



Banco del Instituto Ecuatoriano de
Seguridad Social

Informe Anual de Gobierno Corporativo Año 2021

Tabla de Contenido

1.	LA INSTITUCIÓN	4
1.1.	Misión	4
1.2.	Visión	4
1.3.	Valores Organizacionales	4
1.4.	Objetivos Estratégicos	4
1.5.	Calificación de Riesgo	5
2.	GOBIERNO Y DIRECCIÓN	6
2.1.	Directorio	6
2.1.1.	Conformación	6
2.2.	Gerencia General	10
2.3.	Comités especializados	14
3.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	15
4.	CONTROL	17
5.	ÉTICA	32
6.	TRANSPARENCIA	32
7.	ATENCIÓN AL USUARIO	33
7.1.	Consultas, reclamos y requerimientos	33
8.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	38
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS	38
10.	INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO	38
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO PERÍODO 2021

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 2021 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

Durante el período 2021 entró en vigencia el Plan Estratégico Institucional 2021-2025, el cual abarca la filosofía institucional que orienta su desempeño.

1.1. Misión

Maximizamos la rentabilidad de los fondos administrados, bajo principios de seguridad y sostenibilidad; brindamos productos y servicios financieros de calidad para nuestros afiliados y jubilados; realizamos operaciones de banca de inversión, apalancando las iniciativas del sector productivo del país.

1.2. Visión

Ser el referente de Banco de Inversión que aporta a la sostenibilidad del IESS, a las necesidades financieras de sus afiliados y jubilados y al desarrollo del sector productivo del País, con Responsabilidad Social.

1.3. Valores Organizacionales

- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso institucional
- Excelencia
- Trabajo en equipo

1.4. Objetivos Estratégicos



Fuente: Plan estratégico institucional 2021-2025
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

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 Bankwatch Ratings S.A. 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.”*

Figura No. 02
Calificación del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social BIESS



Fuente: Subgerencia de Riesgos
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

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 30 de septiembre de 2021.

Actualmente el BIESS, es la única institución financiera pública especializada en la administración de Fondos, desde su creación en el año 2010 cuenta con una de las carteras de inversión más grande del País, la cual asciende a más de 21 mil millones de dólares y cuya rentabilidad promedio se ubica sobre el 8%.

2. GOBIERNO Y DIRECCIÓN

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

Figura No. 03
Estructura Gobierno Corporativo



Fuente: Código de Gobierno Corporativo
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

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 2021, el Directorio estuvo conformado por:

Tabla Nro. 01
Conformación Directorio 2021

Presidente	Francisco Cepeda Pazmiño
Vicepresidente del Directorio y Director Principal (Representante de los Jubilados)	Marco Patricio Naranjo Chiriboga
Director Principal Representante de los Afiliados	Wilmer Darío Cóndor Paucar
Delegado permanente por parte del Ministerio de Economía y Finanzas ante el directorio del BIESS	Edgar Bernardo Orellana Heredia
Secretario del Directorio	Iván Tobar Cevallos

Fuente: <https://www.biess.fin.ec/nuestra-institucion/miembros-del-directorio>
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

2.1.2. Principales acciones realizadas

El Directorio como máxima instancia de Gobierno y dirección de la Institución, realiza las acciones necesarias para una gestión oportuna del Banco, en función de las atribuciones conferidas en la Ley.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021, se efectuaron un total de 31 sesiones de Directorio, emitiendo 291 resoluciones relacionadas a:

- Aprobación de cuerpos normativos
- Aprobación de las propuestas de inversiones y compra de bonos
- Aprobación de informes periódicos de cumplimiento POA y PAI 2021
- Aprobación de procesos de contratación
- Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2021-2025
- Aprobaciones Bonos del Estado de 4.500 millones de dólares, propuesto por el Ministerio de Finanzas
- Aprobaciones de actas de directorio año 2021
- Autorización de gastos para la seguridad institucional
- Comunicaciones recibidas y enviadas a la Superintendencia de Bancos
- Conocimiento de estados financieros del Banco
- Conocimiento de informe anual de gestión
- Conocimiento de los informes de gestión de los fondos complementarios
- Conocimiento de resoluciones de los comités
- Conocimiento y aprobación de los informes periódicos de los comités especializados

- Conocimiento y aprobación de los lineamientos de la planificación y presupuesto del año 2021
- Conocimiento y aprobación del traslado de monte de piedad Quito Sur
- Conocimiento y calificaciones de nuevas Autoridades
- Contratación de pólizas de seguro préstamos prendarios
- Convenios con universidades institucionales
- Decisiones administrativas y financieras
- Designación de la firma calificadora de riesgos
- Designación de la firma de auditoría externa
- Informe de comodato del edificio BIESS a la Contraloría General del Estado
- Informe de la Contraloría General del Estado para renovación del comodato
- Informe de los estados financieros
- Informe técnico plan de acción para el cumplimiento de observaciones de la Superintendencia de Bancos
- Informes de cumplimiento a las observaciones emitidas al Banco, así como sus planes de acción
- Informes mensuales sobre la gestión de riesgos
- Lineamientos y planificación y directrices presupuestarias del año 2022
- Memoria institucional 2020
- Plan anual de auditoría bancaria 2022
- Plan de acción integral negocios fiduciarios
- Políticas de seguridad de la información
- Proforma presupuestaria, POA y PAI 2022
- Reforma al comité de auditoría
- Reforma al PAI 2021(plan anual de inversiones)
- Reformulación de plan estratégico institucional
- Suscripción de manual de crédito

En concordancia con lo especificado durante el año 2021 se emitieron un total de 1.027 artículos, correspondiente a 369 referentes a conocimiento y 660 relacionados a seguimiento.

Desde la sesión Nro. 01-2021 de 27 de enero de 2021 hasta la sesión Nro. 02-2021 de 26 de marzo de 2021, se han emitido 27 resoluciones, con un total de 70 articulados, de los cuales 34 corresponden únicamente del conocimiento del punto tratado y 36 son disposiciones emitidas por el cuerpo colegiado, las mismas que han sido notificadas e informadas a través del Secretario del Directorio y Secretario General – Prosecretario del Directorio. Las referidas sesiones corresponden a sesiones ordinarias virtuales y fueron presididas por el Ing. Jorge Wated, Presidente del Directorio.

Desde la sesión Nro. 03-2021 de 09 de abril de 2021 hasta la sesión 08-2021 de 21 mayo de 2021, se han emitido 64 resoluciones, con un total de 189 articulados; de los cuales 91 corresponden únicamente al conocimiento del punto tratado y 98 son disposiciones emitidas por el Cuerpo Colegiado, las mismas que han sido notificadas e informadas a través del Secretario del Directorio y Secretario General – Prosecretario del Directorio.

Las referidas sesiones corresponden: una sesión ordinaria presencial, cuatro sesiones ordinarias virtuales, y una sesión extraordinaria presencial, presididas por el Mgs. Carlos Luis Tamayo, Presidente del Directorio.

Desde la sesión Nro. 09-2021 de 12 de julio de 2021 hasta la sesión Nro. 13-2021 de 09 de septiembre de 2021, se han emitido 87 resoluciones, con un total de 204 articulados; de los cuales 89 corresponden únicamente al conocimiento del punto tratado y 115 son disposiciones emitidas por el Cuerpo Colegiado, las mismas que han sido notificadas e informadas a través del Secretario del Directorio y Secretario General – Prosecretario del Directorio.

Las referidas sesiones corresponden: dos sesiones ordinarias presenciales, dos sesiones extraordinarias virtuales, y una sesión extraordinaria presencial, presididas por el Mgs. Carlos Luis Tamayo, Presidente del Directorio, presidida por el Mgs. Jorge Enrique Madera, Presidente del Directorio.

A partir de la sesión Nro. 14-2021 de 05 de octubre de 2021 hasta la sesión 31-2021 de 30 de diciembre de 2021, se han emitido 88 resoluciones, con un total de 438 articulados; de los cuales 107 corresponden únicamente al conocimiento del punto tratado y 330 son disposiciones emitidas por el Cuerpo Colegiado, las mismas que han sido notificadas e informadas a través del Secretario del Directorio y Secretario General – Prosecretario del Directorio.

Las referidas sesiones corresponden: cinco sesiones ordinarias presenciales, cuatro sesiones ordinarias virtuales, y nueve sesiones extraordinarias virtuales, presididas por el Mgs. Francisco Patricio Cepeda Pazmiño, Presidente del Directorio.

