

PARAMETROS GENERALES PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE DEFENSORES/AS DEL CLIENTE A NIVEL NACIONAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

De conformidad con lo previsto en las Resoluciones Nro. SB-2022-1861 de 30 de septiembre de 2022 y Nro. SB-2022-2247 de 29 de noviembre de 2022 expedidas por la Superintendente de Bancos (S), se realizó la convocatoria para el Tercer Concurso de Méritos y Oposición para cubrir seis (6) plazas actualmente vacantes y conformar un banco de elegibles para el periodo 2023 – 2025 que permita ocupar las plazas por la finalización del periodo de gestión de los Defensores designados en febrero y octubre de 2021, conforme el siguiente detalle:

- **Plazas vacantes:**

CIUDAD	ENTIDAD CONTROLADA	PLAZAS VACANTES
MACHALA	BANCO MACHALA	1
IBARRA	BANCO VISIONFUND	1
QUITO	BANCO PICHINCHA	1
	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	1
	BANCO DE DESARROLLO	1
LOJA	BANCO DE LOJA	1

La designación del Defensor del Cliente se realizará en función al puntaje final obtenido y al promedio de reclamos mensuales ingresados ante el defensor del cliente en su entidad financiera correspondiente al año 2022; es decir, el mayor puntuado será designado a la plaza con mayor cantidad de reclamos y así sucesivamente en orden descendente.

En caso de que el postulante sea designado para una entidad financiera en donde es cliente, la Superintendencia de Bancos podrá otorgarle un término de ocho (8) días para que regularice y finalice su relación comercial con dicha entidad, previo a su posesión como Defensor del Cliente.

Los Defensores designados ejercerán sus funciones durante el periodo 2023 – 2025.

- **Banco de elegibles:**

CIUDAD	ENTIDADES CONTROLADAS	PLAZAS
QUITO	BANCO GENERAL RUMINAHUI	1
	BANCO INTERNACIONAL	1
	BANECUADOR B.P.	1
	BANCO PROCREDIT	1
	BANCO SOLIDARIO	1
	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P	1
	BANCO DE LA PRODUCCION PRODUBANCO	1
	BANCO FINCA	1
	BANCO DINERS	1

	BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, BIESS	1
	BANCO CAPITAL	1
	BANCO PICHINCHA	2
	BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.S. CODESARROLLO	1
	BANCO CITIBANK	1
	TOTAL	15
GUAYAQUIL	BANCO PACIFICO	2
	BANCO BOLIVARIANO	1
	BANCO AMAZONAS	1
	BANCO LITORAL	1
	BANCO GUAYAQUIL	1
	BANCO COOPNACIONAL	1
	BACO D-MIRO	1
	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL BP	1
	BANCO DELBANK	1
	TOTAL	10
IBARRA	BANCO VISIONFUND ECUADOR	1
	TOTAL	1
MACHALA	BANCO MACHALA	1
	TOTAL	1
PORTOVIEJO	BANCO COMERCIAL DE MANABI	1
	TOTAL	1
LOJA	BANCO DE LOJA	1
	TOTAL	1
CUENCA	BANCO DEL AUSTRO	1
	TOTAL	1
TOTAL PLAZAS		30

El banco de elegibles generado en el presente concurso servirá también para designar a los Defensores del Cliente que fueron designados en febrero y octubre del 2021, ya que su gestión esta por finalizar. Se procede a señalar los periodos:

INICIO DE FUNCIONES	FIN DE FUNCIONES
Abril-2023	Abril-2025
Octubre-2023	Abril-2025

- ETAPAS DEL CONCURSO.** - El Concurso para ocupar las seis (6) vacantes o pertenecer al Banco de Elegibles de Defensor del Cliente en las diferentes entidades financieras controladas a nivel nacional por la Superintendencia de Bancos, contendrá las siguientes etapas:

a) Convocatoria;

- b) Postulación;
- c) Verificación de requisitos;
- d) Impugnación;
- e) Calificación de Méritos;
- f) Oposición;
- g) Reconsideración al puntaje final;
- h) Designación; y,
- i) Conformación del Banco de Elegibles.

