

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
2022**

Contenido

1. DATOS GENERALES	4
1.1. Competencias Constitucionales y Legales	4
1.2. Sede Administrativa	5
1.3. Cobertura geográfica	5
1.4. Jurisdicción	6
1.5. Período del cual rinde cuentas	6
1.6. Fecha de elaboración del informe	6
2. SITUACIÓN MACROECONÓMICA Y DEL SISTEMA FINANCIERO	6
2.1. Situación macroeconómica	6
2.2. Situación de los Sistemas Financieros Público y Privado	8
2.2.1 Análisis diferimiento de cartera de la Banca Pública y Privada	15
3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	17
3.1. Principales elementos del Plan Estratégico Institucional	17
3.1.1. Misión	19
3.1.2. Visión	19
3.1.3. Valores institucionales	20
3.1.4. Objetivos Estratégicos Institucionales	21
3.2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	21
3.2.1. Seguimiento a la ejecución física del Plan Estratégico Institucional (Por objetivo estratégico)	21
CUMPLIMIENTO POR PILAR DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	24
3.3. Pilar I: Estabilidad del Sistema Financiero – Protección Depositantes y Afiliados	24
3.3.1. Evaluación FSAP	24
3.4. Pilar II: Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión	26
3.4.1. Plan de Supervisión 2022	26
3.4.1.1. Supervisiones programadas 2022	26
3.5. Pilar III: Generación de Sistemas Financieros Inclusivos	27
3.5.1. Acciones para el fortalecimiento de la Inclusión Financiera	27
3.5.2. Acceso	28
3.5.3. Uso	29
3.5.4. Protección al consumidor	29
A) Marco Legal	30
b) Trato justo	32
c) Confidencialidad y protección de datos	33
d) Transparencia	34
e) Mecanismo de resolución de conflictos	35
3.5.5. Educación Financiera	36
3.5.6. Información relacionada a procesos de Defensor del Cliente	38
3.6. Pilar IV: Marco legal y regulatorio	40
3.7. Pilar V: Gestión institucional en pro de la reinstitucionalización de la Superintendencia de Bancos	41
3.7.1. Presupuesto Institucional Participativo	41
a) Ingresos	41
b) Ejecución presupuestaria por grupo de gasto al 31 de diciembre de 2022	41
3.7.2. Gestión de Talento Humano	41
a) Servidores y Trabajadores de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional del año 2022	41
b) Servidores por Indentencia General	42
c) Servidores por tipo de vinculación	43
d) Capacitación	43
3.7.3. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	44
a) Recepción, Validación y Carga (RVC)	45
b) Nextcloud	45
c) Office 365	46
d) Bases de Datos transaccional	46

	e)	Bodega de Datos (Datawarehouse)	
f)		Extracción e Integración de Información	46
g)		Generación de boletines y reportes.....	46
h)		Herramienta de visualización.....	47
i)		Herramienta de investigación de entidades no autorizadas	48
j)		Página web actualizada incluido chatbot.....	48
k)		Redes sociales	49
3.7.4.		Gestión de Planificación y Mejoramiento Continuo	50
		Los resultados del Plan Estratégico y planes operativos como el Plan Anual de Supervisiones y cumplimiento del Presupuesto, se han incluido previamente en el presente documento, así como se incluyen en el formulario correspondiente de Rendición de Cuentas.....	50
a)		Acuerdos, memorandos de entendimiento, convenios y membresías 2022.....	50
b)		Incorporación de recomendaciones y dictámenes por parte de las Entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado	51
3.7.5.		Gestión de Contratación Pública.....	53
a)		Plan Anual de Contratación (PAC).....	53
3.7.6.		Gestión de Comunicación	54
a)		Desarrollo y difusión de campañas comunicacionales que permitan informar, educar y prevenir al usuario de servicios financieros y ciudadanía en general.....	54
b)		Ley de Transparencia y Acceso a la Información LOTAIP	54
c)		Fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos de la Superintendencia de Bancos	55
d)		Campañas Comunicacionales.....	55
		Educación Financiera	56
		Detección y Prevención de Delitos Financieros	56
		Ciberseguridad.....	57
		Alerta Entidades “No Autorizadas”	57
4.		APORTE CIUDADANO.....	59
5.		CONCLUSIONES	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Objetivos alineados a pilares estratégicos	21
Tabla 2: Resultados evaluación institucional	23
Tabla 3: Principios de Basilea	25
Tabla 4: Resultados Consolidados por Intendencia al 31 de diciembre de 2022	26
Tabla 5: Supervisiones 2022. por Intendencia, Estrategia de Supervisión y Tipo de Examen.....	27
Tabla 6: Supervisiones 2022, por Intendencia y Oficina Responsable	27
Tabla 7: Capacitaciones año 2022.....	37
Tabla 8: Resoluciones de la JPRF 2022 con Proyectos Presentados por la Superintendencia de Bancos - 2022.....	40
Tabla 9: Ingresos VS Presupuesto Codificado 2017 - 2022.....	41
Tabla 10: Ejecución Presupuestaria de Ingresos al 31 de Diciembre de 2022	41
Tabla 11: Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto al 31 de Diciembre de 2022	41
Tabla 12: Convenios y Membresías. Nacionales e Internacionales.....	50
Tabla 13: Memorandos de entendimiento, Acuerdos, Convenios, Asistencias Técnicas, membresías. Suscritos en el año 2022.	50
Tabla 14: Recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en estado “En Proceso”	51
Tabla 15: Resultados auditoría de seguimiento año 2022	53
Tabla 16: Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios 2022	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Crecimiento Mundial por Grupo de Países 2010-2023.....	7
Gráfico 2: Producto Interno Bruto (PIB), Ecuador (tasas de crecimiento)	7
Gráfico 3: Profundización Financiera de la Cartera Bruta y Depósitos	8

Gráfico 4: Evolución Total Activo, dic 2018 – dic 2022 (En millones

USD)	8
Gráfico 5: Estructura del Activo, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)	9
Gráfico 6: Cartera Bruta, dic 2017 – dic 2022 (En millones USD).....	9
Gráfico 7: Estructura de Cartera de Crédito, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes).....	10
Gráfico 8: Evolución Total Pasivo, dic 2018 – dic 2022 (En millones USD).....	10
Gráfico 9: Estructura del Pasivo Banca Privada, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes).....	11
Gráfico 10: Evolución Obligaciones Público, dic 2018 – dic 2022 (En USD millones).....	11
Gráfico 11: Evolución Total Patrimonio, dic 2018 – dic 2022 (En USD millones)	12
Gráfico 12: Evolución Total Resultados, dic 2018 – dic 2022 (En USD millones)	12
Gráfico 13: Evolución Morosidad, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)	13
Gráfico 14: Evolución Cobertura de la cartera improductiva, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes).....	13
Gráfico 15: Evolución Liquidez, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)	14
Gráfico 16: Evolución Solvencia, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)	14
Gráfico 17: Evolución del ROA-ROE, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes).....	15
Gráfico 18: Banca Privada – Saldo Diferido vs Cartera Bruta: abr-20 – dic-22 (Millones USD)	16
Gráfico 19: Banca Pública – Saldo Diferido vs Cartera Bruta: abr-20 – dic-22 (Millones USD)	16
Gráfico 20: Pilares Institucionales	18
Gráfico 21: Marco Jurídico	19
Gráfico 22: Programación de Supervisiones 2022	26
Gráfico 23: Pilares Inclusión Financiera SB.....	27
Gráfico 24: Puntos de Atención a Nivel Nacional.....	28
Gráfico 25: Evolución de transacciones y participación por tipo de canal septiembre 2020 – diciembre 2022.....	29
Gráfico 26: Pilares de Protección al Usuario Financiero	30
Gráfico 27: Reformas normativas SB - normas emitidas 2022.....	31
Gráfico 28: Listado de entidades no autorizadas por la SB	32
Gráfico 29: Alcance de campaña comunicacional Prevención de Entidades no Autorizadas	33
Gráfico 30: Alcance de campaña comunicacional Protección de Datos.....	34
Gráfico 31: Evaluación cumplimiento LOTAIP 2022	34
Gráfico 32: Atención al Usuario Financiero.....	35
Gráfico 33: Acciones Educación Financiera	36
Gráfico 34: Atenciones Defensor del Cliente	39
Gráfico 35: Atenciones Defensor del Cliente	39
Gráfico 36: Servidores por oficina de la Superintendencia de Bancos -2022.....	42
Gráfico 37: Evolutivo mensual del número de servidores por Regionales y Matriz -2022	42
Gráfico 38: Servidores por Unidad Administrativa – 2022	43
Gráfico 39: Servidores por tipo vinculación – 2022	43
Gráfico 40: Servidores capacitados por tipo de evento 2019-2022	44
Gráfico 41: Sistema RVC en página web	45
Gráfico 42: Sistema de almacenamiento interno NextCloud.....	45
Gráfico 43: Página principal de Office 365.....	46
Gráfico 44: Proceso generación reportes y boletines	47
Gráfico 45: Boletín de Inclusión Financiera en Power BI	48
Gráfico 46: Página web y chatbot institucional.....	49
Gráfico 47: Redes sociales institucionales.....	49
Gráfico 48: Porcentaje del número de procesos de contratación realizados en el año 2022.....	53
Gráfico 49: Campañas Comunicacionales	56
Gráfico 50: Campañas de Educación Financiera	56
Gráfico 51: Campañas de Detección y Prevención de Delitos Financieros	57
Gráfico 52: Campañas de Ciberseguridad	57
Gráfico 53: Campañas de Alerta “No Autorizadas”	58
Gráfico 54: Campañas externas	58
Gráfico 55: Campaña ISO 37001	59

Asunto: Informe de Rendición de Cuentas 2022

A la Ciudadanía en General
Presente. –

1. DATOS GENERALES

Nombre: Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez
Cargo: Superintendente de Bancos, Subrogante
Institución: Superintendencia de Bancos (SB)

La Superintendencia de Bancos presenta a la ciudadanía su informe de rendición de cuentas preliminar correspondiente al año 2022, con el objeto de transparentar su gestión y reconocer a la sociedad civil, el legítimo ejercicio de "*mandante y primer fiscalizador de lo público*", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador.

La Presidenta de la Asamblea Nacional, Elizabeth Cabezas Guerrero, con fecha 30 de abril del 2019 tomó el juramento de rigor y posesionó como Superintendente de Bancos a Ruth Patricia Arregui Solano, designada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social - Transitorio (CPCCS-T), de la terna propuesta por el Presidente Constitucional de la República, Lenin Moreno Garcés.

Mediante Acción de Personal N° 0532 de fecha 15 de julio de 2022 suscrito por el Intendente General de Gestión Institucional se dispuso "*la subrogación de las funciones y responsabilidades del puesto de Superintendente de Bancos a la Magíster Antonieta Guadalupe Cabezas hasta que se nombre al titular, de conformidad con los artículos 126 de la Ley Orgánica del Servicio Público y 270 de su Reglamento General.*"

Mediante Resolución N° ADM-2022-0218 de 15 de julio de 2022, suscrita por el Intendente General de Gestión Institucional se establece: "**ARTÍCULO ÚNICO. - DISPONER**, que de conformidad con lo establecido en los artículos 126 de la Ley Orgánica del Servicio Público y, 270 del Reglamento General de la LOSEP, la Magíster Antonieta Guadalupe Cabezas subroga el puesto de Superintendente de Bancos, a partir del 15 de julio de 2022".

1.1. Competencias Constitucionales y Legales

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica; parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en los artículos 204, 213, 308 y 309 de la Constitución de la República; el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social; y, los artículos 59, 60, y 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

En tal sentido, la Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoria, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas de los sectores financieros público, privado y del sistema de seguridad social, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Para el cumplimiento de estos propósitos, la SB cuenta con personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 332 de 12 de septiembre de 2014, el Superintendente de Bancos tiene las siguientes funciones y atribuciones:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Superintendencia;
2. Dirigir las acciones de vigilancia, auditoría, supervisión y control de competencia de la Superintendencia;
3. Dirigir, coordinar y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;
4. Acordar, celebrar y ejecutar, a nombre de la Superintendencia los actos, contratos, convenios y negocios jurídicos que requiera la gestión institucional y las obligaciones que contraiga;
5. Actuar como autoridad nominadora;
6. Elaborar, aprobar, previo a su envío al ente rector de las finanzas públicas, y ejecutar el presupuesto anual de la Superintendencia;
7. Ejercer y delegar la jurisdicción coactiva; y,
8. Ejercer las demás funciones que le asigne la ley.

La Superintendencia de Bancos actúa de conformidad con la Constitución y el régimen jurídico aplicable y organizacionalmente, bajo el régimen del Estatuto Orgánico por Procesos. A más de las existentes, al organismo de control se le podrán atribuir nuevas funciones y obligaciones en otras leyes o por disposición de la Junta de Política y Regulación Financiera.

La administración se apegará de forma irrestricta al marco legal aplicable, a los instrumentos de gestión desarrollados a la interna de la institución, como lo son el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025 y los Planes Operativos Anuales, cuyo cumplimiento se monitorea de forma constante, entre otros; y, se sujeta al Presupuesto Anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Es decir que, institucionalmente la Superintendencia de Bancos e individualmente la Superintendente, actúan apegadas al marco jurídico vigente y sus facultades, funciones y actuaciones se circunscriben en la observancia y fiel cumplimiento de aquellas.

“Se concibe a la Rendición de Cuentas como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, servidoras y servidores o sus representantes, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos.”

1.2. Sede Administrativa

La Superintendencia de Bancos tiene su matriz en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia La Mariscal, dirección Av. 12 octubre N24-185 y Madrid.

Correo electrónico webmaster@superbancos.gob.ec

Página web www.superbancos.gob.ec

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

1.3. Cobertura geográfica

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

Guayaquil, ubicada en la calle Chimborazo 412 y Aguirre, teléfono: (593 4) 37042003;

Cuenca, ubicada en la calle Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova, teléfonos: (593 7) 2835961, (593 7) 2835726, y,

Portoviejo, ubicada en Pedro Zambrano Izaguirre N° 637 entre Paulo Emillo Macías y América, teléfonos: (05) 263 49 51/ (05) 263 48 84 / (05) 263 58 10 / (05) 265 07 10 / Fax (05) 265 09 34.

1.4. Jurisdicción

La jurisdicción sobre las entidades controladas se distribuye de la siguiente manera:

- Intendencia Regional de Guayaquil sobre las instituciones controladas en las provincias del Guayas, El Oro, Los Ríos, Santa Elena y Galápagos.
- Intendencia Regional de Cuenca sobre las instituciones controladas en las provincias de Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe.
- Intendencia Regional de Portoviejo sobre las instituciones controladas en las provincias de Manabí, Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.
- La Matriz de Quito sobre las instituciones controladas del resto de provincias del país.

1.5. Período del cual rinde cuentas

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

1.6. Fecha de elaboración del informe

27 de abril de 2023.

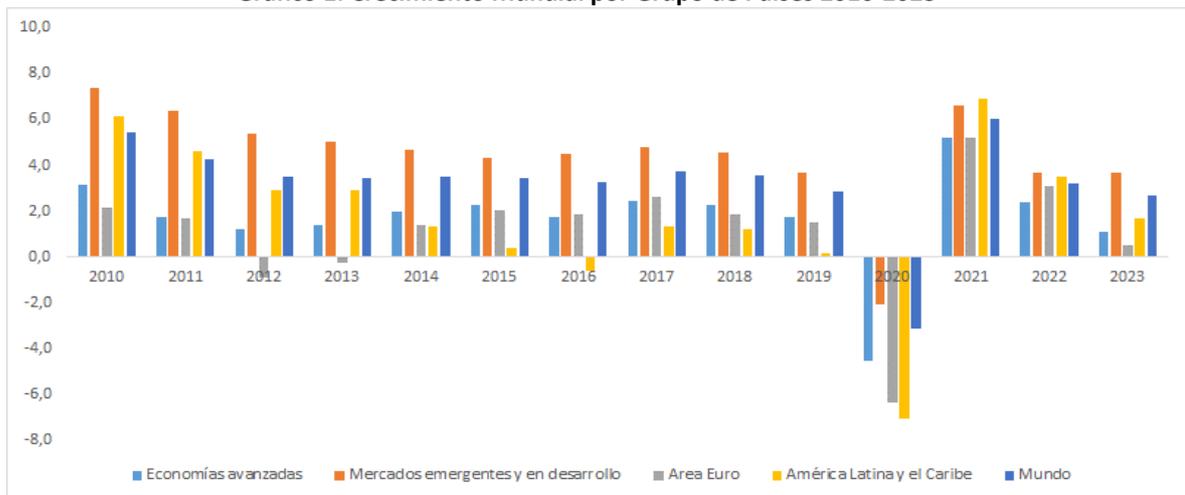
2. SITUACIÓN MACROECONÓMICA Y DEL SISTEMA FINANCIERO

2.1. Situación macroeconómica

Según cifras publicadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en el Informe de Perspectivas de la Economía Mundial¹ de octubre 2022, la economía mundial se desacelerará del 3,2% en el 2022 al 2,7% en el 2023. La disminución de las perspectivas de crecimiento mencionadas son consecuencia de varios aspectos, entre los cuales, se destacan los siguientes: i) inflación más alta registrada en varios decenios, lo cual ha provocado la crisis del costo de vida; ii) endurecimiento de las condiciones financieras en la mayoría de las regiones; iii) los efectos del conflicto bélico Rusia-Ucrania; y, iv) la persistencia de los efectos producidos por la pandemia COVID-19.

¹ <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/10/11/world-economic-outlook-october-2022>.

Gráfico 1: Crecimiento Mundial por Grupo de Países 2010-2023



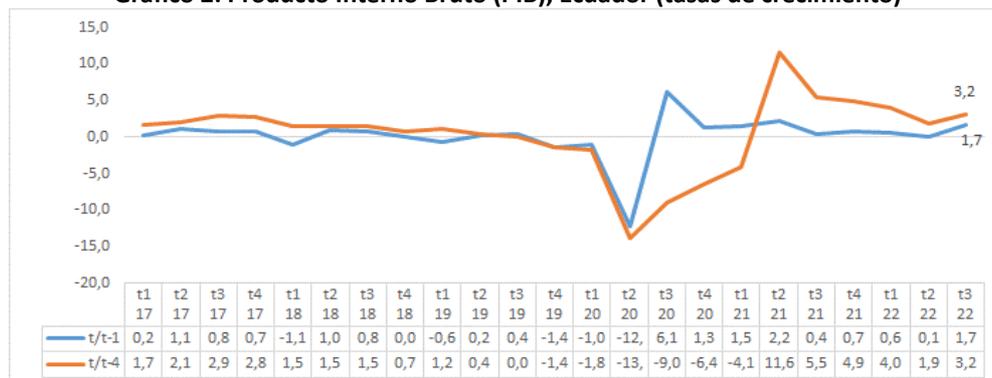
Fuente: WEO octubre 2022. Fondo Monetario Internacional (FMI)

Elaboración: Superintendencia de Bancos

Sobre el crecimiento mundial, el último informe de la economía global efectuado por el Banco Mundial, del 10 de enero de 2023², señala que la economía mundial se desacelerará este año 2023 ya que prevé un crecimiento de apenas el 1,7% (es decir, 1 p.p. menos que lo previsto por el FMI), debido a la elevada inflación, el aumento de las tasas de interés, la reducción de las inversiones y el impacto de la guerra en Ucrania. Sin mencionar, la advertencia de que el mundo está en riesgo de volver a caer en otra recesión como la sucedida con la pandemia COVID-19.

En Ecuador se han registrado incrementos del Producto Interno Bruto (PIB) desde el segundo trimestre de 2021, retornando así a la senda de crecimiento que mantenía previo a la pandemia. Para el tercer trimestre de 2022, registra un incremento interanual en términos reales de 3,2%. Este crecimiento interanual es superior al del segundo trimestre que fue de 1,9%, es decir, la economía siguió creciendo en el tercer trimestre de 2022, con mayor ritmo que el registrado en el trimestre previo y respecto del mismo trimestre del año anterior.

Gráfico 2: Producto Interno Bruto (PIB), Ecuador (tasas de crecimiento)



Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

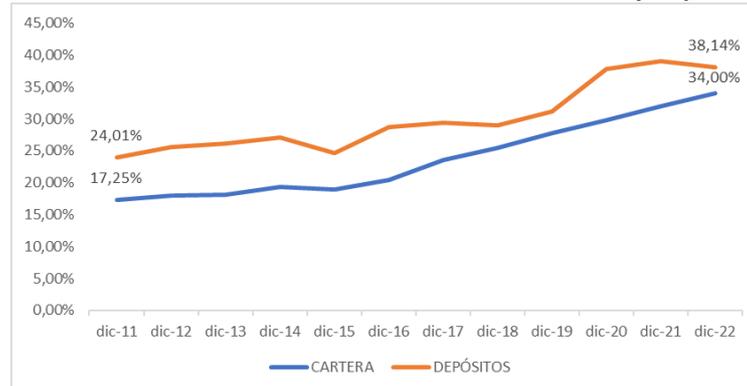
Elaboración: Superintendencia de Bancos

² <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/38030/GEP-January-2023.pdf>.

