

INFORME TÉCNICO DE AMPLIACION DE VERIFICACIÓN DE PRUEBAS TEÓRICO – TÉCNICAS DE LA ETAPA DE OPOSICIÓN DENTRO DEL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE A NIVEL NACIONAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICO Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

I. **Antecedentes:**

Mediante Resolución Nro. SB-2025-1750 de 15 de julio de 2025, se resuelve en su artículo único lo siguiente: *“Sustituir el Capítulo VIII “NORMAS PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”, Título XIII “DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”, Libro I “NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos (...).”*

Mediante Resolución Nro. SB-2025-1876 de 29 de julio de 2025, la máxima autoridad Eco. Roberto José Romero von Buchwald en su calidad de Superintendente de Bancos resolvió:

“ARTICULO 1.- AUTORIZAR el inicio del proceso para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

ARTICULO 2.- DISPONER de conformidad al artículo 5 de las “NORMAS PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”, contenidas en el Capítulo VIII, Título XIII “DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”, Libro I “NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, la conformación de la Comisión Calificadora, para que cumpla las disposiciones contenidas en el artículo 6 ibidem y más prescripciones contenidas en la misma norma y marco jurídico aplicable; la cual se integrará por:

- a) Intendente/a General, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente;
- b) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado con derecho a voz y voto;
- c) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público con derecho a voz y voto;
- d) Intendente/a General de Gestión Institucional con derecho a voz y voto;
- e) Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con derecho a voz, en calidad de Secretario/a; y,
- f) Director/a de Trámites Legales, con derecho a voz, en calidad de asesor legal de la Comisión Calificadora.

ARTICULO 3.- DISPONER que a través de Secretaria General de la Superintendencia de Bancos realice la Convocatoria al Proceso para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos; mediante publicación en un (1) diario de mayor circulación nacional escrita o digital y en su portal web institucional de la Superintendencia de Bancos.”

Mediante Memorando Nro. SB-DNAE-2025-0192-M de 18 de agosto de 2025, se puso en mi conocimiento la designación como parte de equipo técnico para el proceso de Postulación, Selección y Designación de Defensor del Cliente en calidad de jefe de equipo, determinado lo siguiente:

“En cumplimiento de lo dispuesto en el Acta Nro. 002-2025 de la Comisión Calificadora y de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Resolución Nro. SB-2025-1750, así como en los Parámetros Generales para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente 2025-2027, se DESIGNA a la funcionaria Mgs. Dayana Belén Abad Alomia como jefe del Equipo Técnico para el Proceso de Postulación, Selección y Designación del Defensor del Cliente.

FUNCIONES DEL JEFE EQUIPO TÉCNICO:

1. *Cumplir las normas constitucionales, legales y de la norma para el efecto, así como las disposiciones que emanen del Superintendente de Bancos y de la Comisión Calificadora.*
2. *Emitir informes técnicos pertinentes y oportunos a la Comisión Calificadora.*
3. *Revisión, aprobación y suscripción de los informes y matrices generadas por el equipo técnico para conocimiento de la Comisión Calificadora.*
4. *Coordinación de actividades de los miembros del Equipo Técnico.*
5. *Suscripción de actas de entrega recepción de documentación.*
6. *Responder administrativa, civil y penalmente por sus actos u omisiones.*
7. *Demás funciones que asigne la Comisión Calificadora durante el proceso.*
8. *Abstenerse de participar en caso de tener vínculo de parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con algún postulante. (...)*

Con fecha 6 de octubre del 2025, mediante correo electrónico con asunto “Designación equipo técnico para validación de preguntas”, se pone en el conocimiento de esta suscrita lo siguiente: *“Estimada Jefe de equipo: En mi calidad de Secretaria de la Comisión Calificadora para el proceso para la selección y designación de Defensores del Cliente de entidades controladas por la SB y conforme consta en acta de sesión 010-2025, llevada a cabo el 03 de octubre de 2025, que indica:...”*Conforme al proceso establecido, se delega a los siguientes miembros del equipo técnico para la revisión y validación de informes presentados por los Coordinadores Generales sobre el proceso de postulación llevado a cabo el sábado 04 de octubre de 2025: Mario Gordillo, Cinthya Gómez, Stalin Capa, Daniel Pichucho, Adriana Andrade, Dayana Abad. Lo cual es aprobado por unanimidad. Para realizar la validación de las preguntas, la secretaria de la comisión remitirá mediante correo electrónico el banco de preguntas aprobado, a la jefa de equipo”. En virtud de lo señalado agradeceré se coordine con el equipo designado la respectiva validación el lunes 06 de octubre de 2025, previa sesión del comité. Se procederá a entregar el banco de preguntas una vez que el área de tecnología remita la información para la validación.”

Conforme al flujo del proceso establecido en el Manual para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, se recibieron las evaluaciones individuales y la base de preguntas y respuestas para poder validar su contenido; por lo que, de un total de 266 evaluaciones realizadas se tomaron de manera aleatoria 72 para el análisis.

Con fecha 06 de octubre 2025, mediante Memorando Nro. SB-SGR-2025-1587-M, se adjuntó informe técnico 03 dirigido a la Comisión Calificadora del Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores Del Cliente.