2. REQUISITOS. - Los requisitos para los postulantes al cargo de Defensor del Cliente de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos son los señalados en el artículo 7 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos:

- a) Llenar y presentar el formulario de postulación para el cargo de Defensor del Cliente de las entidades controladas a nivel nacional por la Superintendencia de Bancos, mismo que se encuentra en la página web institucional (www.superbancos.gob.ec);
- b) Ser ciudadano ecuatoriano;
- c) Ser legalmente capaz para contratar;
- d) Presentar la hoja de vida actualizada según el formato establecido por la Superintendencia de Bancos, mismo que se encuentra en la página web institucional (www.superbancos.gob.ec);
- e) Tener título universitario de tercer o cuarto nivel debidamente registrado en la SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: Derecho (Abogado/Doctor en Jurisprudencia), Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero, tales como: Auditoría, Contabilidad y Banca. En caso de no poseer título universitario de tercer o cuarto nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero en: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica en temas atinentes a las actividades, operaciones y servicios en entidades financieras.
- f) Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero, en: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica en temas atinentes a las actividades, operaciones y servicios en entidades financieras y patrocinio; y,
- g) Presentar una declaración juramentada otorgada ante Notario Público en donde el postulante manifiesta de forma escrita y bajo juramento, que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no está incurso en ninguna de las inhabilidades para desempeñar la función de Defensor del Cliente, determinadas en el artículo 8 de la Norma de Control del Defensor del Cliente, Resolución No. SB-2022-1861 de 30 de septiembre del 2022.

3. POSTULACIÓN. - La recepción de postulaciones se realizará de forma física y presencial a partir del 15 de diciembre de 2022 hasta el 27 de enero de 2023, desde las 08:30 hasta las 16:30, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, ubicadas en las siguientes direcciones:

CIUDAD	DIRECCIÓN
Quito	Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid
Guayaquil	Chimborazo 412 y Aguirre

Quito: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid. Teléfonos: (02) 299 76 00 / 299 61 00

Guayaquil: Chimborazo 412 y Aguirre. Teléfono: (04) 370 42 00

Cuenca: Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova. Teléfonos: (07) 283 59 61 / 283 57 26

Portoviejo: Calle Olmedo y Alajuela. Teléfonos: (05) 263 49 51 / 263 58 10

www.superbancos.gob.ec

 @superbancosEC

 Superintendencia de Bancos

Cuenca	Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova
Portoviejo	Pedro Zambrano Izaguirre 637 y América

Para el proceso, el postulante deberá presentar en un sobre el formulario de postulación con el formato establecido para el efecto por la Superintendencia de Bancos, acompañado de su hoja de vida y demás documentos habilitantes en cumplimiento con los artículos 7 y 9 de la Norma de Control del Defensor del Cliente.

Toda la documentación deberá reunir los requisitos solicitados en el numeral 5 de los parámetros generales y no será considerada la documentación que NO cumpla con los requisitos establecidos.

Toda la documentación deberá presentarse en original, en caso de no contar con la misma se presentará copias certificadas y documentos emitidos por las entidades públicas, la misma que deberá estar enumerada y sumillada por hoja.

No serán consideradas las postulaciones entregadas fuera del horario y lugares designados para el efecto.