En ese contexto, según el Banco Central del Ecuador (BCE)³, el crecimiento presentado en el tercer trimestre de 2022, respecto del mismo período de 2021 fue impulsado por el comportamiento positivo de: el Gasto Final de los Hogares (3,8%), el Gasto de Consumo Final del Gobierno (2,0%) y la Formación Bruta de Capital Fijo - FBKF (1,0%).

Por otro lado, respecto de la profundización financiera tanto de la cartera bruta como de los depósitos, a diciembre 2022 alcanza el 34% y 38,14%, respectivamente.

Gráfico 3: Profundización Financiera de la Cartera Bruta y Depósitos



Fuente: BCE y SB: Información remitida por las entidades controladas

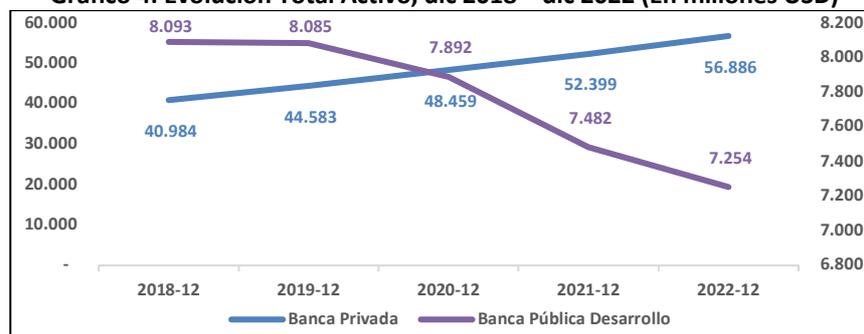
Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

2.2. Situación de los Sistemas Financieros Público y Privado

ACTIVO

El activo total de la banca privada muestra una tendencia creciente a través de los años, que en promedio alcanza una tasa de 8,6%, cerrando el año 2022 con un activo de USD 56.886 millones, similar al promedio del año 2021. La banca pública (banca de desarrollo), que incluye a BANEQUADOR B.P., Corporación Financiera Nacional CFN B.P. y Banco de Desarrollo BDE B.P., evidencia una tendencia decreciente de su activo, siendo más pronunciado por efectos de la pandemia COVID-19 durante los años 2020 y 2021 con una tasa de decrecimiento de 5,2%. La banca pública cierra el año 2022 con un activo de USD 7.254 millones, decreciendo con respecto al año anterior en 3,9%.

Gráfico 4: Evolución Total Activo, dic 2018 – dic 2022 (En millones USD)



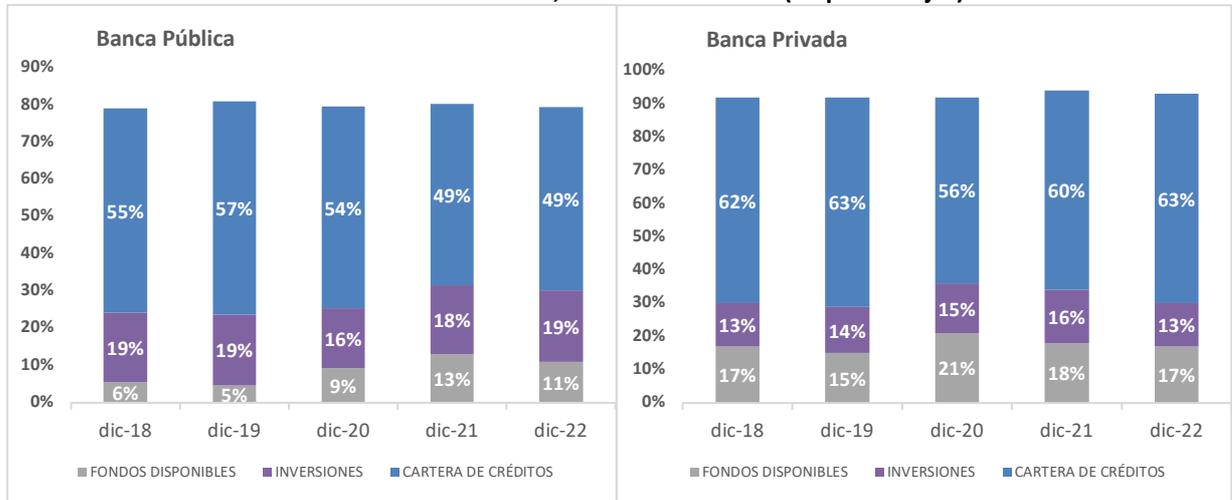
Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

³ <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/ResultCTRIM121.pdf>

La cartera de crédito es el principal componente del activo tanto para la banca privada como para la pública. Al cierre del año 2022, esta cartera representa el 63% del activo total de la banca privada y el 49% para el caso de la banca pública.

Gráfico 5: Estructura del Activo, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



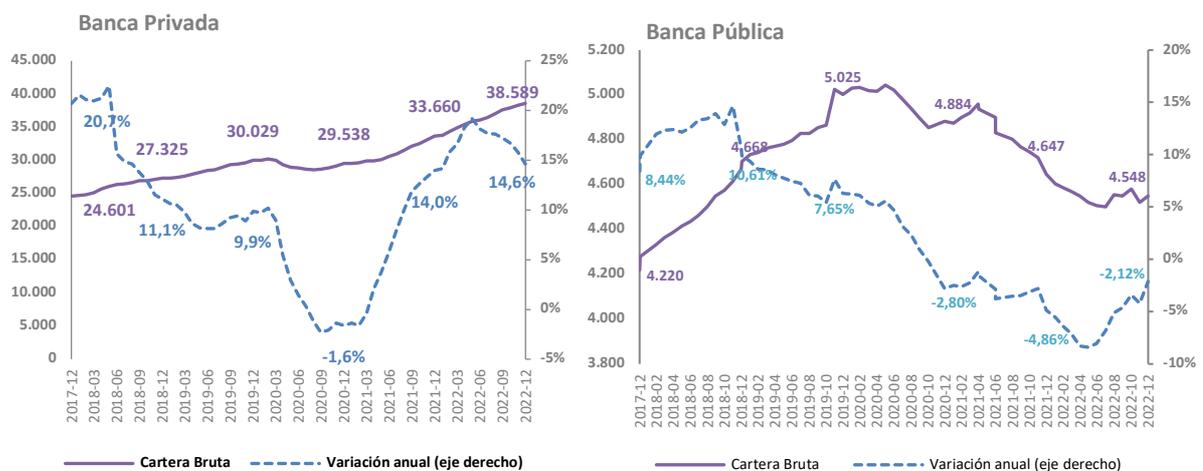
Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

En la banca privada, los fondos disponibles tienen una mayor participación dentro del activo, representando para el cierre del 2022 el 17% del activo total y en la banca pública, el 11%. Las inversiones, para la banca pública son el segundo componente más importante, al 2022 esta cuenta representa el 19% del total de activo; mientras que, para la banca privada llega a representar el 13%.

Por otro lado, como resultado de la reactivación económica en 2021, la cartera bruta de la banca privada en ese año registró variaciones positivas y para diciembre de 2022, la tasa de crecimiento interanual de la cartera bruta fue de 14,6%. La cartera bruta de la banca pública continúa con una tendencia decreciente desde diciembre de 2019, registrando un decrecimiento interanual de -2,12% a diciembre 2022.

Gráfico 6: Cartera Bruta, dic 2017 – dic 2022 (En millones USD)

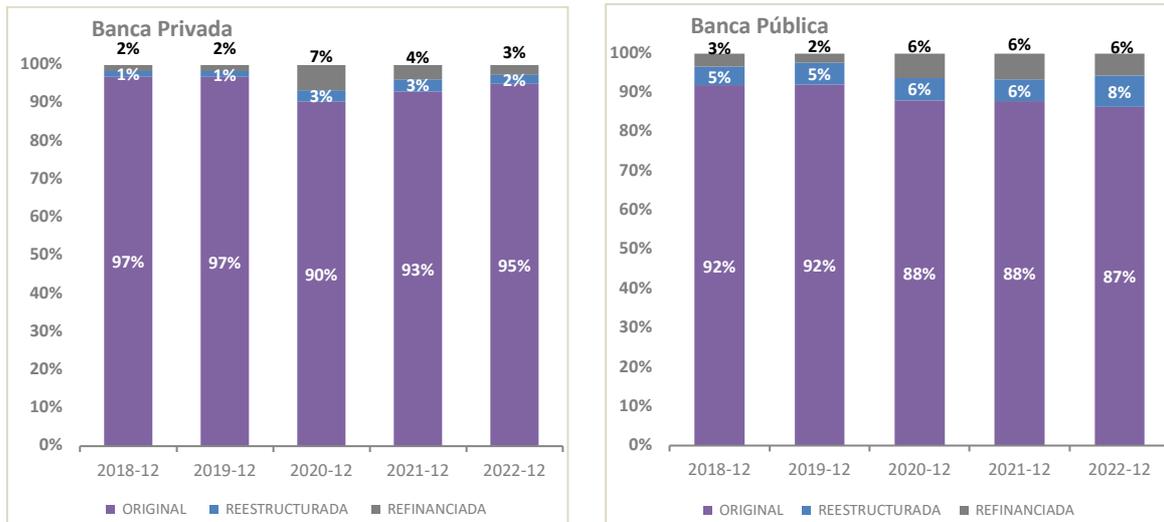


Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

La cartera de crédito de la banca privada reestructurada representa el 2% y la refinanciada el 3%; mientras en la banca pública, estas representan el 8% y 6%, respectivamente.

Gráfico 7: Estructura de Cartera de Crédito, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



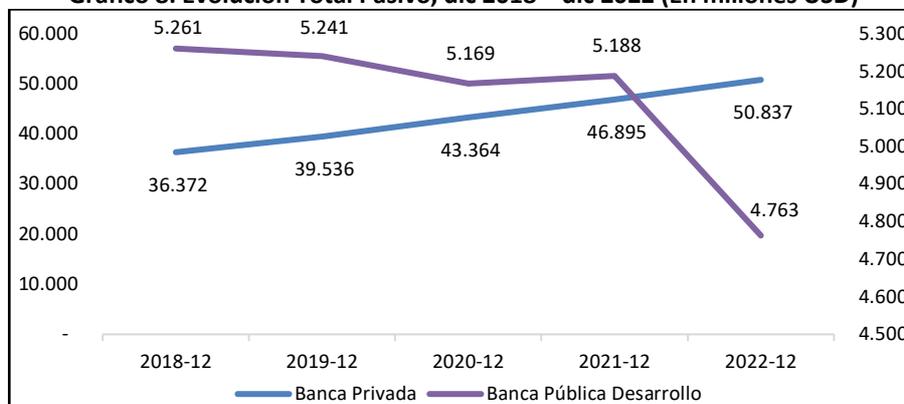
Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

PASIVO

Al respecto del pasivo, en la banca privada muestra una tendencia creciente y alcanza un monto de USD 50.837 millones, creciendo en 8,4% (USD 3.941 millones) con respecto al 2021. Por el contrario, la banca pública registra un decrecimiento de 8,2% (USD 425 millones).

Gráfico 8: Evolución Total Pasivo, dic 2018 – dic 2022 (En millones USD)

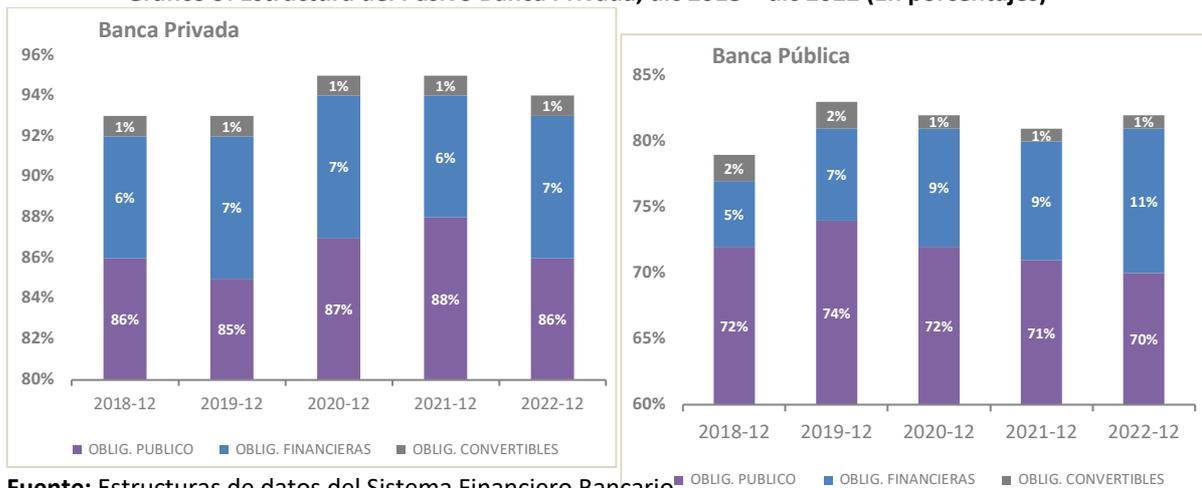


Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

La estructura del pasivo está conformada principalmente por: Obligaciones con el Público, Obligaciones Financieras y Obligaciones Convertibles. Al cierre del 2022, las Obligaciones con el Público de la banca privada representan el 86% de su pasivo total, las Obligaciones Financieras representan el 7% y las Obligaciones Convertibles el 1%. En el caso de la banca pública las Obligaciones con el Público tienen una menor participación, cerrando el año 2022 con una participación del 70%; mientras las Obligaciones Financieras ganan mayor participación y se ubica en el 11%; pero, las Obligaciones Convertibles de la banca pública tiene una participación equivalente a la de la banca privada.

Gráfico 9: Estructura del Pasivo Banca Privada, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)

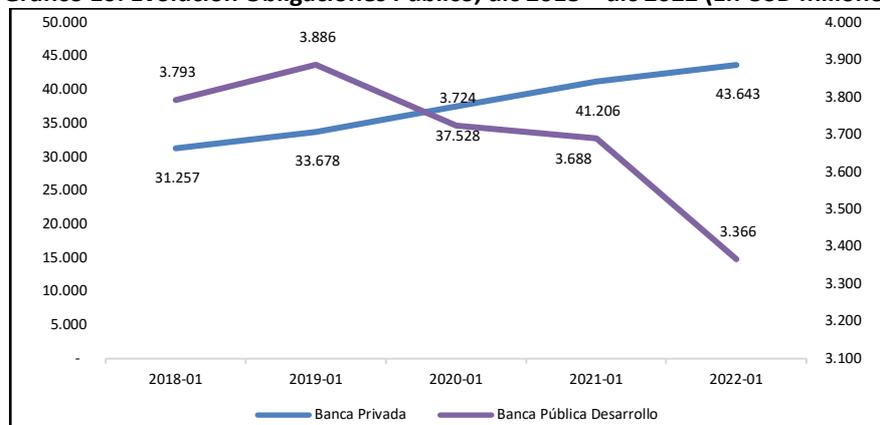


Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

En cuanto a la evolución de las Obligaciones con el Público al ser la principal cuenta del pasivo, esta evidencia una tendencia similar a la observada en el total del pasivo. Así la banca privada, en el período analizado muestra un crecimiento de las Obligaciones con el Público a una tasa de crecimiento promedio de 9,2%, tan solo 0,3 puntos porcentuales por encima del promedio registrado en el pasivo total. Respecto a la banca pública, la principal fuente de fondeo proviene de recursos públicos. En el 2022, esta cuenta cierra con una tasa de decrecimiento de 8,2% (USD 425 millones), esto es, una tasa equivalente a la del pasivo total con una diferencia mínima de 0,5 p.p.

Gráfico 10: Evolución Obligaciones Público, dic 2018 – dic 2022 (En USD millones)



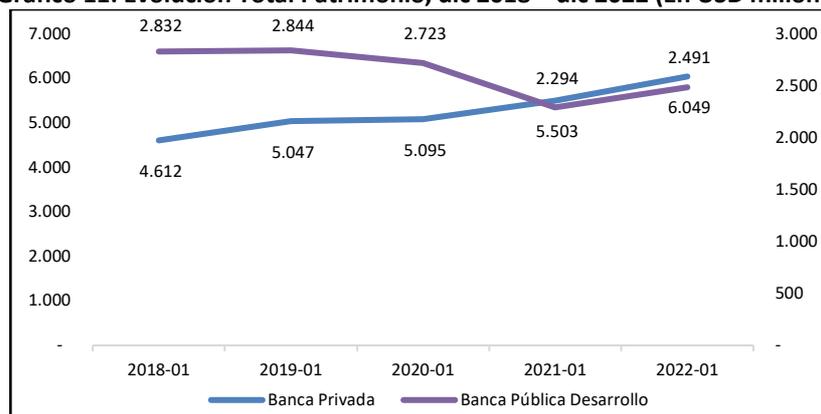
Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

PATRIMONIO

El patrimonio de la banca privada muestra un crecimiento sostenido, mientras que, el patrimonio de la banca pública en general muestra una tendencia decreciente. Sin embargo, al cierre del 2022 la banca pública logra un crecimiento de 8,6% (USD 196 millones) con respecto al año inmediatamente anterior. La banca privada, por su parte, al cierre del 2022 alcanzó un crecimiento del 9,9% (USD 546 millones).

Gráfico 11: Evolución Total Patrimonio, dic 2018 – dic 2022 (En USD millones)

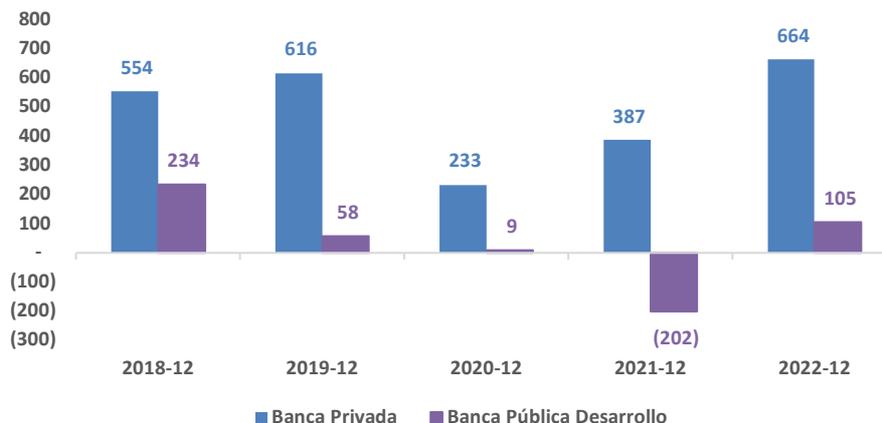


Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

En el año 2022, los resultados de la banca privada tuvieron un crecimiento de 71,3% (USD 276 millones), superando la utilidad registrada en el año 2019 (año prepandemia). La banca pública, por su lado, también alcanzó una utilidad superior a la obtenida en el 2019 al registrar un crecimiento del 152,2%, cerrando el año con una utilidad de USD 105 millones.

Gráfico 12: Evolución Total Resultados, dic 2018 – dic 2022 (En USD millones)



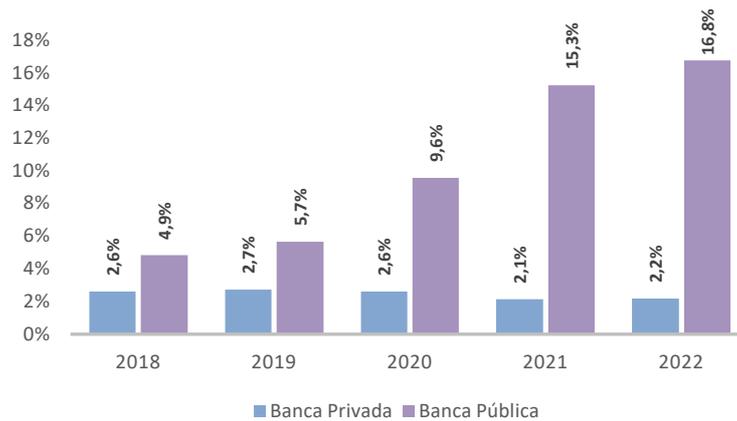
Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

INDICADORES FINANCIEROS

Al cierre de 2022, la morosidad de la banca privada alcanzó una tasa del 2,2%, mientras que, la banca pública presenta un crecimiento en su mora llegando al 16,8%. En la banca pública de desarrollo, el segmento de crédito en donde más ha crecido la morosidad es el de microcrédito.

