

## **LIBRO III.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL**

### **TITULO I.- DE LA CONSTITUCION Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL** (incluido con resolución No SBS-2002-0737 de 25 de septiembre del 2002)

#### **CAPÍTULO II.- PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL** (incluido con resolución No. SBS-2012-943 de octubre del 2012)

##### **SECCIÓN I.- ÁMBITO Y OBJETIVO**

**ARTICULO 1.-** Las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social empresarial y procurar la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo, deberán incorporar en sus normas, estatutos o reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en este capítulo, que será de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización. Se insertarán los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva o quien haga sus veces: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información.

Los principios básicos de responsabilidad social que rigen la gestión empresarial, son: cumplimiento de la ley, comportamiento ético, respeto a las preferencias de los grupos de interés, rendición de cuentas; y, transparencia.

**ARTÍCULO 2.-** Las políticas generales que aplicará el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, deberán constar en los estatutos o reglamentos de la institución controlada.

**ARTÍCULO 3.-** El consejo directivo, consejo superior, junta directiva o quien haga sus veces, de las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social, emitirán las políticas y los procesos que permitirán ejecutar las disposiciones de los estatutos o reglamentos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas. Estas políticas y procesos se formalizarán en un documento que se definirá como el “Código de gobierno corporativo”, el mismo que deberá contemplar, por lo menos con los siguientes aspectos:

- 3.1** Exponer con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, de conformidad con la ley, los estatutos y reglamentos. Se deberá enunciar la participación de estas instancias de gobierno corporativo en los procesos de fijación de los objetivos y estrategia del negocio. Dichos objetivos y políticas deben considerar los límites de tolerancia al riesgo que la organización desea asumir.

Establecer la forma de intervención del consejo directivo, consejo superior, junta directiva o quien haga sus veces, en la fijación, toma de decisiones y seguimiento de tales objetivos y estrategias;

- 3.2** Asegurar la participación de los representantes de los afiliados y partícipes en las deliberaciones de los asuntos presentados en el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces. A fin de elevar las condiciones de participación de los afiliados y partícipes, las instituciones propondrán programas de capacitación dirigidos a elevar el conocimiento de éstos dentro del ámbito de la seguridad social y el ámbito financiero relacionado, para lo cual les mantendrán informados sobre dichos programas;
- 3.3** Determinar la forma de evaluar y resolver los conflictos de interés en caso de que se presenten entre los afiliados o partícipes y la entidad controlada. Esta política deberá considerar las relaciones de propiedad y gestión de los afiliados, partícipes, administradores, directores, miembros del el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces s, que pueden generar conflictos de interés a fin de revelarlas;
- 3.4** Definir e integrar los niveles de control en la organización, así como implantar las políticas para la revelación adecuada de los sistemas de control interno vigentes en la institución y su efectividad;
- 3.5** Elaborar normas de ética de conformidad con lo establecido en la sección II, del presente capítulo;
- 3.6** Elaborar políticas y procesos que determinen la estructuración de un sistema de información y difusión sobre aspectos que debe conocer el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, para la toma decisiones, entre las cuales se deben considerar aquellas concernientes a:
  - 3.6.1.** Condición y posición financiera de la institución, las relaciones relevantes, así como la existencia de influencias significativas de otras entidades relacionadas con su administración;
  - 3.6.2.** Nivel de riesgos asumidos por la entidad en los que conste la revelación y las exposiciones a los diferentes riesgos, (mapa de riesgo institucional en la que se evidencien los diferentes riesgos), así como las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones;
  - 3.6.3.** Opinión trimestral del auditor interno de la institución sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en la entidad y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos;
  - 3.6.4.** Aplicación de una política de transparencia frente al usuario de los servicios de la seguridad social y la estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control; y,
  - 3.6.5.** Los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés;
- 3.7** Presentar un informe de gestión que contenga el marco de estrategias, objetivos y políticas del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, para conocimiento de los afiliados, partícipes o sus representados, independientemente de la opción de mantener para su consulta la información señalada en el numeral anterior;

- 3.8** Definir las situaciones en las que se puede limitar el derecho al acceso de información por parte de los afiliados o partícipes; o, establecer los mecanismos a través de los cuales se asegure la confidencialidad debida;
- 3.9** Definir las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar la gestión de los órganos de gobierno de la organización, por parte de los grupos de interés, directivos, afiliados, partícipes y control social, sobre la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones, independientemente de la evaluación de control interno que les corresponde.