Finalmente, el directorio dentro de sus atribuciones procedió a:

- Nombrar como Gerente General a:
 - Eco. Diego Burneo en junio de 2020
 - Eco. Freddy Monge (e) en mayo de 2021
 - Eco. Iván Tobar en noviembre de 2021.
- Vigilar el cumplimiento y observancia de la normativa tanto externa como interna legal vigente, de las observaciones y recomendaciones establecidas por los órganos de control.
- 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 2022
- Conocer y aprobar instrumentos normativos internos para el desenvolvimiento de las actividades:

Tabla Nro. 02
Instrumentos normativos aprobados por Directorio

Normativa de Directorio 2021			
No.	No. De Resolución	Actos Administrativos Aprobados	Fecha de aprobación
1	BIESS-018-2021	Reglamento del Comité de Auditoría	18/11/2021
2	BIESS-003-2021	Manual de Procedimientos para la Administración de Proyectos Internos del BIESS	23/4/2021
3	BIESS-004-2021	Código de Gobierno Corporativo	23/4/2021
4	BIESS-005-2021	Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos como el terrorismo	23/4/2021
5	BIESS-006-2021	Política de Seguridad de la Información	23/4/2021
6	BIESS-001-2022	Manual de Crédito	28/1/2022

Fuente: Informe de Gestión 2021
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

- Velar por el cumplimiento de la prestación de servicios financieros enfocados en la banca virtual con eficacia y seguridad, reflejándose sus colocaciones e inversiones durante el año 2021 en la tabla siguiente:

Tabla Nro. 03
Portafolio Global Inversiones BIESS enero-diciembre 2021 (USD millones)

EJECUCIÓN ACUMULADA						
PLAN ANUAL DE INVERSIONES	PROGRAMADO ANUAL	PROGRAMADO HASTA DICIEMBRE	EJECUTADO HASTA DICIEMBRE	% CUMPLIMIENTO		% DE AVANCE
1. INVERSIONES	1.375.000.000,00	1.375.000.000,00	1.288.677.512,88	94%	93,7%	94%
Inversiones de capital renta variable sector privado	25.000.000,00	25.000.000,00	-	0%	0,0%	0%
Inversiones de deuda renta fija sector privado	250.000.000,00	250.000.000,00	190.088.790,95	76%	76,0%	76%
Inversiones de deuda renta fija sector público	1.100.000.000,00	1.100.000.000,00	1.098.588.721,93	100%	99,9%	100%
2. SERVICIOS FINANCIEROS	3.770.000.000,00	3.770.000.000,00	3.630.885.571,69	96%	96,3%	96%
Préstamos Hipotecarios	610.000.000,00	610.000.000,00	597.291.031,84	98%	97,9%	98%
Préstamos Quirografarios	3.060.000.000,00	3.060.000.000,00	2.934.112.589,92	96%	95,9%	96%
Préstamos Prendarios	100.000.000,00	100.000.000,00	99.481.949,93	99%	99,5%	99%
3. NEGOCIOS FIDUCIARIOS	-	-	-	-	-	-
Fideicomiso Inmobiliarios	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	5.145.000.000,00	5.145.000.000,00	4.919.563.084,57	96%	95,6%	96%

* Valor Efectivo, Fuente: Dirección Financiera

Fuente: Dirección Financiera
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

2.2. Gerencia General

La misión de la Gerencia General dentro del Estatuto Orgánico por Procesos del Banco 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”.

La tabla número 4, detalla los directivos que, durante el año 2021 desempeñaron el cargo de Gerente General con sus respectivos períodos de actuación:

Tabla Nro. 04
Gerencia General 2021

NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO	FECHA FIN
Eco. Diego Burneo	Gerente General	15-06-2020	12-05-2021
Eco. Freddy Monge	Gerente General (e)	13-05-2021	25-11-2021
Eco. Iván Tobar Cevallos	Gerente General	26-11-2021	31-12-2021

Fuente: Talento Humano

Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

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, acorde a la normativa vigente durante el año 2021, 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, auditoría interna y auditoría 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, auditoría interna y auditoría 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 17 instructivos:

Tabla Nro. 05
Instrumentos normativos aprobados por Gerencia General

NORMATIVA APROBADA POR GERENCIA GENERAL				
Número	Nombre	Versión	No. Resolución	Fecha de aprobación
1	INVENTARIO DE PROCESOS	Sexta versión vigente	No. BIESS-IN-CPLE-IP-015-2021	29-oct-21
2	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE ACTIVOS FIJOS DEL BIESS	Sexta versión vigente	No. BIESS- IN-DASG-AM-004-2021	12-mar-21
3	INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA	Segunda versión vigente	NO. BIESS-IN-DRCM-EF-002-2021	4-feb-21
4	INSTRUCTIVO ADMINISTRACIÓN FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES CERRADOS	Segunda versión vigente	NO. BIESS-IN-CFCO-AF-005-2021	26-mar-21
5	INSTRUCTIVO DE CONTROL DE VERSIONES	Original vigente	No. BIESS-IN-CTEC-CV-001-2021, de 22	22-ene-21
6	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DEPÓSITOS NO IDENTIFICADOS	Original vigente	No. BIESS-IN-CFRI-GD-003-2021	5-feb-21
7	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE LIQUIDEZ Y FLUJOS DE CAJA	Original vigente	No. BIESS-IN-CFIN-GL-006-2021	26-mar-21
8	INSTRUCTIVO PARA EL MONITOREO Y GESTIÓN DE LIQUIDEZ DE LOS FONDOS COMPLEMENTARIOS PREVISIONALES CERRADOS	Original vigente	No. BIESS-IN-CFCPC-GL-007-2021	11-jun-21
9	INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERITOS VALUADORES EXTERNOS EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO HIPOTECARIO	Original vigente	No. BIESS-IN-SCRE-EDP-008-2021	16-jul-21
10	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE CUSTODIA Y CONTROL DE GARANTÍAS HIPOTECARIAS	Segunda versión vigente	No. BIESS-IN-SOPE-CG-009-2021	29-jul-21
11	INSTRUCTIVO DE CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS / Anexo I Guía Técnica de Avalúo de Bienes Inmuebles para la concesión de Préstamos Hipotecarios	Reforma parcial vigente	No. BIESS-IN-SCRE-CH-010-2021	6-sep-21
12	INSTRUCTIVO DE DETERMINACIÓN DE LÍMITES POR GRUPOS ECONÓMICOS	Original vigente	No. BIESS-IN-SCRE-GE-011-2021	29-sep-21
13	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE FONDO A RENDIR CUENTAS	Segunda versión vigente	No. BIESS-012-2021	1-oct-21
14	INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE FONDO FIJO DE CAJA CHICA	Primera versión vigente	No. BIESS-013-2021	1-oct-21
15	INSTRUCTIVO DE FONDOS ROTATIVOS	Primera versión vigente	No. BIESS-013-2021	1-oct-21
16	INSTRUCTIVO DE SEGUIMIENTO DE RESOLUCIONES DE DIRECTORIO	Primera versión vigente	No. BIESS-IN-SGDB-SR-017-2021	11-nov-21
17	INSTRUCTIVO DE CALIFICACIÓN DE PROYECTOS INMOBILIARIOS Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS CON EL CONSTRUCTOR	Segunda versión vigente	No. BIESS-IN-SCRE-CP-0018-2021	16-nov-21

Fuente: <http://intranet.biess.fin.ec/>
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

Entre las principales acciones llevadas a cabo por la administración en el año 2021, destacan:

- Con corte al 31 de diciembre, el BIESS presentó una colocación anual en créditos de USD 3.630 millones a nivel nacional, cumpliendo con el 96% de su meta codificada.
- Los Préstamos Hipotecarios, se ubicaron en un monto anual de USD 597 millones que equivalen al 11% de la colocación anual de créditos, con 10.067 operaciones y monto promedio de USD 59.267,71 lo cual representó el 33% del total de colocaciones del sistema financiero regulado. Este tipo de préstamos logró un crecimiento del 51% en relación al año 2020.

- En Préstamos Quirografarios, se colocaron un valor de USD 2.934 millones equivalentes al 81,0% de lo colocado, en los tres productos de crédito (USD 3.630 millones) en 2.360.201 operaciones y USD 1.243,17 de monto promedio. PQ + PP representó el 20% del total de colocaciones del sistema financiero. Este tipo de préstamos Quirografarios se incrementaron en un 7% en relación al año pasado.
- En Préstamos Prendarios se colocó un monto de USD 99 millones de dólares los cuáles aportan con el 8% en la colocación anual de créditos, con 139.776 operaciones y un monto promedio de USD 711,72. Este tipo de prestaciones se incrementaron en un 17% comparado con el año 2020.
- Inversiones en sector privado por USD 370 millones e inversiones en sector público por USD 1.806 millones.
- Inversiones en sector privado por USD 244 millones e inversiones en sector público por USD 1.099 millones (ambas incluyen inversiones resolventes).
- El rendimiento del portafolio de inversiones del BIESS fue 8,17% (incluye saldo de caja-bancos) que contribuye a la sostenibilidad de los Fondos Previsionales del IESS. Dicho portafolio presenta rendimientos en inversiones en Sector Público de 7,50%, Inversiones en Sector Privado Financiero de 4,28%, Inversiones en Sector Privado no Financiero de 8,96%, Inversiones en Renta Variable de 1,90%, Fideicomisos 4,21% y créditos con el 9,86%. Adicionalmente en la tabla número 3, se remite el cuadro resumen de la composición del Portafolio de Inversiones por fondo administrado, con corte al 31 de diciembre de 2021.
- Inversión de recursos por USD 4.973 millones (Inversiones privativas USD 3.630 millones e Inversiones no privativas USD 1.343 millones incluyen inversiones revolventes) que corresponden al 96% del cumplimiento al Plan Anual de Inversiones.
- Disminución Tasa de Interés Préstamos Quirografarios al 11%, el Comité de Activos y Pasivos emitió la Resolución Nro. CAP-2021-BIESS-023 de 27 de diciembre, en la cual se aprueba la reducción de tasas de interés (11%) en el producto quirografario en los plazos de 13 a 48 meses, desde enero hasta el 30 de junio de 2022.
- Organización de la Feria de la Vivienda BIESS Guayaquil 2021, en sus modalidades presencial y virtual, recibió más de 60 mil visitantes, entre el 24 al 28 de marzo de 2021.
- La administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC) presentó un rendimiento promedio ponderado de 9,32% para inversiones privativas y para las inversiones no privativas fue del 7,11%.
- Reducción de tiempos para la presentación de Balances mensuales del BIESS y Fondos administrados, logrando remitir los estados financieros hasta el día 15 del siguiente mes.
- En mayo de 2021 pasó a producción el sistema de Estructuras de Balance, con este sistema el área de Contabilidad genera la estructura B33 y B36 de manera automática; dicho sistema está diseñado para que centralice la generación y descargas de estructuras para los entes de control de manera automática.
- En diciembre de 2021 se presentó para aprobación de Directorio el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025, en este instrumento se definió la Filosofía Estratégica Institucional, el mapa estratégico y se trazaron metas para los próximos 5 años. Por primera vez se definieron metas a 2025 para optimizar el rendimiento del portafolio

administrado por el BIESS, equilibrando los principios de seguridad, riesgo y sustentabilidad financiera.

