanciamientos y Reestructuras
 - Indicadores de Gestión de Cobranzas.

- Precalificaciones Masivas de clientes: Campañas para montos superiores a US\$ 200.000, Campaña focalización VIP.

- Evaluación de las condiciones de calificación para el otorgamiento préstamos hipotecarios.

Riesgo Operativo:

- Avance e implementación del Plan de Continuidad del Negocio, en el proyecto de “Implementación y puesta en funcionamiento de un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio”
- Participación en la definición del proceso de pruebas para el plan de contingencia del sistema de administración de cartera de préstamos hipotecarios.
- Emisión del informes de monitoreo de la gestión de riesgo operativo en las distintas áreas del BIESS a fin de identificar avances en el cumplimiento de los planes acción a los eventos de riesgos levantados.
- Emisión de informes mensuales del avance en el cumplimiento de la norma de riesgo operativo.
- Depuración del sistema CURA de los eventos de riesgo registrados.
- Definición y estructuración de indicadores sobre riesgo operativo
- Levantamiento de la matriz de riesgos institucionales de Seguridad de la Información
- Adjudicación de proceso de Consultoría de Hackeo Ético de la Infraestructura tecnológica del BIESS
- Análisis y definición de planes de acción de los incidentes de Seguridad de Información
- Cierre de proceso de depuración de accesos de los sistemas PQ y PH
- Estabilización del servicio de sistema Quipux
- Ejecución de pruebas para implementación de mejoras de seguridad de sistema Kohinor
- Gestión de accesos de los sistemas informáticos utilizados en el BIESS.



- **Unidad de Control Interno:** Responsable de liderar la implementación de un sistema de Control Interno del BIESS que permita evaluar, controlar, asesorar y revisar el cumplimiento de los procesos y operaciones del BIESS, a través de adecuados mecanismos y procedimientos de verificación del cumplimiento de normas, políticas institucionales y normativas emitidas por los organismos de control.

5. ÉTICA

En cumplimiento a la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos respecto a los principios de un Buen Gobierno Corporativo y Transparencia, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuenta con un Reglamento de Funcionamiento del Comité de Ética, en el mismo se establece que dicho cuerpo colegiado estará integrado por: un miembro del Directorio, el Gerente General o su delegado y un representante elegido por los servidores del BIESS. Es importante destacar que en el año 2018, el Directorio del Banco aprobó la reforma y codificación del Reglamento del Comité de Ética mediante Resolución No. BIESS-030-2018 del 09 de agosto del 2018.

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 definió las directrices generales que servirán de guía a los miembros del Directorio, Gerente General y demás funcionarios, empleados y trabajadores del BIESS, respecto a su desempeño y comportamiento diario, con apego a valores y principios éticos institucionales. Adicionalmente a la aprobación del Código de Ética el BIESS, se realizó la difusión y socialización del mismo a través del intranet, así como también en procesos de capacitación directa al personal.

6. TRANSPARENCIA

Con una periodicidad mensual y a fin de dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), se coordinó el levantamiento, consolidación y difusión de la información a ser publicada en la página web del Banco, en la sección de Transparencia de Información, dentro de lo cual se informa mensualmente:

- 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

7. ATENCIÓN AL USUARIO

7.1. Consultas, reclamos y requerimientos

El Banco cuenta con distintos canales para la recepción y atención Reclamos y Requerimientos (R&R) a través de la unidad de Reclamos y Requerimientos:

- Buzón Ayudapq (préstamos quirografarios),
- Buzón Ayudaph (préstamos hipotecarios),
- Buzón Ayudapp (préstamos prendarios)
- Buzón Soporte Operativo RyR (buzón de clientes internos),
- CRM (herramienta de clientes internos)
- Defensoría del Cliente.

Cada uno de los reclamos que ingresan a estos buzones maneja criterios de criticidad y niveles de atención, procesos debidamente controlados y monitoreados para brindar calidad en la atención al cliente.

