



Banco del Instituto Ecuatoriano de
Seguridad Social

Informe Anual de Gobierno
Corporativo Año 2020.

Tabla de Contenido

1.	LA INSTITUCIÓN	4
1.1.	Misión.....	4
1.2.	Visión.....	4
1.3.	Valores Organizacionales	4
1.4.	Objetivos Estratégicos.....	5
1.5.	Calificación de Riesgo.....	5
2.	GOBIERNO Y DIRECCIÓN.....	6
2.1.	Directorio	7
2.1.1.	Conformación.....	7
2.2.	Gerencia General.....	10
2.3.	Comités especializados	13
3.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	15
4.	CONTROL	17
5.	ÉTICA.....	24
6.	TRANSPARENCIA.....	25
7.	ATENCIÓN AL USUARIO	26
7.1.	Consultas, reclamos y requerimientos.....	26
8.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	28
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	29
10.	INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	29
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO PERÍODO 2020

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 BIESS-004-2021 de 23 de abril del 2021, 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 este documento normativo se establece en su art. 68 la obligatoriedad de preparar el Informe anual de Gobierno Corporativo que contendrá la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo.

En ese sentido, a fin de reportar lo ejecutado en el año de 2020 sobre gobierno corporativo y determinados indicadores asociados se pone en consideración el presente documento que recoge estas prácticas para mejorar la gobernabilidad y relaciones entre los diferentes estamentos del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1. LA INSTITUCIÓN

Para el período 2020 se encontraba vigente el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 mismo que abarca la filosofía institucional que orienta el desempeño institucional:

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



1.5. Calificación de Riesgo

El Biess, cuenta con la calificación AAA-, considerada una de las más altas del sistema financiero ecuatoriano. Este certificado fue otorgado por la calificadora de riesgos Class International Rating y señala textualmente:

“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.”

Esta calificación fue realizada por un Comité especializado dentro de un proceso de evaluación con un análisis cualitativo y cuantitativo de la capacidad del Banco para administrar sus propios riesgos financieros, a base del resultado de los balances financieros al 31 de diciembre de 2020.

Actualmente el Biess, es la única institución financiera pública especializada en la administración de Fondos. Desde su creación en el 2010, cuenta con una de las carteras de inversión más grande del país, la cual asciende a más de 20 mil millones de dólares y cuya rentabilidad promedio se ha ubicado cerca del 8%.

Class International Rating

CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.

CERTIFICADO

CALIFICACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE FORTALEZA FINANCIERA DE: **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

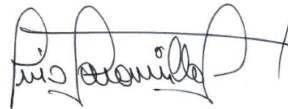
El Comité de Calificación No. F003-2021 celebrado en Quito, el día 27 de abril de 2021, con información financiera cortada al 31 de diciembre de 2020 por unanimidad decidió otorgar a BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, la calificación de:

“AAA-”

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.

La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

Quito, 27 de abril de 2021



Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

CLASS INTERNATIONAL RATING, debidamente autorizada a operar como Calificadora de Riesgos, ha desarrollado el presente estudio técnico con el cuidado y precaución necesarios para su elaboración. La información se ha originado en fuentes que se estiman confiables, especialmente de la institución y de informes de auditoría externa. CLASS INTERNATIONAL RATING no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Los estudios técnicos de CLASS INTERNATIONAL RATING, así como la calificación otorgada, constituyen una opinión sobre el riesgo global y no son recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio, sino una evaluación sobre el riesgo involucrado en éste. La presente Calificación de Riesgos tiene una vigencia de tres meses o menos, en caso que la calificadora decida revisarla en mejor plazo.

Fuente: Subgerencia de Riesgos
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

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.

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 2020, el Directorio estuvo conformado por:

Tabla Nro. 01
Confirmación Directorio 2020

Presidente	Jorge Miguel Wated Reshuan
Vicepresidente del Directorio (Representante del Ministro de Economía y Finanzas)	Fabian Aníbal Carrillo Jaramillo
Director Principal Representante de los Afiliados	Wilmer Darío Condor Paucar
Director Principal Representante de los Jubilados	Marco Patricio Naranjo Chiriboga
Secretario del Directorio	Diego Fernando Burneo Aguirre

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 Diego Fernando Burneo Aguirre en junio de 2020.
- 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 para el año 2020
- d) Conocer y aprobar 12 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	VERSIONAMIENTO DEL DOCUMENTO	NRO. RESOLUCIÓN	FECHA APROBACIÓN
NORMATIVA APROBADA POR DIRECTORIO			
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Cuarta Versión Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-009-2020	31 ago 2020
POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO BIESS	Tercera Versión Vigente	RESOLUCION No. BIESS-008-2020	03 ago 2020