- La calificadora de riesgos Bank Watch Ratings S.A. asignó al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la calificación de AAA- con datos del BIESS al 30 de septiembre de 2021. Esta calificación, ubica al Banco de los afiliados y jubilados entre las instituciones financieras con mayor fortaleza financiera en el Ecuador.

2.3. Comités especializados

Para el período 2021, el Banco contó con los los siguientes comités especializados:

- Comité de Crédito
- Comité de Inversiones
- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones
- Comité de Auditoría
- Comité de Ética
- Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos
- Comité de Tecnología y Desarrollo de Información
- Comité de Activos y Pasivos (CAP)
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Prestaciones
- Comité de Seguridad de la Información

En la tabla número seis (6), 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 2021

Comité	Número de sesiones del comité durante el año
Comité de Crédito	13
Comité de Inversiones	6
Comité de Administración Integral de Riesgos	2
Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	2
Comité de Auditoría	13
Comité de Ética	6
Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	18
Comité de Tecnología y Desarrollo de Información	1
Comité de Activos y Pasivos (CAP)	45
Comité de Continuidad del Negocio	5
Comité de Prestaciones	0
Comité de Seguridad de la Información	4

Fuente: Informe de indicadores de Gobierno Corporativo
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

En la tabla número siete (7), se detalla el número de resoluciones aprobadas:

Tabla Nro. 07
Resoluciones aprobadas en Comités 2021

Comité	Número de resoluciones del comité durante el año
Comité de Crédito	184
Comité de Inversiones	33
Comité de Administración Integral de Riesgos	60
Comité de Calificación de Riesgo de las Inversiones	22
Comité de Auditoría	333
Comité de Ética	57
Comité de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	198
Comité de Tecnología y Desarrollo de Información	4
Comité de Activos y Pasivos (CAP)	11
Comité de Continuidad del Negocio	60
Comité de Prestaciones	0
Comité de Seguridad de la Información	79

Fuente: Informe de indicadores de Gobierno Corporativo
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

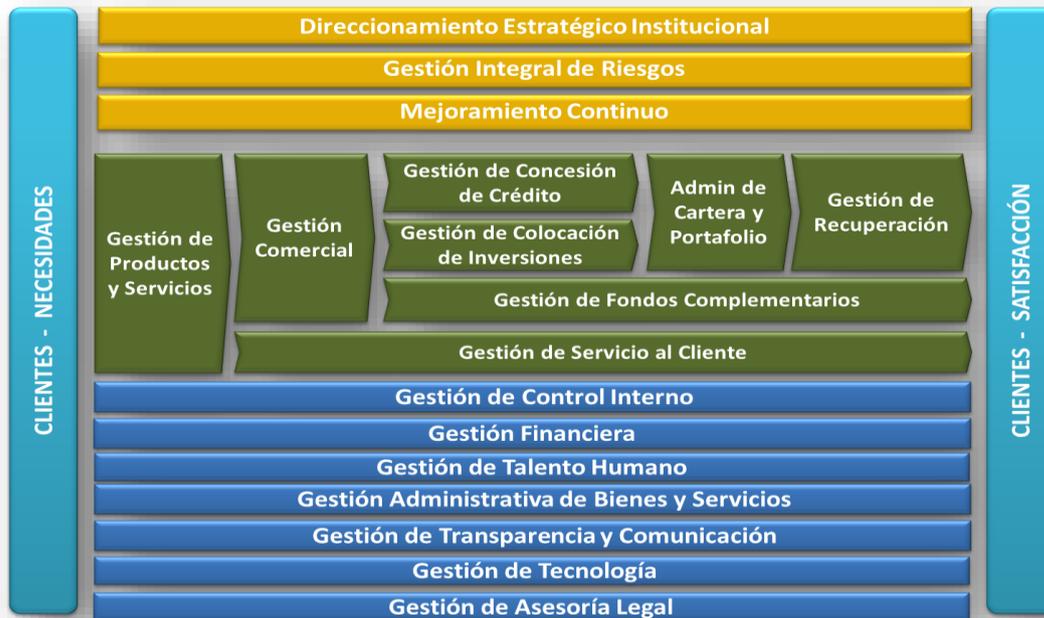
3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

En la estructura orgánica sobre la cual el BIESS desarrolló sus operaciones durante el 2021, 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 la figura número 2. Estos procesos son medidos de acuerdo a su grado de importancia y su grado de desempeño.

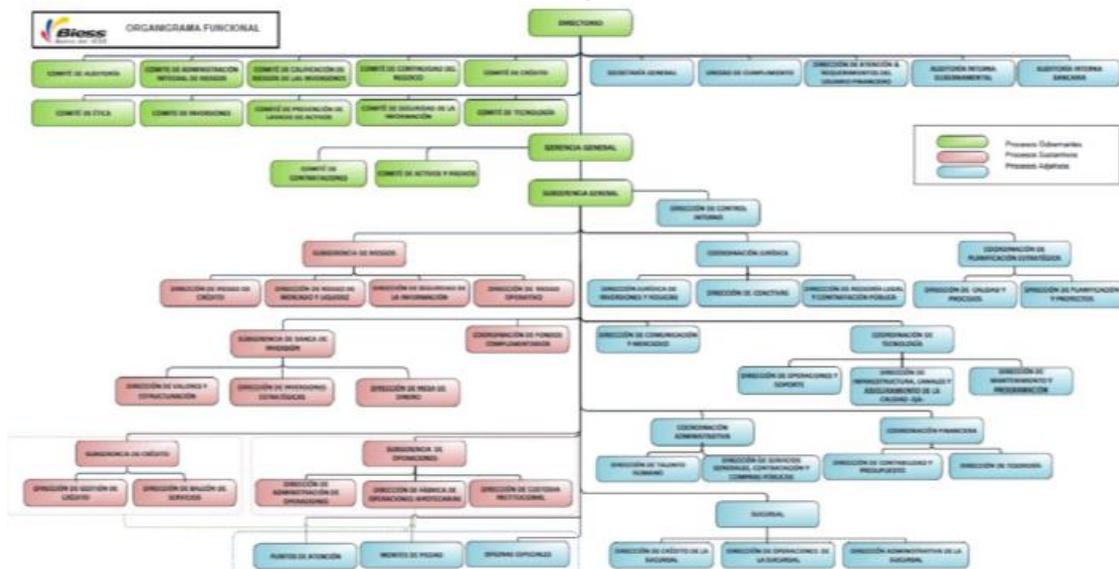
Figura Nro. 04
Mapa de Procesos



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos
Elaboración: Calidad y Procesos

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

Figura Nro. 05
Estructura Organizacional



Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos
Elaboración: Calidad y Procesos

4. CONTROL

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

En conjunto al control de los procesos por parte de cada responsable, la Institución cuenta con unidades de control:

Unidad de Cumplimiento: Responsable de efectuar las gestiones necesarias para proteger y prevenir que las operaciones y quehacer diario del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se incurra en infracciones a las disposiciones que sobre el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos pudiesen incurrir, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales en esta materia por parte de todos los miembros del Directorio, Funcionarios y Servidores del BIESS.

La Unidad de Cumplimiento presenta las principales actividades realizadas durante el año 2021:

Actualización del manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo y coordinar que el mismo sea presentado para conocimiento y aprobación del Directorio

La Unidad de Cumplimiento finalizó la actualización del Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), con un enfoque basado en riesgos como lo establece la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos, documento que fue tratado en dos debates para su aprobación; el primer debate fue remitido a la Superintendencia de Bancos mediante Oficio Nro.BIESS-GGEN-2021-0275-OF de 09 de marzo de 2021. El segundo debate fue tratado y aprobado por el Directorio enviando al Organismo de Control mediante Oficio Nro.BIESS-GGEN-2021-1503-OF de 23 de noviembre de 2021.

Difusión del Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos al personal de la Institución

El Directorio del BIESS, aprobó en segundo debate el Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), remitió mediante correo electrónico a todos los servidores de la entidad a fin que este sea socializado y aplicado en todos los procesos y por todos los empleados del Banco.

Figura Nro. 06
Difusión del manual de administración del riesgo de lavado de activos



Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento
Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Actualización de la base de datos de información de clientes, considerando aquellos campos normativos que sirvan para el análisis de perfil de riesgos (primera fase clientes con crédito hipotecario)

La Unidad de Cumplimiento durante el año 2021, levantó el proceso de actualización de la base de datos de información de clientes del BIESS que mantienen créditos hipotecarios, quirografarios y prendarios; los resultados para el primer semestre de 2021 se muestran a continuación:

Tabla Nro. 08
Base de datos clientes BIESS 2021

Año de actualización	No. Clientes	Porcentaje
2015	5.952	0%
2016	21.246	2%
2017	28.237	2%
2018	47.842	3%
2019	124.522	9%
2020	439.822	32%
2021	723.105	52%
Total	1.390.726	100%

Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento
Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

La tabla muestra el porcentaje de actualización de los clientes del BIESS por año, en la misma se evidencia que entre los años 2020 y 2021 existe un nivel de actualización del 84%.

