

METODOLOGÍA Y VALORACIÓN PARA ENTREVISTAS A POSTULANTES PARA DEFENSOR DEL CLIENTE

I. METODOLOGÍA PARA ENTREVISTAS INDIVIDUALES

El objetivo es realizar una validación rápida y rigurosa de las competencias éticas (independencia) y técnicas (conocimiento normativo) esenciales para el cargo, según la normativa ecuatoriana.

Fase	Preguntas a Aplicar	Enfoque Principal
I. Verificación Rápida (Técnica)	Preguntas 1 y 2	Conocimiento de la Ley, Funciones y Limitaciones.
II. Verificación Crítica (Técnica y Conductual)	Preguntas 3,4,5	Rol de Mediación, Principios, Independencia y Deber Ético.
III. Cierre Formal	—	Recapitulación y agradecimiento.

Duración total: 10 minutos por postulante.

Tiempo promedio por pregunta:

- Pregunta 1: 2 minutos
- Pregunta 2: 2 minutos
- Pregunta 3: 2 minutos
- Pregunta 4: 2 minutos
- Pregunta 5: 2 minutos

II. LÍNEA DE ENTREVISTA Y GUÍA DE RESPUESTAS REFERENCIALES (G.R.R.)

Los miembros de la comisión deben usar el siguiente cuadro para realizar las preguntas y comparar la respuesta del candidato con base en la Guía de Respuesta Referenciales (G.R.R.).

Nro.	Pregunta Estándar	Guía de Respuesta Referenciales (G.R.R.) (Palabras Clave)
1	Marco Legal: "¿Cuál es el marco normativo principal que rige la figura del Defensor del Cliente en Ecuador y cuál es su naturaleza jurídica?" TIEMPO: (2 minutos)	1. Constitución (Art. 312). 2. Código Orgánico Monetario y Financiero (Art. 158). 3. Norma de Control del Defensor del Cliente de la SB 4. Naturaleza: Tener una figura independiente del órgano de control y de las entidades financieras que proteja los derechos e intereses de los usuarios financieros.
2	Funciones Clave: "Mencione los cuatro parámetros que debe observar el Defensor del Cliente en el desempeño de su función." Y para usted cual es el más relevante?	Parámetros para ejercer la función: (Art.4 Norma de Control Defensor del Cliente SB) 1.Independencia. - La o el Defensor/a no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la entidad financiera; y, actuará con libertad y autonomía respecto de la entidad

Nro.	Pregunta Estándar	Guía de Respuesta Referenciales (G.R.R.) (Palabras Clave)
	TIEMPO: (2 minutos)	para la cual fue designado, en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones; 2.Solución de conflictos.- Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad, que lleguen a su conocimiento; 3.Libre acceso y gratuidad.- El servicio que preste la/el Defensor/a del cliente, no tiene costo alguno para el reclamante; y, 4.Investigación.- La/el Defensor/a del Cliente al realizar sus investigaciones desarrollará el procedimiento basándose en los criterios de gratuidad, informalidad e inmediatez a favor del usuario financiero.
3	Si un cliente llega molesto por un cobro que considera injusto, ¿cómo manejaría la situación para mantener la calma y la imparcialidad? TIEMPO: (2 minutos)	- Escucharía con calma, validando la molestia del cliente antes de revisar el caso. -Solicitaría la información técnica y explicaría con claridad el proceso al cliente. -Mantendría neutralidad, asegurando que se respete el derecho del cliente a una revisión justa.
4	¿Qué haría si un funcionario del banco le pide “arreglar” un reclamo para evitar un problema interno? TIEMPO: (2 minutos)	-Rechazaría cualquier intento de interferencia, recordando mi deber de imparcialidad. -Informaría la situación a la instancia correspondiente para garantizar transparencia. -Resolvería el caso conforme al procedimiento, sin ceder ante presiones internas.
5	Un cliente firmó un contrato sin leerlo y ahora reclama desconocer las condiciones. ¿Cómo equilibraría usted la responsabilidad entre las partes? TIEMPO: (2 minutos)	-Analizaría si la información fue clara y accesible al cliente antes de firmar. -Promovería una solución equilibrada que respete derechos y responsabilidades de ambas partes. -Reforzaría la importancia de la educación financiera y la comunicación transparente.

III. SISTEMA DE VALORACIÓN ESPECÍFICO (PUNTUACIÓN MÁXIMA: 30 PUNTOS)

Se deberá utilizar la siguiente escala para calificar objetivamente cada respuesta.