La rendición de cuentas no podrá dejar de enunciar con claridad los siguientes aspectos:

- 3.9.1.** Cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la institución controlada; ejecución de la política de acceso a la información para los afiliados, partícipes, empleados y usuarios de los servicios de las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social; efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación; y,
- 3.9.2.** Revelación sobre las prácticas de transparencia referentes a los usuarios de los servicios de seguridad social, considerando los siguientes aspectos:
- 3.9.2.1.** Detalle de los contenidos de información previa a la contratación y en el proceso de contratación de los servicios de seguridad social;
- 3.9.2.2.** Estadísticas de las consultas y reclamos presentados por los afiliados, partícipes y usuarios de los servicios de seguridad social;
- 3.9.2.3.** Definición de los mecanismos de autoevaluación del servicio al afiliado con precisión de los indicadores de gestión e informes de seguimiento de los mismos; y,
- 3.9.2.4.** Reclamos presentados para el conocimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros y su resolución.

## **SECCION II.- COMITÉ Y CÓDIGO DE ÉTICA**

**ARTÍCULO 4.-** El comité de ética estará conformado por representantes del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, administración y empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Los miembros del comité de ética deberán reunir los mismos requisitos y no estar incurso en las prohibiciones que se requieren para ser calificado miembro del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces. Cada parte deberá participar con por lo menos con un representante. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. El comité lo presidirá el representante del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. El funcionario encargado de la administración de recursos o talento humano será el encargado de la secretaria de comité.

**ARTÍCULO 5.-** En el código de ética se precisarán los fundamentos esenciales a los cuales se debe acoger la organización, las instancias que resolverán los casos de incumplimiento y el régimen de sanciones; este código de ética deberá ser debidamente formalizado, mediante la aprobación del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga

sus veces y difundido a todo el personal de la institución, así como a sus afiliados y partícipes.

Deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los directivos, afiliados, partícipes, empleados, proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas. Estos valores y principios son al menos los siguientes:

#### **5.1 Cumplimiento de la ley y normativa vigente:**

- 5.1.1. Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador y según corresponda, con la Ley de Seguridad Social, Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, Ley de Seguridad Social de la Policía Nacional, Ley de Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Mercado de Valores y con la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria; y,
- 5.1.2. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental.

#### **5.2 Respeto a las preferencias de los grupos de interés:**

- 5.2.1. Actuar debidamente sin buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un directivo, administrador, funcionario, partícipe o afiliado, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
- 5.2.2. Dar buen uso de los recursos de la institución; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
- 5.2.3. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- 5.2.4. Proporcionar un trato digno a las personas, y respetar su libertad y su privacidad;
- 5.2.5. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;
- 5.2.6. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica, guardando siempre una conducta honesta y mesurada;
- 5.2.7. Se prohíbe el acoso: verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);

- 5.2.8. No laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;
- 5.2.9. Proveer y mantener lugares de trabajo que sean seguros y saludables;
- 5.2.10. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
- 5.2.11. Impedir descargas en las computadoras, programas o sistemas ilegales o sin licencia;
- 5.2.12. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este código;

### 5.3 Transparencia:

- 5.3.1. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- 5.3.2. Difundir información contable y financiera fidedigna;
- 5.3.3. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
- 5.3.4. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,
- 5.3.5. La publicidad de la entidad debe ser honesta, verdadera y conforme a principios de transparencia y de buenas prácticas, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

### 5.4 Rendición de cuentas:

- 5.4.1. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgadas, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad;
- 5.4.2. Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
- 5.4.3. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,
- 5.4.4. Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética

## SECCION III.- REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 6.-** Un buen gobierno deberá observar un conjunto sistemático de políticas y procesos sometidos a mejora continua, acompañados de información estructurada que permita revelar:

- 6.1 Las actividades o los mecanismos requeridos para alcanzar la aplicación de los principios enunciados;
- 6.2 La información pertinente para cada aspecto y grupo de interés; y,
- 6.3 Los indicadores que expresen los resultados alcanzados.