Listas de información nacional e internacional actualizadas

La Unidad de Cumplimiento durante el año 2021, administró las listas de información nacionales e internacionales, conforme a lo establecido en la normativa vigente por medio de un proveedor

externo, BusinessWare Cía. Ltda., a través de su aplicativo Risk Control Service Advance. El manejo de listas mediante la utilización de este aplicativo se lo realiza de manera recurrente por esta Unidad mediante tres subprocesos:

Actualización de listas de información y control

En la siguiente tabla se detallan las actualizaciones realizadas durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021:

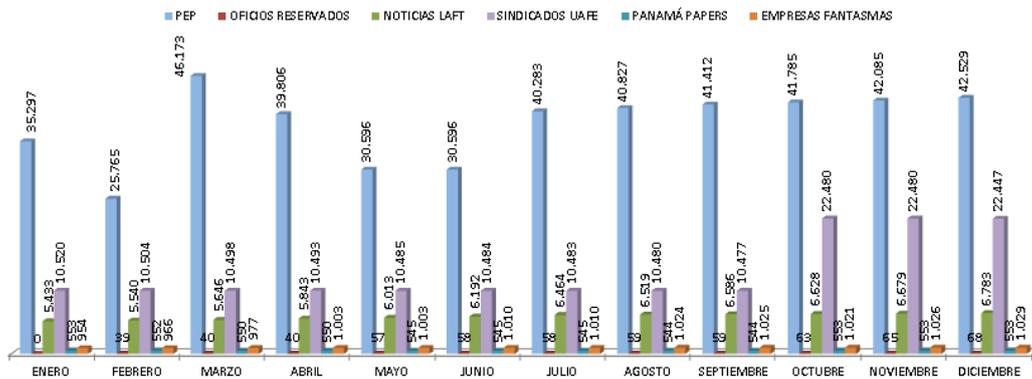
Tabla Nro. 09
Actualización de listas de información y control

Año 2021	PEPS	OFICIOS RESERVADOS	NOTICIAS LAFDT	SINDICADOS UAFE	PANAMA PAPERS	EMPRESAS FANTASMAS
Enero	35.297	0	5.433	10.520	553	954
Febrero	25.765	39	5.540	10.504	552	966
Marzo	46.173	40	5.646	10.498	550	977
Abril	39.806	40	5.843	10.493	550	1.003
Mayo	30.596	57	6.013	10.485	545	1.003
Junio	30.596	58	6.192	10.484	545	1.010
Julio	40.283	58	6.464	10.483	545	1.010
Agosto	40.827	59	6.519	10.480	544	1.024
Septiembre	41.412	59	6.586	10.477	544	1.025
Octubre	41.785	63	6.628	22.480	553	1.021
Noviembre	42.085	65	6.679	22.480	553	1.026
Diciembre	42.529	68	6.783	22.447	553	1.029

Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento

Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Figura Nro. 07
Actualización de listas de control



Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento

Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Evaluar el desbloqueo de clientes / potenciales clientes en listas de control

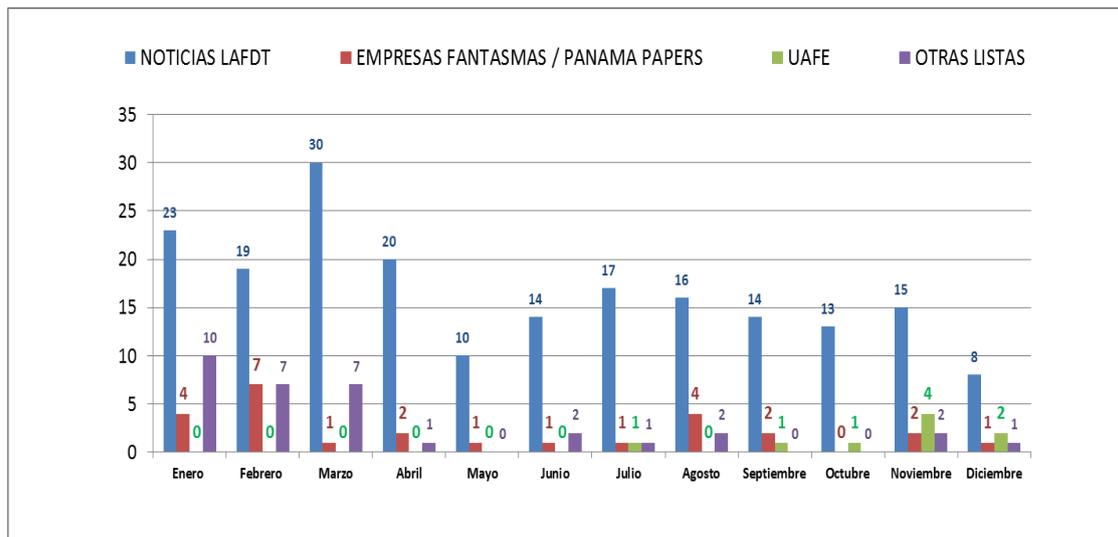
En lo concerniente a las solicitudes de desbloqueo de clientes que registraron coincidencias en listas de control, durante el período de enero a diciembre de 2021, se detalla a continuación:

Tabla Nro. 10
Potenciales clientes en listas de control

Año 2021	NOTICIAS LAFDT	EMPRESAS FANTASMAS / PANAMA PAPERS	UAFE	OTRAS LISTAS	TOTAL
ENERO	23	4	0	10	37
FEBRERO	19	7	0	7	33
MARZO	30	1	0	7	38
ABRIL	20	2	0	1	23
MAYO	10	1	0	0	11
JUNIO	14	1	0	2	17
JULIO	17	1	1	1	20
AGOSTO	16	4	0	2	22
SEPTIEMBRE	14	2	1	0	17
OCTUBRE	13	0	1	0	14
NOVIEMBRE	15	2	4	2	23
DICIEMBRE	8	1	2	1	12
Total	199	26	9	33	267

Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento
Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Figura Nro. 08
Potenciales clientes en listas de control



Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento
Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Proceso batch a los clientes activos de la Institución

La Unidad de Cumplimiento realizó tres procesos batch durante el año 2021 con la finalidad de identificar si los clientes de la entidad durante la relación comercial fueron incluidos en listas de control esto de manera trimestral, con el objetivo de monitorear a los clientes que puedan representar un potencial riesgo para la entidad. Adicionalmente, la Unidad de Cumplimiento, recabó la información respecto al procedimiento aplicado a abonos extraordinarios y/o pre cancelaciones de crédito, siendo este proceso el que se ha considerado como sensible y de mayor riesgo para el lavado de activos.

Evaluación de la aplicación de la Política “Conozca a su Empleado”

La Unidad de Cumplimiento realizó dos evaluaciones de la debida diligencia en aplicación de esta política:

Tabla Nro. 11
Detalle de evaluaciones conozca a su empleado

No.	No. INFORME	DETALLE	ENTREGADO CON MEMORANDO No.	ÁREA RESPONSABLE
1	BIESS-IF-UCUM-040-2021	INFORME DE EVALUACIÓN DE DEBIDA DILIGENCIA EN LA APLICACION DE LA POLÍTICA “CONOZCA A SU EMPLEADO”	BIESS-UCUM-2021-0326-MM	Dirección de Talento Humano
2	BIESS-IF-UCUM-052-2021	INFORME DE EVALUACIÓN DE DEBIDA DILIGENCIA EN LA APLICACION DE LA POLÍTICA “CONOZCA A SU EMPLEADO” NIVEL NO JERÁRQUICO SUPERIOR	BIESS-UCUM-2021-0457-MM	Dirección de Talento Humano

Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento

Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Adicionalmente, la Unidad de Cumplimiento en aplicación de la Política “Conozca a su Empleado” solicitó a la Dirección de Talento Humano, el envío de un informe de gestión trimestral de la aplicación de dicha política:

Tabla Nro. 12
Informes de gestión Talento Humano

No.	No. INFORME	DETALLE	ENTREGADO MEMORANDO No.	ÁREA RESPONSABLE
1	BIESS-IF-DATH-0945-2021	INFORME DE RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA CON RESPECTO A LOS DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL BIESS DEL <u>PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE</u> (ENE-JUN 2021)	BIESS-CADM-2021- 1195-MM	Dirección de Talento Humano
2	BIESS-IF-DATH-1038-2021	INFORME DE RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA CON RESPECTO A LOS DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL BIESS DEL <u>TERCER TRIMESTRE</u> (JUL-SEP 2021)	BIESS-CADM-2021- 1358-MM	Dirección de Talento Humano
3	BIESS-IF-DATH-0034-2022	INFORME DE RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE DEBIDA DILIGENCIA CON RESPECTO A LOS DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL BIESS DEL <u>CUARTO TRIMESTRE</u> (OCT-DIC 2021)	BIESS-DATH-2022- 0094-MM	Dirección de Talento Humano

Fuente: Informe Unidad de Cumplimiento

Elaboración: Informe de Gestión Unidad de Cumplimiento

Es importante mencionar que, dentro de estos informes se incluyeron tres acápite principales: a) la información de empleados nuevos, b) empleados permanentes y c) señales de alerta. La Unidad de Cumplimiento procedió con la revisión de los informes señalados y emitió sus recomendaciones, con el objetivo de brindar una retroalimentación a la información entregada y que esta pueda ser un insumo adecuado para los procesos de revisión que efectúe la Unidad de Cumplimiento.

Durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, la Unidad de Cumplimiento ha efectuado las acciones necesarias a fin de proteger a la Institución, de que, en el ejercicio de su objetivo social, pueda ser utilizada para el cometimiento de actos ilícitos relacionados al lavado de activos y al financiamiento de otro delitos, como el terrorismo; esto a pesar de haber

reprogramado algunas actividades pendientes de años anteriores mismas que han sido gestionadas por los servidores de la Unidad de Cumplimiento y coordinadas con otras áreas operativas y de apoyo, siendo estas actividades compartidas con la ejecución del plan de trabajo del presente año.

Subgerencia de Riesgos: Responsable de administrar y gestionar el proceso de “Administración Integral de Riesgos” identificando, midiendo, controlando, monitoreando, mitigando y alertando sobre todos los riesgos de crédito, de mercado, de liquidez y operativo a los cuales se encuentra expuesta la Institución, 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.