Criterio de Evaluación	Ponderación Máxima (Puntos)	Escala de Valoración	
A. Conocimiento Normativo (Preguntas: 1 y 2)	10 puntos (5 puntos c/u)	0 puntos:	Nulo/Erróneo.
		1-2 puntos:	Conocimiento vago/general.
		3 puntos:	Identifica 1-2 puntos clave de la G.R.R.
		4 puntos:	Identifica 3 puntos clave y es preciso.
		5 puntos:	Identifica ≥ 4 puntos clave y cita la normativa correctamente.
B. Competencias blandas orientadas al servicio (Preguntas: 3, 4, 5)	15 puntos (5 puntos c/u)	0 puntos:	Confunde el rol.
		1 punto:	Se enfoca en la normativa más que en el usuario financiero
		2-3 puntos:	Se aproxima a una de las respuestas contempladas en el G.R.R.
		4-5 puntos:	Se identifica alta vocación de servicio a favor del usuario financiero.
C. Claridad, Concisión y Tono	5 puntos	0 puntos:	Incoherente, no responde a tiempo.
		1 punto:	Responde, pero es disperso.
		2-3 puntos:	Responde claro, pero no es conciso, excediendo el tiempo.
		4-5 puntos:	Expresión profesional, concisa y asertiva, logrando finalizar en el tiempo estipulado.
Puntuación Total Máxima	30 puntos		

IV. RECOMENDACIONES PARA EL PROCESO:

- **Enfoque de Filtro:** Considerar el tiempo de desarrollo máximo de cada pregunta.
- **Uniformidad:** Aplicar el mismo set de preguntas y el mismo sistema de puntuación a todos los candidatos garantiza la objetividad y la legalidad del proceso de selección.
- **Herramienta de valoración:** Se deberá preparar una hoja de cálculo con tablas de valoración individual con el nombre de cada entrevistado, lo que permitirá optimizar el tiempo para el entrevistador.

V. RECOMENDACIONES DE CONEXIÓN Y VERIFICACIÓN PREVIA PARA EL POSTULANTE:

- Los postulantes deberán **conectarse con al menos 5 minutos de anticipación** al horario asignado.
- La **espera máxima será de 5 minutos**; transcurrido este tiempo sin conexión, el postulante **quedará descalificado** del proceso.
- La **entrevista se realizará a través de la plataforma Microsoft Teams**, y el **enlace será remitido al correo electrónico** registrado por cada postulante.

Nota 1: Notificar a los postulantes con la información.

VI. IDENTIFICACIÓN DEL POSTULANTE:

Para rendir la entrevista, los postulantes deberán presentar su **cédula de identidad o pasaporte en documento original**.

En caso de pérdida o robo de dichos documentos, deberán presentar:

- El **Formulario de Constancia de Documentos Extraviados** emitido por el Consejo de la Judicatura, y
- Un **documento adicional que acredite su identidad**.

La falta de presentación de estos documentos **impedirá su participación**, quedando el postulante **descalificado**, y el entrevistador dejará **constancia escrita** del hecho.

VII. CONDICIONES TÉCNICAS Y AMBIENTALES:

- El postulante deberá tener **encendida la cámara y el micrófono durante toda la entrevista**, en caso de no hacerlo el postulante **quedará descalificado** del proceso
- Deberá encontrarse en un **ambiente adecuado, sin ruidos ni interrupciones**, que permita el correcto desarrollo de la entrevista.
- En caso de no contar con los medios tecnológicos necesarios para rendir la entrevista mediante Teams, el postulante deberá **informarlo previamente al correo que se le notifique**, a fin de que se le **brinden facilidades en la Intendencia Regional (Guayaquil, Cuenca o Portoviejo) o en la Oficina Matriz (Quito) de la Superintendencia de Bancos** correspondiente.

Nota 2: Se notificará a los postulantes de los puntos 5, 6 y 7.

VIII. PROTOCOLO EN CASO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS O DE CONEXIÓN A INTERNET

1. Si durante la entrevista se presenta interrupción de la conexión por causas ajenas al postulante, el entrevistador dejara sentado por escrito en la columna de observaciones.
2. En caso de no poder reconectarse dentro del tiempo previsto, el postulante deberá comunicar inmediatamente el inconveniente mediante correo electrónico al contacto remitente de la convocatoria.

3. La Comisión Calificadora evaluará el caso y podrá reprogramar la entrevista solo si se evidencia una falla técnica comprobable y ajena a la voluntad del postulante.
4. Si la interrupción se debe a causas atribuibles al postulante (falta de equipo, batería descargada, cierre de sesión voluntario, etc.), no se reprogramará la entrevista, y el postulante quedará descalificado del proceso.
5. El entrevistador deberá dejará constancia escrita de cualquier incidencia presentada durante la entrevista.