A continuación se presentan las estadísticas respectivas:

Tabla Nro. 08
Consultas y Reclamos 2018

TIPO ATENCIÓN	PRESENTADOS A LA ENTIDAD	RESUELTOS	PORCENTAJE
Reclamos	15.981	15.981	100%
Consultas	25.073	25.073	100%
TOTAL	41.054	41.054	

Fuente: Reclamos y Requerimientos
Elaborado por: Calidad y Procesos

7.2. Educación Financiera

En cumplimiento a la Resolución SB-2015-665 del 17 de agosto del 2015, en la cual se 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 período de análisis (año 2018), realizó las siguientes actividades:



- Campañas sensibilización.- A través de canales de difusión masivo, como son las redes sociales institucionales.
- Eventos de Difusión.- Presencial a través de eventos de difusión segmentados por edades y por cantones.
- Capacitaciones en el Portal Web.- Página web con un acceso directo desde la página de la entidad controlada, incluye glosario, tips y temas relacionados.
- Capacitaciones en el Portal Web.- Página web con un acceso directo desde la página de la entidad controlada, incluye glosario, tips y temas relacionados.

El número de clientes capacitados hasta diciembre de 2018, alcanzó a 9.400, por lo que se cumplió satisfactoriamente la meta trazada inicialmente que fue de 6.021 clientes. Las temáticas impartidas dentro de los diferentes eventos de capacitación fueron: Prestaciones Financieras otorgadas por la Seguridad Social, Planificación Financiera personal y familiar, y Sistema Financiero Nacional y Productos Crediticios.

Tabla Nro. 09
Principales Cifras Educación Financiera 2018

Número de clientes activos año 2018	Nº de clientes activos a capacitar	Nº de clientes activos capacitados
1'204.163	6.021	9.400

Fuente: Comunicación y Mercadeo
Elaborado por: Calidad y Procesos

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La institución ha enfocado los lineamientos de responsabilidad social acorde a su giro de negocio, es decir, direcciona los recursos financieros excedentarios del IESS a los agentes económicos deficitarios de estos recursos, obteniendo en el proceso una rentabilidad adecuada. De esta forma, el aparato productivo ecuatoriano y el consumo de los agentes económicos pueden acceder a financiamiento con mejores tasas activas en comparación con el sistema financiero nacional, aspecto que denota la transcendencia en ámbito de responsabilidad social del BIESS.

Por otra parte, el BIESS efectúa campañas de educación y concientización del uso de recursos (eficiencia energética, reciclaje y consumo racional del agua). La institución no realiza evaluaciones ambientales de proveedores, en virtud que la contratación se realiza con proveedores calificados en el portal de compras públicas. Respecto a la igualdad de oportunidades, el Banco cuenta con el Reglamento de Administración del Talento Humano sustentándose en los principios de igualdad de derechos, oportunidades, la no discriminación y las garantías del debido proceso. Asimismo, la entidad cuenta con un Código de ética actualizado por el Directorio mediante Resolución No. BIESS-021-2015 del 29 de octubre del 2015.

A fin de promover la participación en la comunidad, el BIESS realiza ferias o eventos de promoción de sus productos crediticios, adicional acorde a la norma emitida por el ente de control, el BIESS cuenta con un programa de educación financiera dirigido a la comunidad.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento de la normativa legal vigente, el BIESS realizó la rendición de cuentas del año 2018 para el público en general, donde se presentó un resumen de la gestión anual. Los principales datos expuestos fueron:

- Principales logros del año 2018
- Proyectos BIESS 2018
- Ingreso del Informe en el sistema virtual del Consejo de Participación Ciudadana.

En dicho contexto, se informó los siguientes aspectos relevantes:

- Principales cifras de Balance

Tabla Nro. 10
Principales Cifras de Balance 2018

BALANCE GENERAL DEL BIESS	
Concepto	Año 2018
Activos BIESS	33.082.773,78
Pasivos BIESS	8.629.167,99
Patrimonio BIESS	24.453.605,79
Fondos Previsionales Administrados	
Activos Fondos Administrados	20.437.587.970,70

Fuente: Información Financiera a diciembre 2018
Elaborado por: Planificación Estratégica

- Colocaciones Préstamos

Tabla Nro. 11
Colocaciones de Crédito 2018

	CONCEPTO	VALOR COLOCADO 2018 EN MILLONES USD
CRÉDITO	Préstamos Hipotecarios	828.841
	Préstamos Quirografarios	2.068.779
	Préstamos Prendarios	192.859
	TOTAL	3.090.479