Entre los logros obtenidos cabe destacar el soporte brindado a las áreas de negocio y de la administración del Banco, para la adopción de acciones oportunas y ajustadas a los lineamientos de la calidad de la cartera de crédito, con la elaboración de tableros de control, situación de morosidad, establecimiento de límites de tolerancia de la mora por cada uno de los productos de crédito; aplicación de las metodologías de cálculo para cosechas, cascadas; cálculos y análisis de límites de morosidad por producto, situación geográfica, fondos, situación de endeudamiento de los deudores; cálculos sobre la severidad del portafolio, apoyo en los Comités Especializados, apoyo a través de la base de calificación de las inversiones privativas para la confirmación de los datos que conforman las estructuras de riesgo a ser remitidas al organismo de control.

RIESGO DE CRÉDITO

La Dirección de Riesgo de Crédito desarrolló a través de un servidor Linux, la herramienta de análisis R y el acceso a la base de datos de calificación de inversiones privativas, posibilitando:

- 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 informar a las autoridades y áreas competentes de manera oportuna.

De la misma manera, se desplegaron escenarios de stress sobre la cartera hipotecaria para identificar los impactos sobre los diferentes fondos, en términos de liquidez, rentabilidad y solvencia; desarrollando 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.

Complementariamente, como parte de la evaluación de las políticas, procedimientos, metodologías y manuales asociadas a los productos crediticios del Banco, se desarrollaron 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.

RIESGO OPERATIVO

Durante el período en análisis se ha conseguido reducir el nivel de exposición al Riesgo Operativo, lo que se puede evidenciar en un crecimiento de los riesgos de nivel bajo; y, una disminución en los riesgos de nivel extremo, alto y medio, este logro fue alcanzado gracias a la validación y análisis en cada uno de los riesgos identificados; así como también las gestiones de monitoreo realizadas para el cumplimiento de los planes de tratamiento en las áreas del Banco.

Tabla Nro. 13
Perfil de riesgo residual

		oct-22		nov-21	
		RIESGOS	%	RIESGOS	%
EXTREMO	Nivel 1	3	1.59%	3	1.52%
ALTO	Nivel 2	23	12.17%	23	11.68%
MEDIO	Nivel 3	47	24.87%	51	25.89%
BAJO	Nivel 4	116	61.38%	120	60.91%
TOTAL		189	100%	197	100%

Fuente: Dirección de Riesgo Operativo
Elaboración: Subgerencia de Riesgos

Es importante destacar que, al 30 de noviembre del año 2021, se gestionaron ciento noventa y siete (197) riesgos operativos en donde se observó la disminución de la criticidad; se realizó una evaluación de todos los riesgos incluidos los de nivel “bajo” para validar si los controles implementados continúan ejecutándose o existieron nuevos incidentes que podrían incidir en el nivel de riesgo.

Con las visitas realizadas a las oficinas especiales de Quito Norte, Quito Sur, Ibarra, Cuenca, Azogues, Ambato, Riobamba y Portoviejo se identificaron alertas de posibles riesgos operativos, los mismos que están siendo consensuados con las áreas responsables para implementar acciones mitigantes. Se prosiguieron realizando revisiones de códigos, políticas, manuales e instructivos del Banco para la identificación de riesgos; se emitió el informe de evaluación de riesgo operativo y de continuidad del negocio para el traspaso de la oficina Matriz ubicada en la Plataforma Financiera al edificio propio, ubicado en la avenida Amazonas y Japón.

Como proceso de mejora continua al Sistema de Gestión del Negocio, se está trabajando en la actualización de las matrices de análisis de impacto del negocio de los procesos críticos de la Institución (Business Impact Analysis, BIA), lo que permitirá actualizar el RTO y RP, así como, definir el personal crítico, períodos críticos y la actualización de nuevas estrategias para garantizar los procesos críticos del Banco.

Durante este período se han generado cinco (5) informes de Gestión de Riesgo Operativo correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, además de generar un (1) informe de cumplimiento de la norma de riesgo operativo y un (1) informe de Gestión de Continuidad del Negocio. Adicionalmente, se han presentado ocho (8) informes de las visitas realizadas a las oficinas especiales.

Complementariamente, al ejecutar las visitas en las Oficinas Especiales de Quito Norte, Quito Sur, Ibarra, Cuenca, Azogues, Portoviejo, Ambato, Latacunga y Riobamba, se realizó la verificación de aspectos tecnológicos, seguridad de la información, continuidad del negocio y seguridad física tanto en oficinas como bóveda. Adicionalmente, se ejecutó la revisión de procesos en Fábrica de Operaciones Cuenca, así como en Atención al Cliente para los productos hipotecarios y quirografarios de las oficinas mencionadas anteriormente con el objetivo de emitir alertas de posibles Riesgos Operativos.

Como parte de un proceso de mejora continua, se desarrolló la automatización de informes y matrices utilizadas en las tres direcciones a través de la programación de un script en el compilador Rmarkdown que utiliza lenguaje "R", logrando reducir tiempos de generación de informes mensuales y sobre todo disminuyendo la probabilidad de errores humanos.

Finalmente, se dio inicio a la campaña de cultura referente a Riesgo Operativo, ejecutando capacitaciones programadas sobre continuidad del negocio. Estas capacitaciones estaban dirigidas a funcionarios de las Oficinas Especiales de Cuenca y Portoviejo. Conforme a lo señalado, se llevaron a cabo capacitaciones virtuales dirigidas a los funcionarios de las Oficinas de Santo Domingo, Chone y Manta.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Se elaboraron informes macroeconómicos sobre Coyuntura a nivel nacional e internacional, Sistema Financiero, Mercado de Valores, Estudios de Sectores Económicos ganadores y

perdedores, Entorno Macroeconómico y Sectorial frente a la pandemia por Coronavirus, entre otros.

En adición, se generó el 100% en provisiones extraordinarias por prudencia financiera, según lo recomendado en los informes Nro. BIESS-INF-SRIE-181-2020 y Nro. BIESS-INF-SRIE-244-2020 para las inversiones de renta fija realizadas en los emisores: Ecuagran, Delcorp y Firmesa S.A., que deterioraron su calificación de riesgo. Mediante memorando Nro. BIESS-GGEN-2021-0163-MM de 19 de febrero de 2021, la Gerencia General en atención a la recomendación del Informe de límites del Portafolio de Inversiones, solicitó a la Subgerencia de Banca de Inversión y la Coordinación Jurídica que presente informes sobre el estado de recuperación de las inversiones antes detalladas.

A través del memorando Nro. BIESS-SINV-2021-0990-MM de 15 de noviembre de 2021, la Subgerencia de Banca de Inversión informa la propuesta de pago anticipado de la compañía FIRMESA INDUSTRIAL CIA. LTDA., contenida en el Oficio Nro. FA-258-2021 de 05 de noviembre de 2021, suscrito por el Gerente General de FIRMESA; ante lo cual la Subgerencia de Riesgos emitió el respectivo informe Nro. BIESS-IF-SRIE191-2021, mediante memorando Nro. BIESS-SRIE-2021-0917-MM de 22 de noviembre de 2021.

Por intermedio del memorando Nro. BIESS-SINV-2021-1055-MM de 02 de diciembre de 2021, la Subgerencia de Banca de Inversión solicita a la Subgerencia de Riesgos realizar un informe en el ámbito de competencia a efectos de determinar si conviene o no a los intereses del BIESS ejercer el derecho de suscripción preferente en la compañía ENERGYPALMA S.A., ante lo cual la Subgerencia de Riesgos emitió el respectivo informe BIESS-IF-SRIE-208-2021, mediante memorando Nro. BIESS-SRIE-2021-0999-MM de 23 de diciembre de 2021.

En cumplimiento a la normativa establecida, de acuerdo al análisis de cumplimiento de los límites de las inversiones privativas y no privativas, bajo los parámetros establecidos por el órgano de control, se realizó el monitoreo de alertas de excesos a los cupos normativos mediante reportes semanales de Riesgos de Inversiones, evidenciando incumplimientos en créditos prendarios del Fondo de Reserva en las semanas del 22 de octubre y 10 de diciembre de 2021; mismos que fueron regularizados en las semanas subsiguientes con la ejecución de operaciones de intercambio simultáneo entre fondos.

De otra parte, cabe mencionar que al 31 de octubre de 2021, se presentó un exceso en créditos prendarios del fondo de Reserva producto de las desinversiones requeridas por el IESS; exceso que si bien fue reportado al ente de control en el Informe de Límites de Portafolio de inversiones a octubre de 2021, fue regularizado el 01 de noviembre de 2021 mediante intercambio de cartera prendaria; quirografaria; y, títulos valores mantenidos con el Ministerio de Economía y Finanzas; con lo cual ha quedado regularizado.

En el año 2021, la Subgerencia de Riesgos realizó 16 informes de riesgo en cuanto a propuestas de operaciones de intercambio simultáneo entre fondos administrados, planteadas por la Coordinación Financiera por un monto total de USD 1.427 millones. Estas operaciones se han

realizado con la finalidad de dotar de recursos líquidos a los fondos de los cuales el IESS ha realizado requerimientos de liquidez por concepto de desinversión durante el año 2021.

Igualmente, se han realizado operaciones de intercambio simultaneo con el fin de regularizar las alertas de riesgo de excesos en límites normativos para créditos quirografarios y prendarios que se han presentado en los fondos de corto y mediano plazo. Es necesario mencionar que, dentro de algunas de las operaciones de intercambio simultaneo se ha incluido a títulos públicos que se encontraban en exceso de acuerdo al plazo normativo para cada fondo de acuerdo a su naturaleza, como establece el artículo 54, párrafo I ibídem; inversiones que han sido heredadas por parte del IESS y que a la fecha se encuentran regularizadas.

De acuerdo con la Política Interna de Administración de Liquidez vigente, la Subgerencia de Riesgos en cumplimiento a las responsabilidades establecidas en la misma, realizó el monitoreo de exposiciones de liquidez que podrían amenazar el normal desenvolvimiento de la administración de los fondos previsionales a través de una simulación de cobertura de liquidez de los Fondos Previsionales Administrados a nivel consolidado en un horizonte de 10 y 20 días en tres escenarios.

Durante el año 2021, se generaron alertas de riesgo de liquidez en los meses de marzo y agosto de 2021 acorde a los horizontes temporales de 10 y 20 días ocasionados por requerimientos de desinversión recibidos por parte del IESS por USD 450,00 millones (febrero 2021) y USD 455,00 millones (agosto 2021).

En el ámbito de sus competencias y en cumplimiento del Estatuto Orgánico por Procesos, la Dirección de Riesgos de Mercado y Liquidez prosiguió con la emisión de reportes semanales de monitoreo de calificaciones de riesgo de los emisores en los cuales el BIESS mantiene posición en su Portafolio de Inversiones, a efectos de que el área de negocios adopte las acciones de seguimiento y correctivas pertinentes.

Respecto al seguimiento y monitoreo de los fideicomisos; y, con base en la información remitida por la Subgerencia de Banca de Inversión respecto del estado de 44 fideicomisos, la Subgerencia de Riesgos ha procedido con la identificación de los distintos Riesgos Financieros para generar un mapa de riesgos que permita una mejor perspectiva del nivel de riesgo del negocio fiduciario del Banco.

Durante el 2021, se generaron cuatro informes de liquidación de fideicomisos (Fideicomisos Alonso de Torres, Sebastián II, FIAIDSI y Pradera Tres). Adicionalmente, se emitieron informes sobre las reformas a las escrituras de los fideicomisos estratégicos: CELEC I, CELEC II, TOACHI PILATÓN y VALSOLAR que permitan minimizar el riesgo de contraparte en los referidos fideicomisos.

Para la correcta medición y control de los riesgos a los que el portafolio de inversiones del BIESS se encuentra expuesto, la Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez se encuentra desarrollando herramientas e indicadores que permitan obtener mejores resultados en cuanto a la

administración del riesgo de la institución; en tal sentido, mediante aplicaciones de metodologías ALM (ASSET LIABILITY MANAGEMENT) se busca analizar y cuantificar los riesgos de los fondos administrados del IESS.

Adicionalmente, a fin de medir el riesgo y poder determinar las pérdidas asociadas al portafolio de inversiones del BIESS, se ha calculado el valor en riesgo (Value-at-Risk, VaR). Esta es una de las medidas utilizadas por su simplicidad y flexibilidad para evaluar el riesgo de una determinada posición o cartera de activos financieros. Esto fue implementado mediante simulaciones Montecarlo a partir de un modelo estocástico Wiener-Gauss; para horizontes temporales de un día, una semana y un año a niveles de confianza del 95% y 99%.

En este sentido, para el tercer trimestre del año se procedió a la implementación para la estimación del VaR utilizando software estadístico. En primera instancia se estimó el valor en riesgo para la cartera de acciones de renta variable del portafolio presentado en el informe de Gestión Integral de Riesgos. Para el último trimestre del año se continuó para la aplicación del portafolio de renta fija y evaluación de pruebas backtesting de Kupiec para el análisis de la estimación VaR.

Durante el año 2021 hasta la presente fecha se han recibido seis propuestas de inversión de renta fija de emisores entre reestructuras, nuevas inversiones en emisiones de obligaciones y papel comercial. Considerar que, en el 2021 no se recibieron propuestas de inversión de Facturas Comerciales, titularizaciones o acciones. El 50% de ellas cuenta con Calificación de Riesgos de AAA+ o AAA, y el 50% con Calificación de Riesgos de AA+ o AA.

Las propuestas de inversión del segundo semestre de 2021 fueron de los emisores: ECOGAL corresponden a análisis de reestructura; y MOBILSOL corresponde a un proceso de recompra de la inversión, por lo tanto, no corresponde otorgamiento de cupo

También se han realizado informes para Asamblea de Obligacionistas de acuerdo al siguiente detalle:

- FIRMESA: Cuarta Emisión De Obligaciones de Firmesa Industrial Cía. Ltda.
- GALPACIFICO: Primera Emisión de Obligaciones Galpacífico Turs S.A.,
- BUSKARINA: Primera Emisión de Obligaciones de la Compañía Carrocerías Buskarina.
- ALL FACTOR: Segunda Emisión de Obligaciones de Alpha Factoring Del Ecuador Allfactor S.A.
- LIRIS: Quinta Emisión de Obligaciones LIRIS.

De la misma manera, en el período analizado se elaboraron ocho (8) informes de riesgos para el análisis de propuestas de inversión de renta variable. Entre estos informes se encuentran aumentos de capital de las compañías: HOLDING PALMACA, ENERGY PALMA e INDUSTRIAS ALES; informes de Desinversión: HOLDING PALMACA e INDUSTRIAS ALES, ECASA, UCEM y VICUNHA; informe de análisis de inversiones para la compra de un caldero para la compañía IANCEM.

De otra parte, durante el periodo enero-diciembre de 2021, se han realizado ocho (8) informes de riesgos de inversión en títulos emitidos por el Ministerio de Economía y Finanzas (Bonos del Estado; Bonos Jubilados; y, CETE), por montos que en su total ascienden a USD 1.124 millones, para resolución y aprobación de los colegiados pertinentes.

En relación con la gestión de riesgos que le corresponde ejecutar al BIESS respecto de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC), cuyo desarrollo era incipiente, se realizó el análisis y delimitación del alcance de dicha gestión a través del plan de mejora institucional con recurso humano contratado bajo la modalidad de servicios profesionales, implementando un esquema eficiente de Gestión de Riesgos en los FCPC para el año 2021.

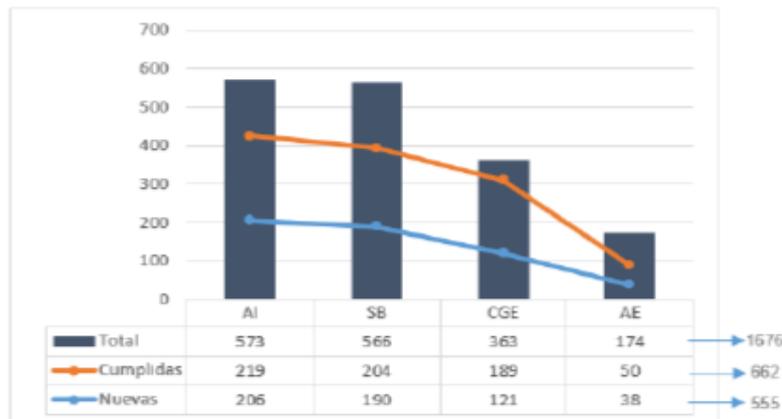
Por último, considerando los resultados analizados en los informes trimestrales, se ejecutó las visitas y acercamiento con los representantes legales de cada uno de los fondos y sus equipos de trabajo para establecer las debilidades y observaciones encontradas en relación a los riesgos de crédito, trasladando a conocimiento, las diferentes metodologías que deben ser aplicadas en base de las mejores prácticas para mitigar el riesgo sobre los diferentes productos de crédito que mantiene cada fondo.

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 lo establecido en el numeral 4 del sub artículo 11.1, del artículo 11, del Capítulo IV del Estatuto Orgánico por Procesos del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), la Dirección de Control Interno se encuentra facultada para efectuar la revisión y verificar el cumplimiento de los planes de acción establecidos por las áreas del BIESS para subsanar las observaciones y recomendaciones.

Producto de exámenes especiales, supervisiones focalizadas y evaluaciones realizadas por los Organismos de Control, Auditoría Interna y Externa, el BIESS hasta el cuarto trimestre de 2021 fue notificado con un total de 1.676 observaciones y recomendaciones distribuidas así: Auditoría Interna Bancaria 573, Superintendencia de Bancos 566 observaciones; Contraloría General del Estado 363 recomendaciones, y Auditoría Externa 174.

Figura Nro. 09
Notificación de observaciones vs notificaciones cumplidas



Fuente: Matriz de observaciones DCI
Elaboración: Dirección de Control Interno

Como se puede observar en la figura, desde enero de 2020 hasta el IV trimestre de 2021, el BIESS ha documentado el cumplimiento de 662 observaciones y recomendaciones, así mismo, se notificaron al Banco 555 observaciones nuevas; la cantidad de observaciones nuevas, representan el 83% en relación a las gestionadas como cumplidas, por lo que no permiten visualizar el avance efectivo de las áreas del Banco y la disminución neta en el universo de observaciones.

Durante el IV Trimestre de 2021, producto de las supervisiones y auditorias aplicadas al BIESS, se generaron 148 nuevas observaciones, de las cuales: 74 observaciones fueron emitidas por Auditoría Interna Bancaria, 55 por la Superintendencia de Bancos y 19 recomendaciones por la Contraloría General del Estado. Bajo esta consideración se dispusieron medidas administrativas para que los diversos procesos del Banco cumplan con cada una de las observaciones emitidas por la unidad de control interno, destacándose:

Con memorando Nro. BIESS-GGEN-2021-1613-MM de 29 de octubre de 2021, la Gerencia General (E) dispone a las áreas responsables el cumplimiento de las observaciones notificadas en el Informe Nro. BIESS-IF-AUIB-084-2021.

A través del memorando Nro. BIESS-GGEN-2021-1620-MM de 5 de noviembre de 2021 la Gerencia General (e) dispone a las áreas responsables el cumplimiento de las observaciones notificadas en Informe Nro. BIESS-IF-AUIB-088-2021, de acuerdo a las fechas establecidas.

