

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

PARA: Abg. Andrés Santiago Salazar Arellano
Intendente General

Ma. Myrian Edith Maldonado Rivadeneira
Intendenta General de Gestión Institucional, (E)

Econ. Alison Gisell Landy Soria
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado.

Ing. Julio Eduardo Rosero Zapata
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público

Econ. María Soledad Salvador Zamora
Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

ASUNTO: INFORME FINAL DE RESULTADOS

De mi consideración:

En relación al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, convocado por esta Superintendencia de Bancos para llenar 31 vacantes a nivel nacional, la Dirección de Administración de Talento Humano pone a su consideración el siguiente INFORME FINAL DE RESULTADOS.

ANTECEDENTES

La Constitución de la República en su artículo 312 dispone: “Las instituciones del sector financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

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.

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

En este sentido, el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala:

Artículo 158.- Defensor del Cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de las instituciones y designado de acuerdo a la regulación que expida la Junta.

El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Siguiendo esta línea, los artículo 5, 6 y 7 DEL LIBRO I “Sistema Monetario y Financiero”; del título II “Sistema Financiero Nacional”; del capítulo IV “El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financiero Público y Privado”; de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, expresamente señalan:

Art. 5.- Convocatoria.- El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones a defensores del cliente de las entidades que conforman los sectores financieros públicos y privados, mediante publicaciones en un diario de mayor circulación nacional y en su portal web, la que se sujetará a las formalidades que determine dicho organismo de control.

Art. 6.- Comisión calificadora.- El superintendente de Bancos mediante norma de control conformará la comisión calificadora y establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes.

La comisión calificadora presentará un informe que recoja los resultados de la verificación de requisitos y evaluación de la documentación presentada, sobre la base del cual creará una base de datos de postulantes determinados como admisibles.

Art. 7.- Designación del defensor del cliente.- El superintendente de Bancos, de entre los postulantes determinados como admisibles por la comisión calificadora, designará para cada una de las entidades del sector financiero público y privado al defensor del cliente.

La asignación del defensor del cliente a cada una de las entidades financieras del sector público y privado se realizará sobre la base del resultado de cumplimiento de requisitos y de los documentos presentados.

Al efecto, la señora Superintendente de Bancos, en uso pleno de sus atribuciones, expide la Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, que contiene la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTRLOADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, misma que derogó a la Resolución Nro. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018.

Mediante Resolución Nro. SB-2020-0925 de 29 de septiembre de 2020, la Señora Superintendente de Bancos resolvió lo siguiente:

ARTÍCULO 1.- DISPONER el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a nivel nacional.

ARTÍCULO 2.- DISPONER que se conforme la Comisión Calificadora para el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a Nivel Nacional que iniciara en el mes de septiembre del año 2020. Estará conformada de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, y la comisión establecerá el procedimiento a seguir para la verificación de la documentación presentada por los postulantes.

ARTÍCULO 3.- disponer que, a través de la Secretaría General de este organismo de control, se realice la convocatoria al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas a nivel nacional.

Mediante Acta de Reunión de 21 de octubre de 2020, la Comisión Calificadora plantea la moción de prolongar el proceso de recepción de postulaciones por una semana contada que tentativamente podría ser a partir del día de jueves 22 de octubre de 2020, hasta el 30 de octubre de 2020.

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2020-2313-M, de 25 de noviembre de 2020, la Dirección de Administración del Talento Humano, comunica a la Comisión Calificadora el Informe de Calificación de Idoneidad de los postulantes al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, en el cual detalle los postulantes idóneos y no idóneos.

Mediante memorando Nro. SB-DNAE-2020-0643-M, de 17 de diciembre de 2020, la Econ. María Soledad Salvador Zamora Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, informa las actas de la Comisión Calificadora Concurso de Méritos y Oposición de Defensores del Cliente.