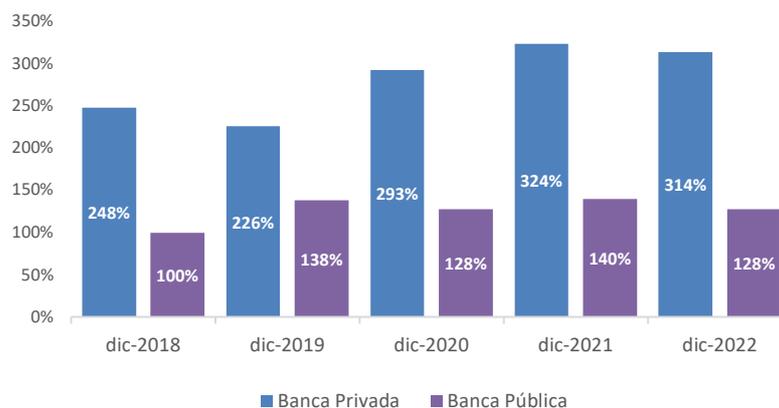
Gráfico 13: Evolución Morosidad, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario
Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Por su parte, la cobertura de la cartera improductiva (no devenga intereses y vencida), en la banca privada alcanza en total un 314% al cierre del 2022, lo que significa 10 p.p. menos de lo registrado al cierre del 2021. En el subsistema de banca pública de desarrollo los niveles de cobertura llegan al 128,4%, cerca de 12 p.p. menos de lo registrado en el 2021.

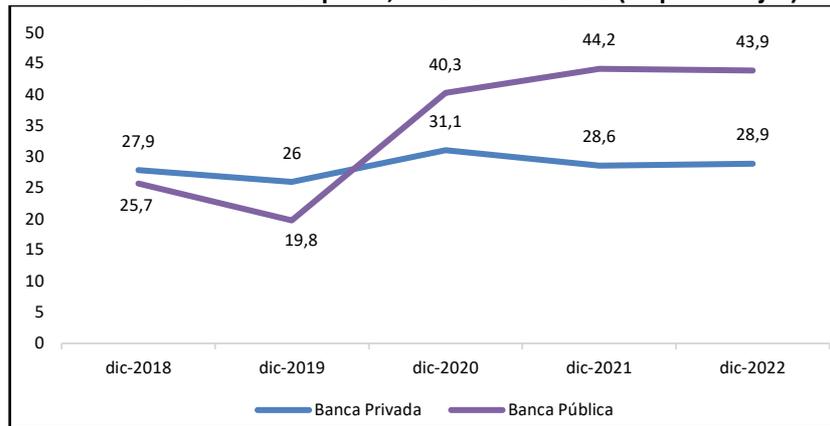
Gráfico 14: Evolución Cobertura de la cartera improductiva, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario
Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

En el indicador de liquidez se observa que, para el caso de la banca privada, existe un leve crecimiento entre el 2021 y 2022, dado que alcanza un indicador del 28,9%. En la banca pública se observa lo contrario, un leve decrecimiento en este indicador, cerrando el 2022 con el 43,9%. La liquidez se define como la capacidad de responder a pasivos de corto plazo con dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo, en el corto plazo.

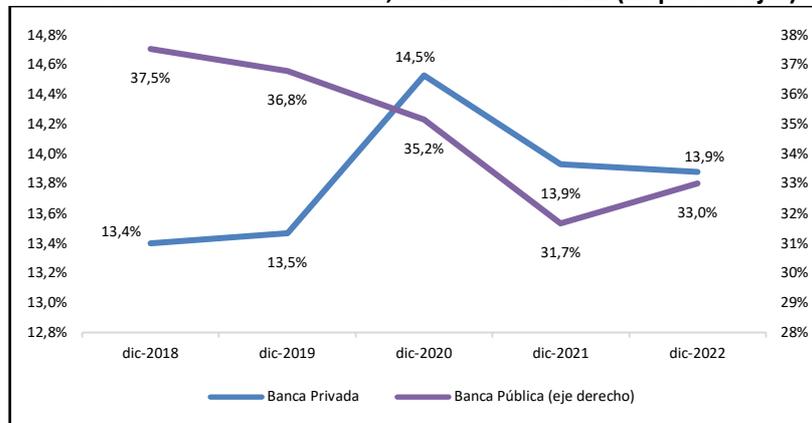
Gráfico 15: Evolución Liquidez, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario
Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

El índice de solvencia, medido a través de la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos y contingentes ponderados por riesgo de los bancos privados no muestra una variación importante a través del período analizado. El índice ha oscilado en promedio entre el 13% y 14%, alcanzando un nivel del 13,9% al cierre del 2022, superior al registrado en el 2019 (año previo a la pandemia), en el que registró un nivel de 13,5%. Por su parte, la banca pública presenta una tendencia decreciente en el índice de solvencia, pasando de 37,5% a 33% entre 2018 y 2022. No obstante, el índice de solvencia de la banca pública es muy superior a los índices de solvencia de la banca privada.

Gráfico 16: Evolución Solvencia, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario
Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

La banca pública registró niveles de rentabilidad sobre el activo (ROA) del 1,5% frente al 1,2% registrado por la banca privada al cierre del 2022. Por otro lado, el ROE para la banca privada alcanzó 12,2%, mientras que, la banca pública cerró el año 2022 con un indicador del 4,4%.

Gráfico 17: Evolución del ROA-ROE, dic 2018 – dic 2022 (En porcentajes)



Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

2.2.1 Análisis diferimiento de cartera de la Banca Pública y Privada

Con la expedición de las Resoluciones Nos. 569-2020-F, 582-2020-F y 588-2020-F de marzo, junio y julio de 2020, mediante las cuales se incorporó al actual Capítulo XVIII, del Título II del Libro I, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras de Valores y Seguros, se implementaron las medidas extraordinarias de alivio financiero a través del diferimiento, reestructuración y novación de las operaciones de crédito.

Durante los meses de junio y julio del 2020, se registraron las mayores cifras de diferimientos en el sistema bancario público y privado, que ascendieron a USD 10.805 millones y USD 10.713 millones, respectivamente. Estas cifras representaron alrededor del 37% del diferimiento sobre el total de la cartera bruta, a través de 1.977.246 operaciones diferidas en junio de 2020 y 1.796.081 en julio de 2020.

La cartera diferida de la banca privada ha decrecido entre noviembre de 2020 (mes en que finalizó la aplicación de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario - LOAH) y diciembre de 2022, pasando de USD 9.706 millones (32,8%) a USD 2.355 millones (6%) del total de la cartera bruta; en tanto que, el número de operaciones diferidas pasó de 1.381.660 en noviembre 2020 a 243.107 en diciembre de 2022.

Gráfico 18: Banca Privada – Saldo Diferido vs Cartera Bruta: abr-20 – dic-22 (Millones USD)

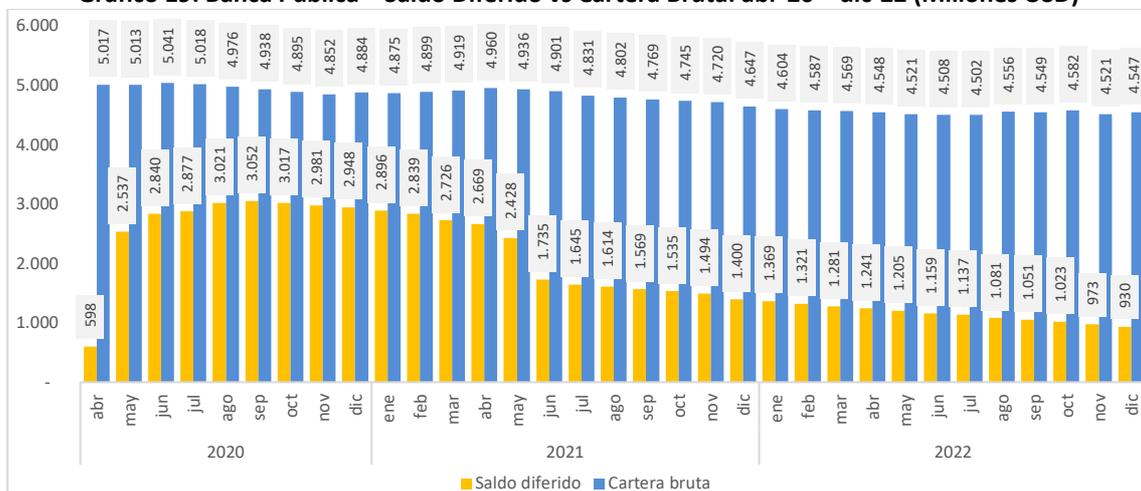


Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Para el caso de la banca pública, los meses en los que se registraron mayor nivel de diferimiento fueron agosto de 2020 con USD 3.021 millones (139.353 operaciones crediticias) y septiembre del 2020 con USD 3.052 millones (140.083 operaciones crediticias), representando el 60,7% y 61,8% del total de la cartera bruta, respectivamente. La cartera diferida de la banca pública ha decrecido entre noviembre de 2020 y diciembre 2022, cuando pasa de un diferimiento de USD 2.981 millones (61,4%) a USD 930 millones (20,4%) del total de la cartera bruta; en tanto que, el número de operaciones diferidas pasó de 136.695 a 62.709 en el mismo periodo.

Gráfico 19: Banca Pública – Saldo Diferido vs Cartera Bruta: abr-20 – dic-22 (Millones USD)



Fuente: Estructuras de datos del Sistema Financiero Bancario

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

3.1. Principales elementos del Plan Estratégico Institucional⁴

En atención a las directrices de la Secretaría Nacional de Planificación (SNP), con Resolución N° SB-2022-01199 de 11 de julio de 2022, la Máxima Autoridad aprobó la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2021-2025, alineado a los objetivos y políticas del nuevo Plan Nacional de Desarrollo denominado “Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025”, luego de que con Oficio N° SNP-SPN-2022-0904-OF de 14 de junio de 2022 dicha Secretaría Nacional emitiera el informe de validación metodológica correspondiente.

En el Plan Estratégico se encuentran definidas la visión, misión, valores, objetivos estratégicos y acciones en torno a las siguientes temáticas: i) reformas al marco legal; ii) supervisión basada en riesgos; y, iii) sistemas financieros inclusivos.

El Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de Bancos para el periodo 2021 – 2025 se ha estructurado sobre la base de los siguientes cinco pilares estratégicos, que han guiado la gestión institucional desde abril del año 2019:

1. Estabilidad sistema financiero protección depositantes y afiliados, que constituye el 70% de la red financiera, a través de:
 - a. Promover el crecimiento y desarrollo del sector financiero; y,
 - b. Velar por la integridad financiera.
2. Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión, orientado a proteger de mejor manera el interés de los depositantes del sistema financiero; de los clientes y consumidores financieros que acceden a sus servicios; así como de los afiliados de las entidades del sistema de seguridad social y de los beneficiarios de las prestaciones que estas entidades otorgan de conformidad con la ley.
3. Promover la implementación de un sistema financiero inclusivo: generar un marco regulatorio macro prudencial del sistema financiero, que se ciña a los estándares internacionales vigentes y aplicables emanados principalmente del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para el sistema financiero.
4. Propender a la eficiencia y a la innovación regulatoria de los sistemas controlados: migración hacia un sistema financiero, que propicie una mayor inclusión de la población ecuatoriana al acceso y uso de los servicios y productos financieros a través de una educación financiera sostenida y permanente, protegiendo al consumidor y anclado a una política pública transversal.
5. Reinstitutionalizar la Superintendencia de Bancos, a través del desarrollo adecuado del juicio experto de su talento humano, lo que garantizará ejercer el mandato legal de la Superintendencia de Bancos en el marco de la vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades financieras, para preservar la estabilidad de los sistemas controlados.

Esquemáticamente el Plan Estratégico Institucional y los aportes de los cinco pilares al cumplimiento del marco constitucional y legal vigente, se puede apreciar en el siguiente gráfico.

⁴ Resolución N° SB-2019-1025 de 27 de septiembre 2019, Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024

Gráfico 20: Pilares Institucionales



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

El **primer pilar** estratégico hace referencia a la estabilidad del sistema financiero y protección a los depositantes, como un paraguas que orienta y cubre a todos los demás pilares en la promoción de la seguridad y solidez del sistema financiero. La estabilidad del sistema financiero es el bien público a proteger, la piedra angular del sistema económico, del que depende la tranquilidad y bienestar de los ciudadanos que confían sus ahorros y recursos monetarios al sector financiero.

El **segundo pilar** busca adecuar el marco legal y regulatorio a las necesidades de desarrollo, innovación y eficiencia de los sectores controlados, así como la adopción de altos estándares internacionales que beneficien la provisión de productos y servicios financieros de calidad.

El **tercer pilar** es el de la supervisión basada en riesgos que se ubica en la posición central de la propuesta, cuyo método y enfoque debe ser ejercido en forma transversal a los sistemas controlados por la Superintendencia de Bancos. Es el eje que articula a los tres elementos adicionales de la reinstitucionalización de la Superintendencia. Se han adicionado a este pilar elementos centrales que demandan la Constitución y las Leyes en términos de revestir de transparencia a las actuaciones de la Superintendencia y a la permanente rendición de cuentas a la ciudadanía.

El **cuarto pilar** plantea el desafío de recuperar y mejorar el acceso y uso de los productos y servicios financieros, el fortalecimiento de la educación financiera y la protección a los usuarios, en perspectiva a promover la inclusión financiera de la población excluida y sub-atendida del sistema financiero formal, que impulsen su bienestar y la mejora de su calidad de vida.

Con relación al soporte o base, el **quinto pilar** denominado “Reinstitucionalizar la Superintendencia de Bancos”, enfatiza la importancia de la independencia administrativa y financiera de la institución y el desarrollo de capacidades especiales de los supervisores y servidores, quienes deberán aplicar -para el

ejercicio de sus funciones- las mejores prácticas internacionales y su juicio experto, con el acompañamiento de adecuadas herramientas de trabajo y del soporte tecnológico suficiente para maximizar el desempeño integral de la organización.

Bajo este contexto, en cumplimiento del marco constitucional y legal, estos cinco pilares estratégicos constituyen las piezas clave para el pleno ejercicio de la macrosupervisión y microsupervisión prudenciales, sustentada además en las mejores prácticas internacionales.

Gráfico 21: Marco Jurídico



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Los elementos orientadores planteados en el Plan Estratégico 2021-2025, esto es: misión, visión, objetivos estratégicos y valores, son los siguientes:

3.1.1. Misión

“Ser una entidad técnica y autónoma que supervisa y controla las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, para preservar su seguridad, estabilidad, solidez y transparencia; y así proteger los ahorros del público, pensionistas, afiliados y contribuyentes y; el interés general de los ciudadanos que acceden y usan productos y servicios financieros, así como, prestaciones de calidad.”.

3.1.2. Visión

“Ser un organismo autónomo e independiente de control que ejerza su mandato constitucional y legal de manera eficaz y eficiente que ejecute la supervisión basada en riesgos de carácter preventiva, integral y prospectiva, acorde con las mejores prácticas internacionales, apoyada en el juicio experto de su talento humano para preservar la estabilidad financiera y fomentar un sistema inclusivo, protegiendo a depositantes, pensionistas, afiliados y contribuyentes.”.

Con esta perspectiva y a partir de los cinco pilares antes señalados, en el “Plan Estratégico 2021-2025” se definieron los siguientes cinco objetivos estratégicos:

1. Mantener la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social;
2. Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos;

3. Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo;
4. Incrementar a la eficacia e innovación regulatoria de los sistemas controlados; y,
5. Fortalecer las capacidades institucionales – Re institucionalizar la SB.

Desde el 30 de abril de 2019, se marca como un elemento central el concepto de supervisión basada en riesgos, que implica, entre otros aspectos, un cambio en la cultura organizacional que requiere promover las capacidades del recurso humano en el desarrollo y aplicación del juicio experto en sus funciones de supervisión y control. Igualmente, se incorpora la importancia de acoger las mejores prácticas internacionales, como los estándares de Basilea para la supervisión bancaria.

El Plan de Acción que forma parte del Plan Estratégico incluye las estrategias y proyectos que permitirán cumplir con los Objetivos Estratégicos definidos por la Superintendencia de Bancos, entre los que destacan los siguientes:

1. Desarrollo e implementación de las mejores prácticas de supervisión basada en riesgos para los sectores financieros privado y público y para el sistema de seguridad social. En el año 2021, luego de un proceso participativo del personal de supervisión de los sistemas controlados, que arrancó en el 2019, fue posible la estructuración y emisión de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos para la banca privada y banca pública, así como la metodología de Supervisión Basada en Riesgo para el sistema de seguridad social.
2. Desarrollo e implementación de un marco normativo orientado a asegurar que el sector financiero y de seguridad social cumpla con parámetros de calidad y transparencia, conforme a las mejores prácticas internacionales para un control eficaz y eficiente, en el ámbito de la competencia de la SB.
3. Desarrollo e implementación de la propuesta de reforma normativa en base a mejores prácticas que promuevan la inclusión financiera y la protección al consumidor, en el ámbito de la competencia institucional.
4. Desarrollo de la capacidad operativa y el juicio experto de los supervisores, así como mejora de la eficiencia de los procesos de la institución.
5. Desarrollo, implementación y seguimiento de buenas prácticas internacionales en el manejo de gestión de riesgos para prevenir la corrupción. En marzo de 2021, la Superintendencia de Bancos obtuvo la Certificación de la Norma ISO 37001:2016 “Sistema de Gestión Antisoborno” cuya vigencia se extiende hasta el año 2024, renovable anualmente.

3.1.3. Valores institucionales

Para cumplir con la Misión y alcanzar la Visión se plantearon los siguientes valores institucionales que caracterizan el quehacer de la institución para con sus servidores, así como hacia sus usuarios y comunidad en general:

1. **Integridad:** Actuación pública sustentada en la prudencia, entereza, rectitud y firmeza.
2. **Independencia:** Reconoce en su autonomía la posibilidad de establecer reglas de conducta dentro de los límites señalados por la ley.
3. **Transparencia:** Amplia difusión de información sobre sus actuaciones. Rendición de cuentas ante la sociedad. Supone una conducta clara, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad, y que se puede dar cuenta de esta en todo momento.
4. **Confidencialidad:** Implica guardar reserva de hechos e información de los que se tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de las funciones laborales.
5. **Responsabilidad:** Ejecución de su labor realizada con profesionalismo, diligencia, experiencia e independencia en procura de otorgar a la sociedad seguridad respecto de sus actos y decisiones.

6. Eficiencia: Ser capaces de conseguir metas y objetivos empleando los medios y recursos de la mejor manera.
7. Objetividad: Supone realizar una labor institucional basada en la imparcialidad.
8. Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos trazados.

3.1.4. Objetivos Estratégicos Institucionales

A partir de los 5 pilares estratégicos se definieron los objetivos estratégicos institucionales, cuya alineación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1: Objetivos alineados a pilares estratégicos

PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Estabilidad del Sistema Financiero – Protección Depositantes y Afiliados	1. Mantener la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social
Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión	2. Incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos
Incrementar a la eficacia y la innovación regulatoria de los sistemas controlados	3. Incrementar la eficacia y la innovación regulatoria de los sistemas controlados
Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo	4. Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo.
Fortalecer las capacidades institucionales – re institucionalizar la Superintendencia de Bancos	5. Fortalecer las capacidades institucionales – re institucionalizar la Superintendencia de Bancos

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

3.2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

3.2.1. Seguimiento a la ejecución física del Plan Estratégico Institucional (Por objetivo estratégico)

Objetivo Estratégico Institucional 1: Mantener la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social.

- **Principales Resultados alcanzados**

En el 2022, la SB continuó con la implementación del esquema de supervisión basado en riesgos para la banca privada, banca pública y sistema de seguridad social, para identificar actividades significativas y en la evaluación de la calidad de la gestión de los riesgos por parte de las funciones de supervisión, a fin de tomar acciones preventivas de supervisión y control para preservar su estabilidad.

Se actualizaron las matrices de riesgo de las entidades controladas, determinando su perfil de riesgo, lo que permitió definir y, ajustar las estrategias de supervisión del Plan Anual de Supervisiones 2022.

Objetivo Estratégico Institucional 2: Incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.

- **Principales Resultados alcanzados**

En el 2022, el cumplimiento del Plan Anual de Supervisiones alcanzó el 99,8%; concluyeron 166 supervisiones a las entidades de los sectores financieros privado, público, sistema de seguridad social y entidades en liquidación; quedando 1 supervisión en proceso al cierre del 2022, la cual será incorporada como parte de la planificación del periodo fiscal 2023.