Por lo que su propósito es que tanto las actividades, mecanismos, contenidos de información e indicadores de seguimiento se gestionen como un proceso formalizado e integrado, sujeto a definiciones en las instancias de gobierno de la entidad y evolución de su eficacia y eficiencia.

**ARTÍCULO 7.-** Indistintamente de las políticas definidas en el estatuto de la organización sobre la revelación obligatoria de información relacionada con la gestión de los órganos máximos de la entidad, ésta incluirá como parte de esas políticas la revelación de la información y los mecanismos apropiados para cada grupo de interés, de modo que cubra adecuadamente el concepto de rendición de cuentas y las oportunidades de participación.

La información deberá difundirse de una manera accesible y precisa y deberá comprender:

- 7.1 Procedimientos para la selección de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, condiciones y frecuencia en la que se realiza la selección o renovación;
- 7.2 Procedimientos para realizar votaciones en la junta directiva o asambleas generales de afiliados, partícipes o sus representantes, indicando la fecha, el lugar de celebración y el orden del día;
- 7.3 Código de ética que rige la institución, así como cualquier otro marco de política que guíe el gobierno corporativo, tales como los lineamientos sobre los cuales se realiza la evaluación de la actuación del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces;
- 7.4 Información de la condición financiera de la entidad, calificación de riesgo, informes de auditoría interna, con las observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, especialmente sobre la suficiencia de los sistemas de control interno;
- 7.5 Informe del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, sobre la gestión correspondiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales;
- 7.6 El contenido de la información a revelarse deberá considerar la complejidad de las operaciones de la institución, la estructura de la organización y responsabilidades de los principales niveles jerárquicos. La descripción de la estructura organizacional deberá precisar las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se pueda observar el tipo de decisión que cada nivel jerárquico puede adoptar, diferenciando aquellas de orden estratégico, de aquellas de orden operativo y de control;
- 7.7 Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control;

- 7.8** Información suficiente de los aspectos que van a someterse a decisión en dichas juntas o asambleas así como la información financiera correspondiente a la que puede incorporarse los informes de los respectivos comités si fuere pertinente;
- 7.9** Estudios actuariales que evidencien la sustentabilidad de las prestaciones a las que se refiere, de acuerdo con la periodicidad establecida por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la normativa vigente correspondiente; e,
- 7.10** Informes sobre los resultados de la gestión de inversiones de los fondos que administra la entidad, de acuerdo con la periodicidad establecida por la Superintendencia de Bancos y Seguros en la normativa vigente correspondiente.

**ARTÍCULO 8.-** Los mecanismos de difusión de las instituciones que conforman el sistema nacional de seguridad social deberán otorgar las facilidades correspondientes para que los afiliados, partícipes o sus representantes puedan realizar preguntas sobre la información que se hubiere difundido, respecto de la condición financiera de la entidad, informes de auditoría interna y el informe relacionado con la rendición de cuentas de los miembros actuales del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, o conflictos de interés detectados.

Estos mecanismos deberán ser accesibles y permitir plantear consultas sobre las cuestiones que serán sometidas a decisión, sin dejar de observar las limitaciones razonables e implementación de procesos de autenticación que ofrezca las seguridades debidas de la información a difundir.

#### **SECCION IV.- DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 9.-** A fin de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea, el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, deberán publicar en su página web institucional, la información contenida en el anexo 1. La página web de las instituciones deberán tener una sección definida para este tipo de indicadores, bajo el título de "Indicadores de gobierno corporativo", así también deberá remitir dicha información una vez al año en las estructuras que para el efecto determine este organismo de control.

**ARTICULO 10.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros, como parte de sus procesos de supervisión in situ verificará el cumplimiento de las disposiciones de este capítulo.

**ARTICULO 11.-** el Superintendente de Bancos y Seguros podrá requerir a las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social, la información que considere necesaria para una adecuada supervisión del gobierno corporativo.

**ARTICULO 12.-** Los casos de duda, así como los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

#### **SECCION V.- DISPOSICION TRANSITORIA**

Las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social notificar la conformación del comité de ética y deberán informar sobre el contenido del "Código de gobierno corporativo" y del "Código de ética", según los términos señalados en este capítulo, dentro de los ciento ochenta (180) días a partir de la publicación de esta norma en el Registro Oficial.