REFORMA PARCIAL AL MANUAL DE CRÉDITO	Novena versión Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-004-2020	15 may 2020
REFORMA PARCIAL AL MANUAL DE CRÉDITO	Octava versión Derogada	RESOLUCIÓN No. BIESS-002-2020	24 mar 2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Segunda Versión vigente	RESOLUCION No. BIESS-005-2020	30 jul 2020
MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN RIESGO OPERATIVO	Original Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-010-2020	16 sep 2020
REGLAMENTO DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	Quinta Versión Vigente	RESOLUCION No. BIESS-006-2020	03 ago 2020
REGLAMENTO DEL COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Tercera Versión Vigente	RESOLUCION No. BIESS-007-2020	03 ago 2020
REGLAMENTO DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTES LEGALES DE LOS FCPC	Original Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-001-2020	22 mar 2020
METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE LÍNEAS DE NEGOCIO Y PROCESOS CRÍTICOS	Tercera Versión Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-011-2020	16 sep 2020
METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CUPOS DE LAS INVERSIONES DEL BIESS EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL CON LOS EXCEDENTES DE LIQUIDEZ	Segunda Versión	RESOLUCIÓN No. BIESS-003-2020	26 mar 2020
METODOLOGÍA RIESGO OPERATIVO	Segunda Versión Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-013-2020	30 sep 2020
METODOLOGÍA INDICADORES KRI	Original Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-012-2020	16 sep 2020

Fuente: Secretaría General

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 2020:

Tabla Nro. 03
Plan Anual de Inversiones 2020

PLAN ANUAL DE INVERSIONES	PROGRAMADO ANUAL	PROGRAMADO HASTA DICIEMBRE	EJECUTADO HASTA DICIEMBRE	% CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE
1. INVERSIONES	3,017,539,478.10	3,017,539,478.10	2,728,816,735.40	90%	90%
Inversiones de capital renta variable sector privado	25,000,000.00	25,000,000.00	-	0%	0%
Inversiones de deuda renta fija sector privado	341,000,000.00	341,000,000.00	210,381,306.06	62%	62%
Inversiones de deuda renta fija sector público	2,651,539,478.10	2,651,539,478.10	2,518,435,429.34	95%	95%
2. SERVICIOS FINANCIEROS	3,325,883,668.72	3,325,883,668.72	3,218,884,852.57	97%	97%
Préstamos Hipotecarios	400,000,000.00	400,000,000.00	396,774,731.75	99%	99%
Préstamos Quirografarios	2,830,787,756.73	2,830,787,756.73	2,737,366,488.43	97%	97%
Préstamos Prendarios	95,095,911.99	95,095,911.99	84,743,632.39	89%	89%
TOTAL GENERAL	6,343,423,146.82	6,343,423,146.82	5,947,701,587.97	94%	94%

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 detalla los directivos que durante el año 2020, desempeñaron el cargo de Gerente General con sus respectivos periodos de actuación:

Tabla Nro. 04
Gerencia General 2020

NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO	FECHA FIN
Mgs. Carlos Vinicio Troncoso	Gerente General	16-8-2019	15-06-2020
Mgs. Diego Fernando Burneo	Gerente General	15-06-2020	31-12-2020

Fuente: Talento Humano
Elaborado por: Planificación y Proyectos

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 2020, 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.

- c) Aprobar los planes de acción para el descargo de observaciones emitidas por los órganos de control, auditoría interna y auditoría externa, así como para resoluciones de Directorio, a ser conocidos y aprobados por Directorio.
- d) 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, auditoría interna y auditoría externa, así como para resoluciones de Directorio, para conocimiento de este último.
- e) Expedir las directrices e instrucciones que fueren necesarias para la ejecución de las actividades y operaciones del BIESS, a través de la aprobación de 12 instructivos:

Tabla Nro. 05
Instrumento Normativos Aprobados por Gerencia General

NORMATIVA APROBADA POR GERENCIA GENERAL			
INSTRUCTIVO DE EJECUCIÓN PROCESOS COACTIVOS	Sexta Versión Vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. BIESS-IN-CJUR-SA-008-2020	11 may 2020
	Quinta Versión Derogada	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. BIESS-IN-SOPE-SA-006-2020	21 abr 2020
INSTRUCTIVO DE CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	Reforma Parcial Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-IN-SCRE-CH-001-2020	30 ene 2020
INSTRUCTIVO DE CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	Reforma Parcial Vigente	RESOLUCIÓN No. BIESS-IN-SCRE-CH-003-2020	04 mar 2020
INSTRUCTIVO DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Segunda versión vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. BIESS-IN-DRCM-CR-016-2020	14 sep 2020
INVENTARIO DE PROCESOS	Quinta Versión Vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-CPLE-IP-018-2020	29 sep 2020
INSTRUCTIVO DE NOVACIÓN REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	Quinta Versión Vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. BIESS-IN-SCRE-NR-017-2020	29 sep 2020
	Cuarta Versión Derogada	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. BIESS-IN-SCRE-NR-002-2020	13 feb 2020
INSTRUCTIVO DIFERIMIENTO CUOTAS IMPAGAS DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	Tercera versión vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SCRE-RC-020-2020	11 nov 2020
	Original Derogado	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SCRE-RC-012-2020	30 jul 2020
	Segunda versión derogada	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SCRE-RC-013-2020	13 ago 2020