Fuente: Información Financiera a diciembre 2018
Elaborado por: Planificación Estratégica

- Variación en el número de operaciones colocadas de Préstamos Hipotecarios

Gráfico Nro. 4
Monto de Préstamos Hipotecarios concedidos al año 2018



Fuentes: Crédito/ Operaciones
Elaborado por: Planificación Estratégica

- Variación en el número de operaciones colocadas de Préstamos Quirografarios

Gráfico Nro. 5
Operaciones Préstamos Quirografarios al año 2018



Fuentes: Crédito/ Operaciones
Elaborado por: Planificación Estratégica

- Variación en el número de operaciones colocadas de Préstamos Prendarios

Gráfico Nro. 6
Operaciones Préstamos Prendarios al año 2018



Fuentes: Crédito/ Operaciones
Elaborado por: Planificación Estratégica

- Saldos de Cartera:

Tabla Nro. 12
Saldos de Cartera 2018

	CONCEPTO	Saldo de Cartera 2018
CRÉDITO	Préstamos Hipotecarios	7.001.575.689,85
	Préstamos Quirografarios	3.039.205.825,42
	Préstamos Prendarios	63.358.940,22
	TOTAL	10.104.140.455,49

Fuentes: Financiero/ Operaciones

Elaborado por: Planificación Estratégica

- Estados de Fideicomisos

Tabla Nro. 13
Saldos de Cartera 2018

Tipo/ Estado de Fideicomiso	Número
Fideicomisos Inmobiliarios	42
En ejecución	16
Paralizados	17
Liquidación	9
Fideicomisos estratégicos	6
Públicos	3
Privados	2
Liquidación	1
Fideicomisos para la administración (Créditos)	2
FIAIDMI (Créditos)	1
FIADSI (Créditos)	1

Fuente: Banca de Inversión

Elaborado: Banca de Inversión

10. INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Una vez recopilada la información, las áreas responsables calcularon los indicadores de gobierno corporativo correspondientes al año 2018, 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 año 2018.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente informe describe las diferentes actividades y gestiones realizadas por el Banco en el marco del cumplimiento de lo establecido en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I.- Normas de Control para las entidades de los sectores Financieros Público Y Privado, Título XIX.- Del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Capítulo VI.- Los Principios De Un Buen Gobierno Corporativo, así como del Código de Gobierno Corporativo vigente.

Por lo antes expuesto, se recomienda que el documento en mención se eleve para conocimiento y aprobación del Directorio del BIESS.

Atentamente,



Ing. Fabian Zamora

COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS



ANEXO I

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO (CODIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO TÍTULO XIX.- DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CAPÍTULO VI.- PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, ANEXO I)			AÑO 2018 (corte 31/dic/2018)			
INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO						
A	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO			INDICADOR		
A.1.1		Tiempo promedio de permanencia como miembros del Directorio, que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información		2,26 años		
A.1.2		Composición de los miembros del Directorio por género	Masculino	75%		
			Femenino	25%		
A.1.3	Características y rotación de los miembros del Directorio	Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cuatro (4) años, que un directivo permanece como miembro del Directorio. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del Directorio durante los últimos cuatro (4) años		1,88 años		
A.1.4		Número de miembros del Directorio que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes		100%		
A.1.5	Permanencia de los miembros del Directorio	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del Directorio, frente al tiempo para el cual fueron elegidos, si lo hubiere		4,61 años		
A.1.6		Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del Directorio, en cada comité	Comité de Crédito		4,10 años	
			Comité de Inversiones		1,37 años	
			Comité de Administración Integral de Riesgos		1,59 años	
			Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones		1,64 años	
			Comité de Auditoría		3,17 años	
			Comité de Ética		0,99 años	
			Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos		4,12 años	
			Comité de Tecnología y Desarrollo de Información		1,23 años	
			Comité de Activos y Pasivos (CAP)		0,86 años	
	Comité de Prestaciones		0,53 años			
Comité de Seguridad de la Información		0,40 años				
Fuente de Información: Secretaría General/ Secretarías Técnicas de los Comités Especializados						
B.1	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO EN LOS COMITES: RIESGOS, DE ETICA, DE AUDITORIA (NOTA: A MEDIDA QUE SE CREEN LOS COMITÉS DEBERÍAN INCORPORARSE EN LOS INFORMES)					
B.1.1	Funcionamiento de los Comités	Número de sesiones durante el año de cada Comité	Comité de Crédito		25	
			Comité de Inversiones		9	
			Comité de Administración Integral de Riesgos		13	
			Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones		13	
			Comité de Auditoría		43	
			Comité de Ética		0	
			Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos		23	
			Comité de Tecnología y Desarrollo de Información		1	
			Comité de Activos y Pasivos (CAP)		10	
			Comité de Prestaciones		-	
Comité de Seguridad de la Información		2				
Fuente de información: Secretaría General/ Secretarías Técnicas de los Comités Especializados						