**ANEXO 1**  
**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS**  
**INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL SISTEMA NACIONAL DE**  
**SEGURIDAD SOCIAL**

<b>INFORMACIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO, CONSEJO SUPERIOR, JUNTA DIRECTIVA, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>		
<b>A</b>		
<b>A.1</b>	<b>CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO, CONSEJO SUPERIOR, JUNTA DIRECTIVA, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>	
A. 1.1	Características y rotación de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces	Tiempo promedio de permanencia como miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.
A.1.2		Composición de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces
A. 1.3		Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cuatro (4) años, que un miembro del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, permanece como miembro de dichos cuerpos colegiados. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces durante los últimos cuatro (4) años.
A. 1.4		Número de miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.
A.1.5	Permanencia de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, frente al tiempo para el cual fueron elegidos, si lo hubiere.
A. 1.6		Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, en cada comité.
<b>B. 1</b>	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO, CONSEJO SUPERIOR, JUNTA DIRECTIVA, O QUIEN HAGA SUS VECES EN LOS COMITES: RIESGOS, DE ETICA (NOTA A MEDIDA QUE SE CREEN LOS COMITÉS DEBERÍAN INCORPORARSE EN LOS INFORMES)</b>	
B. 1.1	Funcionamiento de los comités	Número de sesiones durante el año de cada comité
<b>B.2</b>	<b>FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL</b>	

	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces	Participación de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces, en procesos de capacitación.
B.3.2		Participación de los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces en procesos de capacitación promocionados por la entidad. Número de horas de capacitación en el año Número de miembros de los cuerpos colegiados asistentes en cada evento

<b>C</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL CONSEJO DIRECTIVO, CONSEJO SUPERIOR, JUNTA DIRECTIVA, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>	
<b>C.1</b>	<b>FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DIRECTIVO, CONSEJO SUPERIOR, JUNTA DIRECTIVA, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>	
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces	Número total de reuniones del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces en el año.
C.1.2		Número de miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces que asistieron a cada reunión.
		Número de veces que el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces debió suspender la reunión por falta de quórum.
C.1.4	Participación en el comité de riesgos y ética	Número de observaciones realizadas por los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces sugeridas sobre los informes presentados ante el comité de riesgos y de ética.
<b>C.2</b>	<b>NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL CONSEJO DIRECTIVO, CONSEJO SUPERIOR, JUNTA DIRECTIVA, O QUIEN HAGA SUS VECES</b>	
C.2.1	Gasto total anual del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces.- Corresponden a los gastos causados por los miembros de los cuerpos colegiados en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.

C.2.2		Gasto promedio causado por los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.
C.2.3		Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del consejo directivo, consejo superior, junta directiva, o quien haga sus veces / frente a número de miembros de estos cuerpos colegiados  Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.
C. 3	<b>USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LAS INSTITUCIONES QUE INTEGRAN EL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	
C. 3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los afiliados y partícipes. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros.	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.
C. 3.2		Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / Número de casos presentados a la entidad.
	Número de afiliados que acogen a los beneficios de la institución	Clasificar los afiliados que se acogen a los beneficios de jubilación, cesantía

<b>D INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL</b>		
1	<b>CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL</b>	
D. 1	Información del equipo gerencial de las entidades que integran el sistema nacional de seguridad social.- Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.	
D. 1.1	Todos los indicadores se formularan sobre cada nivel jerárquico.	Tiempo de servicio en la entidad.
D. 1.2		Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.
D. 1.3		Participación en el equipo gerencial por género.
D. 1.4		Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
D. 2	<b>NIVEL DE REMUNERACIONES</b>	

D. 2.1	Nivel de remuneraciones.	Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el período analizado.
D. 2.3		Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado.
E	<b>INFORMACIÓN LABORAL</b>	
1	<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD</b>	
E. 1.1	Características de los empleados de la entidad.	Número de empleados de la entidad en los últimos dos (2) años, clasificados por género.
E. 1.2		Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los dos (2) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.
E. 1.3		Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos dos (2) años.
E. 1.4		Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 2 años; más de 2 a 5 años; más de 5 años.
E. 1.5		Salidas de personal en cada uno de los dos (2) años.
E. 1.6		Clasificación del personal por rangos de salarios.
E.2	<b>CAPACITACIÓN</b>	
E.2.1	Programas de capacitación.	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).
E.2.2		Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año.
E.2.3		Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad en cada año."