4. INHABILIDADES. - De conformidad a lo señalado en el Art. 8 de la Norma de Control del Defensor del Cliente, no podrán postular al Concurso de Defensor del Cliente, quienes a la fecha de la postulación se encuentren inmersos en alguna de las siguientes causales:

- a. Hayan recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista.
- b. Registren obligaciones en firme en el transcurso de los últimos sesenta días con el Servicio de Rentas Internas.
- c. Tengan obligaciones en firme en el transcurso de los últimos sesenta días con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores, prestatarios, afiliados y/o beneficiarios.
- d. Registren a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registren cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior.
- e. Sean cónyuge, tengan unión de hecho, o sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el Superintendente de Bancos, los funcionarios de la Dirección de Talento Humano o con los miembros de la comisión calificadora designada por el Superintendente de Bancos al momento de la calificación.
- f. Hayan actuado como miembros del directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa.
- g. A la fecha de postulación, se encuentren inhabilitados para manejar cuentas corrientes.
- h. Se hallen en mora directamente con las entidades financieras en el transcurso de los sesenta días previos a la fecha de postulación.
- i. Registrar responsabilidad administrativa culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal determinada por la Contraloría General del Estado.
- j. Los que hayan sido removidos por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco años.
- k. Quienes tres (3) años antes de la fecha de postulación hayan laborado en relación de dependencia en la Superintendencia de Bancos.

5. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES. -

REQUISITOS INDISPENSABLES	
REQUISITO	DOCUMENTACIÓN SOPORTE
Formulario de postulación para el cargo de Defensor del Cliente.	Formulario de postulación para el cargo de Defensor del Cliente, debidamente llenado (sin tachones ni enmendaduras) y firmado según los campos requeridos en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos.
Ser ciudadano ecuatoriano.	Copia de cédula de ciudadanía a color, ambos lados, y legible.
Hoja de vida actualizada según formato establecido por la Superintendencia de Bancos.	Hoja de vida del postulante debidamente llenada con esferográfico tinta azul (sin tachones ni enmendaduras) y firmada según los campos requeridos en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos
<p>a) Tener título universitario de tercer o cuarto nivel debidamente registrado en la SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: Derecho (Abogado/Doctor en Jurisprudencia), Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero, tales como: Auditoría, Contabilidad y Banca.</p> <p>Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero, en: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica en el sistema financiero y patrocinio; y,</p>	<p>Caso A: Certificado del registro del título universitario de tercer nivel o de cuarto nivel en la SENESCYT, obtenido de página oficial de la institución (www.senescyt.gob.ec)</p> <p>Para comprobar los tres (3) años requeridos de experiencia laboral en temas afines al sector financiero deberán entregar: a) el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; b) las declaraciones de impuesto a la renta del SRI y el Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC); y/o, c) las certificaciones laborales originales o copias notarizadas, las cuales deberán contener el inicio y fin de la relación laboral, cargo y el detalle de las funciones desempeñadas, a fin de demostrar la acreditación de los tres (3) años de experiencia requerida.</p> <p>Los certificados laborales deberán ser presentados en hojas membretadas de la Institución o Empresa, firma y cargo de quien emite el documento y el respectivo sello.</p>
<p>b) En caso de no poseer título universitario de tercer o cuarto nivel o título profesional en las</p>	<p>Caso B: Para comprobar los seis (6) años requeridos de experiencia laboral en temas afines al sector financiero deberán entregar:</p>