INSTRUCTIVO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERITOS	Original Vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SCRE-SP-004-2020	03 mar 2020
INSTRUCTIVO DE CONTROL Y MANEJO DE EFECTIVO EN OFICINAS DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS	Séptima Versión Vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. BIESS-IN-SCRE-ME-010-2020	13 may 2020
INSTRUCTIVO SELECCIÓN DE PROFESIONALES DEL DERECHO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA FÁBRICA DE OPERACIONES HIPOTECARIAS	Cuarta Versión Vigente	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-014-2020	21 ago 2020
	Original Derogado	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SOPE-SA-005-2020	12 mar 2020
	Segunda Versión Derogada	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SOPE-SA-009-2020	12 may 2020
	Tercera Versión Derogada	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-SOPE-SA-011-2020	19 may 2020
INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO	Original Vigente	RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. BIESS-019-2020	14 oct 2020
INSTRUCTIVO PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS	Versión Vigente (para clientes)	RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. BIESS-IN-DARU-AC-015-2020	10 sep 2020

Fuente: Intranet BIESS

Elaborado por: Calidad y Procesos

2.2.1. Principales logros 2020

Entre las principales acciones llevadas a cabo por la administración para el año 2020 se tienen las siguientes de mayor relevancia e impacto:

- Al cierre del año 2020, el BIESS presentó una colocación anual en créditos de USD 3.219 millones a nivel nacional, cumpliendo con el 97% de su planificación.
 - Préstamos Hipotecarios, USD 397 millones que equivalen al 12,3% de la colocación anual de créditos con 6.795 operaciones y monto promedio de USD 58.392,16. Representó el 43% del total de colocaciones del sistema financiero regulado.
 - Préstamos Quirografarios, USD 2.737 millones equivalentes al 85,0% de lo colocado en los tres productos de crédito (USD 3.219 millones) en 1.990.914 operaciones y USD 1.374,93 de monto promedio. PQ + PP representó el 34% del total de colocaciones del sistema financiero regulado.
- Préstamos Prendarios, USD 85 millones de dólares en créditos que aportan con el 2,63% en la colocación anual de créditos, con 122.903 operaciones y un monto promedio de USD 689,52.
- Inversiones en sector privado por USD 370 millones e inversiones en sector público por USD 1.806 millones.

- El rendimiento del portafolio de inversiones del BIESS fue 8,17% que contribuye a la sostenibilidad de los Fondos Previsionales del IESS. Dicho portafolio presenta rendimientos en inversiones en Sector Público de 7,35%, Inversiones en Sector Privado Financiero de 8,58%, Inversiones en Sector Privado no Financiero de 8,92%, Inversiones en Renta Variable de -2,29%, Fideicomisos 4,52%, Préstamos Hipotecarios 8,31%, Quirografarios 12,73% y Prendarios 16,61%.
- Inversión de recursos por USD 5.948 millones (Inversiones privativas USD 2.729 millones e Inversiones no privativas USD 3.219 millones) que corresponden al 94% del cumplimiento al Plan Anual de Inversiones.
- Implementación del préstamo denominado “PQ – Emergente” para coadyuvar en la economía de nuestros asegurados y jubilados, colocándose USD 67,2 millones en más de 100.000 operaciones a una tasa preferencial y que tuvo vigencia durante el periodo de emergencia nacional producto del Covid-19.
- Condiciones favorables en Préstamos Hipotecarios: Tasa de interés preferencial del 5,99% para financiar viviendas de hasta 90 mil dólares, hasta 25 años plazo.
- Ampliar en 60 días la fecha de vencimiento de los Préstamos Prendarios que registran vencimiento y se acogieron a los 90 días de ampliación de acuerdo a la resolución de Directorio del BIESS.
- Se realizaron 4 ferias de la vivienda en: Salinas (modalidad presencial), Quito (modalidad virtual y presencial) y Guayaquil (modalidad virtual).
- La administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC) presentó un rendimiento promedio ponderado de 9,34% para inversiones privativas y para las inversiones no privativas fue del 7,45%.
- Implementación de la Centralización de Cartera, con la cual se alinea la administración de cartera de crédito bajo una perspectiva financiera, contable y que considera las normas establecidas por los Organismos de Control respectivos.
- Se realizó la generación y entrega de las estructuras de Cartera requeridas por la Superintendencia de Bancos, desde diciembre de 2018 hasta el mes de agosto de 2019.

2.3. Comités especializados

Para el Período 2020, 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 2020

Comité	Número de sesiones del comité durante el año
Comité de Crédito	11
Comité de Inversiones	22
Comité de Administración Integral de Riesgos	5
Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	5
Comité de Auditoría	8
Comité de Ética	0
Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	13
Comité de Tecnología y Desarrollo de Información	0
Comité de Activos y Pasivos (CAP)	47
Comité de Continuidad del Negocio	2
Comité de Prestaciones	0
Comité de Seguridad de la Información	1

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 2020

Comité	Número de resoluciones del comité durante el año
Comité de Crédito	101
Comité de Inversiones	79
Comité de Administración Integral de Riesgos	59

Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	40
Comité de Auditoría	63
Comité de Ética	0
Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	98
Comité de Tecnología y Desarrollo de Información	0
Comité de Activos y Pasivos (CAP)	12
Comité de Continuidad del Negocio	25
Comité de Prestaciones	0
Comité de Seguridad de la Información	14