B.2	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL - Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del Directorio		
B.2.1	Participación de los miembros del directorio en procesos de capacitación promocionados por la entidad	Número de horas de capacitación para el Directorio en el año	17
B.2.2		Número de miembros del Directorio asistentes en cada evento	1

Fuente de información: Coordinación Financiera

C.	INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO		
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO		
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del Directorio	Número total de reuniones del Directorio en el año	36
C.1.2		Número de miembros del Directorio que asistieron a cada reunión	3,45
C.1.3		Número de veces que el Directorio debió suspender la reunión por falta de quórum	4
C.1.4		Número de observaciones realizadas por los miembros del Directorio sugeridas sobre los informes presentados ante el comité de riesgos, de	349
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO		
C.2.1	Gasto total anual del directorio.-	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas	\$ 9.455,02
C.2.2	Corresponden a los gastos causados por los miembros del Directorio en el	Gasto promedio causado por los miembros del Directorio que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones	\$ 84.918,42
C.2.3	período analizado. Se incluirá también	Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio / frente a número de miembros del Directorio	\$ 87,50
C.2.4	gastos de capacitación, movilización u otros conceptos	Monto de inversión en los cursos de capacitación a los miembros del Directorio frente al total de gastos operativos de la entidad	0,0003%

Fuente de información: Secretaría General/ Coordinación Financiera/ Coordinación Administrativa

C.3	USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL				
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los afiliados. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros	Número de casos resueltos / Número de casos presentados	Número de reclamos resueltos / Número de reclamos presentados	$\frac{15.981}{15.981}$	100%
			Número de consultas resueltas / Número de consultas presentadas	$\frac{25.073}{25.073}$	100%
C.3.2		Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros			178
C.3.3	Número de afiliados que han recibido préstamos de la institución	Información clasificada por tipo de operación	Préstamos Quirografarios Otorgados		2.068.779
			Préstamos Hipotecarios Otorgados		18.039
			Préstamos Prendarios Otorgados		192.859

Fuente de información: Dirección de Atención y Requerimientos al Usuario Financiero/ Subgerencia de Crédito

INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL							
CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL - INFORMACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL DEL BIESS							
D.1 Cargo	D.1.1 Tiempo de servicio en la entidad	D.1.3 Participación en el equipo		D.1.4 Clasificación del equipo gerencial por nivel			D.1.2 Tiempo promedio de permanencia del
		F	M	Secundaria	Superior	Post Grado	
PRESIDENTE DIRECTORIO	0,07		x			x	1,36
DIRECTOR REPRESENTANTE DE LOS AFILIADOS	4,21	x				x	
DIRECTOR REPRESENTANTE DE LOS JUBILADOS	4,21		x			x	
SECRETARIA GENERAL	2,33					x	
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	6,99	x			x		
AUDITOR INTERNO GUBERNAMENTAL	1,42		x			x	
DIRECTOR DE ATENCIÓN & REQUERIMIENTOS DEL USUARIO FINANCIERO COORDINACIÓN	5,83	x			x		
GERENTE GENERAL	0,33	x				x	
SUBGERENTE GENERAL	1,55		x			x	
AUDITOR INTERNO BANCARIO	1,82		x			x	
SUBGERENTE DE CREDITO	0,32		x		x		
SUBGERENTE BANCA DE INVERSION	0,41	x				x	
SUBGERENTE DE RIESGOS	2,08	x				x	
SUBGERENTE DE OPERACIONES	0,24		x		x		
COORDINADOR JURÍDICO	0,32	x				x	
COORDINADOR DE PLANIFICACION ESTRATÉGICA	0,30		x			x	
COORDINADOR DE TECNOLOGIA	0,19		x		x		
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	0,17		x		x		
COORDINADOR FONDOS COMPLEMENTARIOS	0,61		x		x		
COORDINADOR FINANCIERO	0,61		x		x		
DIRECTOR DE COMUNICACION Y MERCADEO	0,08		x		x		
DIRECTOR DE CONTROL INTERNO	0,25	x			x		
SUBGERENTE DE SUCURSAL MAYOR	0,40	x				x	
ASESOR DIRECTORIO	0,19	x			x		
ASESOR GERENCIA GENERAL	0,29		x			x	
ASESOR GERENCIA GENERAL	0,24		x			x	
ASESOR SUBGERENCIA GENERAL	1,29		x		x		