Con fecha 07 de octubre del 2025, mediante correo electrónico se me informo lo siguiente *“En mi calidad de Secretaria de la Comisión Calificadora para el proceso para la selección y designación de Defensores del Cliente de entidades controladas por la SB y conforme a lo dispuesto mediante acta 011-2025 de 07 de octubre de 2025, la Comisión dispuso la aclaración al informe Nro. SB-ETPPSDDC-2025-003-I presentado a través de memorando Nro. SB-SGR-2025-1587-M y se indique lo siguiente: Controles realizados en las sedes*

para la prueba de conocimientos teórico-técnicas, considerando el uso de sistemas informáticos, Que contenga la normativa legal pertinente, Certificación de que cada postulante realizó la prueba de conocimientos teórico-técnicas de los 266 postulantes.”

II. Normativa Aplicable

Constitución de la República del Ecuador

El artículo 82 establece: “El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”

El artículo 95 establece: “Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.”

El artículo 213 establece: “Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (...)”

El artículo 227 establece: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

El artículo 312 establece: “(...) Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley. (...)”

III. Ampliación Análisis Técnico

Una vez validados los informes ampliatorios remitidos por los coordinadores de cada sede, me permito poner en su conocimiento el siguiente detalle de participación, de conformidad con las sedes establecidas:

Ciudad	NÚMERO DE POSTULANTES CONVOCADOS	NÚMERO DE POSTULANTES ASISTENTES	NÚMERO DE POSTULANTES QUE RINDIERON LA EVALUACIÓN
QUITO	203	175	175
GUAYAQUIL	64	60	60
CUENCA	27	23	23
MANTA	9	8	8
TOTAL	303	266	266

Se evidencia una inasistencia de 37 postulantes habilitados para rendir la prueba, bajo el siguiente detalle: Quito 28, Guayaquil 4, Cuenca 4 y Portoviejo 1.

Respecto de los controles de registro de asistencia que se realizaron en cada sede, se pudo evidenciar que existieron tres filtros para la verificación de identidad y el registro de los postulantes:

1. Los delegados de la comisión calificadora, como primer control, realizaron un registro de asistencia manual al momento del ingreso de los postulantes a la sede, validando el nombre del postulante en el listado en contraste con su cédula de identidad y receptando su firma de asistencia la hoja de registro. Como constancia de lo actuado, se adjunta las hojas de registro de asistencia.
2. Los delegados de la comisión calificadora, como segundo control, al momento del ingreso al aula correspondiente, verificaron nuevamente la cédula de identidad de los postulantes, así como, la asignación del equipo de cómputo y la conexión a internet, garantizando que las pruebas sean realizadas por los postulantes habilitados para el efecto con los recursos necesarios, producto de lo cual se generó un check list (lista de verificación) de asistencia. Como constancia de lo actuado, se adjunta las listas de verificación de asistencia.
3. Como tercer control, los delegados de la Coordinación General de Tecnologías y Sistemas de la Información realizaron un control de las direcciones IP de los equipos asignados a los postulantes, lo cual podrá ser evidenciado mediante el informe que sea presentado por dicha coordinación.

Tras la verificación mediante los tres filtros, se determinó que un total de 266 personas rindieron sus pruebas. De la revisión realizada conforme al puntaje establecido para avanzar a la siguiente etapa, se concluye que dos personas no continúan en el proceso, debido a que su calificación fue inferior al 50 % de la nota máxima, equivalente a 100 puntos.

IV. Conclusión

Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Norma para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores Del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia De Bancos y los Parámetros Generales, del total de 266 evaluaciones teórico – técnicas se procedió a la revisión aleatoria de 72 evaluaciones, logrando validar que la ejecución del sistema fue de manera correcta.

Respecto a los resultados presentados en el informe remitido con fecha 6 de octubre de 2025, es preciso aclarar que, mediante la aplicación del segundo y tercer filtro, se respaldó y validó adecuadamente el control de asistencia, verificando el registro de todos los postulantes, puesto que en las sedes de Quito y Guayaquil existía más de un acceso peatonal y vehicular. El segundo filtro consistió en la verificación presencial de la cédula de identidad por parte del personal delegado (facilitadores), mientras que el tercer filtro se fundamentó en el informe emitido por el área de Tecnologías de la Información (TICs), que evidenció el registro electrónico en la plataforma a través del usuario asignado a cada postulante.

Estas medidas permitieron reforzar el proceso de identificación de los participantes, garantizando la transparencia y la integridad durante el desarrollo de la jornada. En este sentido, se puede establecer que aquellos postulantes que no firmaron la hoja de registro en el primer filtro vieron validada su identidad mediante los filtros subsiguientes, por lo que su asistencia a la etapa de oposición queda debidamente verificada.

V. Recomendación

En mi calidad de Jefe del Equipo Técnico y en virtud de la delegación conferida, se remite el presente alcance al Informe Técnico a la Comisión Calificadora del Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos. Una vez verificada la correcta ejecución de la plataforma tecnológica, se recomienda continuar con la siguiente etapa del proceso para los 264 postulantes que cumplieron con lo establecido en la Resolución Nro. SB-2025-1750, artículo 20, correspondiente a la prueba de conocimientos teórico-técnica.

Conforme a la conclusión anteriormente señalada, se deja constancia de que ha sido verificada la identidad y el registro de los 266 postulantes que rindieron la evaluación, a través de los filtros implementados durante la jornada. Esto garantiza la validez del proceso y la integridad de los resultados obtenidos.

Con la recomendación señalada y entrega de información y expedientes me suscribo.

Mgs. Dayana Abad
Jefe de equipo técnico
SB-DNAE-2025-0192-M