Para impulsar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, en el 2022 se definió la hoja de ruta y el equipo de trabajo multidisciplinario que participará durante el año 2023 en la determinación y cierre de las brechas existentes en la normativa, metodología y subprocesos de supervisión con relación a los principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz: 3, 12 y 13 de Basilea en la Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado (INCSFPR); así como, para la elaboración de los manuales, desarrollo e implementación de estructuras de información y generación de reportes para el control de las entidades del sistema de seguridad social con un plan de trabajo aprobado.

Objetivo Estratégico Institucional 3: Incrementar la eficacia y la innovación regulatoria de los sistemas controlados.

- **Principales Resultados alcanzados**

Se participó en la elaboración de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, que fue publicada en el Registro Oficial Suplemento 1 de 11 de febrero de 2022. Se expidieron diferentes normas para mejorar los controles y la supervisión de los sectores financieros público, privado y el sistema de seguridad social; así como, los procesos de atención al ciudadano. Como por ejemplo, se reformó la: Norma de control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la SB; Norma para la calificación de las autoridades del Sistema Nacional de Seguridad Social; Norma de control de protección a los Derechos de los Consumidores Financieros con enfoque de género; Norma de control para la evaluación y gestión del riesgo ambiental y social; Norma de Control para la aplicación de sanciones en el Sistema Nacional de Seguridad Social; Normas de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos; entre otras.

Objetivo Estratégico Institucional 4: Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo.

- **Principales Resultados alcanzados**

En el 2022, la SB se convirtió en el primer miembro de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) en hacer un Compromiso de Declaración Maya sobre Green Finance (IGF) y Gender Inclusive Finance (GIF), que fue reafirmado por el Presidente de la República en Quito, como parte de un evento de entrenamiento regional de la AFI.

La SB ha atendido 161.425 pedidos de información del usuario financiero más 2.911 quejas y reclamos.

Se impartieron talleres de educación financiera a nivel nacional a más de 3.383 personas (niños, jóvenes, adultos) en temas relacionados a: Sistema Financiero Nacional, Intermediación Financiera, Defensores del Cliente, Consumo Inteligente, Entidades No Autorizadas, Presupuesto, Finanzas personales, Decisiones Financieras, Inversión, Productos Financieros, Tarjetas de Crédito, Créditos, Servicios Financieros, Estafas, Ciberataque entre otras.

Además, en su Portal de Educación Financiera “Aprendiendo Finanzas Construyo mi Futuro”, de manera virtual, ha capacitado a más de 2.441 usuarios.

Por otro lado, se actualizó el proceso de prevención de entidades no autorizadas que incluye la generación de alertas a la ciudadanía y derivación de las supuestas entidades que estarían cometiendo actividades ilícitas, a las instituciones competentes, tales como la Fiscalía General del Estado (FGE) y la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE). Bajo este proceso en el 2022, se han derivado un total de 120 casos, correspondientes a supuestas entidades que no se encuentran autorizadas por la SB, a la FGE y UAFE.

Objetivo Estratégico Institucional 5: Fortalecer las capacidades institucionales – Re-institucionalizar la SB.

- Principales Resultados alcanzados**

En el 2022, se continuó con las acciones para la renovación de la certificación de la norma ISO 37001 del Sistema de Gestión Anti-Soborno (SGAS), vigente hasta marzo de 2024. Además, se emprendieron acciones tendientes a la implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad y mejora continua del proceso de administración del Defensor del Cliente basado en la Norma ISO 9001. Se continuó con la automatización de varios reportes estadísticos y financieros e indicadores de inclusión financiera, necesarios para la oportuna toma de decisiones.

3.2.2. Resultados de la evaluación institucional

Para evaluar el cumplimiento de los pilares estratégicos se plantearon indicadores que, al cierre del segundo semestre del periodo fiscal 2022, sobre la base del Seguimiento a la Programación Anual, presentan los siguientes resultados:

Tabla 2: Resultados evaluación institucional

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
OE1: Mantener la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a preservar la estabilidad de los sectores público y privado del sistema financiero y del sistema de seguridad social.	25%	24,80%	99,2%
OE2: Incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a incrementar la eficiencia y efectividad del modelo de supervisión y control preventivo, integral, prospectivo y suficiente basado en riesgos.	25%	20%	80,0%
OE3: Incrementar la eficacia y la innovación regulatoria de los sistemas controlados.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a propender la eficacia e innovación regulatoria de los sistemas controlados.	25%	25%	100,0%
OE4: Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo.	Porcentaje promedio de cumplimiento de los proyectos orientados a promover la migración hacia un sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera.	25%	22,64%	90,6%
OE5: Fortalecer las capacidades institucionales – Re-institucionalizar la SB.	No tiene indicador en cumplimiento a las directrices de la SNP que plantea que los temas de “Fortalecimiento”, de las instituciones del Sector Público no ameritaban evaluarse al ser parte de la gestión de cada entidad.			

Elaborado por: Superintendencia de Bancos

CUMPLIMIENTO POR PILAR DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

3.3. Pilar I: Estabilidad del Sistema Financiero – Protección Depositantes y Afiliados

Este pilar del Plan Estratégico Institucional hace referencia a la estabilidad del sistema financiero y protección a los depositantes. Actúa como un paraguas que cubre a los demás pilares que se dirigen a preservar la seguridad y solidez del sistema financiero.

En este pilar corresponde mencionar la participación que tuvo la Superintendencia de Bancos en la ejecución del Programa de Evaluación del Sistema Financiero (en lo sucesivo, **FSAP** por sus siglas en inglés), efectuada por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial durante los meses de noviembre y diciembre del año 2022, que se resumen a continuación.

3.3.1. Evaluación FSAP

El FSAP, contempla la ejecución de dos fases: la primera desarrollada durante el segundo semestre de 2022 y la segunda que se ejecutará el primer semestre de 2023. Este programa consiste en una evaluación integral y profunda del sistema financiero del país, a la luz de los 29 principios básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva, que fueron emitidos por el Comité de Basilea.

Esta evaluación constituye un instrumento de diagnóstico de la salud del sistema financiero y se espera que, sobre los resultados obtenidos, se desprendan recomendaciones de naturaleza micro y macro prudenciales que permitan mejorar y robustecer el sistema financiero nacional.

En la primera fase de esta evaluación, la misión de técnicos internacionales hizo un análisis integral y exhaustivo del marco jurídico vigente, así como de las metodologías y herramientas de supervisión, que fueron contrastados con los Principios de Basilea, a fin de elaborar un diagnóstico objetivo que identifique las brechas existentes entre el actual marco regulatorio frente a las mejores prácticas internacionales.

Los mencionados 29 Principios de Basilea se detallan a continuación:

Tabla 3: Principios de Basilea

Nro.	Principio Basilea
Principio 1	Atribuciones, objetivos y potestades
Principio 2	Independencia, rendición de cuentas, recursos y protección legal
Principio 3	Cooperación y colaboración
Principio 4	Actividades permitidas
Principio 5	Criterios de autorización Criterios para la concesión de licencias
Principio 6	Cambio de titularidad de participaciones significativas
Principio 7	Adquisiciones sustanciales
Principio 8	Enfoque de supervisión
Principio 9	Técnicas y herramientas de supervisión
Principio 10	Informes de supervisión
Principio 11	Potestades correctivas y sancionadoras del supervisor
Principio 12	Supervisión consolidada
Principio 13	Relación entre el supervisor de origen y el de acogida
Principio 14	Gobierno corporativo
Principio 15	Proceso de gestión del riesgo
Principio 16	Suficiencia de capital
Principio 17	Riesgo de crédito
Principio 18	Activos dudosos, provisiones y reservas
Principio 19	Riesgo de concentración y límites de exposición a grandes riesgos
Principio 20	Transacciones con partes vinculadas
Principio 21	Riesgo país y riesgo transferencia
Principio 22	Riesgo de mercado
Principio 23	Riesgo de tasa de interés en la cartera bancaria
Principio 24	Riesgo de liquidez
Principio 25	Riesgo operacional
Principio 26	Control y auditoría interna
Principio 27	Información financiera y auditoría externa
Principio 28	Divulgación y transparencia
Principio 29	Utilización abusiva de servicios financieros

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

La evaluación busca elevar el nivel de una supervisión sólida que refleje las mejores prácticas de supervisión emergentes. Los Principios Básicos (en adelante, **BCP**) revisados contienen 247 criterios esenciales y adicionales, los cuales se evaluó cada uno de estos a este organismo de control. En particular, los BCP revisados fortalecen los requisitos para los supervisores, los enfoques de supervisión y las expectativas de los supervisores de los bancos, centrándose aún más en la eficacia. Si bien el BCP establece los poderes que los supervisores deberían tener para abordar las preocupaciones de seguridad y solidez, hay un mayor enfoque en el uso real de los poderes, en un enfoque prospectivo a través de la intervención temprana.

Respecto a la Red de Seguridad del Sector Financiero y el Rol del Estado, la Superintendencia de Bancos participó activamente en todo el proceso de evaluación, así como convocó a diversas reuniones a los representantes y/o delegados de los distintos organismos⁵ y entes involucrados. En las reuniones, que se analizaron desde la ley y regulaciones aplicables, las funciones, atribuciones, metodologías y herramientas que a cada uno le corresponde y la interacción que debe existir de manera permanente entre dichos actores.

La Superintendencia de Bancos ha conformado un Comité de Seguimiento FSAP para la implementación de las recomendaciones que se deriven de dicha evaluación, cuando sean formalmente comunicadas.

⁵ Superintendencia de Bancos, Ministerio de Economía y Finanzas, Banco Central del Ecuador, Junta de Política y Regulación Financiera, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y, entidades financieras públicas.

3.4. Pilar II: Incrementar la eficacia y efectividad del modelo de supervisión

3.4.1. Plan de Supervisión 2022

El Programa Anual de Supervisión (en lo sucesivo, **PAS**) del año 2022, contempló 167 supervisiones, cuya distribución por unidad de control se muestra a continuación:



Fuente y elaboración: Plan Anual de Supervisiones (2022) – SB

Al 31 de diciembre de 2022, a nivel consolidado de la SB, la relación entre el avance programado y el avance ejecutado fue del 99,8%, como se observa a continuación:

Tabla 4: Resultados Consolidados por Intendencia al 31 de diciembre de 2022

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022				
INTENDENCIA	#	Programado	Ejecutado	Cumplimiento
INCSFPR	37	100%	100%	100%
INCSFPU	14	100%	100%	100%
INCSS	95	100%	99,7%	99,7%
INRE-SRLA	8	100%	100%	100%
INJ-DL	13	100%	100%	100%
TOTAL	167	100%	99,8%	99,8%

Fuente: INCSFPR, INCSFPU, INCSS, INRE, INJ

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

3.4.1.1. Supervisiones programadas 2022

Las 167 supervisiones programadas corresponden a: Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Privado (referido en el presente documento como **INCSFPR**) 37 supervisiones, 22%; Intendencia Nacional de Control del Sector Financiero Público (en adelante, **INCSFPU**) 14 supervisiones, 8%; Intendencia Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social (en lo sucesivo, **INCSS**) 95 supervisiones 57%; Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios - Subdirección de Riesgo de Lavado de Activos (referido como **INRE-SRLA**) 8 supervisiones, 5%; y, la Intendencia Nacional Jurídica – Dirección de Liquidaciones (en adelante, **INJ-DL**) 13 supervisiones, 8%.

En total, las Supervisiones in situ fueron 131 (78,4%), supervisiones extra situ 34 (20,4%) y acciones in situ y extra situ ejecutadas en 2 entidades (1,2%), cuya distribución por Intendencia se muestra a continuación:

Tabla 5: Supervisiones 2022. por Intendencia, Estrategia de Supervisión y Tipo de Examen

ACCIÓN DE SUPERVISIÓN / TIPO DE EXAMEN	INCSFPR	INCSFPU	INCSS	INJ-DL	INRE-SRLA	TOTAL GENERAL
EXTRA SITU	2	5	26			34
CORRECTIVA	1	1	10			12
PREVENTIVA	1	4	16			22
IN SITU	33	9	69	13	8	131
CORRECTIVA	8	6	35	1	1	51
INTENSIVA	3			9		12
PREVENTIVA	22	3	34	3	7	68
In situ - Extra situ	2					2
CORRECTIVA	1					1
PREVENTIVA	1					1
Total general	37	14	95	13	8	167
% DE PARTICIPACIÓN	22%	8%	57%	8%	5%	100%

Fuente: INCSFPR, INCSFPU, INCSS, INRE-SRLA, INJ-DL

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

A nivel nacional la programación de las supervisiones por intendencia y oficina responsable de su gestión es la siguiente:

Tabla 6: Supervisiones 2022, por Intendencia y Oficina Responsable

INTENDENCIA / OFICINA REGIONAL	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	PORTOVIEJO	Total general
INCSFPR	19	14	3	1	37
INCSFPU	11	3			14
INCSS	68	14	6	7	95
INJ-DL	11	2			13
INRE-SRLA	6	1	1		8
Total, General	115	34	10	8	167
% de Participación	69%	20%	6%	5%	100%

Fuente: INCSFPR, INCSFPU, INCSS, INRE-SRLA, INJ -DL

Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

3.5. Pilar III: Generación de Sistemas Financieros Inclusivos

3.5.1. Acciones para el fortalecimiento de la Inclusión Financiera

A partir del tercer pilar estratégico definido por la Superintendencia de Bancos (SB) en su PEI 2021-2025, se establece como objetivo estratégico: Incrementar la migración hacia un sistema financiero inclusivo. La inclusión financiera, entendida por la conformación de sus cuatro pilares: i) Acceso, ii) Uso, iii) Educación Financiera y iv) Protección al consumidor.

Gráfico 23: Pilares Inclusión Financiera SB

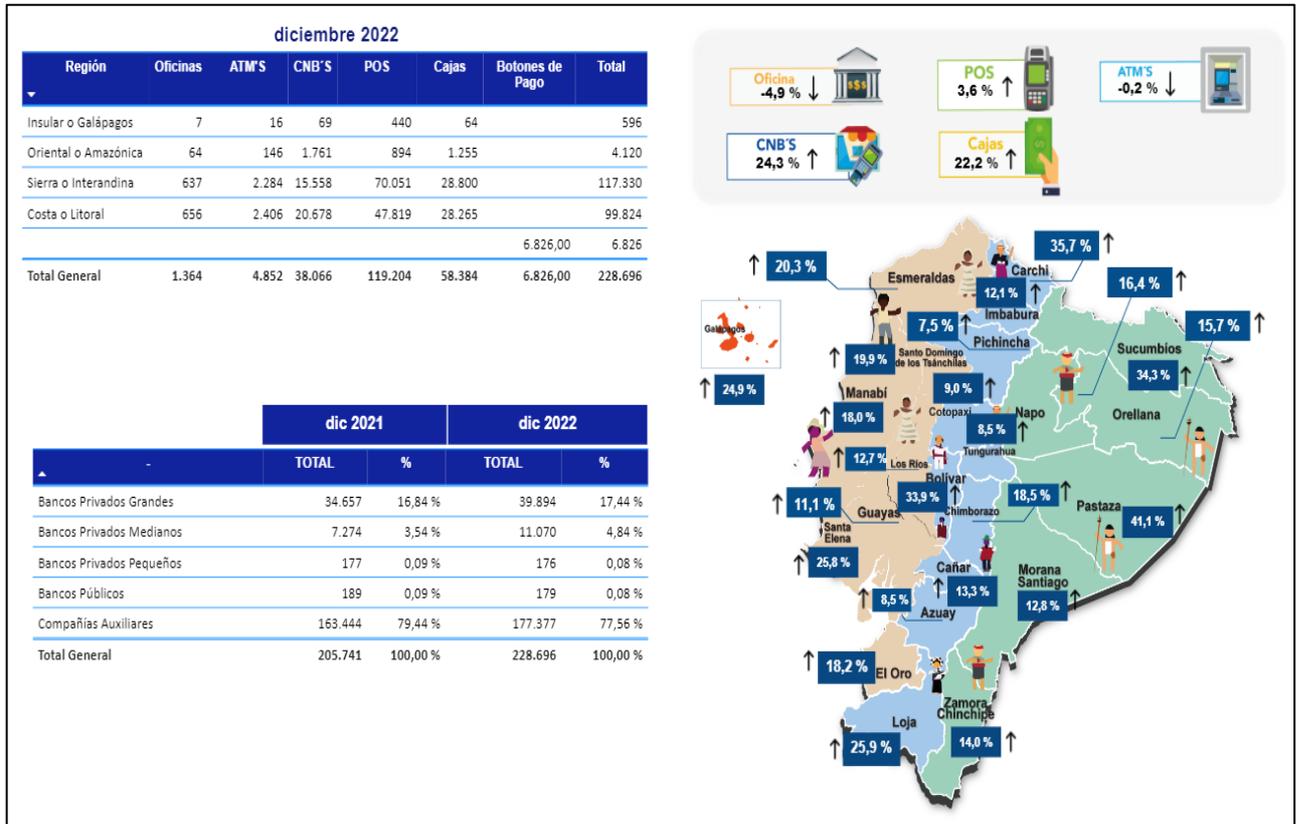


Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

3.5.2. Acceso

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

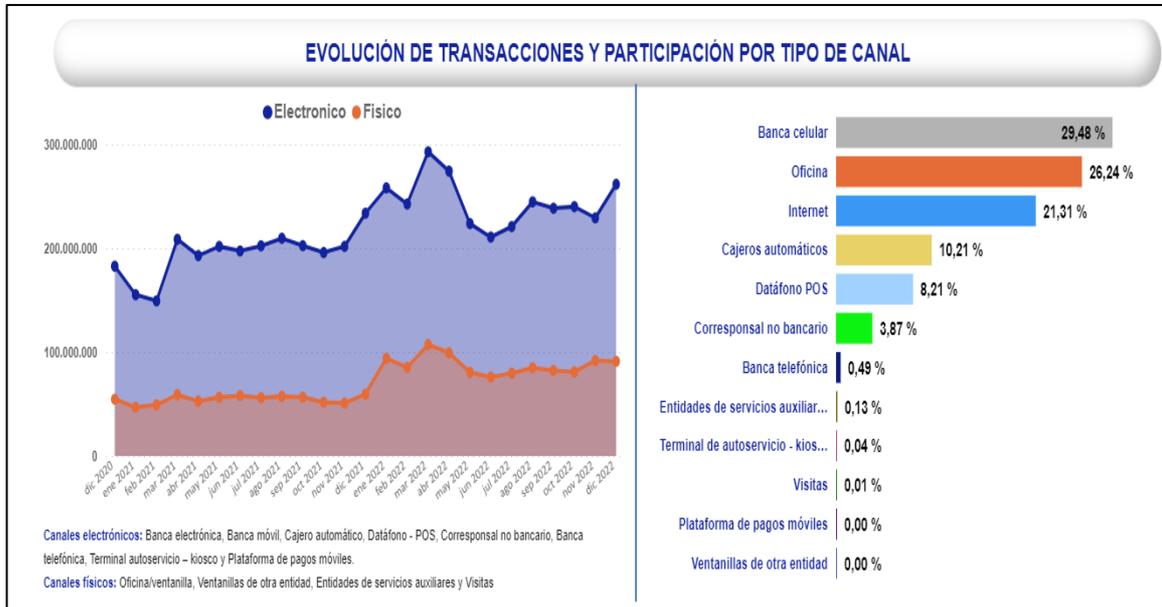
Gráfico 24: Puntos de Atención a Nivel Nacional



A diciembre de 2022 existen 228.696 puntos de atención de las diferentes entidades del sistema controlado a nivel nacional, a través de los cuales, la industria bancaria brinda sus servicios financieros, sea por intermedio de oficinas, cajeros automáticos (ATM's), terminales de puntos de venta (POS), Corresponsales No Bancarios (CNB's) y cajas, distribuidos a lo largo y ancho del país.

3.5.3. Uso

Gráfico 25: Evolución de transacciones y participación por tipo de canal septiembre 2020 – diciembre 2022



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

La evolución de los puntos de atención durante el período diciembre 2020 a diciembre 2022, donde la banca celular, atención por oficina, e internet, son los canales más usados por los usuarios financieros ocupando el 77,03%; el cajero automático se encuentra en cuarto lugar con el 10,21%, el datáfono POS con el 8,21%, el corresponsal no bancario con 3,87% y la banca telefónica, entidades de servicios auxiliares, terminal de autoservicios, visitas, ventanillas de otra entidad y plataforma de pagos móviles ocupan el 0,67% de participación de los distintos tipos de canal.