Fuente de información: Coordinación Financiera

D.2		NIVEL DE REMUNERACIONES			
D.2.1	Nivel de remuneraciones	Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el período analizado	1'525.907,50 15'159806,31	10,07%	
D.2.2		Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado	1'525.907,50 N/A	N/A	
E		INFORMACIÓN LABORAL		AÑOS	
E.1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD		2017	2018	
E.1.1	Características de los empleados de la entidad	Número de empleados de la entidad en los últimos dos (2) años,	Masculino	277	311
			Femenino	296	322
E.1.2		Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los dos (2) años. Niveles de educación: primaria, secundaria,	Educación Primaria	0	0
			Educación Secundaria	58	58
			Educación Superior	423	478
E.1.3			Post Grado	92	97
E.1.3			Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos dos (2) años	321	263
E.1.4		Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 2 años; más de 2 a 5 años; más de 5 años	Menos de 1 año	59	170
			De 1 a 2 años	242	140
			De 2 a 5 años	55	80
E.1.5			Más de 5 años	217	243
			Salidas de personal en cada uno de los dos (2) años	131	263
			DIRECTOR DEL BANCO	\$ 4.959,00	\$ 4.959,00
			ASESOR	\$ 3.418,00	\$ 3.418,00
			GERENTE GENERAL	\$ 10.818,00	\$ 10.818,00
		SUBGERENTE GENERAL	\$ 8.501,00	\$ 8.501,00	
		SUBGERENTE DE AREA	\$ 7.470,00	\$ 4.057,00	
		AUDITOR INTERNO	\$ 4.057,00	\$ 3.418,00	
		SUBGERENTE SUCURSAL GUAYAQUIL	\$ 4.057,00	\$ 3.418,00	
		SECRETARIO GENERAL	\$ 4.057,00	\$ 2.368,00	
		COORDINADOR DE AREA	\$ 4.508,00	\$ 3.418,00	
		JEFE DEPARTAMENTO NACIONAL	\$ 3.502,00	\$ -	
		DIRECTOR DE AREA/ SUSTANTIVO	\$ 3.418,00	\$ 3.418,00	
		DIRECTOR DE AREA/ SUSTANTIVO	\$ -	\$ 2.734,00	
		DIRECTOR DE AREA/ADJETIVO	\$ -	\$ 2.368,00	
		JEFE DEPARTAMENTO SUCURSAL	\$ 2.919,00	\$ -	
		DIRECTOR DE AREA, SUCURSAL	\$ -	\$ 2.115,00	
		DIRECTOR OFICINA	\$ -	\$ 2.368,00	
	Clasificación del personal por rangos de salarios	PROFESIONAL 6	\$ 2.479,00	\$ 2.479,00	
		PROFESIONAL 5	\$ 2.254,00	\$ 2.254,00	
		PROFESIONAL 4	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	
		PROFESIONAL 3	\$ 1.963,00	\$ 1.963,00	
		PROFESIONAL 2	\$ 1.814,00	\$ 1.814,00	
		PROFESIONAL 1	\$ 1.650,00	\$ 1.650,00	
		TECNICO C	\$ 1.484,00	\$ 1.484,00	
		TECNICO B	\$ 1.402,00	\$ 1.402,00	
		TECNICO A	\$ 1.314,00	\$ 1.314,00	
		ASISTENTE ADMINISTRATIVO C	\$ 1.226,00	\$ 1.226,00	
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO B	\$ 1.132,00	\$ 1.132,00		
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO A	\$ 1.017,00	\$ 1.017,00		
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	\$ 769,00	\$ 769,00		
	PERSONAL DE APOYO B	\$ 675,00	\$ 675,00		
	PERSONAL DE SERVICIO	\$ 553,00	\$ 553,00		
	SERVIDOR PUBLICO 12	\$ -	\$ 2.408,00		
	SERVIDOR PUBLICO 9	\$ -	\$ 2.034,00		
	SERVIDOR PUBLICO 6	\$ 1.412,00	\$ 1.412,00		
	SERVIDOR BANCARIO 3	\$ 622,00	\$ 622,00		
	SERVIDOR BANCARIO 4	\$ 733,00	\$ 733,00		
	SERVIDOR BANCARIO 5	\$ 817,00	\$ 817,00		
	SERVIDOR BANCARIO 7	\$ 1.212,00	\$ 1.212,00		
	SERVIDOR BANCARIO 8	\$ 1.676,00	\$ 1.676,00		
E.1.6					