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 2020, 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

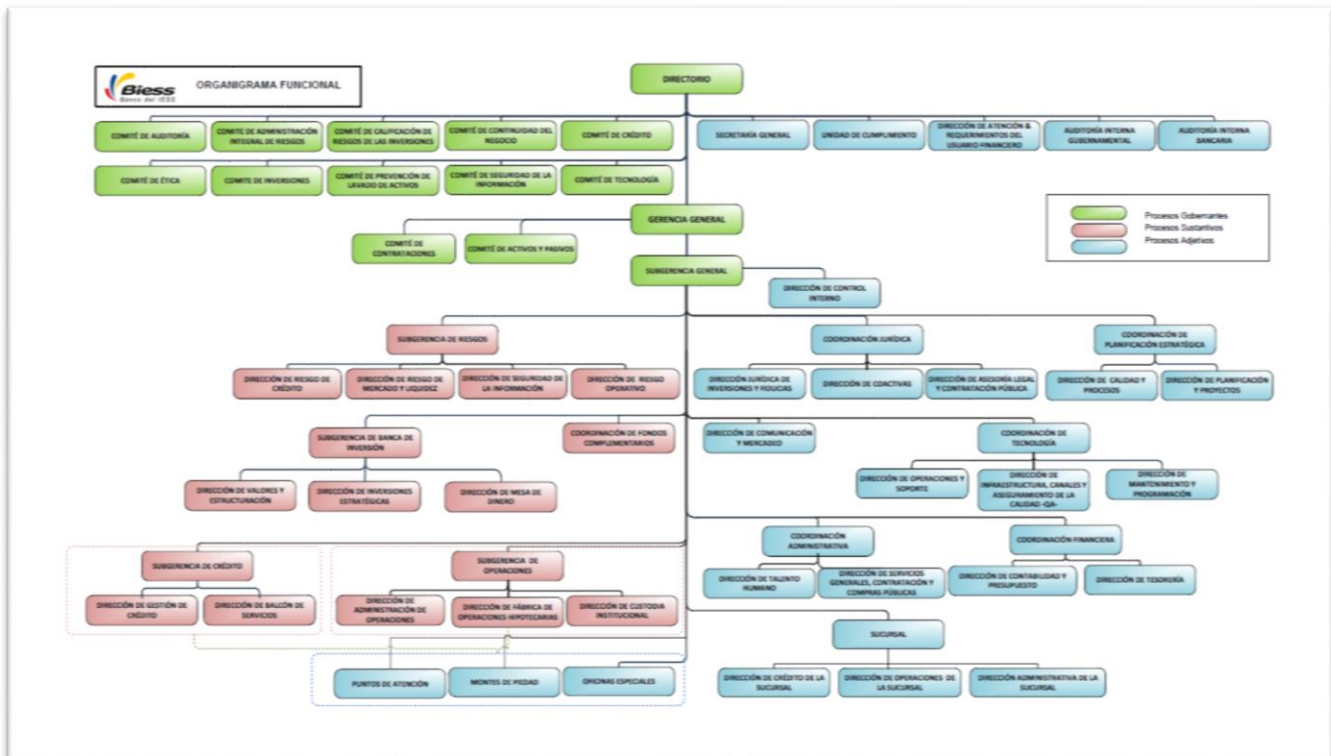


Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos
Elaborado por: Calidad y Procesos

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 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.

La Unidad de Cumplimiento presenta la siguiente información desde el punto de vista del cumplimiento a su Plan de Trabajo, y también los principales logros de esta unidad.

- Las listas de control fueron actualizadas en enero 2020 por la anterior administración; sin embargo, estuvo pendiente que se integren con los aplicativos del banco (PQ, PH, PP), a fin que el sistema realice una validación con listas de control al día. Esta situación fue solventada con la puesta en producción de esta actualización en octubre de 2020.
- Actualización de la versión de aplicativo de prevención, mismo que se encontraba desactualizado. Se realizaron todas las gestiones necesarias, entre ellas el pago de valores pendientes de años anteriores con el proveedor a fin de que se concrete el proceso de contratación.
- La actualización del Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo hoy denominado Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, inició en el mes de marzo de 2020, en virtud de las observaciones de organismos de control; posteriormente, se realizó nuevamente una actualización integral en virtud de incluir los criterios de riesgo establecidos en la Resolución Nro. SB-2020-0550. Actualmente, este manual se encuentra en proceso de aprobación y posterior envío al Organismo de Control.
- Seguimiento a las observaciones GREC, AUIB y CCPLA de 2017, 2018 y 2019, mismas que no fueron cumplidas en su momento y que se están siendo gestionadas por la Unidad de Cumplimiento. Es importante mencionar que algunas de ellas pudieron ser cumplidas, algunas mantienen el estatus de cumplidas parcialmente, aquellas vencidas fueron reprogramadas.
- Culminación de las actividades que fueron reprogramadas por la Administración anterior, en virtud de falta de personal, pandemia, emergencia sanitaria, entre otros.
- Transmisión de la estructura E21 “Clientes extra situ”. La Unidad de Cumplimiento, realizó todas las gestiones necesarias con la Superintendencia de Bancos, a fin de poder transmitir la estructura E21 desde septiembre de 2018, conforme fueron transmitidas las estructuras de cartera en su momento, y así se logró evitar reproceso de siete años atrás, ya que la última estructura E21 fue transmitida en el febrero 2014.
- Reformulación de presentación de resultados al Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, utilizando estadísticas, gráficos comparativos, análisis histórico, entre otras herramientas.