3.5.4. Protección al consumidor

Por otra parte, la Superintendencia de Bancos ha fortalecido el cuarto pilar de la inclusión financiera, que trata de la protección al consumidor financiero, enmarcado en las mejores prácticas internacionales a fin de incorporar estándares de comportamiento y tratamiento de calidad que deben recibir los usuarios y clientes de los sectores financieros público, privado y de seguridad social, respecto a la oferta de productos y servicios financieros. Asimismo se incorporaron iniciativas de educación financiera orientadas a la prevención del sobreendeudamiento, toma de decisiones informadas y la adquisición de capacidades financieras.

Gráfico 26: Pilares de Protección al Usuario Financiero



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

El gráfico resume la gestión realizada por la Superintendencia de Bancos para fortalecer el pilar de protección a los consumidores financieros. Los pilares fundamentales de toda estrategia de protección del consumidor financiero son: a) marco legal y estructura institucional de supervisión, b) trato justo, c) confidencialidad y protección de datos, d) transparencia y e) mecanismos de resolución de controversias y quejas.

A) Marco Legal

El principio rector de este pilar lo constituye la claridad que debe existir en las disposiciones legales y regulatorias en los marcos de protección al consumidor.

Los marcos de protección al consumidor financiero comprenden una serie de mecanismos institucionales que parten de los principios del bien común, control del abuso del poder del mercado, información pública y control de calidad de los bienes y servicios. Los Estados desempeñan la importante función de garantizar que los mecanismos implantados no coarten indebidamente la libertad de las empresas para operar legítimamente, ni tampoco restrinjan la libertad de decisión individual de los consumidores. Los marcos legales deben tener las siguientes características: neutralidad, basarse en principios y ser preventivos ante la aparición de brechas o arbitrajes regulatorios. Las acciones realizadas desde la Superintendencia de Bancos han estado, encaminadas al fortalecimiento de un marco legal, a través de reformas a las siguientes normas:

Gráfico 27: Reformas normativas SB - normas emitidas 2022

Reforma normativa	2022
<input checked="" type="checkbox"/> Resol. SB-2022-1213 Norma de Control de Protección a los Derechos de los Consumidores Financieros con Enfoque de Género	
<input checked="" type="checkbox"/> Resol. SB-2022-1227 Reforma a la norma de la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social	
<input checked="" type="checkbox"/> Resol. SB-2022-1228 Reforma a norma de la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos	
<input checked="" type="checkbox"/> Resol. SB-2022-1229 Reforma a la norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos	
<input checked="" type="checkbox"/> Resol. SB-2022-1861 Reforma a la norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos	

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Resolución N° SB-2022-1213 – Norma de Control de Protección a los Derechos de los Consumidores Financieros con Enfoque de Género: norma de protección a los derechos de los usuarios financieros con enfoque de género, cuyo objetivo es contribuir a la reducción de la brecha de género en el acceso y uso de productos o servicios financieros, así como la frecuencia con que éstos son utilizados.

Parte significativa de esta norma es buscar que las entidades financieras controladas por la SB generen indicadores de género y los pongan a disposición del público a través de sus plataformas digitales. Además, deberán generar políticas inclusivas que permitan disminuir las brechas de género en todos los niveles jerárquicos institucionales y promover al interior de la entidad programas de educación financiera con enfoque de género.

Resolución N° SB-2022-1227 – Reforma a la Norma de la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social: tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del consumidor financiero de los productos y servicios que prestan las entidades de los sectores financieros público y privado; así como de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que brinda el Sistema de Seguridad Social, a fin de garantizar la inclusión financiera.

Resolución N° SB-2022-1228 - Reforma a la Norma de la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos: su propósito es regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios de atención de reclamos de las entidades controladas de los sectores financieros público y privado.

Resolución N° SB-2022-1229 - Reforma a la Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos: cuyo objetivo fue agregar herramientas normativas para mejorar la protección al usuario financiero.

Resolución N° SB-2022-1861 - Norma de control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos: tiene por objeto regular el proceso del concurso de méritos y oposición, para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente para las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, junto con sus requisitos, atribuciones, deberes y prohibiciones. Igualmente, para la conformación del banco de

elegibles que permita designar a los nuevos defensores del cliente por falta o ausencia dentro del cumplimiento de su período de gestión.

b) Trato justo

Pilar basado en los principios rectores de la conducta empresarial responsable e idoneidad del producto. Enfocado centralmente en el cliente, la inclusión, pertinencia y usabilidad. Las acciones realizadas desde la Superintendencia de Bancos han estado encaminadas al fortalecimiento de este pilar tras la aprobación de la Resolución N° SB-2021-01295 de 05 de julio de 2021, que contiene la Norma de control de actividades no autorizadas a personas naturales o jurídicas, de acuerdo con el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF). Además, se actualizó el proceso de prevención de entidades no autorizadas que incluye la generación de alertas a la ciudadanía y derivación de las supuestas entidades que estarían cometiendo las actividades ilícitas, a las instituciones competentes, tales como la FGE y la UAFE.

Gráfico 28: Listado de entidades no autorizadas por la SB



Fuente: Superintendencia de Bancos

En ese sentido, desde que entró en vigor la resolución citada, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano (en adelante, DNAE) ha remitido a la Procuraduría Judicial (en lo sucesivo, PJ) de la institución informes de verificación de supuestas entidades financieras, a fin de que se generen las alertas respectivas y la remisión de los casos hacia la FGE y la UAFE. Con este fin, desde la Superintendencia de Bancos, a través de PJ, se han derivado en el año 2022 un total de 120 casos, correspondientes a supuestas entidades que no se encuentran autorizadas por la SB, a la FGE y a la UAFE.

De otra parte, se mantiene actualizado el Catastro Público de Entidades Autorizadas por la Superintendencia de Bancos y, así también, periódicamente se realiza la publicación en la página web institucional, de información sobre la calificación de riesgo de las entidades de los sectores financieros público y privado, garantizando el acceso público a indicadores de solvencia y liquidez de las entidades controladas.

c) Confidencialidad y protección de datos

Este pilar está orientado a regular lo siguiente: i) privacidad y protección de datos, ii) divulgación y consentimiento y iii) privacidad de datos a terceros. En la misma línea, es preciso desarrollar un marco de seguridad cibernética, cooperación entre actores relevantes en materia de seguridad cibernética y difusión de campañas de concienciación.

La Superintendencia de Bancos, en el marco de la confidencialidad y protección de datos, ha desarrollado e implementado un botón de prevención, que conduce al listado de entidades no autorizadas, cuyo objetivo es prevenir a la ciudadanía sobre personas naturales o jurídicas que realizan actividades financieras sin autorización de la Superintendencia de Bancos. Esto, además de las constantes campañas comunicacionales de alerta que realiza la Superintendencia de Bancos a través de su página web institucional y los perfiles oficiales en redes sociales.

Durante el período comprendido entre enero a diciembre de 2022, se ha alertado a la ciudadanía sobre un total de 120 supuestas entidades financieras, mismas que se mantienen publicadas en la página web institucional.

La publicación de 120 entidades no autorizadas en la página web de la institución, se pueden visualizar a través del siguiente enlace: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/listado-de-entidades-no-autorizadas-a-operar-en-el-pais/>

El alcance de las campañas de alerta en las redes sociales institucionales, durante este mismo período, ha sido de 384.052 visualizaciones. Así también se han llevado a cabo las campañas comunicacionales sobre entidades no autorizadas, publicando 70 post en cada red social como son: Twitter con 53.373 visualizaciones, Facebook con 66.720 visualizaciones e Instagram con 10.250 visualizaciones.

Gráfico 29: Alcance de campaña comunicacional Prevención de Entidades no Autorizadas



Fuente: Superintendencia de Bancos

De manera complementaria, la Superintendencia de Bancos ha impulsado varias campañas comunicacionales referentes a: educación financiera, entidades no autorizadas, ciberseguridad y detección y prevención de delitos financieros; con el objetivo de brindar a la ciudadanía herramientas para la toma de decisiones informadas. Durante el período comprendido entre enero a diciembre 2022,

estas campañas han tenido un impacto de 1'258.512 visualizaciones en las redes sociales institucionales.

Durante el periodo de enero a diciembre 2022, el alcance de visualizaciones de campañas comunicacionales en cada una de las redes sociales de la Superintendencia de Bancos como son: Twitter, Facebook e Instagram, en donde se ha gestionado 167 publicaciones sobre Educación Financiera con un total de visualizaciones de 480.799, sobre Ciberseguridad se han realizado 61 publicaciones en cada red social con 217.402 visualizaciones y sobre Detección y Prevención de Delitos Financieros se han realizado 40 publicaciones que alcanzaron 176.259 visualizaciones.

Gráfico 30: Alcance de campaña comunicacional Protección de Datos

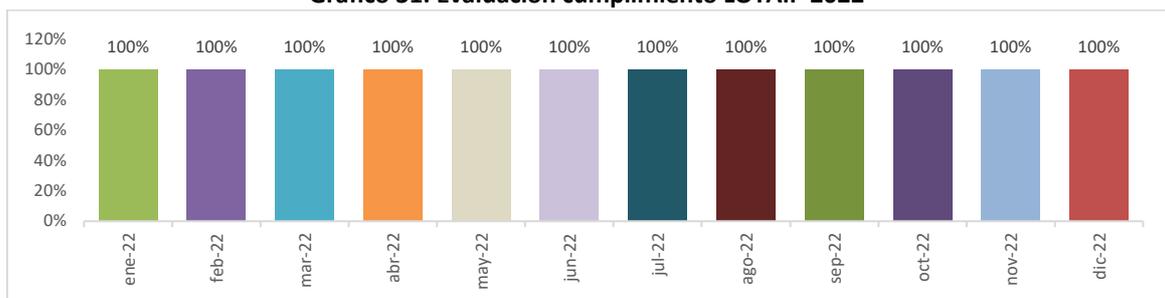


Fuente: Superintendencia de Bancos

d) Transparencia

Respecto al cuarto pilar de Transparencia, la Superintendencia de Bancos cuenta con convenios firmados con la Corporación Participación Ciudadana (en lo sucesivo, CPC) y con la Fundación Ciudadanía y Desarrollo con el propósito de implementar estándares de gobierno abierto y herramientas para mejorar la transparencia, la rendición de cuentas, acceso a la información y contenidos y aplicación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (en adelante, LOTAIP). Así también, durante el año 2022 se ha mantenido un seguimiento, a través de informes mensuales emitidos por la CPC respecto del cumplimiento de la LOTAIP, cuyos resultados evidencian un 100% de cumplimiento durante el año 2022.

Gráfico 31: Evaluación cumplimiento LOTAIP 2022



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

e) Mecanismo de resolución de conflictos

Este Pilar se fundamenta bajo la concepción de que las entidades reguladoras y de control deben poner a disposición de los consumidores financieros los mecanismos de reclamación que les permitan presentar sus controversias de manera ágil, con el objetivo de que estas sean resueltas de manera justa, transparente, accesible y efectiva.

Los esfuerzos de la Superintendencia de Bancos se han concentrado en fortalecer la atención al usuario financiero. Aún más, considerando la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia Covid-19, se fortalecieron canales de atención digital a fin de garantizar procesos eficientes y oportunos.

Atención al usuario financiero por parte de la Superintendencia de Bancos

Durante enero a diciembre 2022, a nivel nacional se realizaron un total de 164.336 interacciones con los usuarios, a través de los canales físicos y digitales que la Superintendencia de Bancos mantiene vigentes.

Gráfico 32: Atención al Usuario Financiero



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Resolución de consultas, quejas y reclamos por la Superintendencia de Bancos

En línea de la atención brindada al usuario, durante el tiempo analizado se han atendido un total de 2.911 quejas y reclamos por parte de la Superintendencia de Bancos, de los cuales 351 corresponden a quejas y 2.560 corresponden a reclamos. Al analizar el número de quejas y reclamos atendidos por motivo o casuística, se puede evidenciar que el principal motivo son los débitos por servicios no autorizados, seguido de transacciones no realizadas por el cliente.

Del total de atenciones, 97.766 (59%) corresponden al canal presencial, de las cuales el 52% son consultas verbales y el 48% restante corresponde al ingreso de documentación externa.

Respecto al 41% restante del total de las atenciones a nivel nacional, estas corresponden a consultas verbales, activaciones, Reportes de Datos Crediticios (virtuales), Certificación de Titulares de Cuentas Corrientes entre otros, que se ofertan a través de los canales: telefónico 5.521 y virtuales 61.049.

Adicionalmente, es importante mencionar que la Superintendencia de Bancos, observando el Acuerdo Ministerial N° MDT-2018-0041 de fecha 7 de marzo del 2018, mismo que en su artículo 15 señala: "De los niveles de satisfacción de usuarios externos. - Este factor mide los niveles de satisfacción de los usuarios externos. La evaluación se llevará a cabo a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por parte de los usuarios externos, aplicado a través de la metodología que para este efecto emita el Ministerio del Trabajo, realiza evaluaciones a los usuarios para medir la calidad de atención brindada."

Las encuestas levantadas miden los siguientes parámetros: i) Disponibilidad y respuesta brindada, ii) Tiempo de espera para obtener el servicio, iii) Requisitos solicitados para brindar el servicio, iv) Facilidad de acceso, espacio físico, áreas señalizadas en la institución, v) Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio por medio del canal de atención y vi) Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos.

En este sentido, los resultados obtenidos durante el período comprendido entre enero a diciembre 2022 revelan que los usuarios han expresado un 98% de satisfacción frente al servicio otorgado por este organismo de control.

3.5.5. Educación Financiera

La Superintendencia de Bancos, como parte de la defensa de los derechos de los usuarios, ha desarrollado e implementado diversos programas de Educación Financiera, dentro de los que se destacan el Programa Mis primeros ahorros, Planeando mi futuro, Finanzas para la vida, entre otros.

Asimismo, durante el año 2022, se llevaron a cabo diversas actividades relacionadas a la educación financiera de los usuarios, detalle que se presenta a continuación:

Gráfico 33: Acciones Educación Financiera



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

Las acciones emprendidas desde marzo hasta diciembre de 2022, han sido encaminadas a la reactivación de capacitaciones de educación financiera a través de talleres brindados en la sala lúdica de la Superintendencia de Bancos, visitas a comunidades, colegios, universidades, entre otros. Durante este

tiempo se ha logrado capacitar a un total 5.824 personas. Además, se han firmado convenios con universidades y radios para mantener un programa de educación financiera en línea.

Durante marzo a diciembre 2022, se realizaron 47 capacitaciones a nivel nacional con un total de 3.383 personas capacitadas. Las capacitaciones se llevaron a cabo en la sala lúdica de la Superintendencia de Bancos, de forma virtual y presencial en las instituciones participantes, como se detalla a continuación:

Tabla 7: Capacitaciones año 2022

Fecha	Institución	Provincia	Instrucción	Edad	Asistentes	Sala Lúdica	Virtual	Presencial institución
mar-22	Universidad Politécnica Estatal del Carchi	Tulcán	Universidad	20 en adelante	148	-	-	x
					341	-	x	-
	Alumnos Universidad de Cuenca	Azuay	Empresas	30 en adelante	50	-	-	x
	Unidad Educativa Municipal Eugenio Espejo	Pichincha	Noveno	12 -13 años	26	x	-	-
	Asociación de Empleados Unilever Andina Ecuador (ASEUL)	Guayaquil	Empresas	30 en adelante	110	-	x	-
abr-22	Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús	Pichincha	Segundo BGU	16 - 17 años	17	x	-	-
	Grupo Focalizado	Pichincha	Octavo	7 - 17 años	7	x	-	-
	Unidad Educativa San Fernando	Pichincha	Segundo BGU	16 - 17 años	13	x	-	-
	Colegio Particular Federico Gauss	Pichincha	Tercero BGU	17 - 18 años	20	x	-	-
may-22	Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar	Pichincha	Tercero BGU	17 - 18 años	315	-	-	x
	Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar	Pichincha	Segundo BGU	16 - 17 años	300	-	-	x
	Colegio Particular Federico Gauss	Pichincha	Primero BGU	14 - 15 años	12	x	-	-
	Colegio Particular Federico Gauss	Pichincha	Primero BGU	15 - 16 años	14	x	-	-
	Escuela Politécnica del Chimborazo	Chimborazo	Universidad	20 - 25 años	574	-	-	x
	Colegio Particular Federico Gauss	Pichincha	Segundo BGU	16 - 17 años	12	x	-	-
jun-22	Pasantes Universitarios de la SB	Pichincha	Segundo BGU	16 - 17 años	8	x	-	-
	Comerciantes mercado Andalucía	Pichincha	Comercios	40 en adelante	8	x	-	-
jul-22	Escuela Pacha Quilotoa, cantón Guangaje, provincia Cotopaxi	Cotopaxi	Escuela	6-10 años	13	-	-	x
	Escuela Belisario Toaquiza, cantón Guangaje, provincia Cotopaxi	Cotopaxi	Escuela	6-10 años	17	-	-	x
	Empresa de Servicios Power Clean	Pichincha	Comercios	30 en adelante	8	x	-	-
	Universidad Central del Ecuador, estudiantes Facultad de Economía y Finanzas	Pichincha	Universidad	20 en adelante	29	x	-	-
	Empresa Matercargo	Guayaquil	Comercios	20 en adelante	16	x	-	-
	Centro de Desarrollo Infantil San Sebastián	Pichincha	Escuela	6 - 11 años	20	x	-	-
ago-22	Instituto de Altos Estudios Nacionales IAEN	Pichincha	Post grado	30 en adelante	43	-	x	-
	Unidad Educativa Darío Figueroa Larco	Pichincha	Docentes	30 en adelante	30	-	-	x
	Club Deportivo Gedeones	Esmeraldas	Escuela	9 - 12 años	90	-	x	-
	Unidad Educativa Particular Los Delfines	Guayaquil	Escuela		98	-	-	x
sep-22	Escuela María Troncatti	Pichincha	Escuela	8-10 años	44	x	-	-
	Escuela María Troncatti	Pichincha	Escuela	10 - 12 años	33	x	-	-
	Unidad Educativa Javier	Pichincha	Docentes	30 en adelante	113	-	-	x
	Comunidad de Guangaje, Escuela Rumipamba provincia Cotopaxi	Cotopaxi	Comunidad	30 en adelante	45	-	-	x
oct-22	Estudiantes de Derecho UIDE	Pichincha	Universidad	20 años	6	x	-	-
	Colegio Particular Luigui Galvani	Pichincha	Colegio	16 años	32	-	-	x
	Institución Educativa Fiscomisional "San José de el Tejar"	Pichincha	Escuela	10 - 11 años	35	x	-	-

Fecha	Institución	Provincia	Instrucción	Edad	Asistentes	Sala Lúdica	Virtual	Presencial institución
	Colegio Particular Luigui Galvani	Pichincha	Colegio	16 años	34	-	-	x
	Unidad Educativa Municipal Quitumbe	Pichincha	Escuela	10 - 11 años	44	x	-	-
	Movimiento Mi Cometa	Guayaquil	Escuela	10-12 años	14	-	-	x
nov-22	Universidad de Especialidades Espíritu Santo	Guayaquil	Universidad	30 en adelante	50	-	-	x
	Unidad Educativa Juan de Velasco – Riobamba	Chimborazo	Colegio	16-17 años	69	-	-	x
	Universidad Luis Vargas Torres sede Santo Domingo	Pichincha	Universidad	20 en adelante	85	x	-	-
	Instituto Superior Tecnológico de Guayaquil	Guayaquil	Docentes	30 en adelante	108	-	x	-
	UPEC - Formación de Formadores	Tulcán	Universidad	20 en adelante	34	-	-	x
	Comunidad de Calacalí	Pichincha	Comunidad	30 en adelante	50	-	-	x
dic-22	Unidad Educativa San José de la Comuna	Pichincha	Escuela	10-15 años	38	-	-	x
	Unidad Educativa Particular La Asunción	Pichincha	Docentes	30 en adelante	50	-	-	x
	Feria del Emprendimiento Zonal Tumbaco	Pichincha	Comunidad	30 en adelante	50	-	-	x
	Feria del Emprendimiento Zonal Tumbaco	Pichincha	Comunidad	30 en adelante	50	-	-	x
	Instituto Superior Tecnológico de Guayaquil	Guayaquil	Instituto	20 en adelante	60	-	-	x
Total General					3.383			

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

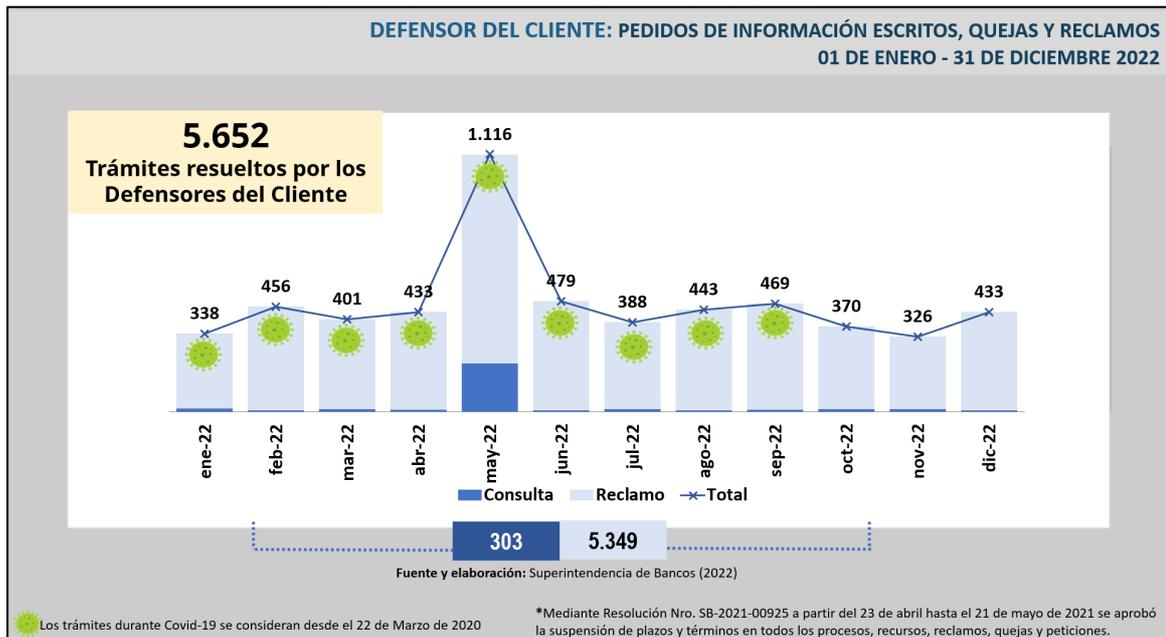
Así mismo, la Superintendencia de Bancos durante enero a diciembre de 2022 ha logrado capacitar a 2.441 personas dentro de su portal. El acceso es libre y gratuito para niños, jóvenes y adultos, siempre procurando que adquieran capacidades, habilidades y conocimientos para el manejo adecuado de sus finanzas y la toma de decisiones informadas. Cuenta con tres programas especializados: 1) Mis primeros ahorros, educación financiera para niños, 2) Planeando mi futuro, educación financiera para jóvenes y 3) Finanzas para la vida, educación financiera para adultos. Además, cuenta con 10 herramientas financieras que están al alcance de la ciudadanía.