<p>carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero en: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica en el sistema financiero.</p>	<p>a) el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; b) las declaraciones de impuesto a la renta del SRI y el Certificado de Registro único de Contribuyentes (RUC); y/o, c) las certificaciones laborales originales o copias notarizadas, las cuales deberán contener el inicio y fin de la relación laboral, cargo y el detalle de las funciones desempeñadas, a fin de demostrar la acreditación de los seis (6) años de experiencia requerida. Los certificados laborales deberán ser presentados en hojas membretadas de la Institución o Empresa, emitidos por el representante legal o el área de talento humano, firma y cargo de quien emite el documento y el respectivo sello.</p>
<p>Los certificados laborales que NO contengan el detalle de la información y requisitos requeridos no serán considerados para acreditar la experiencia.</p>	
<p>Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal en firme otorgado por la Contraloría General del Estado.</p>	<p>Certificado emitido por la Contraloría General del Estado.</p>
<p>Certificado de no tener obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado.</p>	<p>Certificado emitido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- IESS.</p>
<p>Certificado de no tener deudas tributarias pendientes con el Servicio de Rentas Internas.</p>	<p>Certificado emitido por el Servicio de Rentas Internas – SRI</p>
<p>Declaración juramentada ante notario público, en donde el postulante manifiesta de forma escrita y bajo juramento, que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 7 de la Norma de Control del Defensor del Cliente, deberá enumerar cada uno; y, que no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades determinadas en el artículo 8 ibidem. En caso de comprobarse que la documentación y declaración juramentada no corresponde a la verdad de los hechos, se notificará a la Fiscalía General del Estado para que inicie el debido proceso de investigación y tomen las acciones penales a que haya lugar.</p>	
<p>REQUISITOS PARA ACREDITAR LOS MÉRITOS</p>	
<p>Especialidad en: Derecho Financiero, Derecho Administrativo, Mediación y Resolución de Conflictos,</p>	<p>En el caso de acreditar este mérito, los postulantes deberán incluir el certificado del registro del título en la SENESCYT, obtenido de la página oficial de la institución (www.senescyt.gob.ec)</p>

Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Comercial, Contabilidad y Auditoría y Banca.	
Maestría en: Derecho Mediación y Resolución de Conflictos, Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Comercial, Contabilidad y Auditoría y Banca.	
Doctorado (PHD), que guarden relación con la especialidad y la maestría afín al puesto a concursar.	
Certificación de formación en mediación emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura	Certificado de la entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura

Tabla No. 1

La Dirección de Administración de Talento Humano realizará el procedimiento que corresponda para verificar la validez y autenticidad de la información personal, académica, laboral y financiera presentadas por los postulantes en el concurso, a fin de garantizar con documentación pertinente el cumplimiento de la normativa emitida para el efecto.

- 6. VALORACIÓN DE MÉRITOS.** - Los méritos de los preseleccionados serán calificados por la Dirección de Administración del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 16 de la Norma de Control de Defensores del Cliente, Resolución No. SB-2022-1861 de 30 de septiembre del 2022 y se detallan a continuación:

CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE MÉRITOS –20 PUNTOS	
INSTRUCCIÓN FORMAL	PUNTAJE MÁXIMO PUNTOS
Requisito indispensable: Título de tercer nivel; o, Acreditar seis (6) años de experiencia laboral.	0
*Especialidad	2
*Certificación de formación en mediación emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura	2
*Maestría de investigación o profesional afín al cargo a concursar	6
*Doctorado, PHD	10

* Se considerará el puntaje al mayor nivel de estudios. Solo se calificará un (1) título en cada nivel.

Gráfico No. 1

De conformidad con el literal d), del artículo 7 de la Norma de Control del Defensor del Cliente, en caso de que el título de cuarto nivel más los tres años de experiencia en el funcionamiento del sistema financiero sea el requisito habilitante para que el postulante participe en el presente concurso, y no su título de tercer nivel, no se aplicará el puntaje

establecido en la Tabla No. 1, de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 16 de la norma ibídem para “títulos de cuarto nivel”. Lo anterior, en armonía con lo previsto en el numeral 3 del artículo 2 de la Resolución No. 291-2016-F de 28 de octubre de 2016, expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En caso de que el cuarto nivel sea el habilitante para ingresar al concurso como se manifiesta en líneas anteriores y adicionalmente posea otro título de cuarto nivel relacionado a las áreas del sistema financiero detalladas en la Tabla No.1, se le acreditará el puntaje previsto para tal efecto.

Los títulos detallados en la Tabla 1, con excepción del certificado de formación en mediación de emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura, deberán corresponder a los siguientes campos: Derecho (Abogado/Doctor en Jurisprudencia), Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero, tales como: Auditoría, Contabilidad y Banca.