- Seguimiento a resoluciones emitidas por el Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos.
 - Propuesta metodológica de cálculo del nivel de riesgo, a través de la matriz de probabilidad impacto para análisis de contrapartes, y/o análisis casuísticos específicos. Actualmente, esta propuesta se encuentra en proceso de formalización con las áreas pertinentes.
 - Entrega de metodología de análisis de variación patrimonial a la Dirección de Talento Humano, a fin de cumplir con lo establecido en la Política Conozca a su Empleado.
- **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.

A continuación, se presentan los diferentes logros realizados por la Subgerencia de Riesgos y sus diferentes Direcciones durante el año 2020:

- La Subgerencia de Riesgo del BIESS, a partir de finales de junio de 2020, logró la conformación de los comités especializados de Administración Integral de Riesgos, de Continuidad y de Seguridad de la Información, con la incorporación de los miembros del Directorio; de forma que, en el segundo semestre de 2020 los comités estuvieron operativos y permitió al BIESS igualarse en el conocimiento y aprobación de los temas operativos y de cumplimiento normativo propios de la gestión del banco, que estaban pendientes desde octubre de 2019, entre ellos: actas de comités anteriores; informes mensuales y trimestrales de administración integral de riesgos; reportes de límites del portafolio de inversiones; informes de límites de cartera vencida; informes de monitoreo integral de los negocios fiduciarios; reportes semanales de mercado y liquidez; y, reformas a las metodologías de la gestión de continuidad y seguridad de la información.
- En términos de los informes de fortaleza financiera del BIESS a ser presentados por la firma calificadora de riesgos independiente, cuando la nueva administración asumió funciones, el reporte correspondiente a diciembre de 2019 se encontraba pendiente de emitir, enfrentando el riesgo de imposición de sanciones ante el retraso registrado; y, se logró la presentación del informe de 2019 en los tiempos acordados con el organismo de control. Adicionalmente, se realizó la contratación del servicio de calificación de riesgo para el año 2020 que estaba pendiente de ejecución desde febrero de ese año, acción que permitió, por primera vez en la vida institucional, la generación y entrega de los informes de calificación de riesgos a la Superintendencia de Bancos dentro de los tiempos previstos en la normativa

correspondiente, lo que se ha cumplido regularmente hasta el reporte de fortaleza financiera a septiembre de 2020.

- Soporte brindado a las áreas de negocio, administración y Directorio para la adopción de acciones oportunas y ajustadas a los lineamientos de la Ley de Apoyo Humanitario, estableciendo el espectro de aplicación en el caso de los productos que ofrece el banco a sus afiliados y clientes; y, sus potenciales impactos en los portafolios de los fondos del IESS administrados por el BIESS, para de esta forma: soportar la toma de decisiones iniciales; efectuar su seguimiento mientras estuvo vigente la Ley; y, atender los requerimientos del organismo de control sobre los impactos en el riesgo de crédito y liquidez de los citados fondos.
- En relación con la gestión de riesgos que le corresponde ejecutar al BIESS respecto de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC's), se realizó el análisis y delimitación del alcance de dicha gestión, denotando ante la Superintendencia de Bancos las inconsistencias legales dentro del marco regulatorio vigente, requiriendo los ajustes normativos necesarios ante la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y, desarrollando un plan de mejora institucional para contar con el recurso humano necesario y suficiente para implementar un esquema eficiente de gestión de riesgos en los FCPC's para el 2021.
- Ante la afectación a la situación económica y financiera de los diferentes sectores productivos por efecto de la pandemia del COVID-19, se implementó el seguimiento permanente de la situación de mercado de los emisores de valores que forman parte del portafolio del BIESS; de forma que, se permitan identificar alertas para la toma de acciones correctivas y eficaces para la recuperación de los valores que no fueron honrados en su oportunidad; o, cuyos emisores deterioraron su situación financiera de manera sostenida y notoria. En tal sentido, se instrumentó un esquema de reportes semanales de evolución de las calificaciones de riesgo de los emisores en el mercado de valores e informes específicos de los casos de "default" o deterioro financiero significativo.
- En materia de riesgo de crédito, se desplegaron escenarios de stress sobre la cartera hipotecaria (mayormente afectada en la pandemia) para identificar los impactos sobre los diferentes fondos, en términos de liquidez, rentabilidad y solvencia; y, se desarrolló aplicativos para que el área de negocio pueda establecer mecanismos selectivos y específicos para identificar acciones de control de la mora en grupos homogéneos de deudores impagos, permitiendo el análisis univariable o multivariable por: ubicación geográfica, tipo de afiliación, tasa de interés, antigüedad de la mora, sector económico, entre otros parámetros relevantes.
- Como parte de la evaluación de las políticas, procedimientos, metodologías y manuales asociadas a los productos crediticios del banco, se desarrolló aplicativos de sensibilización de los plazos para el ajuste de las condiciones de novación, refinanciamiento y reestructura en el manual de crédito, fundamentalmente aunque no de forma exclusiva para la cartera hipotecaria, en función del tipo de afiliado, monto de la cuota del crédito, tipo de producto, estado de la cartera, entre otros parámetros de selección que permitieron establecer las condiciones específicas y necesarias para mejorar el perfil de riesgo de cada segmento o grupo

objetivo del portafolio de clientes y propender a la recuperación de los valores adeudados en condiciones favorables para los afiliados y el banco.

- Definición de la tasa de interés mínima para las operaciones hipotecarias que permitan la recuperación de la tasa actuarial más los costos operativos y prima de riesgo básica para los préstamos hipotecarios; así como, el análisis de la aplicabilidad del reajuste de tasa en dichas operaciones y la determinación de la tasa base adecuada con los escenarios de margen que se podrían aplicar, para que el Comité de Activos y Pasivos determine la tasa de reajuste para los préstamos hipotecarios y su potencial fecha de implementación operativa.
- Atención de los requerimientos de la Superintendencia de Bancos respecto de la gestión de riesgos, tanto en los fondos previsionales del IESS como en los fondos complementarios previsionales cerrados que son administrados por el BIESS, toda vez que el entorno de pandemia y la supervisión consolidada IESS – BIESS que decidió aplicar el organismo de control, conllevó una presión constante a la gestión institucional para solventar las inquietudes, observaciones y debilidades establecidas en los diferentes procesos de supervisión de que fue objeto el banco, recalando que todos fueron superados con éxito sin generar procesos sancionatorios para la institución.

Adicional a lo mencionado, se realizaron acciones destacadas por parte de las diferentes Direcciones de Riesgos:

Riesgo de Crédito

La Dirección de Riesgo de Crédito, a través de un servidor Linux; la herramienta de análisis R; y, el acceso a la base de datos de calificación de inversiones privadas, logró:

- Automatizar el informe mensual de cupos de inversión a partir de los datos publicados por las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria.
- Realizar el análisis de cosechas y cascadas para la generación de informes sobre riesgo de crédito.
- Generar el reporte de sensibilización de plazos para préstamos hipotecarios, para simular escenarios de ampliación de plazos para las operaciones vigentes.
- Realizar análisis de morosidad de préstamos hipotecarios con desagregación por: actividad económica del empleador, tipo de empleador, número de aportaciones continuas del asegurado, relación cuota-ingreso, días de mora, estado del asegurado, edad, género, tasa de interés del crédito, provincia y cantón.
- Gestionar el control de acceso a los reportes web en coordinación con la Dirección de Seguridad de la Información.
- Extraer de forma mensual los precios internacionales referenciales del oro.

- Disminuir los tiempos de ejecución de los diferentes reportes, informes y requerimientos de información, que en forma recurrente la Dirección de Riesgo de Crédito debe presentar, logrando presentar a las autoridades y áreas competentes los informes oportunos.

Riesgo de Mercado y Liquidez

La Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez durante el período enero – diciembre 2020, realizó gestiones enfocadas a dar cumplimiento a la entrega de informes normativos internos y externos, para que sean puestos en conocimiento del Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio, así como el control y evaluación de emisores en los cuales los fondos administrados por el banco mantienen posición.

La Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez, en el segundo semestre del 2020, emitió 96 informes, de los cuales 59 (61,5%) corresponden a análisis de propuestas de inversión (12 de inversiones privadas y 13 de inversiones en instrumentos públicos) y temas relacionados (inversiones privadas); 23 (24%) al cumplimiento de procedimientos operativos y normativos internos; y, 14 (14,6%) solventaron requerimientos internos extraordinarios derivados de la Ley Humanitaria, impactos de la pandemia y operaciones de interfondos.

Adicionalmente, elaboró informes macroeconómicos sobre Coyuntura del Ecuador e internacional, Sistema financiero, Mercado de valores, Lavado de activos y relacionados; e, informes sectoriales de la Construcción, de Entorno Macroeconómico y Sectorial Frente a la pandemia del Coronavirus, un Estudio Sectores Económicos Ganadores Frente a la pandemia del Coronavirus, entre los más destacados.

Riesgo Operativo

Esta Dirección durante el año 2020 se enfocó en la generación y aprobación del marco de gestión de riesgo operativo, en concordancia con los objetivos planteados para cumplir con las recomendaciones de los entes de control y auditoría interna, gestiones para implementar el comité de continuidad del negocio, verificar la efectividad del plan de continuidad del negocio; y, la aplicación de la metodología de riesgo operativo que permitió la reducción del nivel de exposición por este tipo de riesgo. A partir de marzo de 2020, debido al estado de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19, se conformó el Equipo de Administración de Crisis, que activó el plan de continuidad del negocio; así como elaboró y aprobó el “Plan de manejo de emergencia pandemia COVID-19” incluyendo el teletrabajo y campañas sobre medidas de bioseguridad.

En el segundo semestre 2020, se obtuvo la aprobación de los cuerpos normativos de la gestión de riesgo operativo, esto es:

- Manual de procedimientos para la gestión de riesgo operativo.
- Metodología para la definición de indicadores claves de riesgos KRI.
- Metodología riesgo operativo.
- Política de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Reglamento del Comité de Continuidad del Negocio.
- Seguridad de la información

Resaltan las actualizaciones normativas, la ejecución de planes de acción respecto de observaciones de los entes de control, la verificación respecto del cumplimiento de la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo emitida por la Superintendencia de Bancos y del Reglamento de Seguridad de la Información. En tal sentido, en el segundo semestre de 2020 se elaboró la reforma parcial a la Política de Seguridad de la Información que se encuentra para conocimiento y aprobación por parte del Directorio.

- **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.

De acuerdo a las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Control Interno establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos; y, considerando la capacidad operativa de la Unidad, se efectuaron las siguientes actividades consideradas relevantes para la gestión institucional durante el año 2020:

Durante el año 2020 la Superintendencia de Bancos envió un total de 505 documentos al Biess, de los cuales la Unidad de Control Interno del Banco respondió 490, 11 están en proceso de respuesta y 4 oficios no tienen plazo de respuesta hacia la SB, de esta forma se han realizado descargos de diferentes tópicos y observaciones de dicho órgano de control.

Seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas por los entes de control; a continuación, se presenta un estado de lo referido:

Tabla 1: Estado de cumplimiento Dirección de Control Interno

Origen	Cumplidas	Pendiente de Cumplimiento	No aplica periodo examinado	No aplica	Total
SB	116	361	-	2	479
AI	108	307	-	6	421
RD	119	178	1	11	309
CGE	115	94	42	30	281
AE	15	117	-	4	136
CR	12	0	-	0	12
Total	485	1.057	43	53	1.638

Fuente: Dirección de Control Interno | Matriz de seguimiento DCI
Elaborado por: Dirección de Control Interno

Evolución de las observaciones de acuerdo a la gestión realizada, a continuación, se detalla la evolución de cumplimiento a partir del segundo trimestre del año 2020:

Tabla 2: Evolución cumplimiento observaciones BIESS

Origen	Cumplidas	Pendiente de Cumplimiento	No aplica periodo examinado	No aplica	Total
SB	116	361	-	2	479
AI	108	307	-	6	421
RD	119	178	1	11	309
CGE	115	94	42	30	281
AE	15	117	-	4	136
CR	12	0	-	0	12
Total	485	1.057	43	53	1.638

Fuente: Dirección de Control Interno | Matriz de seguimiento DCI
Elaborado por: Dirección de Control Interno

Adicionalmente se realizaron las siguientes gestiones por parte de la Dirección de Control Interno, en las que se ha coordinado tanto con los organismos de control externo y con la administración del BIESS:

- Gestión como Dirección de enlace con Organismos de Control: Coordinar la entrega de información, consolida y analiza los descargos que se entregan a los organismos de control; y, gestiona las reuniones entre las áreas que intervienen en el tema de revisión. Una vez que se comunican los resultados, en conjunto con las áreas responsables, se estructura y valida los planes de acción para posterior aprobación de Directorio y comunicación al organismo de Control.
- Cultura de control Interno: La Gerencia General dispuso a las distintas áreas, mantener de forma mensual talleres de trabajo con el acompañamiento de la Dirección de Control Interno, para llevar a cabo las siguientes actividades:
 - Revisión del estado de las observaciones y recomendaciones en condiciones de calidad y oportunidad hacia el mejoramiento continuo.
 - Se capacitó respecto a la correcta aplicación de las normas y manejo oportuno de los indicadores de gestión, como una manera de ser defensores de los recursos administrados por el BIESS.
 - Brechas que impiden el cumplimiento y normal desarrollo de las actividades, determinando las gestiones que se deben aplicar para la consecución de los objetivos.
 - Suscripción de compromisos que permitan fortalecer la gestión de los procesos.
- Medios de verificación de la Gestión de Control Interno: Apoyar a la Gerencia General en el seguimiento y cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas por los organismos de control y certificar el avance de cumplimiento indicados en los planes de acción; y, revisar que los procesos y operaciones del BIESS se ejecuten de acuerdo a la normativa interna y la emitida por Organismos de Control. La Dirección de Control Interno emitió 52 informes en los que consta los resultados de la gestión 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.

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 y se llevó a cabo la elección del representante de los funcionarios ante dicho comité. Durante el año 2020 el Comité de Ética no se reunió para ninguna sesión; sin embargo, con el fin de operativizar el comité, se designó al representante del Directorio ante el Comité de Ética y se están realizando las acciones necesarias para la reactivación de este comité.

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

De igual forma se realiza un monitoreo constante para que tal información conste en la página web y se cumplan con los requerimientos de los Organismos de Transparencia.