Con memorando Nro. BIESS-GGEN-2021-1629-MM de 9 de noviembre de 2021, la Gerencia General (e) remite para conocimiento de las áreas responsables, los resultados de las supervisiones focalizadas de la Superintendencia de Bancos y dispone el cumplimiento cabal de las observaciones, requiere el levantamiento de planes de acción y comunica la agenda de talleres de trabajo a fin de realizar una revisión coordinada de las áreas con el apoyo de la Dirección de Control Interno, para la estructura de las actividades correlacionadas.

Con memorando Nro. BIESS-GGEN-2021-1630-MM de 9 de noviembre de 2021, la Gerencia General (e) dispuso a las áreas responsables lo siguiente: “...de acuerdo a la información presentada por la Dirección de Control Interno, me permito disponer se presenten los descargos de cumplimiento de manera inmediata respecto a las observaciones detalladas a continuación, las mismas que debían cumplirse hasta septiembre de 2021”.

A través del memorando Nro. BIESS-GGEN-2021-1766-MM de 9 de diciembre de 2021 la Gerencia General dispone a las áreas responsables el cumplimiento de las observaciones notificadas en Informe Nro. BIESS-IF-AUIB-095-2021, de acuerdo a las fechas establecidas.

Con memorando Nro. BIESS-GGEN-2022-0061-MM de 13 de enero de 2022, la Gerencia General dispuso el cumplimiento de lo observado por auditoría Interna Bancaria en Informe Nro. BIESS-IF-AUIB- 104-2021.

Con memorandos Nro. BIESS-GGEN-2022-0060-MM de 13 de enero de 2022 y BIESS-GGEN-2022-0100-MM de 18 de enero de 2022, la Gerencia General dispuso a las áreas involucradas el cumplimiento de lo recomendado en Informe Nro. Nro. BIESS-IF-AUIB-102-2021 de Auditoría Interna Bancaria.

De acuerdo a las disposiciones emitidas por Gerencia General en memorando Nro. BIESS-MMGGEN- 0448-2020 de 25 de agosto de 2020, referente a: “El cumplimiento del plan de acción se presentará a través de memorando con periodicidad mensual, hasta máximo 5 días laborables posteriores al cierre de mes.”; las áreas del BIESS proporcionaron información para análisis de la Dirección de Control Interno, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla Nro. 14
Atención de disposiciones de Gerencia General a diciembre 2021

Área Responsable	N° Documento Respuesta	Fecha Respuesta	Cumplimiento disposición GG
Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero	BIESS-DARU-2022-0011-MM	6/1/2022	Si 
Subgerencia de Crédito	BIESS-SCRE-2022-0034-MM	7/1/2022	Si 
Subgerencia de Operaciones	BIESS-SOPE-2022-0024-MM	7/1/2022	Si 
Coordinación Administrativa	BIESS-CADM-2022-0027-MM	7/1/2022	Si 
Coordinación Financiera	BIESS-CRFI-2022-0028-MM	7/1/2022	Si 
Coordinación de Tecnología	Correo electrónico	7/1/2022	Si 
Unidad de Cumplimiento	BIESS-UCUM-2022-0008-MM	7/1/2022	Si 
Dirección de Comunicación y Mercadeo	BIESS-DRCM-2022-0005-MM	7/1/2022	Si 
Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica	BIESS-CPLE-2022-0014-MM	7/1/2022	Si 
Coordinación Jurídica	BIESS-DALC-2022-0024-MM	7/1/2022	Si 
Coordinación de Fondos Complementarios	BIESS-CFCO-2022-0013-MM	11/1/2022	Si / Fuera de plazo 
Subgerencia de Riesgos	BIESS-SRIE-2022-0002-MM	11/1/2022	Si / Fuera de plazo 
Subgerencia de Banca de Inversión	BIESS-SINV-2022-0041-MM	12/1/2022	Si / Fuera de plazo 
Secretaría General	N/A	N/A	No 

Fuente: Memorandos áreas responsables
Elaboración: Dirección de Control Interno

Por lo tanto, y en concordancia al análisis de la Dirección de Control Interno respecto a la información de descargo presentada por las áreas responsables, y conforme a los planes de acción aprobados por las instancias correspondientes, se presenta en la tabla número 10 el estado de las observaciones y recomendaciones al cuarto trimestre de 2021:

Tabla Nro. 15
Estado de observaciones y recomendaciones al IV trimestre 2021

Origen	Cumplida		No Aplica		No aplicable al período examinado		En Proceso	Vencida	Total	%
	V	PV	V	PV	V	PV				
AI	179	40	8	4			56	286	573	34,2%
SB	148	56	1	6			99	256	566	33,8%
CGE	66	123	13	22	20	24	41	54	363	22%
AE	34	16	4				17	103	174	10%
Subtotal	427	235	26	32	20	24				
Total	662		58		44		213	699	1.676	100%
Porcentaje	39%		3,4%		2,6%		13%	42%	100%	

V: Validada | PV: Por Validar

Fuente: Matriz de Seguimiento
Elaboración: Dirección de Control Interno

De acuerdo a la tabla que antecede el presente análisis, el 39% (662) observaciones se encuentran cumplidas, el 13% (213) en proceso; 42% (699) vencidas, 3.4% (58) no aplica y 2.6% (44) no aplica al período examinado. En conclusión, al IV trimestre del año 2021 el BIESS mantiene 912 observaciones pendientes de cumplimiento (vencidas 699 y en proceso 213).

La Dirección de Control Interno efectúa la calificación de impacto alto, medio o bajo, sobre las observaciones pendientes por cumplir por las Unidades del BIESS, para lo cual utiliza los criterios aplicando un promedio ponderado: Criticidad del proceso 50%, Antigüedad de la observación 20% y Grado de complejidad de implementación 30%. El impacto de las observaciones que se mantienen pendientes de cumplimiento se detalla a continuación:

Tabla Nro. 16
Observaciones y recomendaciones de acuerdo a su impacto

Origen	Impacto			Total	%
	Alto	Medio	Bajo		
SB	197	157	1	355	39%
AI	96	232	14	342	38%
AE	74	46	0	120	13%
CGE	54	29	12	95	10%
Total	421	464	27	912	100%
Porcentaje	46%	51%	3%		

Fuente: Matriz de Seguimiento
Elaboración: Dirección de Control Interno

Al cuarto trimestre de 2021 el BIESS mantiene 421 (46%) observaciones pendientes de cumplimiento con un impacto Alto, 464 (51%) son de impacto medio y 27 (3%) de impacto bajo para el Banco.

Las observaciones que tienen un alto impacto en el Banco se encuentran asociadas a la implementación del Core Bancario, a la actualización de expedientes de préstamos hipotecarios, al adecuado manejo de seguros, a la recuperación de cartera y la administración de negocios fiduciarios. Por otra parte, las observaciones de impacto medio, se refieren principalmente a la Gestión del Talento Humano y al funcionamiento del Gobierno Corporativo.

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 dispone de un Reglamento Interno aplicable a su 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 Banco.

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 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.

Tabla Nro. 17
Comité de Ética

Dr. Wilmer Córdor, Director Representante de los Afiliados Presidente del Comité de Ética
Ing. Verónica Sacoto Representante de Funcionarios y Servidores
Eco. Iván Tobar Gerente General

Fuente: <https://www.biess.fin.ec/nuestra-institucion/codigo-de-etica>
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

Adicionalmente participa la Coordinación Jurídica y el Director de Talento Humano quién actúa como Secretario del Comité. La Dirección de Talento Humano es responsable de controlar la aplicación del Código de Ética y advertir cualquier inobservancia que se presente.

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 de la Institución en la sección de Transparencia de Información dentro de la 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 la misma manera, 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 presenciales, virtuales, atención servicios, reclamos

Durante el año 2021 a nivel Nacional se atendió 501.583 afiliados que están clasificados en turnos quirografarios e hipotecarios. En el primer semestre se atendió a 275.940 afiliados a nivel nacional, 219.363 fueron atendidos de manera presencial y 56.577 de forma virtual. Por su parte, en el segundo trimestre se atendió a 225.643 afiliados, 154.256 de forma presencia y 71.387 de forma virtual.

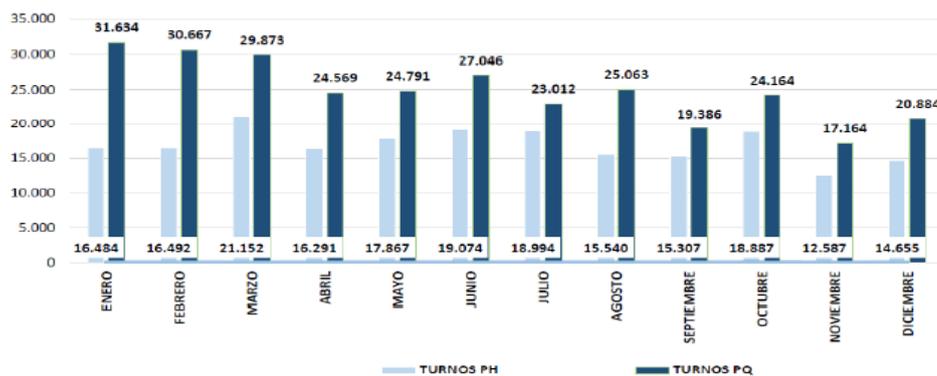
Tabla Nro. 18
Turnos atendidos

AÑO 2021	Atención Servicios			% Participación	
	Presenciales	Virtuales	Total	Presenciales	Virtuales
PH					
Primer Semestre	96.426	10.934	107.360	89,82%	10,18%
Segundo Semestre	71.839	24.131	95.970	74,86%	25,14%
Subtotal PH	168.265	35.065	203.330		
PQ					
Primer Semestre	122.937	45.643	168.580	72,93%	27,07%
Segundo Semestre	82.417	47.256	129.673	63,56%	36,44%
Subtotal PQ	205.354	92.899	298.253		

Fuente: Balcón de Servicios
Elaboración: Subgerencia de Crédito

En la tabla número 14 se evidencia un comparativo de turnos en lo relacionado a PQ y PH, obteniendo un promedio de atención de 16.534 turnos de préstamos hipotecarios en el mes y, un promedio de 26.856 de turnos de préstamos quirografarios por mes en el año 2021.