- 7. MECANISMO PARA LA PRESENTACIÓN DE IMPUGNACIONES A LA VERIFICACIÓN DE REQUISITOS Y RECONSIDERACIÓN AL PUNTAJE FINAL POR PARTE DE LOS POSTULANTES.-** La solicitud de reconsideración al puntaje obtenido en el informe final se realizará mediante comunicación escrita debidamente suscrita por el postulante y dirigida a la Comisión Calificadora, exponiendo con fundamentos y en detalle cada una de las preguntas impugnadas con su debido sustento normativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 15 y 21 de la Norma de Control del Defensor del Cliente.

La comunicación de impugnación o reconsideración deberá ser ingresada a través de balcón de servicios de la Superintendencia de Bancos en cualquiera de sus Intendencias Regionales; o, mediante correo electrónico a la dirección atencionquito2@superbancos.gob.ec.

- 8. MECANISMO DE DESIGNACIÓN.** - La Superintendencia de Bancos emitirá la respectiva resolución de designación a cada uno de los Defensores del Cliente que hayan resultado ganadores del concurso, así como la conformación del Banco de Elegibles, el mismo que corresponderá para el periodo marzo 2023- marzo 2025.

- 9. CRONOGRAMA DEL CONCURSO.** - El cronograma del Concurso contemplará la siguiente planificación:

PROPUESTA CRONOGRAMA CONCURSO PARA LA SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE III CONVOCATORIA																		
No.	Etapa/Actividad	Responsable	DICIEMBRE		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL	
			S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2
1	Convocatoria	COMISIÓN - DNAE - CGC																
2	Postulación	DNAE - SAEC																
3	Verificación /Informe	COMISIÓN - DATH - CGC																
4	Impugnación	COMISIÓN - DATH - CGC																
5	Calificación de Méritos	COMISIÓN - DATH - CGC																
6	Oposición	COMISIÓN - DATH - DNAE - CGC																
7	Reconsideración del puntaje final	COMISIÓN - DATH - CGC																
8	Designación / Banco de elegibles	SB - COMISIÓN																

La Comisión Calificadora precautelará el cumplimiento de los plazos y términos establecidos en la Resolución No. SB-2022-1861 de 30 de septiembre del 2022, en cada una de las etapas del concurso. Asimismo, conocerá y decidirá sobre la ampliación de términos y plazos establecidos en la referida norma.

10. NORMATIVA APLICABLE AL CONCURSO. - Para efectos del desarrollo del concurso en todas sus fases se observará lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, Resolución No. 291-2016-F de 28 de octubre de 2016 y Norma de Control del Defensor del Cliente, constante en la Resolución Nro. SB-2022-1861 de 30 de septiembre del 2022, la misma que encuentra publicada en la página web de la Superintendencia de Bancos.

11. NOTIFICACIONES.- Todos los informes emitidos en cada una de las etapas del concurso serán publicados en la página web institucional y notificados a los correos de los postulantes; a fin de que conozcan los resultados obtenidos en cada etapa del proceso. Adicionalmente, se notificará a los postulantes en cada etapa del concurso los argumentos o motivos de descalificación, y previo a la suscripción de la resolución de designación de la máxima autoridad.

Dado, en Quito el 28 de diciembre de 2022, firman la Comisión Calificadora, publíquese en la página web institucional. -

Nro.	Nombres	Entidad a la que pertenece	Cargos	Firma
1	Nelly Charco	Superintendencia de Bancos	Intendente General, Subrogante	
2	Alberto Merizalde	Superintendencia de Bancos	Intendente General de Gestión Institucional (E)	
3	Kathia Vera	Superintendencia de Bancos	Intendente Nacional de Control del Sistema Financiero Privado	
4	Mirian Muñoz	Superintendencia de Bancos	Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público	
5	Estefanía Pineda	Superintendencia de Bancos	Director de Trámites Legales (E)	
6	Francisco Lanas	Superintendencia de Bancos	Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano	