



INFORME DE SOLICITUD DE RECALIFICACIÓN DE LAS 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."

Con fecha 13 de octubre del 2025, mediante correo electrónico enviado por parte de la secretaria de la *Comisión Calificadora para el proceso para la selección y designación de Defensores del Cliente de entidades controladas por la Superintendencia de Bancos* para el proceso de con asunto "Designación equipo técnico para validación de preguntas", se pone en conocimiento lo siguiente: (...) *conforme consta en acta de sesión 012-2025, llevada a cabo el 08 de octubre de 2025, que indica:..."Se delega a los funcionarios Dayana Abad, Micaela Cervantes y Raúl Alcívar para la revisión e informe de las solicitudes de recalificación presentadas por los postulantes que rindieron sus pruebas teórico – técnicas el 04 de octubre de 2025. Para el efecto favor considerar lo establecido en la normativa vigente aplicable y lo que dicta la RESOLUCIÓN NRO. SB-2025-1750, Art. 22. Solicitud de recalificación, que en su parte pertinente indica: ..."Los postulantes podrán solicitar por escrito y debidamente fundamentada, la recalificación de la prueba de conocimientos, dentro del término de tres (3) días a partir de su publicación y notificación. La Comisión Calificadora tendrá el término de cinco (5) días para resolver la solicitud de recalificación....."Si producto de la reconsideración o recalificación existen modificaciones de puntaje por haberse establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalentes a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la presente norma... De acuerdo a las notificaciones realizadas el martes 07 de octubre de 2025 a cada postulante, los mismos tienen 3 días para solicitar la recalificación, plazo que se cumple el martes 14 de octubre del presente.."*

Conforme al flujo del proceso establecido en el Manual para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, se recibieron 21 solicitudes de recalificación por parte de los postulantes dentro del plazo establecido.

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. (...)”*

RESOLUCIÓN NRO. SB-2025-1750

Art. 20. De la prueba de Conocimientos.- *Los postulantes rendirán la prueba de conocimientos, misma que tiene el propósito de evaluar los conocimientos técnicos o profesionales necesarios; así como, permitirá a la Superintendencia de Bancos verificar que el postulante cumple con los estándares de conocimiento requeridos para ser Defensor del Cliente.*

Cuando sean por escrito o realizadas y evaluadas a través de una plataforma tecnológica, serán construidas con metodología de opción múltiple y de preguntas cerradas donde no podrá haber más de una respuesta correcta.

Art. 22. Solicitud de recalificación: *Los postulantes podrán solicitar por escrito y debidamente fundamentada, la recalificación de la prueba de conocimientos, dentro del término de tres (3) días a partir de su publicación y notificación. La Comisión Calificadora tendrá el término de cinco (5) días para resolver la solicitud de recalificación. La Comisión Calificadora podrá por excepción y debidamente motivado, ampliar el plazo de recalificación según el número de postulantes. Si producto de la reconsideración o recalificación existen modificaciones de puntaje por haberse establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalentes a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la presente norma. La Comisión Calificadora procederá a notificar el resultado de la recalificación en el término de tres (3) días, a través de la página web institucional; y, en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.*

III. Análisis Técnico

Una vez validados las solicitudes de recalificación presentadas por los veintiún (21) postulantes, y confrontadas con la normativa aplicable para el efecto, se determinan los siguientes resultados:

1.- Solicitudes de recalificación

Dentro del marco 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, se procedió a la revisión de 21 solicitudes de recalificación, conforme a la normativa legal vigente y los parámetros establecidos por la resolución aplicable.

Las solicitudes revisadas se encuentran registradas en el Anexo I, denominado “Matriz de Recalificaciones”, en el cual se consignan: cada una de las preguntas objetadas, la base legal correspondiente que sustenta el análisis, el pronunciamiento técnico emitido respecto de cada caso concreto.



El presente informe se remite con el detalle completo, a efectos de su consideración, verificación y registro por parte de la Comisión Calificadora del proceso.

2.- Preguntas de opción múltiple:

La RESOLUCIÓN NRO. SB-2025-1750 dispone en el artículo 22 "(...) Cuando sean por escrito o realizadas y evaluadas a través de una plataforma tecnológica, serán construidas con metodología de opción múltiple y de preguntas cerradas donde no podrá haber más de una respuesta correcta."