3.5.6. Información relacionada a procesos de Defensor del Cliente

Gestión Defensor del Cliente

Durante enero a diciembre 2022, las consultas y reclamos atendidos ante la instancia del Defensor del Cliente suman un total de 5.652 atenciones, de las cuales, el 94% corresponde a reclamos y el 6% a consultas.

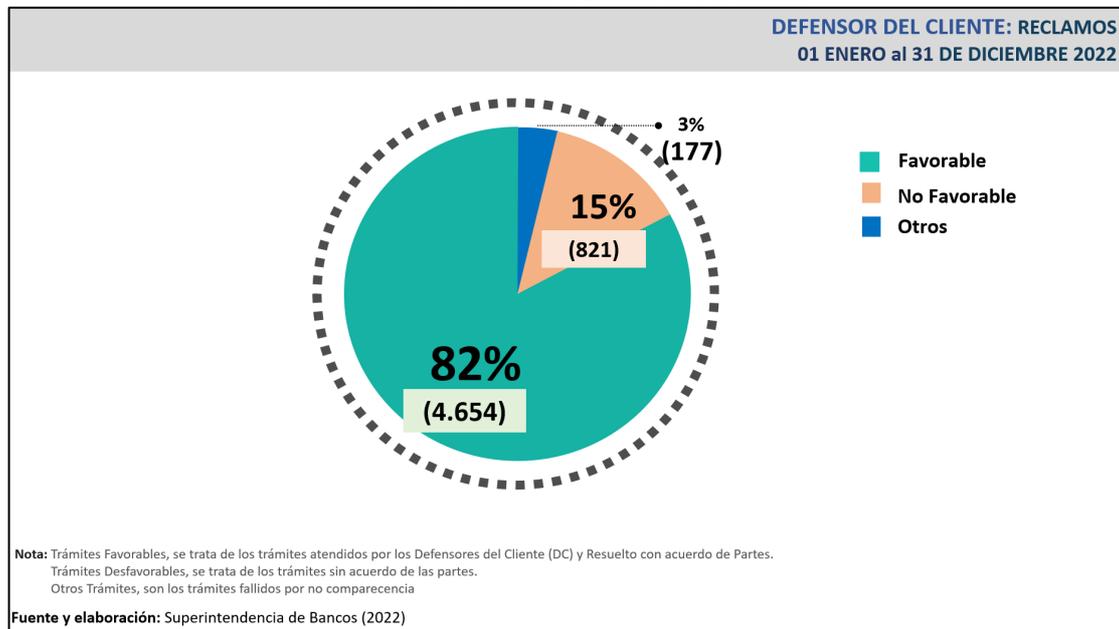
Gráfico 34: Atenciones Defensor del Cliente



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Durante el periodo enero a diciembre 2022, se puede observar en el siguiente gráfico, que del total de reclamos atendidos por el Defensor del Cliente en contra de la respectiva institución financiera, el 82% se atendieron de manera favorable para el usuario financiero, el 15% de manera no favorable y el 3% por no comparecencia.

Gráfico 35: Atenciones Defensor del Cliente



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

La Superintendencia de Bancos se encuentra ejecutando la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 a los subprocesos de la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, que son: "Calificación y Selección del Defensor del Cliente" y "Evaluación de la gestión del Defensor del Cliente" de las entidades contraladas por la Superintendencia de Bancos.

3.6. Pilar IV: Marco legal y regulatorio

La Intendencia Nacional Jurídica a través de la Dirección de Normativa han realizado normas y proyectos de Ley, los cuales se detallan dentro del **Anexo 1**.

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

Tabla 8: Resoluciones de la JPRF 2022 con Proyectos Presentados por la Superintendencia de Bancos - 2022

RESOLUCIONES DE LA JPRF 2022 CON PROYECTOS PRESENTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS					
N° RESOLUCIÓN	FECHA	ASUNTO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	ACOGIDA O NO ACOGIDA
JPRF-F-2022-023	21 de marzo de 2022	Reforma a los Capítulos: IX "NORMAS QUE REGULAN LA SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL" Y CAPÍTULO XVIII CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS" / CON EL OBJETIVO DE PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA.	Se reforma la definición del segmento de "Crédito Productivo" y del subsegmento "Crédito productivo PYMES".	Con oficio N° SB-DS-2022-0031-O de 20 de enero 2022, la Superintendente de Bancos presentó el proyecto.	Acogida
JPRF-G-2022-028	17-may-22	Conceder una prórroga de noventa (90) días contados desde el fenecimiento del plazo establecido en la Disposición General Tercera de la Sección V "Del Proceso de Retorno de la Administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados a los Partícipes"	Se reforma la Sección V "Del Proceso de Retorno de la Administración de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados a los Partícipes",	Con oficio N° SB-IG-2022-0111-O de 26 de abril de 2022, la Superintendente de Bancos presentó el proyecto.	Acogida

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

3.7. Pilar V: Gestión institucional en pro de la reinstitucionalización de la Superintendencia de Bancos

3.7.1. Presupuesto Institucional Participativo

a) Ingresos

El presupuesto codificado de ingresos al 31 de diciembre de 2022 alcanzó USD. 110.962.425.12 millones comparado con el devengado por un valor de USD. 87.764.313.56, está financiado principalmente por las contribuciones de las entidades que forman parte del sistema controlado; venta de servicios (Burós de Créditos), por otros ingresos (multas); y, cuentas pendientes por cobrar; de los ingresos antes señalados, la Superintendencia de Bancos recibió de parte del Ministerio de Economía y Finanzas, para gasto, un total de USD 18.317.770,52 que corresponde únicamente al 17% del presupuesto codificado de ingresos. Como puede observarse en la siguiente tabla, la relación ingresos vs presupuesto codificado, desde el 2017 al 2022 ha decrecido de forma importante, a pesar de que el sistema financiero controlado por esta Entidad de Control ha crecido y sus tareas de supervisión se han multiplicado.

Tabla 9: Ingresos VS Presupuesto Codificado 2017 - 2022

(CORTE A DICIEMBRE)						
EXPRESADO EN USD						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PRESUPUESTO CODIFICADO INGRESOS	64.411.070	72.561.732	77.885.117	81.972.687	83.646.342	110.962.425
PRESUPUESTO CODIFICADO DE GASTOS	27.740.764	23.662.473	21.883.067	19.797.407	18.728.525	18.317.770
INGRESOS vs PRESUPUESTO CODIFICADO	43%	33%	28%	24%	22%	17%

Fuentes y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022) y e-Sigef

Tabla 10: Ejecución Presupuestaria de Ingresos al 31 de Diciembre de 2022

CÓDIGO	DESCRIPCION	CODIFICADO	DEVENGADO
130000	TASAS Y CONTRIBUCIONES	104.733.515,51	83.419.271,73
140000	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE ENTIDADES E INGRESOS OPERATIVOS	3.579.767,15	1.807.136,11
1700000	RENTE EN INVERSIONES Y MULTAS	2.397.721,04	2.397.721,04
190000	OTROS INGRESOS	190.000,00	87.334,68
380000	CUANTAS PENDIENTES POR COBRAR	61.421,42	52.850,00
	TOTAL INGRESOS	110.962.425,12	87.764.313,56

Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022) y e-Sigef

b) Ejecución presupuestaria por grupo de gasto al 31 de diciembre de 2022

La ejecución presupuestaria al 31 de diciembre del 2022 fue USD 17'997.090.21, comparado con el codificado de USD 18'317.770,52 representó el 98,25%, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 11: Ejecución Presupuestaria por Grupo de Gasto al 31 de Diciembre de 2022

GRUPO DE GASTO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO CODIFICADO	DEVENGADO
51	Egresos del Personal	12.526.734,55	12.526.734,55
53	Bienes y Servicios de Consumo	2.154.932,74	1.854.103,16
57	Otros Gastos	138.950,15	135.668,85
58	Transferencias corrientes	2.301.770,51	2.301.770,51
71	Egresos en personal para inversión	583.657,50	583.657,50
84	Egresos de Capital	516.084,62	499.515,19
99	Otros Pasivos	95.640,45	95.640,45
		18.317.770,52	17.997.090,21

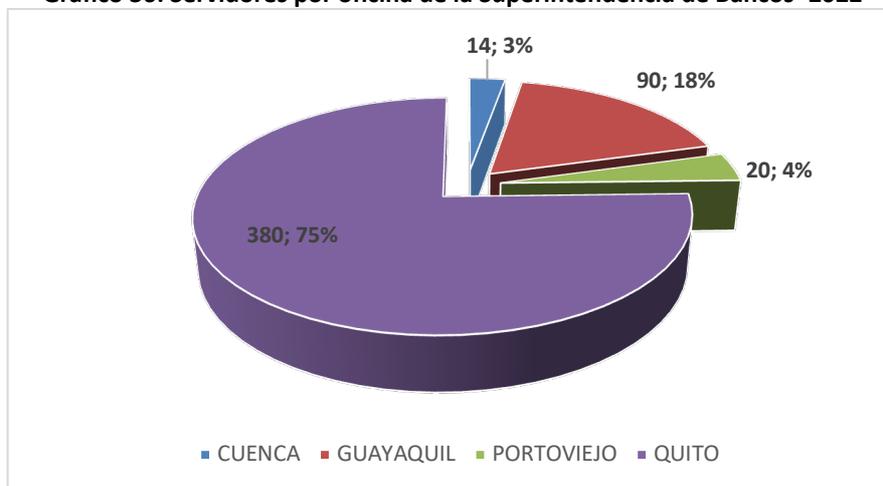
Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

3.7.2. Gestión de Talento Humano

a) Servidores y Trabajadores de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional del año 2022

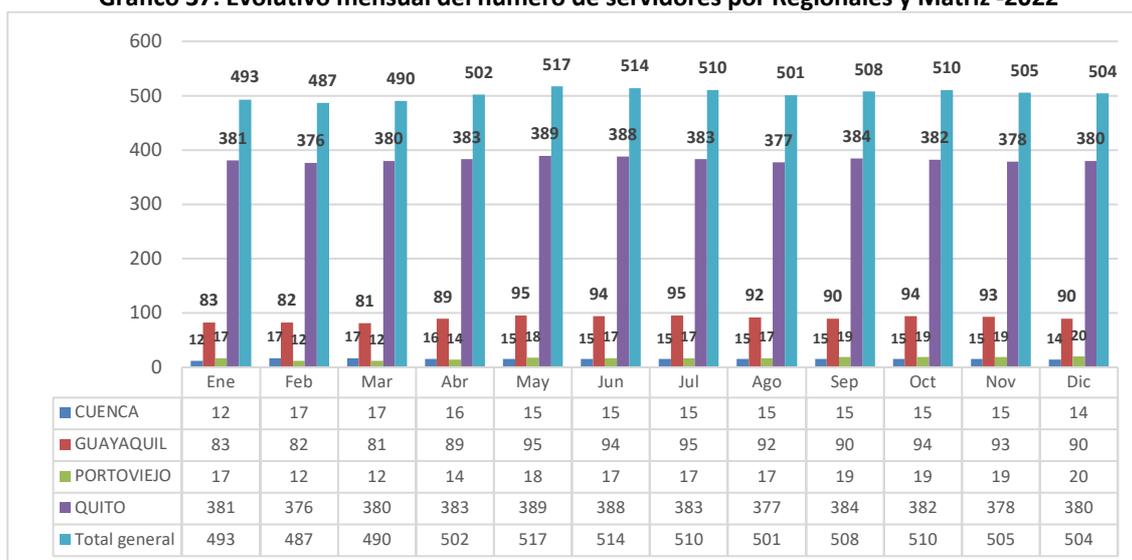
Para el cumplimiento de las responsabilidades y procesos institucionales, la Superintendencia de Bancos cuenta con un capital humano técnicamente idóneo, quienes se encuentran distribuidos a nivel nacional en su oficina matriz y regionales (Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo) conforme el siguiente detalle:

Gráfico 36: Servidores por oficina de la Superintendencia de Bancos -2022



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos

Gráfico 37: Evolutivo mensual del número de servidores por Regionales y Matriz -2022



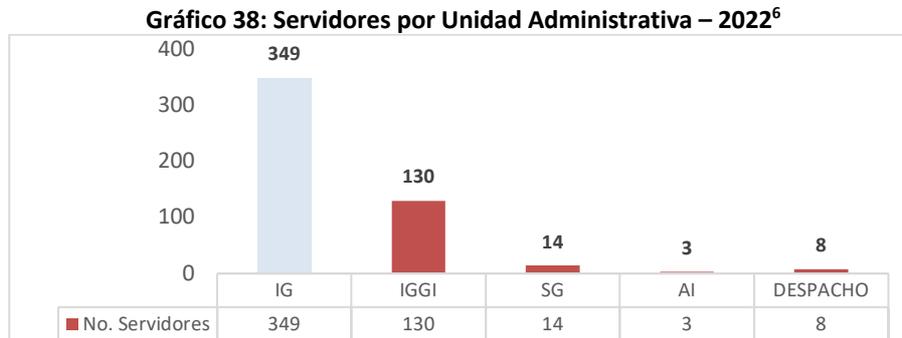
Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos

Pese a que la Superintendencia de Bancos soporta limitaciones respecto al número de personal -debido de las restricciones presupuestarias- la gestión de la Superintendencia de Bancos se mantuvo de manera autónoma e independiente en el control legal eficaz y eficiente, así como en la ejecución de la supervisión basada en riesgos a nivel desconcentrado para preservar la seguridad, estabilidad, solidez y transparencia de los depositantes, pensionistas, afiliados y contribuyentes.

b) Servidores por Indentencia General

Los procesos sustantivos de la institución son gestionados por la Intendencia General en donde se llevan a cabo las actividades misionales de la Superintendencia de Bancos, permitiendo el cumplimiento efectivo

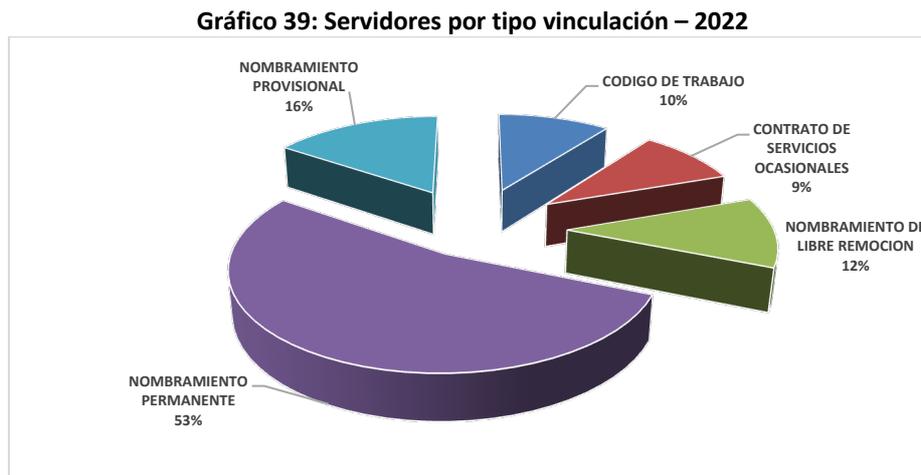
de la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución, donde se concentra el mayor número de servidores a nivel nacional, conforme se evidencia a continuación:



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

c) Servidores por tipo de vinculación

La Superintendencia de Bancos realiza los procesos para la vinculación de candidatos idóneos para desempeñar la gestión institucional, los cuales por tipo de vinculación están clasificados conforme se evidencia en los siguientes gráficos:



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

d) Capacitación

En el plan de capacitación desde mayo 2019 de la Superintendencia de Bancos, se encaminó a cumplir a los objetivos estratégicos del PEI 2019 – 2024 y posterior PEI 2021 - 2025, en esta línea de acción se enfocó en dotar a los supervisores de todas las áreas funcionales (privadas, públicas, seguridad social, monitoreo, riesgos, atención al cliente y regionales) de competencias técnicas, generales y específicas, relacionadas con los procesos de prevención y prospección en términos de definir actividades significativas, riesgos inherentes, riesgo residual, necesidades de financiamiento y capital de las entidades controladas por este órgano supervisor; así como, su perfil de riesgo. A la vez priorizar los sectores de riesgos más significativos, asignando supervisores y recursos limitados y escasos en esta SB. Por otro lado,

⁶ SG: Secretaría General; AJ: Asesoría Jurídica.

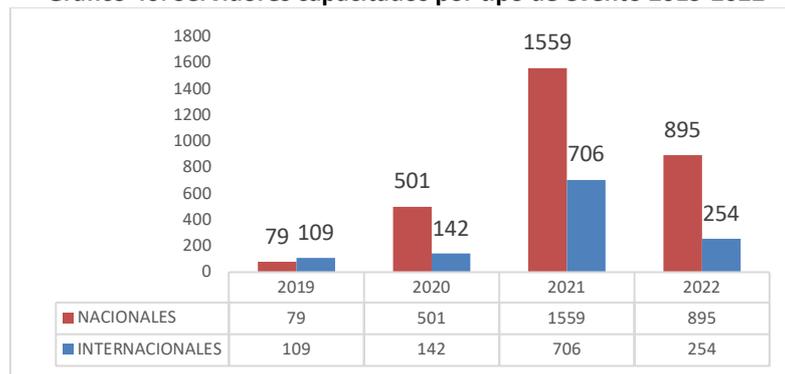
también se capacitó en los aspectos antes mencionados a los funcionarios de las áreas de apoyo, pues es fundamental que los mismos conozcan y se involucren en el que hacer del corazón del negocio del Supervisor Bancario.

En este sentido y siendo uno de sus objetivos estratégicos institucionales el “fortalecimiento del juicio experto, capacitación innovativa y el ejercicio de su autonomía”; esta entidad de control ha firmado varios convenios con organismos internacionales entre los cuales se pueden enunciar CEMLA, AISS, OISS, ONU, OIT, ALIDE, ASBA (ALIADOS), ALIDE, BANCO DE ESPAÑA, BID, CAF, CEMLA, CEPAL, BANCO MUNDIAL, CGD, AFI, CISS, CIESS, OECD, TORONTO CENTRE LEADER SHIP, FINTECH, SUPERINTENDENCIA DE COLOMBIA, SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP DEL PERÚ, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ,⁷ AIE, entre otros. Dentro de los múltiples beneficios que dichos organismos internacionales brindan a sus miembros, se realizan invitaciones a participar de charlas, talleres, webinaros, etc.

