

PARÁMETROS 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 Nos. SB-2020-0753 y SB-2020-0925 de 19 de agosto y 29 de septiembre de 2020, respectivamente, expedidas por la Superintendente de Bancos, se realizó la convocatoria al Concurso de Méritos y Oposición para designar a 31 Defensores del Cliente de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, a nivel nacional, conforme el siguiente detalle:

Ciudad	Listado de entidades controladas	Plazas vacantes
QUITO	BP GENERAL RUMIÑAHUI	1
	BANECUADOR B.P.	1
	BP PROCREDIT	1
	BP INTERNACIONAL	1
	BP SOLIDARIO	1
	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.	1
	BP PRODUBANCO	1
	BP FINCA S.A.	1
	BP DINERS	1
	BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, BIESS	1
	BP CAPITAL	1
	BP PICHINCHA	2
	BP BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A. CODESARROLLO	1
	BP CITIBANK	1
	TOTAL	15
GUAYAQUIL	BP COOPNACIONAL	1
	BP PACIFICO	2
	BP BOLIVARIANO	1
	BP AMAZONAS	1
	BP D-MIRO S.A.	1
	BP BANCO GUAYAQUIL	2
	BP LITORAL	1
	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	1
	BP DELBANK	1
	TOTAL	11
IBARRA	BP VISIONFOUND ECUADOR S.A.	1
	TOTAL	1
MACHALA	BP MACHALA	1
	TOTAL	1
PORTOVIEJO	BP COMERCIAL DE MANABI	1
	TOTAL	1
LOJA	BP LOJA	1
	TOTAL	1
CUENCA	BP AUSTRO	1

	TOTAL	1
TOTAL DE VACANTES		31

- I. ETAPAS DEL CONCURSO.-** El Concurso para ocupar una o varias de las vacantes de Defensor/a 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) Calificación de Méritos;
 - d) Oposición;
 - e) Conformación de Banco de Elegibles; y,
 - f) Designación.
- II. REQUISITOS.-** Los requisitos para las y los postulantes al cargo de Defensor del Cliente de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos; de conformidad con el artículo 7 de la norma citada, son los siguientes:
- a) Llenar y presentar el formulario de postulación para el cargo de Defensor del Cliente de la entidades controladas a nivel nacional por la Superintendencia de Bancos, mismo que se encuentra en la página web institucional (www.superbancos.gob.ec);
 - b) 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);
 - c) Ser ciudadano ecuatoriano;
 - d) Ser legalmente capaz para contratar;
 - e) Tener título universitario de tercer nivel debidamente registrado en SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero. En caso de no poseer título universitario de tercer nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero;
 - f) Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas a: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero; y,
 - g) No encontrarse inmerso en las inhabilidades determinadas en el artículo 8 de la Norma de Control del Defensor del Cliente resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020.
- III. POSTULACIÓN.-** La recepción de postulaciones se realizará de forma física y presencial a partir del miércoles 07 de octubre hasta el miércoles 21 de octubre de 2020 de 08H30 hasta las 16H30, 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
Cuenca	Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova
Portoviejo	Pedro Zambrano Izaguirre 637 y América

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

Para este proceso se deberá presentar el formulario de postulación en el formato establecido para el efecto por la Superintendencia de Bancos, adjuntando toda la documentación que respalde la información contenida en la hoja de vida y el formulario, que estará publicado en la página web institucional (www.superbancos.gob.ec).

La o el postulante deberá presentar en un solo acto, la documentación de respaldo y en una sola carpeta que sustente el cumplimiento de los requisitos y que acredite los méritos. Toda la documentación deberá presentarse en original o fotocopia certificada, o documento emitido por la entidad pública respectiva, numerada y precedida por un índice, contendrá además el formulario de postulación, hoja de vida, y los requisitos señalados en el artículo 7 y la documentación detallada en el artículo 9 de la Norma de Control del Defensor del Cliente, emitida mediante resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020.

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

No se admitirán formularios con enmendaduras, añadiduras o tachones.