En aplicación de esta disposición, y tras el proceso de revisión de las solicitudes de recalificación presentadas por los postulantes, se comprobó que diez (10) preguntas del banco de preguntas correspondían a respuestas de opción múltiple que contenían más de una respuesta válida, las cuales se detallan a continuación:

- Qué debe contener un acta de conciliación?

Dentro de esta pregunta existieron, conforme a la información entregada por tics, que 28 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Cuáles son parámetros que debe observar el Defensor del Cliente

Dentro de esta pregunta existieron, conforme a la información entregada por tics, que 32 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué documentos debe acompañar una persona jurídica al presentar un reclamo

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 23 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué informes debe presentar el Defensor del Cliente

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 29 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué actuaciones están prohibidas al Defensor del Cliente

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 34 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Cuáles son causales para la terminación anticipada de funciones

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 21 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué reglas debe cumplir la audiencia de conciliación

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 31 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué obligaciones tiene la entidad financiera respecto al Defensor?

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 32 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué principios rigen la investigación del Defensor

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 24 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

- Qué debe constar en el informe investigativo del Defensor

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 29 postulantes no obtuvieron el puntaje total de 4 puntos, al haber escogido una única opción.

Por consiguiente, y en atención a lo previsto en el artículo 22 de la Resolución Nro. SB-2025-1750, así como del análisis efectuado se sugiere ajustar las calificaciones de los postulantes identificados en el Anexo II de este informe, denominado “Postulantes para Reconsideración de Calificación conforme Art. 22 de la Resolución SB-2025-1750”, otorgándoles el puntaje total de cuatro (4) puntos, para guardar armonía con el artículo ibidem.

3.- Preguntas con error.

La Resolución NRO. SB-2025-1750, establece en su artículo 22 que “(...) Si producto de la reconsideración o recalificación existen modificaciones de puntaje por haberse establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalentes a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la presente norma.” Del análisis de las recalificaciones presentadas se determinó que 2 preguntas del “banco de preguntas” contenían un error de forma, las cuales se detallan a continuación:

- Qué prohíbe específicamente el artículo 25 sobre la divulgación de información por parte de los burós de información crediticia

Análisis: La pregunta establece que se responda conforme al artículo 25, el cual corresponde a la “NORMA DE CONTROL PARA LA CALIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES QUE PRESTEN SERVICIOS A LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y/O PRIVADO, DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO”, sin embargo de la revisión del cuerpo normativo se determina que el artículo al que se refiere es el 27.4 existiendo un error en el número del artículo señalado en la pregunta.

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 25 postulantes que no obtuvieron el valor total de 4 puntos

- Cuál es la visión de la Superintendencia de Bancos?

Análisis: La pregunta hace referencia a un cuerpo normativo que no se encuentra entre aquellos establecidos como parte del material de estudio que deben conocer los postulantes para esta evaluación.

Dentro de esta pregunta existieron conforme a la información entregada por tics, que 27 postulantes que no obtuvieron el valor total de 4 puntos.

Por lo que, acorde al anexo 3 de este informe denominado como “POSTULANTES PARA RECONSIDERACIÓN DE CALIFICACIÓN CONFORME ART. 22 RESOLUCIÓN SB-2025-1750”, para dichos postulantes se sugiere sean modificadas sus calificaciones a un total de 4 puntos, al no encontrarse la pregunta enmarcada dentro de los cuerpos normativos determinados para la evaluación.

Conclusión



En mérito de lo expuesto, 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, así como a los Parámetros Generales, respecto del total de 21 solicitudes de recalificación resueltas.

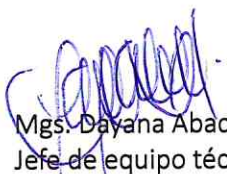
Así también, se constató la existencia de 10 preguntas de opción múltiple, las cuales deberán ser consideradas para recibir la puntuación total de 4 puntos a favor de los postulantes señalados en el Anexo II, al haberse determinado que los postulantes optaron por una de las alternativas que figuraban como correctas en el banco de preguntas, para guardar armonía con lo dispuesto en el artículo 22 de la Resolución SB-2025-1750.

Del mismo modo, se debe otorgar la puntuación correspondiente a los postulantes que respondieron a las dos (2) preguntas señaladas en el numeral 3 del análisis de este informe.

IV. Recomendación

En nuestra calidad de Equipo Técnico y en virtud de la delegación conferida, se remite el presente 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 las respuestas conforme a la norma, se recomienda notificar a los postulantes las respuestas a sus solicitudes de recalificación.

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



Mgs. Dayana Abad
Jefe de equipo técnico