Mediante Acta No. 002-2020, de 25 de noviembre de 2020, los miembros de la Comisión Calificadora del Concurso de Méritos y Oposición para designación de los Defensores del

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

Cliente de las entidades financieras públicas y privadas, establecen los criterios para determinar el mecanismo y parámetros de cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 9 literales e) y f) de la Resolución Nro. SB-2020-0753.

Mediante Acta No.003-2020, de 30 de noviembre de 2020, los miembros de la Comisión Calificadora, realizan la revisión del contenido del memorando Nro.SB-DATH-2020-2313-M, de 25 de noviembre y se dispone la publicación de la lista en la página web y la notificación mediante correo electrónico a todos los postulantes, tanto idóneos como no idóneos.

Mediante Acta No. 004-2020, de 10 de diciembre de 2020, los miembros de la Comisión Calificadora, presentan los resultados de las diez (10) impugnaciones presentadas hasta el 08 de diciembre de 2020. Se aceptó la impugnación de la señora Doris Andrea Villalobos Gray con cedula de ciudadanía 1710675545 y las nueve (9) impugnaciones restantes fueron negadas.

Mediante Acta No. 005-2020, de 14 de diciembre de 2020, los miembros de la Comisión Calificadora, presentan los resultados de las impugnaciones presentadas hasta el 10 de diciembre de 2020, de las cuales cuatro (4) impugnaciones remitidas por los postulantes fueron negadas, al igual que la impugnación en contra de diecinueve (19) postulantes idóneos presentada por el Sr. Leonardo Naranjo Vladimir. Dicha impugnación fue subsanada con el acta de comisión No.002-2020 de 25 de noviembre de 2020.

Mediante memorando Nro. SB-DNAE-2020-0647-M de 22 de diciembre de 2020, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, realizó el acta entrega recepción de las impugnaciones recibidas en el concurso de méritos y oposición de defensores del cliente.

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2020-2506-M de 22 de diciembre de 2020, la Directora de Administración del Talento Humano, remite a la Comisión Calificadora el Informe con el listado definitivo de preseleccionados.

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2021-0013-M de 06 de enero de 2021, la Dirección de Administración de Talento Humano remite a la comisión el Informe de la etapa de méritos del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente.

Mediante memorando Nro. SB-DNAE-2021-0010-M, de 09 de enero de 2021, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano puso en conocimiento de la Dirección de Administración del Talento Humano lo siguiente:

“(...) La Comisión Calificadora en sesión de fecha 7 de enero de 2021 se reunió para revisar y aprobar el mencionado Informe, sin embargo, al haberse encontrado algunas

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

inconsistencias, resolvió solicitar a la DATH realizar nuevamente la Calificación de los postulantes, de conformidad con lo establecido en el Acta No. 007-2021, adjunta al presente.”

Mediante Acta No. 007-2021, la comisión calificadora, dispone a la Dirección de Talento Humano la revisión nuevamente de los setenta (70) expedientes de los candidatos preseleccionados, mediante el cual se dispone considerar los siguientes criterios para calificación de los méritos:

- 1. Se revisará que los certificados laborales cumplan con la experiencia necesaria en las áreas relacionadas con las funciones que desempeñarán los defensores al cliente.*
- 2. Se revisarán las capacitaciones considerando aquellos que se relacionen con temáticas acordes a las funciones que desempeñarán los defensores al cliente.*

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2021-0036-M de 13 de enero de 2021, se emitió el informe en el cual se remitió el puntaje correspondiente a la etapa de méritos de cada preseleccionado, en el que se tomó en cuenta exclusivamente "(...) la experiencia necesaria en las áreas relacionadas con las funciones que desempeñarán los defensores al cliente(...)" y capacitación "(...) se relacionen con temáticas acordes a las funciones que desempeñarán los defensores al cliente (...)", a fin de que la Comisión disponga la publicación de los puntajes correspondientes a méritos según lo dispuesto por el artículo 17 de la Resolución SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020.