IV. INHABILIDADES.- De conformidad a lo señalado en el Art. 8 de la norma referida, no podrán postular al Concurso de Defensores/as del Cliente, quienes a la fecha de la postulación se encuentren inmersos en alguna de las siguientes causales:

- a) Se encuentren inhabilitados para el manejo de cuentas corrientes;
- b) Se hallen en mora con las entidades financieras públicas y privadas;
- c) Se encuentren en interdicción civil, o se hallen en estado de insolvencia o quiebra fraudulenta declarada judicialmente;
- d) Registren responsabilidades administrativas culposas, civiles culposas o presunciones de responsabilidad penal, determinadas por la Contraloría General del Estado;
- e) Hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada por delitos contra la eficiencia de la administración pública o delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, o cualquier otro delito con pena privativa de la libertad;
- f) Quienes dos (2) años antes de la fecha de postulación hayan laborado en relación de dependencia en entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos;
- g) Tengan obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Servicio de Rentas Internas o en otras entidades que integran el sector público;
- h) 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;
- i) Sean cónyuge, tener unión de hecho, o ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con las/los servidores de la Superintendencia de Bancos o con los miembros del Directorio de Entidades Públicas y Privadas del sistema financiero controlado por la Superintendencia de Bancos;
- j) Hayan actuado como miembros del directorio, junta de accionistas o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa, o de las entidades financieras públicas o privadas que conforman el sistema financiero controlado por la Superintendencia de Bancos;
- k) Hayan sido removidos por despido o sumario administrativo de la Superintendencia de Bancos en los últimos cinco (5) años; y, 

l) Quienes hayan sido Defensores/as del Cliente y que hayan obtenido en sus evaluaciones de desempeño una calificación menor al 70%.

V. **DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE POSTULACIONES.**- Para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma de Control del Defensor del Cliente señalada, el/la postulante deberá presentar los siguientes documentos de respaldo:

- MECANISMOS DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN
- POSTULACIÓN

REQUISITOS INDISPENSABLES	
REQUISITO	DOCUMENTACIÓN SOPORTE
Ser ciudadano ecuatoriano;	Fotocopia de cédula de ciudadanía ecuatoriana, ambos lados, a color y legible.
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.
Hoja de vida actualizada según formato establecido por la Superintendencia de Bancos	Hoja de vida del postulante debidamente llenada (sin tachones ni enmendaduras) y firmada según los campos requeridos en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos
Tener título universitario de tercer nivel debidamente registrado en SENESCYT, en alguno de los siguientes campos: derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero; o, En caso de no poseer título universitario de tercer nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero	Caso A: Certificado del registro del título universitario de tercer nivel en la SENESCYT, obtenido de página oficial de la institución (www.senescyt.gob.ec) Caso B: Para comprobar los seis años requeridos de experiencia laboral en temas afines al sector financiero deberán entregar: a) el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y/o b) las declaraciones de impuesto a la renta del SRI y el Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC); y, c) las certificaciones laborales contengan el inicio y fin de la relación laboral, cargo y funciones desempeñadas, a fin de demostrar la acreditación de los 06 años de experiencia requerida.
Acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas a: riesgo operativo, mediación y resolución de	Para comprobar los tres años de experiencia mínima requerida en los temas descritos los postulantes deberán entregar: a) el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y/o b) las declaraciones de impuesto a la



conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero	renta del SRI y el Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC); y, c) las certificaciones laborales contengan el inicio y fin de la relación laboral, cargo y funciones desempeñadas, a fin de demostrar la acreditación de los 03 años de experiencia requerida.
Declaración juramentada en la que se exprese que no se encuentra inmerso en las inhabilidades señaladas en el artículo 8 de la Norma de Control de Defensores del Cliente	Declaración juramentada en la que se exprese que no se encuentra inmerso en las inhabilidades señaladas en el artículo 8 de la Norma de Control de Defensores del Cliente, y que además es legalmente capaz para contratar de conformidad con la minuta establecida por la Superintendencia de Bancos.
REQUISITOS PARA ACREDITAR LOS MÉRITOS	
REQUISITO	DOCUMENTACIÓN SOPORTE
Título de cuarto nivel: Especialidad, a fin al cargo a concursar	En el caso de acreditar este mérito, los postulantes deberán incluir el certificado del registro del título de cuarto nivel en la SENESCYT, obtenido de la página oficial de la institución (www.senescyt.gob.ec)
Título de cuarto nivel: Maestría de investigación o profesional, a fin al cargo a concursar	En el caso de acreditar este mérito, los postulantes deberán incluir el certificado del registro del título de cuarto nivel en la SENESCYT, obtenido de la página oficial de la institución (www.senescyt.gob.ec)
Título de cuarto nivel: Doctorado, PHD, a fin al cargo a concursar	En el caso de acreditar este mérito, los postulantes deberán incluir el certificado del registro del título de cuarto nivel en la SENESCYT, obtenido de la página oficial de la institución (www.senescyt.gob.ec)
Experiencia laboral en los campos: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero.	<ul style="list-style-type: none"> • Caso A: Para comprobar la experiencia superior a la mínima requerida (03 años) en los temas descritos, los postulantes deberán entregar: a) el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y/o b) las declaraciones de impuesto a la renta del SRI y el Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC); y, c) las certificaciones laborales contengan el inicio y fin de la relación laboral, cargo y funciones desempeñadas, a fin de demostrar la acreditación de experiencia requerida. • Caso B: Para comprobar la experiencia superior a la mínima requerida (06 años) en los temas descritos, los postulantes deberán entregar: : a) el historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y/o b) las declaraciones de impuesto a la renta del SRI y el Certificado de Registro Único de Contribuyentes (RUC); y, c) las certificaciones laborales contengan el inicio y fin de la relación laboral, cargo y funciones desempeñadas, a fin de demostrar la acreditación de los años de

	experiencia requerida.
Capacitaciones brindadas	Certificados originales o en fotocopias notariadas de cursos, seminarios, talleres en las cuales haya sido ponente, conferencista o panelista en los siguientes campos: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero; realizados en los últimos 5 años.
Capacitaciones recibidas	Certificados originales o en fotocopias notariadas de cursos, seminarios, talleres que haya recibido en los siguientes campos: riesgo operativo, mediación y resolución de conflictos, atención al usuario, auditoría, asesoría jurídica, patrocinio y/o funcionamiento del sistema financiero; realizados en los últimos 5 años.
Certificación de Formación en Mediación emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura	Documento original o en fotocopia notariada que acredite la formación en mediación, emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura
Haber promovido o participado en presupuestos participativos, silla vacía, veedurías u observatorios.	Documento original o en fotocopia notariada que justifique la participación en presupuestos participativos, silla vacía, veedurías u observatorios.
Participación en programas de voluntariado o acción social y desarrollo.	Documento original o en fotocopia notariada que justifique la participación en programas de voluntariado o acción social y desarrollo.
Representación de una organización de la sociedad civil legalmente constituida.	Documento original o en fotocopia notariada que justifique la representación de una organización civil legalmente constituida.
Acción afirmativa	Documento original o en fotocopia notariada que justifique la acción afirmativa.
OTRA DOCUMENTACIÓN	
REQUISITO	DOCUMENTACIÓN SOPORTE
Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado	Certificado emitido por la Contraloría General del Estado en la que indique que el postulante no registra responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal.
Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado	Certificado emitido por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado
Certificado de no tener procesos adjudicados o contratos pendientes con el Estado y de no ser contratista incumplido o adjudicatario fallido	Certificado emitido por la Servicio de Compras Públicas en el que señala no tener procesos adjudicados o contratos pendientes con el Estado y de no ser contratista incumplido o adjudicatario fallido
Certificado de no tener impedimento para trabajar en el sector público	Certificado emitido por el Ministerio de Trabajo en el que señala no tener impedimento para trabajar en el



sector público

- VI. 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 emitida mediante resolución No. SB.-020-0753 de 19 de agosto de 2020, y que se detallan a continuación:

CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE MÉRITOS – MÁXIMO 40 PUNTOS	
INSTRUCCIÓN FORMAL	PUNTAJE MÁXIMO 10 PUNTOS
Título de tercer nivel (Requisito indispensable)	0
Especialidad	2
Maestría de investigación o profesional a fin al cargo a concursar	3
Doctorado, PHD	5
EXPERIENCIA LABORAL	PUNTAJE MÁXIMO 15 PUNTOS
Experiencia laboral en los campos descritos en el literal e), Art.7 de la Norma de Control de Defensores del Cliente expedida mediante resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020.	0
Se le otorgará 5 puntos adicionales, por cada año completo, a partir del cuarto año de experiencia laboral. El puntaje máximo es hasta 15 puntos;	15
CAPACITACIONES	PUNTAJE MÁXIMO 12 PUNTOS
Capacitaciones brindadas: Cursos, Seminarios, Talleres en las cuales haya sido ponente, conferencista o panelista en los campos afines a los campos descritos en el literal e), Art. 7; realizados en últimos 5 años. Se contabilizará 1 punto por capacitación brindada, hasta un máximo de 3.	3
Capacitaciones recibidas: Cursos, Seminarios, Talleres o Capacitaciones afines a los campos descritos en el literal e), Art. 7; realizados en los últimos 5 años, cuya duración haya sido mínimo de 40 horas. Se contabilizará cada uno de éstos por 0.5 puntos.	4
Una certificación de Formación en Mediación acreditado por el Consejo de la Judicatura.	5
PARTICIPACIÓN EN DEFENSA Y PROTECCIÓN DE DERECHOS	PUNTAJE MÁXIMO 3 PUNTOS
Haber promovido o participado en presupuestos participativos, silla vacía, veedurías u observatorios. Las acreditaciones no son acumulables.	1
Participación en programas de voluntariado o acción social y desarrollo. Las acreditaciones no son acumulables.	1
Representación de una organización de la sociedad civil. Las representaciones no son acumulables.	1



- VII. **MECANISMO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECONSIDERACIONES.-** la solicitud de reconsideración al puntaje obtenido en el informe final se realizará mediante comunicación escrita dirigido 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 el artículo 22 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos.

La Superintendencia de Bancos habilitará el correo: concursodefensorcliente@superbancos.gob.ec a efectos de recibir las referidas reconsideraciones, en los tiempos establecidos.

- VIII. **MECANISMO PARA LA PRESENTACIÓN DE OBSERVACIONES E IMPUGNACIONES CIUDADANAS.-** al finalizar la verificación de requisitos se publicará un listado con las y los postulantes idóneos y no idóneos, con la finalidad de que cualquier ciudadano pueda presentar observaciones e impugnaciones debidamente fundamentadas y documentadas, dentro de los términos establecidos en la el artículo 15 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, expedida mediante resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, con respecto a:

- a) Probidad o idoneidad;
- b) Incumplimiento de requisitos;
- c) Falsedad en la información otorgada por la persona postulante; e,
- d) Inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones establecidas en la Constitución o la ley.

La Dirección Administrativa de Talento Humano de la Superintendencia de Bancos podrá investigar de oficio, hechos que sean de conocimiento público y que pudieren descalificar a la persona postulante.

Toda observación e impugnación será formulada por escrito y dirigida a la Comisión Calificadora de la Superintendencia de Bancos. Para ser admitida a trámite el escrito de observación e impugnación contendrá, al menos los siguientes requisitos:

- a) Nombres, apellidos, nacionalidad, domicilio, número de cédula de ciudadanía, estado civil, profesión u ocupación de la persona impugnante;
- b) Nombres y apellidos de la persona impugnada;
- c) Fundamentación de hecho y derecho que sustente la impugnación en forma clara y precisa, cuando se considere que una postulación no cumple con los requisitos legales, por falta de probidad o por estar incurso en alguna de las inhabilidades o prohibiciones, o se hubiere omitido información relevante para postularse al cargo;
- d) Documentos probatorios;
- e) Determinación del lugar y/o correo electrónico para notificaciones; y,
- f) Firma de la persona impugnante.



- IX. 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.
- X. CRONOGRAMA DEL CONCURSO.-** El cronograma del Concurso contemplará la siguiente planificación.

N°	Etapa/Actividad	Tiempo									
		Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
1	Convocatoria										
2	Postulación										
3	Impugnación ciudadana										
4	Calificación de méritos										
5	Oposición										
6	Reconsideración										
7	Designación										

- XI. 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 y Norma de Control del Defensor del Cliente, constante en la Resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, la misma que se encuentra publicada en la página web de la Superintendencia de Bancos.

Dado, en Quito el 05 octubre de 2020, firman la Comisión Calificadora.-



Xavier Pérez
Intendente General



Eduardo Rosero
Intendente Nacional de
Control del Sector
Financiero Privado



Esteban Melo
Intendente Nacional de
Control del Sector
Financiero Público



Miriam Quinchinba
Intendente General
de Gestión
Institucional, (S)



Karina Ponce
Directora Nacional de
Atención y Educación al
Ciudadano