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

En el gráfico a continuación se demuestra los servidores capacitados desde mayo 2019 a diciembre 2022:

Gráfico 40: Servidores capacitados por tipo de evento 2019-2022



Fuente y Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

En esta medida, la Superintendencia de Bancos del Ecuador ha sido reconocida por fortalecer sus procesos de supervisión de acuerdo con prácticas internacionales, el juicio experto de sus supervisores, publicar libros cuyos prólogos y/o prefacios han sido escritos por reconocidos autores y académicos internacionales y nacionales.

3.7.3. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

La Superintendencia de Bancos desde hace 2 años, ha realizado grandes esfuerzos por cerrar la brecha digital que tenía hace más de 8 años, tema que no ha sido fácil, por el mínimo presupuesto que se le ha asignado al menos desde mayo del 2019, sin embargo desde esa fecha se ha realizado grandes esfuerzos por cerrar la misma, para obtener los recursos económicos ante el Ministerio de Economía y Finanzas (en

⁷ ALIDE: Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo; AISS: Asociación Internacional de la Seguridad Social; ASBA: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas; BID: Banco Interamericano de Desarrollo; CAF: Corporación Andina de Fomento; CEMLA: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos; OECD: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económica; OISS: Organización Iberoamericana de la Seguridad Social; OIT: Organización Internacional del Trabajo; ONU: Organización de las Naciones Unidas.

lo sucesivo, **MEF**), permitiendo tomar medidas correctivas sobre los principales componentes de la infraestructura tecnológica, solventando la operación actual.

En el 2022 se ha logrado repotenciar las herramientas tecnológicas de información y comunicación que apoyen a los procesos de supervisión basado en riesgos a las entidades controladas y supervisión para entidades de servicios auxiliares; es así como se procede a describir las distintas herramientas tecnológicas que se disponen en la institución para el desempeño de sus funciones.

a) **Recepción, Validación y Carga (RVC)**

El sistema de Recepción, Validación y Carga, sirve para receptor las estructuras y demás información de relevancia que envían las entidades controladas.

Gráfico 41: Sistema RVC en página web



Considerando la misión de la Superintendencia de Bancos, la cual manifiesta: "Supervisar y controlar las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, públicas y privadas, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados", y en razón de mantener la continuidad en los procesos y servicios críticos durante eventos de desastre, se pone a disposición el Sistema de Recepción, Validación y Carga (RVC) Compacto, a fin de receptor las estructuras y demás información de relevancia frente a eventos de este tipo.

Evento de Desastre:

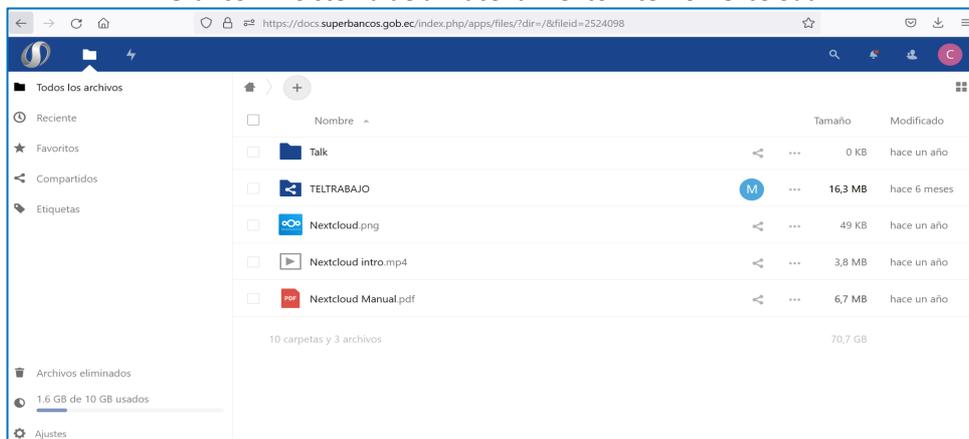


Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

b) **Nextcloud**

Es el sistema de gestión documental institucional de la Superintendencia de Bancos habilitado para el uso interno a través de la infraestructura tecnológica con que cuenta la institución, que opera como un servidor de almacenamiento en la nube privada, de archivos y documentos en general.

Gráfico 42: Sistema de almacenamiento interno NextCloud

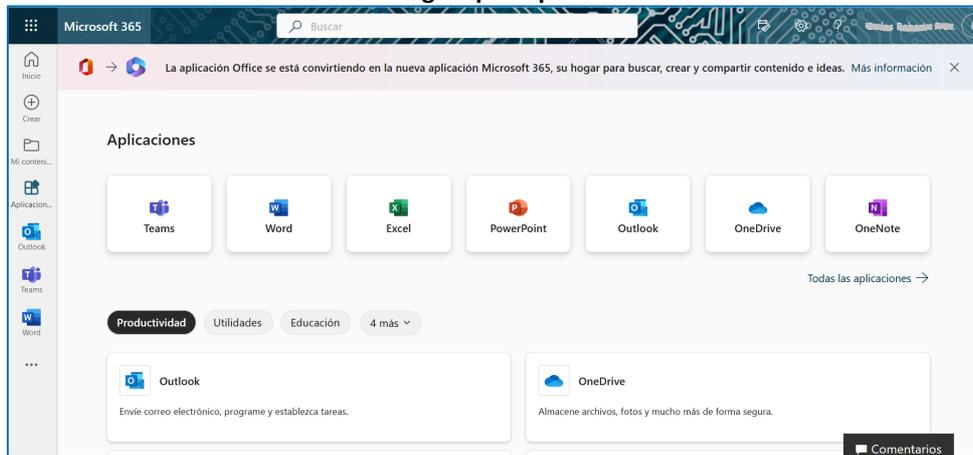


Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

c) Office 365

Es el conjunto de aplicativos para ofimática, trabajo colaborativo, almacenamiento en la nube de archivos, gestor de correos electrónicos, seguridad y accesible en todo momento desde cualquier dispositivo.

Gráfico 43: Página principal de Office 365



Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

d) Bases de Datos transaccional

Almacena los datos enviados por las entidades controladas mediante estructuras, previa validación del RVC. También almacena datos de los sistemas de atención al público y de aplicaciones como el REM (reportes de monitoreo), MAF (Patrimonio Técnico), SOAC (castigos), SRM (riesgos de mercado y liquidez), RPT (indicadores), SAF (balances), SAC (catastro), entre otras.

e) Bodega de Datos (Datawarehouse)

Almacena datos organizados en modelos dimensionales o desnormalizados en forma de reportes orientado al análisis de datos y para generación de reporte y boletines sin que afecte el rendimiento de la base de datos transaccional.

f) Extracción e Integración de Información

Se realiza la selección, transformación, integración y carga de datos generados en la base transaccional desde las aplicaciones como SAB, SRM, MAF, OAC, entre otras, y lo guarda en la bodega de datos para la generación de boletines de publicación en el portal estadístico y los reportes de monitoreo para el área de Desarrollo y Monitoreo para que distribuyan a las unidades de control y supervisión.

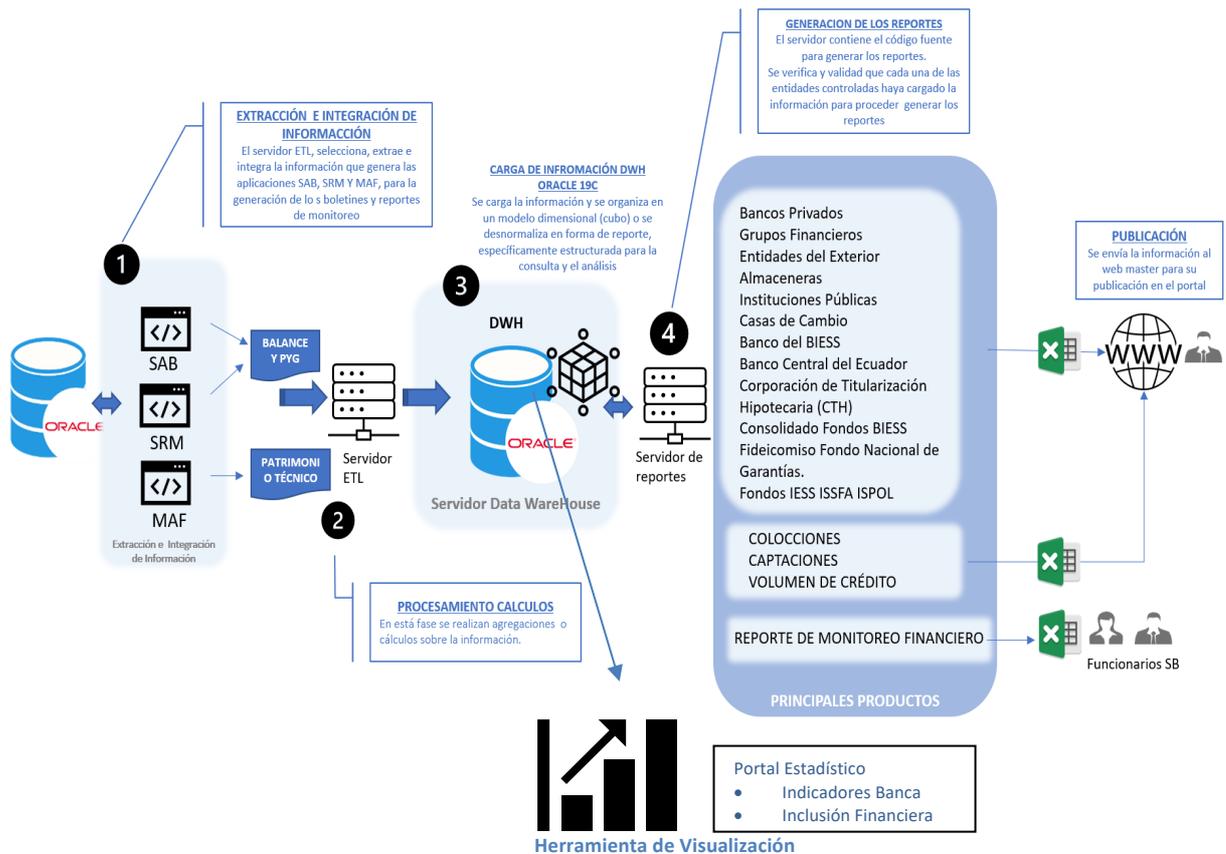
g) Generación de boletines y reportes

Contiene los archivos fuente para generar boletines y reportes de monitoreo. Internamente tiene programados formatos, presentación de cuentas, cálculos de indicadores, y gráficos de acuerdo con las metodologías y prototipos propuestos por las áreas requirentes.

Se generan información de publicación a la ciudadanía como boletines mensuales, de series por entidad, series subsistema de banca privada, pública, grupos financieros, entidades del exterior, almaceneras, casas de cambio, fondos administrados de institutos de seguridad social entre otros.

También se generan para las áreas de control y supervisión un reporte REM por cada una de las entidades de banca privada y pública.

Gráfico 44: Proceso generación reportes y boletines



Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

h) Herramienta de visualización

En el portal estadístico están publicados en el portal de estadísticas indicadores de banca privada y pública.

Además, en el mencionado portal, dentro del menú estudios y análisis se encuentran publicados los cuatro pilares del boletín de inclusión financiera.

- Acceso
- Uso
- Educación Financiera
- Protección al Cliente

Gráfico 45: Boletín de Inclusión Financiera en Power BI



Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

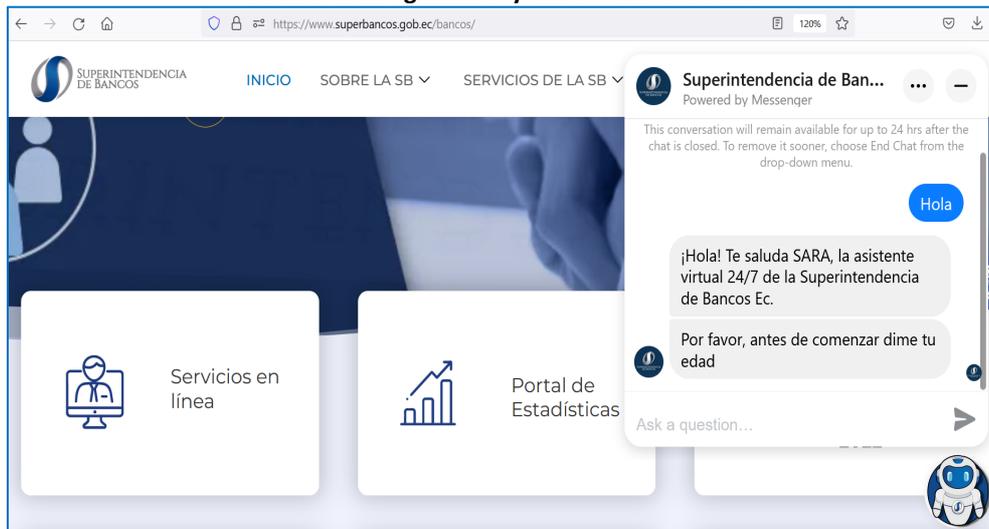
i) Herramienta de investigación de entidades no autorizadas

Como parte de las funciones de esta Superintendencia se tiene la investigación de entidades no autorizadas para realizar actividades financieras, para lo cual se usan varias herramientas tecnológicas enfocadas en el análisis de fuentes abiertas de Internet que permite a través de una pista como dirección de correo electrónico, número telefónico, dirección web, nombre de la empresa construir un mapa de conexiones para verificar la autenticidad de una empresa. Adicionalmente, estas investigaciones también se apoyan en redes sociales y se aprovecha su gran alcance para estos fines.

j) Página web actualizada incluido chatbot

Página web actualizada en el 2022 con nuevas funcionalidades y servicios hacia la ciudadanía en general como el Registro de Datos Crediticios – RDC, consulta de catastro público, consultas, reclamos, denuncias, portal estadístico entre otros y servicios específicos a las entidades controladas como sistemas de registro de información, calificaciones otorgadas, providencias judiciales entre otras.

Gráfico 46: Página web y chatbot institucional

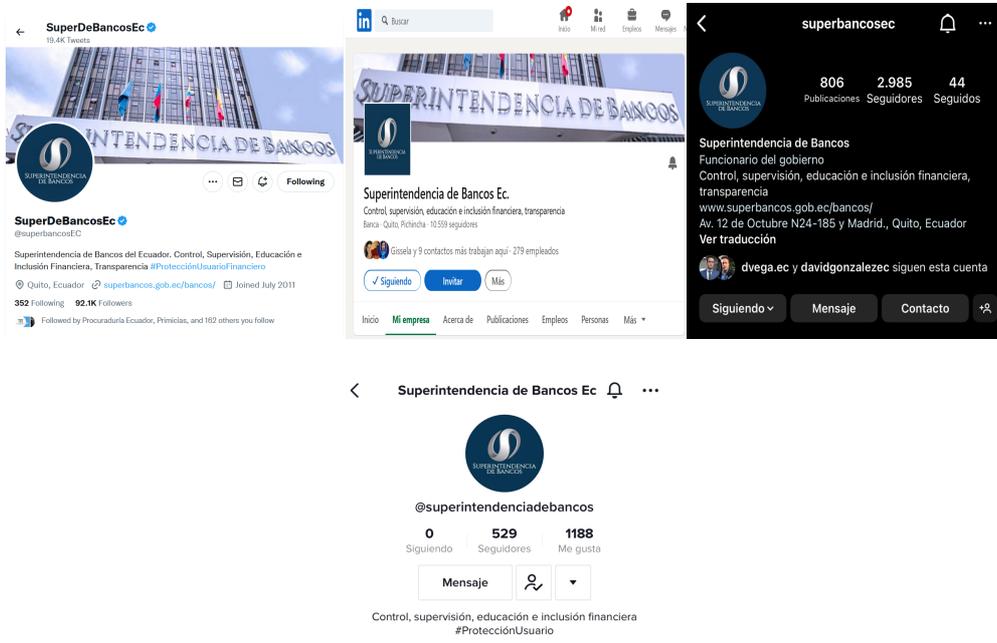


Fuente: Página web de la Superintendencia de Bancos (2022)

k) Redes sociales

Como parte de la estrategia comunicacional de la institución e inclusión en el mundo digital, la Superintendencia de Bancos también tiene cuentas creadas en distintas redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn y Tiktok), lo cual ayuda a posicionar la marca y socializar las distintas actividades que se realizan para beneficio de la ciudadanía en general.

Gráfico 47: Redes sociales institucionales



Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

3.7.4. Gestión de Planificación y Mejoramiento Continuo

Los resultados del Plan Estratégico y planes operativos como el Plan Anual de Supervisiones y cumplimiento del Presupuesto, se han incluido previamente en el presente documento, así como se incluyen en el formulario correspondiente de Rendición de Cuentas.

a) Acuerdos, memorandos de entendimiento, convenios y membresías 2022

La Superintendencia de Bancos de acuerdo con su “Inventario de Memorandos de Entendimiento, Acuerdos, Convenios, Asistencias Técnicas y Membresías”, al 31 de diciembre de 2022, registra 63 convenios vigentes.

Del total de convenios suscritos por la SB: 38 (60%) se han firmado con organismos nacionales y 25 (40%) con organismos internacionales, de los cuales 7 corresponden a membresías con: ASBA, CEMLA, CISS, OISS, AISS/ISSA, ALIDE y, AFI.

Tabla 12: Convenios y Membresías. Nacionales e Internacionales

	NACIONALES	INTERNACIONALES	TOTAL
CONVENIOS	38	18	56
MEMBRESÍAS	-	7	7
TOTAL	38	25	63

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Se debe mencionar que, a la presente fecha, se encuentra en proceso de suscripción el Memorándum de Cooperación y Entendimiento con la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú.

La suscripción de estos documentos se inserta en el marco del cumplimiento del PEI 2019-2024 y PEI 2021-2025 para la reinstitucionalización de la SB, en consecuencia, permiten alcanzar los objetivos establecidos en los siguientes pilares fundamentales: (i) reformas al marco legal y normativo, (ii) supervisión basada en riesgos eficaz y efectiva, y (iii) sistemas financieros inclusivos.

Durante el año 2022, se suscribieron 6 convenios, cuyo detalle se indica a continuación:

Tabla 13: Memorandos de entendimiento, Acuerdos, Convenios, Asistencias Técnicas, membresías. Suscritos en el año 2022.

No	ORGANISMO/INSTITUCIÓN	OBJETO
1	Corporación Andina de Fomento	Promover acciones conjuntas entre la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS y la CAF para el desarrollo de la región generando capacidades específicas para el diseño, implementación y seguimiento de políticas y programas de inclusión financiera en funcionarios de la Superintendencia de Bancos, así como de temas relacionados a la modernización del Estado, transparencia, rendición de cuentas y eficiencia de la gestión pública. Igualmente, brindar el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto del Acuerdo, en temas de inclusión y educación financiera, gestión pública y modernización del Estado, lo cual permitirá realizar actividades en conjunto como talleres, capacitaciones, difusión de cursos, entre otras actividades.
2	Corporación Andina de Fomento	Mediante Resolución de P.E. N° 0144/21 de fecha 17 de diciembre de 2021, CAF aprobó una Cooperación Técnica No Reembolsable a favor del Beneficiario, para brindar apoyo para la operación “Implementación de la Norma de Educación Financiera para el fortalecimiento de la protección al consumidor financiero a través de programas de educación financiera basados en la innovación, inclusión y sostenibilidad” cuyo objeto es diseñar e implementar una nueva Norma de Educación Financiera (NEF) que permita a la SB y a sus entidades controladas fortalecer la protección al consumidor financiero y promover mayores y mejores niveles de educación financiera, basados en enfoques de igualdad e inclusión con base en las mejores prácticas internacionales.
3	Universidad Politécnica Estatal del Carchi	Establecer las bases y mecanismo generales de cooperación y colaboración entre LAS PARTES para la realización de actividades conjuntas que promuevan y generen la formación académica, investigación y el fortalecimiento de la educación financiera y protección el consumidor.
4	Radio Huancavilca	Establecer las bases y mecanismos de cooperación y colaboración entre las PARTES para la difusión de los contenidos de Educación financiera y protección al usuario financiero, en los programas de la Radio y sus filiales, dirigidos a la ciudadanía ecuatoriana.
5	Asociación Ecuatoriana de	Establecer las bases y mecanismos de cooperación y colaboración entre LAS PARTES para la

No	ORGANISMO/INSTITUCIÓN	OBJETO
	Radiodifusión	realización de actividades conjuntas para desarrollar talleres de educación financiera y protección al usuario financiero, dirigidos a los periodistas de AER.
6	Banco Central del Ecuador (BCE), Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS)	El Convenio de Cooperación Interinstitucional tiene por objeto establecer actividades conjuntas, para que en el ámbito de sus competencias y atribuciones, las partes Intervinientes coordinen acciones encaminadas al fortalecimiento del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos; para lo cual, se intercambiará información con especial énfasis en billetes de valor de cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 50) y de cien dólares de los Estados Unidos de América (USD 100), denominados para este objetivo como "Billetes de Alta Denominación"; información que será procesada para la generación de reportes e informes de análisis financieros y riesgos relativos a la detección de actividades inusuales por parte de las instituciones intervinientes.