Al efecto, la Comisión calificadora publicó en la página web institucional el listado de sesenta y siete (67) postulantes calificados para rendir el examen técnico dentro de la etapa de oposición.

Mediante correo masivo y publicación en la página web de la Institución, se convocó a los sesenta y siete (67) preseleccionados del Concurso de Méritos y Oposición para designación de los defensores del cliente, para que rindan el examen el día viernes 15 de enero de 2021 a las 10h00 en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo, conforme lo contemplado en el Acta No. 008-2021 de 12 de enero de 2021.

La Comisión Calificadora mediante acta No. 009-2021 de 18 de enero de 2020, presentan los resultados del examen técnico realizado a los postulantes. Al efecto se indica que de los sesenta y siete (67) postulantes calificados, se presentaron a rendir dicho examen un total de cincuenta y seis (56) postulantes a nivel nacional.

En la misma acta consta la calificación que obtuvo cada uno de los cincuenta y seis (56) postulantes postulante que se presentaron a nivel nacional.

El acta No. 009-2021 fue remitida a la Dirección de Administración de Talento Humano a fin de que se valide las acciones afirmativas de los postulantes, se proceda a realizar la

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

consolidación de puntajes y se emita el informe final de resultados del Concurso de Mérito y Oposición para designación de Defensores del Cliente.

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2021-0085-M de 21 de enero de 2020, la Dirección de Administración de Talento Humano remite a los miembros de la comisión, la validación de las acciones afirmativas de los postulantes, según el siguiente detalla:

Nro.	Nombre y Apellido	Nro. Cédula	Plaza	Acción Afirmativa	Puntaje
1	YAJAIRA PIEDAD LANDACAY MORENO	1104405419	Quito	Discapacidad Psicología	1 punto
2	ALEX DAVID GUEVARA ZAMORA	0918465337	Guayaquil	Se reconoce como Montubio	1 punto

Mediante memorando Nro. SB-DNAE-2021-0032-M de 22 de enero de 2021, se pone en conocimiento de esta Dirección el Informe de la Etapa de Oposición, “(...) *con la finalidad de que pueda servir de insumo para la elaboración del Informe final de resultados, de acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Resolución antes mencionada*”.

BASE LEGAL

Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020

Art. 7.- Requisitos.- Las/los postulantes al Concurso deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano ecuatoriano;
- b) Ser legalmente capaz para contratar;
- c) Presentar hoja de vida actualizada según formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
- d) 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; y
- e) 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.

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

Art. 8.- Inhabilidades.- 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%, no podrán participar en tres (3) convocatorias seguidas de este concurso.

Art. 9.- Documentación.- Las/los interesados deberán remitir su postulación conforme mecanismo y procedimiento que se defina en la convocatoria del concurso de méritos y oposición para la designación del Defensor/a del Cliente, tomando en cuenta la siguiente documentación:

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

- a) El formulario de postulación proporcionado por la Superintendencia de Bancos;
- b) El historial laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y/o las Declaraciones de Impuesto a la Renta del SRI, a fin de acreditar los años de experiencia requeridos para el cargo;
- c) Hoja de vida del interesado en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
- d) Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado;
- e) Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador y afiliado;
- f) Declaración Jurada ante Notario Público en la que, la/el interesado indique las entidades financieras en las que es cliente y que no se encuentre inmerso con las inhabilidades de la presente norma; y,
- g) De ser el caso, la documentación, debidamente certificada, que respalde el acreditar con las acciones afirmativas establecidas en la presente norma.

No se valorará documentación que no haya sido entregada a la Superintendencia de Bancos, conforme lo dispuesto en la convocatoria y lo establecido en la presente norma.

Art. 14.- Verificación de Requisitos.- La Dirección de Administración de Talento Humano verificará el cumplimiento de los requisitos y documentos entregados por las/los postulantes en la etapa de postulación, que concluirá con un informe el cual contendrá el listado de postulantes idóneos y no idóneos, según lo determinado en esta norma, mismo que será entregado a la Comisión Calificadora.