E.2	CAPACITACIÓN		2016	2017	2018
E.2.1	Programas de capacitación	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años)	\$ 1.236,80	\$ 70.536,30	\$ 106.794,34
E.2.2		Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año	2	32	44
E.2.3		Número de asistentes a los programas de capacitación	4	284	459
	Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad en cada año	0,92%	50%	73%	

Fuente de información: Coordinación Financiera/ Coordinación Administrativa

Tabla de Contenido

1.	LA INSTITUCIÓN	3
1.1.	Misión	3
1.2.	Visión	3
1.3.	Valores Organizacionales.....	3
1.4.	Objetivos Estratégicos	3
1.5.	Calificación de Riesgo	3
2.	GOBIERNO Y DIRECCIÓN	4
2.1.	Directorio.....	5
2.1.1.	Conformación	5
2.2.	Gerencia General	8
2.3.	Comités especializados.....	9
3.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	11
4.	CONTROL.....	13
5.	ÉTICA.....	18
6.	TRANSPARENCIA	18
7.	ATENCIÓN AL USUARIO	19
7.1.	Consultas, reclamos y requerimientos	19
8.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	20
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS	21
10.	INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO	23
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24

Índice de Tablas y Gráficos

Gráfico Nro. 1	4
Estructura Gobierno Corporativo	4
Tabla Nro. 01	5
Confirmación Directorio 2018	5
Tabla Nro. 02	6
Instrumentos Normativos aprobados por Directorio	6
Tabla Nro. 03	7
Resumen de Colocaciones y concesiones 2018	7
Tabla Nro. 04	8
Gerencia General 2018	8
Tabla Nro. 05	8
Instrumento Normativos Aprobados por Gerencia General	8
Tabla Nro. 06	10
Sesiones de Comités Especializados 2018	10
Tabla Nro. 07	10
Resoluciones aprobadas en Comités 2018	10
Gráfico Nro. 2	12
Mapa de Procesos.....	12
Gráfico Nro. 3	13
Estructura Organizacional.....	13
Tabla Nro. 08	19
Consultas y Reclamos 2018.....	19
Tabla Nro. 09	20
Principales Cifras Educación Financiera 2018.....	20
Tabla Nro. 10	21
Principales Cifras de Balance 2018	21
Tabla Nro. 11	21
Colocaciones de Crédito 2018	21
Gráfico Nro. 4	22
Monto de Préstamos Hipotecarios concedidos al año 2018	22
Gráfico Nro. 5	22
Operaciones Préstamos Quirografarios al año 2018	22
Gráfico Nro. 6	22
Operaciones Préstamos Prendarios al año 2018	22
Tabla Nro. 12	23

Saldos de Cartera 2018	23
Tabla Nro. 13	23
Saldos de Cartera 2018	23