Figura Nro. 10
Comparativos turnos emitidos PQ y PH 2021



Fuente: Balcón de Servicios
Elaboración: Subgerencia de Crédito

En la siguiente tabla se puede observar la variación que existe en la atención virtual con la variación de la atención presencial, comparando los dos semestres del año 2021. El crecimiento de nuestro canal virtual es de 26,18% a comparación el primer semestre y en la atención presencial tiene un decrecimiento del 29,68% lo cual para el año 2022 se espera que los afiliados puedan utilizar con mayor frecuencia los canales virtuales que ofrece el BIESS para sus diferentes servicios.

Tabla Nro. 19
Variación presenciales y virtuales

Año 2021	Presenciales	Variación presenciales	Virtuales	Variación virtuales
Primer semestre	219.363	0,00%	56.577	0,00%
Segundo semestre	154.256	-29,68%	71.387	26,18%

Fuente: Balcón de Servicios
Elaboración: Subgerencia de Crédito

En cuanto a la atención realizada mediante Call Center en el año 2021, ingresaron un total de 6.052.324 llamadas, lo cual está clasificando en atención por el agente (Inbound) con 729.957 llamadas y atención por el menú interactivo (Inbound) con 5.118.235 y, en la validación del prestamos quirografario en estado PDA (pendiente de aprobación) con una atención de 204.132 llamadas.

Tabla Nro. 20
Atención servicios

AÑO 2021	Por agente (Inbound)	Menú interactivo (Inbound)	Validación PDA (Outbound)	Total	% Participación
Primer Semestre	391.514	2.765.339	90.859	3.247.712	53,66%
Segundo Semestre	338.443	2.352.896	113.273	2.804.612	46,34%
Totales	729.957	5.118.235	204.132	6.052.324	100,00%

Fuente: Balcón de Servicios
Elaboración: Subgerencia de Crédito

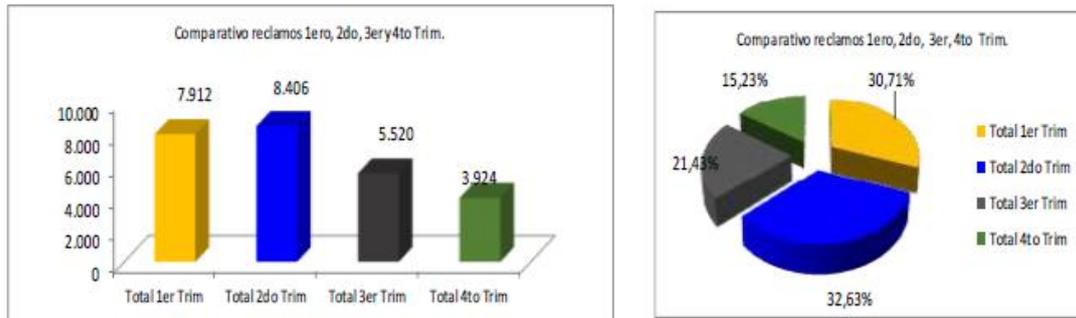
En lo que respecta a los reclamos presentados por los usuarios, durante el período de enero a diciembre de 2021 se registraron 25.762 reclamos distribuidos acorde a: En el primer trimestre 7.912, en el segundo 8.406, en el tercero 5.520 y el cuarto trimestre 3.924. Se observa un comportamiento trimestral decreciente con un ligero incremento registrado en el segundo trimestre.

Tabla Nro. 21
Acumulado de reclamos

Producto	Trimestre I				Trimestre II				Trimestre III				Trimestre IV				Total General	Valor absoluto	Valor relativo
	Ene	Feb	Mar	Total Trim I	Abr	May	Jun	Total Trim II	Jul	Agt	Sep	Total Trim III	Oct	Nov	Dic	Total Trim IV			
Hipotecario	350	568	559	1.477	670	617	476	1.763	449	397	389	1.235	245	380	322	947	5.422	-288	-23,22%
Otros	291	270	295	856	367	269	251	887	252	206	192	650	100	85	84	269	2.662	-381	-58,62%
Prendario	4	14	10	28	18	10	11	39	8	6	4	18	0	0	0	0	85	-18	-100,00%
Quirografario	1.537	2.089	1.925	5.551	2.291	1.707	1.719	5.717	1.370	1.131	1.116	3.617	883	823	1.002	2.708	17.593	-909	-25,13%
Total General	2.182	2.941	2.789	7.912	3.346	2.603	2.457	8.406	2.079	1.740	1.701	5.520	1.228	1.288	1.408	3.924	25.762		

Fuente: Informe anual de Gestión de la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

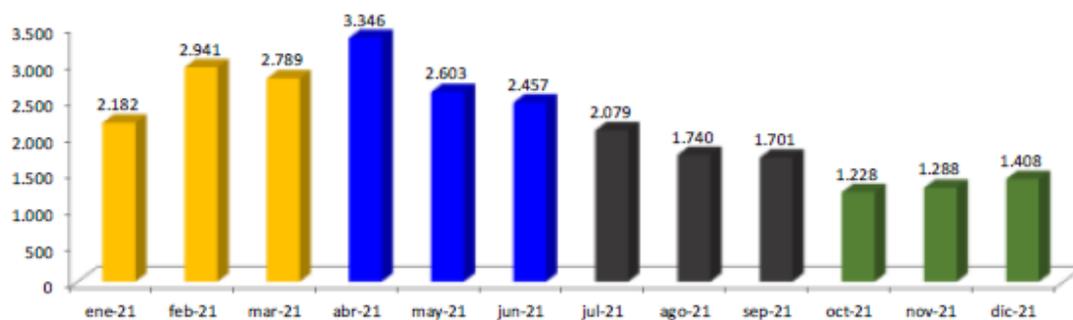
Figura Nro. 11
Comparativos reclamos (trimestral)



Fuente: Informe anual de Gestión de la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

Analizando esta información de manera mensual para todos los productos (PH+PQ+PP), se registra un comportamiento creciente para el período de enero a abril y decreciente a partir del mes de abril hasta diciembre de 2021. El mes más alto, abril, con 3.346 reclamos ingresados mientras que el más bajo, octubre, con 1.228 reclamos.

Figura Nro. 12
Comportamiento enero-diciembre 2021



Fuente: Informe anual de Gestión de la Dirección de Atención y Requerimientos del Usuario Financiero
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

7.2. Educación Financiera

En cumplimiento a la resolución No SB-02015-665 que controla 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, en base a las disposiciones establecidas para la ejecución del Programa de Educación Financiera BIESS 2021 mediante canales virtuales, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ejecutó durante 2021 acciones relacionadas a:

El Programa de Educación Financiera planteó como objetivo principal ser un aporte a mejorar la cultura financiera en sus clientes y grupos de influencia para mejorar la calidad de vida de la población en general, partiendo de un modelo de enseñanza práctico para aplicarlo a la vida cotidiana.

En junio del 2021, la Gerencia General asignó a la Coordinación de Planificación Estratégica las funciones para desarrollar y ejecutar el Programa de Educación Financiera. En agosto del 2021,

se aprobó el plan de trabajo a implementarse en el Banco y se solicitó a las oficinas: Ibarra, Portoviejo, Guayaquil y Cuenca su apoyo en el desarrollo de las capacitaciones.

Se desarrollaron talleres a través de modalidades:

- Virtual
- Presencial
- E-learning

Tabla Nro. 22
Capacitados por Provincia

EDUCACIÓN FINANCIERA 2021	
PROVINCIA	PERSONAS CAPACITADAS
Azuay	65
Bolívar	5
Cañar	5
Carchi	4
Chimborazo	14
Cotopaxi	12
El Oro	24
Esmeraldas	8
Galápagos	1
Guayas	591
Imbabura	180
Loja	33
Los Ríos	15
Manabí	238
Morona Santiago	3
Napo	6
Orellana	111
Pastaza	5
Pichincha	203
Santa Elena	13
Santo Domingo	104
Sucumbíos	3
Tungurahua	9
Zamora Chinchipe	9
Funcionarios BIESS	499
TOTAL	2160

Fuente: Coordinación de Planificación Estratégica
Elaboración: Coordinación de Planificación Estratégica

De esta forma, la Coordinación de Planificación cumplió con la tarea encomendada, la misma que no consta como una tarea regular establecida en el Estatuto Orgánico por Procesos vigente; razón por la cual la Gerencia General dispuso en diciembre de 2021 sea entregada la implementación de dicha actividad a la Subgerencia de Crédito por ser de su competencia.

Adicionalmente, la Coordinación de Planificación generó una metodología para la difusión de este programa, el cual se ha incluido en la información a ser entregada a la nueva área para su consideración, así como los respaldos de lo actuado en el año 2021.

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Institución ha enfocado los lineamientos de Responsabilidad Social acorde a su giro de negocio, direccionando 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 trascendencia 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 realiza el evento de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía el día martes 29 de marzo de 2022 en lo que respecta al período 2021.

Los aspectos relevantes que se comparten en la rendición de cuentas que el Banco realiza se destacan:

- Levantamiento de la información de las diferentes áreas para elaborar el informe de rendición de cuentas año 2021.
- Elaboración del informe de rendición de cuentas año 2021, resumen y presentación del mismo.
- Coordinación y acompañamiento en el evento de rendición de cuentas 2021.
- 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 2021, 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 2021.

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. José Luis Echeverría

COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

	Nombre	Cargo	Sumilla
Revisado por:	Sandra Zurita G.	Directora de Planificación y Proyectos	
Elaborado por:	Hernán Samaniego G.	Analista de Planificación y Proyectos	