Elaborado por: Superintendencia de Bancos (2022)

b) Incorporación de recomendaciones y dictámenes por parte de las Entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado

Tabla 14: Recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en estado "En Proceso"

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS	INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES	OBSERVACIONES	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
Contraloría General del Estado	Número de informe: DNA1-0018-2021 Descripción: Examen Especial a los procesos de reclutamiento, selección, méritos y oposición, ascenso y promoción, bajo las modalidades de contratación y nombramiento del personal, formación y capacitación; y, evaluación del desempeño del personal, por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2014 y el 31 de agosto de 2020 Desde: 01/01/2014 Hasta: 31/08/2020	En proceso	Se mantiene seguimiento permanente	En proceso
Contraloría General del Estado	Número de informe: DNA1-0074-2021 Descripción: Examen Especial al proceso de determinación, recaudación, deposito, registro y control, de los ingresos de la Superintendencia de Bancos, provenientes de las contribuciones y multas de los sistemas: Financiero Público y Privado; y, Seguridad Social, por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2020 Desde: 01/01/2017 Hasta: 31/12/2020	En proceso	Se mantiene seguimiento permanente	En proceso
Contraloría General del Estado	Número de informe: DNA1-0090-2022 Descripción: Examen Especial a las cuentas por cobrar generadas sanciones y determinaciones de pago impuestas a entidades del sistema financiero controlado, sus representantes y personas naturales, y sus procesos coactivos, por el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2017 y el 31 de diciembre de 2021 Desde: 01/01/2017 Hasta: 31/12/2021	En proceso	Se mantiene seguimiento permanente	En proceso

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTAMENES EMANADOS	INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES	OBSERVACIONES	LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN PUBLICADO EN LA PAG. WEB DE LA INSTITUCIÓN
Contraloría General del Estado	<p>Número de informe: DNA1-0107-2022</p> <p>Descripción: Examen Especial a los procesos de calificación de los miembros de los Directorios de las entidades financieras públicas, Miembros del Consejo Directivo, Director y Subdirector del IESS, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 y 31 de marzo de 2022.</p> <p>Desde: 01/01/2017 Hasta: 31/03/2022</p>	En proceso	Se mantiene seguimiento permanente	En proceso
Contraloría General del Estado	<p>Número de informe: DNA1-0114-2022</p> <p>Descripción: Examen Especial a los Acuerdos y Convenios de Cooperación Técnica Internacional; y, a los concursos de méritos y oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a nivel nacional, por el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2019 y el 31 de diciembre de 2021.</p> <p>Desde: 01/09/2019 Hasta: 31/12/2021</p>	En proceso	Se mantiene seguimiento permanente	En proceso

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

c) ISO 37001

El Plan Estratégico Institucional 2019-2024 fue reformado mediante Resoluciones Nros. SB-2020-1225 de 24 de noviembre de 2020 y SB-2021-0949 de 07 de mayo de 2021, en el que, además de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos, se incorporó un portafolio de proyectos institucionales.

La Coordinación de Planificación y Mejoramiento Continuo por intermedio de la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo tiene a su cargo el Proyecto: *“Implementación de la certificación en Buenas Prácticas de Gestión y/o Calidad”*.

Con fecha 05 de Marzo de 2021, la empresa AENORECUADOR emitió el certificado a la Superintendencia de Bancos referente al Sistema de Gestión Antisoborno bajo la Norma ISO 37001:2016 con el siguiente alcance: *“Gestión de los controles financieros y no financieros necesarios para mitigar los riesgos de soborno identificados por la Superintendencia de Bancos, en el desarrollo de las siguientes actividades y servicios: Los procesos de la Intendencia Nacional Jurídica que son: “Recuperación de activos de entidades en Liquidación”; subprocesos de: “Apelación, revisión y resolución de reclamos”; y, “Calificación de Apertura y Cierre de Agencias”*.

El mencionado certificado tiene una vigencia de 3 años, siendo su fecha de expiración el 05 de marzo de 2024; de acuerdo con los parámetros establecidos de la Norma ISO 37001:2016, es indispensable realizar una auditoría de seguimiento anual.

La auditoría externa de seguimiento por disposición de la Máxima Autoridad se realizó en las fechas planificadas, de acuerdo al contrato N° 021-2021, entre la Superintendencia de Bancos y la empresa AENORECUADOR S.A con RUC N° 1791945476001, para la *“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO EN LA NORMA ISO:37001 2016 PARA LA*

"SUPERINTENDENCIA DE BANCOS", correspondiente al proceso de Consultoría – Contratación Directa signado con el código N° CDC-SB-003-2021. Los resultados de dicha auditoría, de acuerdo con el informe entregado, se detallan a continuación:

Tabla 15: Resultados auditoría de seguimiento año 2022

N° Proyecto de certificación	2020/1535/ASO/01
N° Informe	3
Tipo de auditoría	1ra Seguimiento
Norma de aplicación	ISO 37001:2016
Auditoría	Individual
Requiere envío de Acciones Correctivas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Informe auditoría externa de seguimiento

Elaboración: Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo – Superintendencia de Bancos (2022)

La auditoría de seguimiento indica, además: ***“Se ha realizado la Auditoría de seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión Antisoborno de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia ISO 37001:2016”.***

Las denuncias ingresadas al Canal de Denuncias han sido resueltas en su totalidad, se solicitaron los indicadores del año 2022 a las áreas de administrativas con el fin de ingresarlas y demostrar en la segunda auditoría de seguimiento, la operatividad del SGAS.

Se planificó y empezó a ejecutarse el plan de comunicación del SGAS, por parte de la Coordinación General de Comunicación, desde el viernes 7 de octubre de 2022 y así realizó los viernes de cada semana hasta que finalizó el año. Del mismo modo, con el apoyo de la Dirección Administrativa se reactivó el control sobre regalos, hospitalidad, donaciones y similares.

Se han mantenido conversaciones con la Alta Dirección con la finalidad de informarle respecto al estado del SGAS, así como de las acciones tendientes a contar como una herramienta informática y para ejecutar la segunda auditoría de seguimiento a la certificación obtenida el 5 de marzo de 2021.

3.7.5. Gestión de Contratación Pública

a) Plan Anual de Contratación (PAC)

PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL AÑO 2022 POR TIPO DE PROCESO:

Gráfico 48: Porcentaje del número de procesos de contratación realizados en el año 2022



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

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

Tabla 16: Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios 2022

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL					Desierto	Total
	En Ejecución		Finalizados		Terminación por Mutuo Acuerdo		
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	Número Total		
Ínfima Cuantía *	20	\$ 91.160,65	31	\$ 120.739,37			51
Subasta Inversa Electrónica	5	\$ 270.435,71				1	6
Menor Cuantía	5	\$ 87.817,52	1	\$ 28.888,00	1		7
Régimen Especial	5	\$ 306.103,68					5
Catálogo Electrónico	8	\$ 180.937,29	4	\$ 153.092,61			12
Licitación de Seguros	1	\$ 86.466,80					1
						Total	82

Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

3.7.6. Gestión de Comunicación

La Coordinación General de Comunicación (CGC) desarrolló las siguientes acciones y proyectos durante el año 2022:

1. Desarrollo y difusión de campañas comunicacionales que permitan informar, educar y prevenir al usuario de servicios financieros y ciudadanía en general.
2. Desarrollo y difusión de boletines, comunicados de prensa sobre la gestión de la Superintendencia de Bancos;
3. Fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos de la Superintendencia de Bancos;
4. Cobertura de Eventos, Ferias, Talleres, etc.;
5. Campañas Interna y Externa de la Superintendencia de Bancos
6. Campaña ISO 3700;
7. Campaña Multimedia;

a) Desarrollo y difusión de campañas comunicacionales que permitan informar, educar y prevenir al usuario de servicios financieros y ciudadanía en general.

La Superintendencia de Bancos cuenta con cuatro (4) campañas comunicacionales permanentes que permiten informar, educar y prevenir al usuario de servicios financieros y ciudadanía general, las mismas que se difunden en las redes sociales de la Institución.

1. Educación Financiera;
2. Detección y prevención de delitos financieros;
3. Ciberseguridad;
4. Alertas "No Autorizadas"

b) Ley de Transparencia y Acceso a la Información LOTAIP

La publicación de la información que estipula la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP se ha desarrollado en el 2022 de acuerdo con lo estipulado y controlado por la Defensoría del Pueblo (DPE) y adicionalmente con la colaboración de la Corporación Participación Ciudadana (CPC) a través del convenio firmado con esta última entidad.

La aprobación y análisis de la información que manda dicha ley se ha desarrollado a través de los distintos Comités de Transparencia reunidos mensualmente en los que se aprobó cada uno de los distintos literales a ser publicados. Se han desarrollado 12 Comités en los que la Coordinación de Comunicación, en su calidad de Secretaría convocó, coordinó y aprobó la información que está disponible en la página web institucional de acuerdo con los parámetros establecidos por la DPE.

Al ser parte del convenio suscrito con la Corporación Participación Ciudadana, cuyo objetivo principal es fortalecer la transparencia en la gestión pública e impulsar el mejoramiento de los niveles de transparencia, la CPC desarrolló acciones de control de la información publicada con relación a la LOTAIP, en cuyos informes se logró obtener calificaciones del 100% de conformidad en la información disponible en la página web institucional hasta septiembre 2022 fecha del último monitoreo. Los resultados mensuales se reflejan en la sección 3.1.3.7 TRANSPARENCIA.

c) Fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos de la Superintendencia de Bancos

Las redes sociales han permitido promocionar acciones decisiones y actividades, desarrollas por la Superintendencia de Bancos en favor de la comunidad.

Se han definido, para la difusión de campañas comunicacionales a usuarios financieros y ciudadanía en general, el uso de las redes Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube que permiten a la Superintendencia de Bancos estar más cerca de la comunidad y del usuario financiero.

Twitter: Se han publicado **380** post, con un total de visualizaciones (impresiones) de **391.741**.

Facebook: Se han publicado **379** post, con un total de visualizaciones (impresiones) de **797.428**.

Instagram: Se han publicado **371** post, con un total de visualizaciones (impresiones) de **69.343**.

LinkedIn: Se han publicado **140** post, con un total de visualizaciones (impresiones) de **210.282**.

YouTube: Se han publicado **46** videos en el canal con un total de **91.800**.

Es importante acotar que la comunidad de usuarios que tiene contacto con la institución a través de estos canales, continúa en crecimiento debido al contenido informativo y educativo de primera mano difundido en las redes.

La Coordinación General de Comunicación lleva a cabo una planificación de la comunicación digital que se difunde a través de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, TikTok y la página Web. En redes sociales (RRSS) se pueden distinguir dos tipos de contenidos: campañas permanentes, elaboradas en coordinación con la Dirección de Atención y Educación al Ciudadano; y campañas no permanentes construidas a partir de las solicitudes específicas de otras áreas de la Superintendencia de Bancos. El procedimiento de realización tiene dos formatos fundamentales:

- Imágenes que se publican en Facebook, Twitter e Instagram de manera simultánea.
- Videos que se publican en TikTok y YouTube.

d) Campañas Comunicacionales

La Coordinación General de Comunicación ha venido desarrollando campañas de comunicación enfocadas en los pilares de protección al usuario financiero:

Gráfico 49: Campañas Comunicacionales



Educación Financiera

Uno de los pilares de la Superintendencia de Bancos es la educación a la ciudadanía para consolidar un sistema financiero inclusivo. La campaña sobre Educación Financiera tiene el objetivo de dar a conocer buenas prácticas financieras, así como diversos productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

Gráfico 50: Campañas de Educación Financiera



Detección y Prevención de Delitos Financieros

La Coordinación General de Comunicación elabora campañas para la detección y prevención de delitos financieros de acuerdo con lo previsto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, su reglamento general, leyes conexas y las disposiciones generales, así como también los convenios y acuerdos internacionales suscritos y ratificados por el Estado ecuatoriano.

Gráfico 51: Campañas de Detección y Prevención de Delitos Financieros



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Ciberseguridad

La Coordinación General de Comunicación dentro de su plan de comunicación cuenta con los diseños, artes para llegar a los ciudadanos y comunicar como se pueden proteger de los ciberataques.

La información de identificación personal del cliente es la variedad más valiosa y representa el 44% de los datos comprometidos en las filtraciones. Teniendo un alcance de 217.402 visualizaciones durante el 2022. Valores que superan las métricas que se indicaban al inicio de año.

Gráfico 52: Campañas de Ciberseguridad

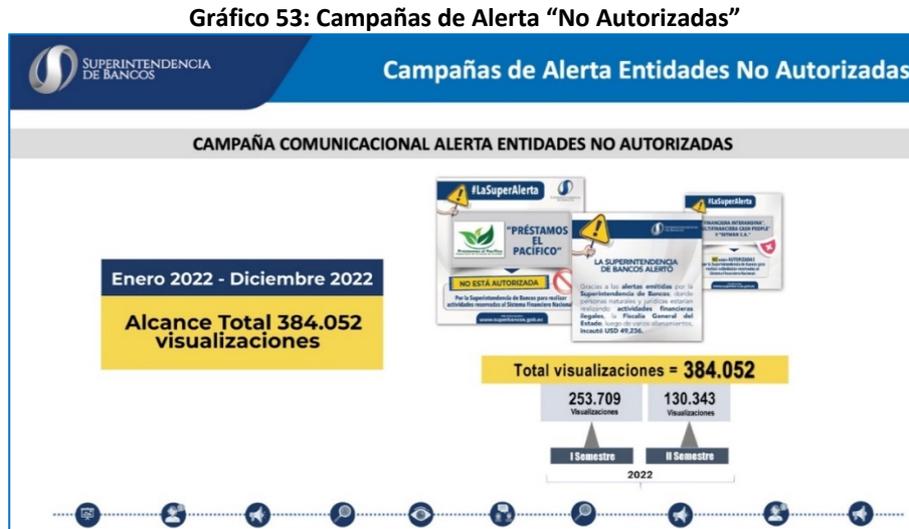


Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Alerta Entidades "No Autorizadas"

La Campaña de Alerta de entidades no autorizadas se ha difundido a través de los canales digitales (Facebook, twitter, instagram) de la Superintendencia de Bancos. Teniendo un gran alcance en visualizaciones.

En el año 2022 se tuvo un total de 384.056 visualizaciones en comparación al año 2021, se tuvo un mayor alcance de casi el 36% más, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

Gestión de comunicación externa:

La Coordinación General de Comunicación apegada a sus atribuciones y responsabilidades desarrolló e implementó un plan de comunicación, respecto a las redes sociales a través de los cuales se ha difundido las diferentes campañas que se detallan a continuación:

- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ENTIDADES NO AUTORIZADAS
- COMUNICADOS

Gráfico 54: Campañas externas



Fuente y elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

CAMPAÑA ISO 37001

La Coordinación General de Comunicación (CGC) desarrolló e implementó un plan de comunicación, con el objetivo de difundir el Sistema de Gestión Antisoborno a través de los canales de comunicación interna y externa. En el gráfico N° 8 se detalla el número de productos difundidos a través de los diferentes canales de comunicación interna:



Elaboración: Superintendencia de Bancos (2022)

4. APOORTE CIUDADANO

De conformidad con el artículo 7 de la Resolución Nro. CPCCS-PLS-SG-069-2021-476, «*Los sujetos obligados a rendir cuentas.- De acuerdo con lo establecido en este Reglamento y de forma complementaria con las guías metodológicas especializadas respectivas, los sujetos que rinden cuentas deberán generar condiciones para:(...) b. Habilitar canales comunicacionales virtuales y presenciales, de acceso abierto y público para que la ciudadanía plantee los temas sobre los cuales requiere que la autoridad / institución o sujeto obligado rinda cuentas, de forma previa y oportuna a la elaboración de informe y a la deliberación públicas*»

La Superintendencia de Bancos habilitó del 1 al 11 de abril de 2023, canales comunicacionales en la página web institucional, efecto de lo cual se recibieron diferentes ingresos al formulario de aportes ciudadanos. Mismos que se sintetizan a continuación:

- a) Continuar educando en temas financieros a la ciudadanía.
- b) Análisis de la composición de quejas y reclamos presentados por los clientes en los bancos públicos y privados.
- c) Análisis de la banca pública y privada.
- d) Análisis del estado de las entidades controladas y las acciones de control establecidas.

A los aportes se indica:

- a) El particular de educación financiera se encuentra descrito en el punto 3.5.5. del presente informe. La Superintendencia de Bancos, a través de su Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, expresa su compromiso con la educación financiera a la ciudadanía.
- b) La composición de quejas y reclamos se encuentra en la sección final del punto 3.5.4. del presente informe.
- c) El análisis de la banca pública y privada se encuentra en el punto 2.2 del presente informe.
- d) El estado del IESS y de las demás entidades controladas, se encuentra publicado en la página web institucional en el “Portal de estadísticas”. Las supervisiones para los sectores público y privado y al sistema de Seguridad Social se encuentran en el punto 3.4.1.1 del informe.

5. CONCLUSIONES

Con la presentación del presente Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al año 2022, la Superintendencia de Bancos ha demostrado, en forma detallada, que ha cumplido sus funciones, atribuciones y responsabilidades previstas en la Constitución y en la Ley; en el marco del Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025, particularmente en lo que corresponde a los siguientes aspectos esenciales:

- i) Ejecución del Plan Estratégico 2021 – 2025 con sus correspondientes componentes operativos.
- ii) Ejecución del Plan de Supervisiones a las Entidades Controladas, durante el 2022.
- iii) Elaboración de propuestas de actualización y mejora del marco legal del Sistema Financiero, con el propósito de que sea más seguro, solvente, sólido, transparente, competitivo e innovador;
- iv) Supervisión Financiera Eficaz y Efectiva a través de regulaciones, supervisiones y herramientas metodologías Basada en Riesgos, así como la transparencia en sus procesos, resultado reflejado en la obtención de la certificación y mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno implementado en la Superintendencia de Bancos con la certificación de la Norma ISO 37001;
- v) Generación de Sistemas Financieros Inclusivos basados en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera, la misma que se encuentra constituida por sus cuatro pilares: “Acceso, Uso, Educación Financiera y Protección al consumidor”. Referente al Acceso y Uso, la Superintendencia de Bancos adoptó una serie de medidas de carácter preventivo y prospectivo, para garantizar el funcionamiento de todos los canales virtuales que disponen las entidades financieras controladas, y con ello, los usuarios financieros puedan hacer efectivas sus múltiples operaciones, reduciendo la presencia física de los usuarios en las entidades financieras, referente a la protección al usuario financiero se resalta las iniciativas de educación financiera orientadas a la prevención del sobreendeudamiento, toma de decisiones informadas y la adquisición de capacidades financieras, finalmente, se recalca el Trato Justo, el mismo que se enfoca en el cliente, la inclusión, pertinencia y usabilidad, las acciones realizadas desde la SB han sido encaminadas al fortalecimiento de este pilar.

Atentamente,

Mgt. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, SUBROGANTE

Elaborado por:

Unidades Administrativas de la Superintendencia de Bancos

Nombre	Cargo	Firma
Kathia Ximena Vera Carreño	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado	
Juan Carlos Bahamonde Montenegro	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público	
Francisco Javier Bolaños Trujillo	Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social	
José Xavier Pérez de la Puente	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	
Verónica Gabriela Abad Molina	Intendente Nacional Jurídico	
Susana Beatriz Fabara Valarezo	Intendente Regional de Guayaquil	
Diego Fernando Villavicencio Gaibor	Intendente Regional de Cuenca	
Alexandra Guadalupe Solórzano García	Intendente Regional de Portoviejo	
Luis Felipe Aguilar Feijó	Secretario General	

Mirian Alicia Muñoz Solano	Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano	
Juan Pablo Castro Santander	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo	
Norma Alexandra Proaño Yépez	Coordinadora General Administrativa Financiera	
Giovanny Andrés Loaiza López	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación	
Jose Luis Pesantez Cuesta	Coordinador General de Comunicación	
Miryan Aracely Cañizares Reátegui	Directora de Planificación y Control de Gestión	
Washington Eduardo González Paredes	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Firma
Nelly Jeaneth Charco Pastuña	Intendente General, Subrogante	
Byron Alejandro Madera Valencia	Intendente General de Gestión Institucional	