

## ANÁLISIS DE RESOLUCIÓN DE DESEMPATES EN LA DETERMINACIÓN DEL PUNTAJE FINAL DEL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE

### 1. 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 Econ. Roberto José Romero von Buchwald en su calidad de Superintendente de Bancos resolvió:

**“ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 3.- DISPONER** que a través de Secretaría 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 el proceso público de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, la Comisión Calificadora ha ejecutado las fases previstas en el Capítulo VIII de las Normas para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, del Título XIII “De los Usuarios Financieros”, Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.

Conforme al artículo 20 de la citada normativa, una vez concluida la etapa de oposición y evaluado el puntaje correspondiente a la prueba teórico-técnica y a la entrevista, se consolidó la calificación final de los postulantes.

En total, 253 postulantes fueron declarados idóneos tras la verificación de requisitos e inhabilidades; sin embargo, solo 181 superaron el puntaje mínimo del 70%, los cuales son postulantes que deben tener una asignación, así como ser parte de la base de datos de elegibles en caso de no ser designados como Defensores del Cliente, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 26 de la norma aplicable.

Durante la revisión de las calificaciones finales, se identificaron casos de empate, cuya resolución es indispensable para determinar una asignación y conformación de la base de datos de elegibles válida, objetiva y verificable.

En virtud de las atribuciones conferidas a la Comisión Calificadora en los artículos 6 y 7 del Capítulo VIII de la normativa vigente, y conforme el *“PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DEL ORDEN DE PRELACIÓN Y ASIGNACIÓN DE DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”* aprobado el 24 de noviembre de 2025 se procedió a aplicar el mecanismo de desempate institucional.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1 Identificación de empates**

De los 181 postulantes que superaron la nota mínima, la Comisión Calificadora verificó que existieron 54 casos de empates en el puntaje final de los postulantes idóneos que superaron todas las etapas, situación que impedía establecer el orden de prelación requerido para asignar a cada aspirante la entidad financiera correspondiente y conformar la base de datos de elegibles, conforme a la metodología aprobada y al artículo 26 de la normativa.

### **2.2 Facultades de la Comisión Calificadora**

Los artículos 6 y 7 del Capítulo VIII facultan a la Comisión para:

- Dirigir, supervisar y adoptar las decisiones necesarias para el correcto desarrollo del proceso.
- Resolver circunstancias no previstas, cuando estas impidan la continuidad del procedimiento.
- Garantizar la transparencia, objetividad y legalidad de cada etapa del proceso.

La existencia de empates constituye una situación que requiere la intervención directa de la Comisión a fin de preservar la validez del proceso y asegurar la asignación ordenada y razonada de los postulantes.

### **2.3 Criterio aplicado para la resolución de empates**

Después de revisar la información consolidada, se aplicaron los criterios establecidos en el procedimiento interno aprobado para la resolución de empates. La Comisión determinó lo siguiente:

#### **a) Aplicación del criterio 1 en seis (6) empates**

El criterio 1, correspondiente a la evaluación cuantitativa de elementos específicos registrados en la etapa de oposición respecto de la prueba teórico-técnica, permitió diferenciar a 6 casos de empates de postulantes que se encontraban con la misma calificación final.

Este criterio resultó suficiente para establecer una jerarquía objetiva dentro de dichos grupos.

#### **b) Aplicación del criterio 2**

En virtud de que las notas de la entrevista no generaban ninguna variación se procedió a aplicar el siguiente criterio.

#### **c) Aplicación del criterio 3 para los demás casos de empate**

En los empates restantes, los postulantes registraban:

- Igual puntaje en la prueba teórico-técnica,
- Igual puntaje en la entrevista, e
- Idénticas condiciones en los elementos evaluados dentro del criterio 1.

Por tanto, fue necesario aplicar el criterio 3, referente a Experiencia profesional verificable directamente relacionada con las funciones del Defensor del Cliente. El análisis se realizó considerando:

- Tiempo de experiencia,
- Pertinencia del ámbito laboral,
- Actividades directamente vinculadas con la protección de derechos de usuarios financieros, servicio al cliente, manejo de normativa o procesos administrativos relevantes.

Este criterio resultó suficiente para resolver todos los empates restantes. No fue necesario aplicar los otros criterios secundarios del procedimiento, en virtud de que ninguno aportaba variación adicional entre los postulantes empatados.

Como resultado de este análisis, se consolidó el orden de prelación definitivo, el mismo que sustenta la fase de asignación conforme el artículo 26 de la normativa y conforme el detalle que se presenta en la “*Matriz de Desempates Puntaje Final Postulantes Idóneos*”, anexo al presente informe.

### **3. RESOLUCIÓN**

Con base en el análisis efectuado, la Comisión Calificadora:

1. Aprueba la resolución de empates, aplicando el criterio 1 para 6 casos y el criterio 3 para el resto de los empates identificados.
2. Ratifica la validez del orden de asignación final una vez incorporadas las posiciones resultantes del proceso de desempate.
3. Dispone que el listado final definitivo sea incorporado al expediente y utilizado para la asignación conforme al artículo 26 del Capítulo VIII.

### **4. CONCLUSIONES**

- La Comisión Calificadora actuó dentro del marco legal, conforme a sus atribuciones, garantizando transparencia y objetividad.

- Los criterios aplicados permitieron resolver todos los empates sin requerir los criterios 4 y 5, aplicando un proceso de forma técnica, proporcional y verificable.
- El orden de asignación resultante es claro, objetivo y garantiza seguridad jurídica.