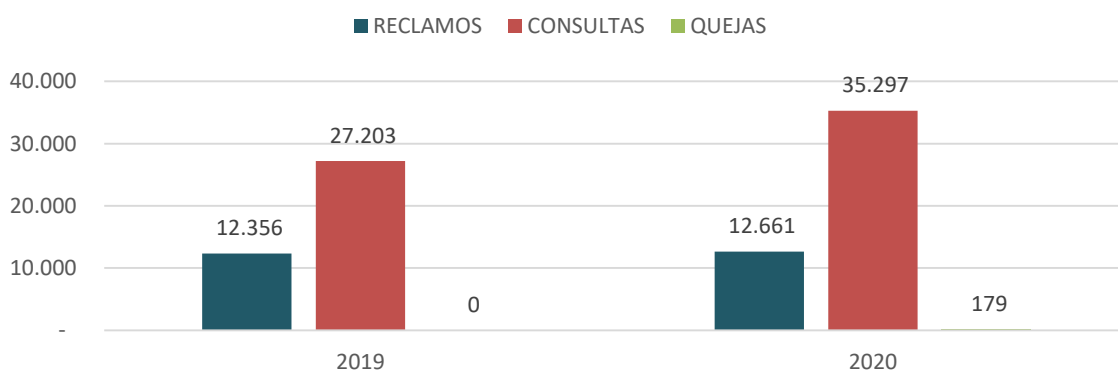
7. ATENCIÓN AL USUARIO

7.1. Consultas, reclamos y requerimientos

Durante el año 2020, y por efectos de la Pandemia COVID-19, se establecieron procesos de optimización de canales de atención a fin de mejorar el servicio con los usuarios financieros. Es así que de 3 canales que se contaba hasta el mes de septiembre de 2020, a diciembre se fortalecen los canales con la inclusión de un nuevo canal Call Center, y se optimizan los canales como los digitales con el uso de las redes sociales y formulario Web.

Evaluado el comportamiento del año 2020, se registra un crecimiento de 29,75% de consultas en comparación con el año 2019. En el año 2020 se desglosó de los reclamos, las quejas, siendo éstas últimas las expresiones de insatisfacción presentadas por los clientes, respecto de los productos, servicios y/o prestaciones, contabilizándose un total de 179 quejas.

Gráfico 1: Histórico de consultas, quejas y reclamos



Fuente: Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero
Elaboración: Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero

En cuanto a los canales de consultas, quejas y reclamos, durante el año 2020 se atendieron 48.137 requerimientos, incrementándose en 22% respecto al año anterior, esto debido principalmente al incremento en los canales de formulario Web y en el canal de Defensoría del Cliente.

Tabla 3: Canales de consultas, quejas y reclamos

CANALES	2019	2020	Variación
Formulario Web	30.112	36.827	22,30%
Call Center	-	2.738	-
Contacto ciudadano	-	39	-
Defensoría del cliente	175	584	233,71%
Redes sociales	-	441	-
Ventanilla única	776	584	-24,74%
Oficinas Balcón de Servicios	8.496	6.924	-18,50%
Total	39.559	48.137	

Fuente: Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero
Elaboración: Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero

7.2. Educación Financiera

En cumplimiento a la resolución No SB-02015-665 que regula la ejecución de los programas de Educación Financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros sobre el tema de Educación Financiera; y, basados en las disposiciones establecidas para la ejecución del Programa de Educación Financiera BIESS 2020, mediante canales virtuales, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ejecutó durante 2020, las siguientes acciones:

- Actualización de la sección Web de Educación Financiera del BIESS:
<https://www.BIESS.fin.ec/educacion-financiera>
- Diseño de módulos de capacitación en Educación Financiera que abarca:
 - a. Prestaciones Financieras otorgadas por la Seguridad Social
 - b. Sistema Financiero Nacional y productos crediticios
 - c. Planificación de finanzas personales y familiares
 - d. Canales virtuales de pago
 - e. Derechos de los usuarios del Sistema Financiero
- Bajo el principio de sensibilización y concienciación en temas de Educación Financiera a un público más amplio, se logró la implementación de una campaña de Educación Financiera permanente a través de redes sociales institucionales: Facebook y Twitter.
- Capacitación a 11.530 ciudadanos en temas de educación financiera y planificación de finanzas personales, que implica un cumplimiento del 100 por ciento de la meta establecida por el Programa de Educación Financiera 2020.

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 ha realizado el evento de Rendición de cuentas ante la ciudadanía y fue realizada el mes de mayo 2021 respecto al periodo 2020.

En cuanto a la rendición de cuentas que realiza el Banco, se destaca:

- Levantamiento de la información de las diferentes áreas para elaborar el informe de rendición de cuentas año 2020.
- Elaboración del informe de rendición de cuentas año 2020, resumen y presentación del mismo.
- Coordinación y acompañamiento en el evento de rendición de cuentas 2020.
- Ingreso del Informe en el sistema virtual del Consejo de Participación Ciudadana.

10. INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Una vez recopilada la información, las áreas responsables calcularon los indicadores de gobierno corporativo correspondientes al año 2020, 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 2020.

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,

Econ. Marco Benítez

**COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ENCARGADO
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS**

	Nombre	Cargo	Sumilla
Revisado por:	Guillermo Carrera	Director de Planificación y Proyectos	
Elaborado por:	Jorge Villarroel	Analista de Calidad y Procesos	