La Comisión Calificadora conocerá y dispondrá la publicación y notificación del Informe del listado de postulantes idóneos y no idóneos.

Art.- 15 Impugnación Ciudadana.- Las/ los ciudadanos tendrán derecho a presentar impugnaciones u observaciones a las postulaciones recibidas por la Superintendencia de Bancos para el concurso, en el término de cinco (5) días contados a partir de la publicación del Informe del listado de postulantes idóneos y no idóneos.

La Dirección de Administración del Talento Humano correrá traslado de la impugnación u observación presentada por la ciudadanía a las/los postulantes a Defensores/as del Cliente a fin de que en el plazo de tres (3) días conozcan y presenten los descargos respectivos.

La Dirección de Administración del Talento Humano sobre la base de impugnaciones ciudadanas y descargos recibidos determinará el Listado Definitivo de Preseleccionados del Concurso. La Comisión Calificadora dispondrá la publicación del listado y notificación a cada uno de los participantes preseleccionados.

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

Art.- 16 Calificación de Méritos.- Los méritos de los preseleccionados serán calificados por la Dirección de Administración de Talento Humano con base a los siguientes criterios:

TABLA 1.- CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE MÉRITOS – MÁXIMO 40 PUNTOS

Art.- 17 Informe de Etapa de Méritos.- Una vez concluida la etapa de Méritos, la Dirección de Administración del Talento Humano en el término de cinco (5) días emitirá el correspondiente Informe motivado en el que contenga el puntaje de cada preseleccionado.

La Comisión Calificadora conocerá el Informe de la Etapa de Méritos y dispondrá la publicación del mismo en la página web institucional; y, la notificación a los preseleccionados en el término de dos (2) días.

Art. 18.- Etapa de Oposición.- La etapa de oposición consiste en una evaluación teórica-técnica que medirá los conocimientos de los preseleccionados, misma que será evaluada con un máximo de 60 puntos.

La Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano será la encargada de elaborar el Banco de Preguntas para el Concurso de Méritos y Oposición, mismo que guardará relación con las actividades a realizarse por la/el Defensor/a del Cliente. La Dirección de Administración de Talento Humano será la responsable de la prueba teórica-técnica a los preseleccionados.

La Comisión Calificadora dispondrá la publicación del Banco de Preguntas en la página web de la Superintendencia de Bancos, publicación que se deberá realizarse con 48 horas de anticipación a la fecha y hora de la prueba teórica-técnica.

Art. 19.- Informe de Etapa de Oposición.- La Comisión Calificadora en el término de cinco (5) días, deberá emitir el correspondiente informe motivado en el que contenga el puntaje de la etapa de oposición de cada preseleccionado. La/el preseleccionado podrá solicitar la reconsideración de dicho puntaje, para lo cual se llevará el trámite establecido en la presente norma.

Art. 20.- Puntaje de medidas de acción afirmativa.- Las medidas de acción afirmativa se consagran a fin de garantizar y promover el derecho a la igualdad y la participación de los sectores discriminados. Se evaluarán acciones afirmativas otorgándole un (1) punto máximo por acreditar cualquier acción afirmativa. Serán consideradas como acciones afirmativas a favor de la/el preseleccionado, las siguientes:

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

- a) Reconocerse como perteneciente a una de las comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, afroecuatorianas o montubias;
- b) Ser migrante retomado en los últimos dos (2) años, según lo certifica el Ministerio de Movilidad Humana; y,
- c) Ser ciudadano con discapacidad, debidamente acreditada con el carnet otorgado por la entidad competente.

La acción afirmativa será contabilizada siempre y cuando la/el preseleccionado no haya obtenido el máximo del puntaje final del concurso; y, para resolución de empates

Art. 21.- Informe final de Resultados.- La Dirección de Administración del Talento Humano elaborará el Informe final de Resultados en el término de cinco (5) días y lo presentará a la Comisión Calificadora, quienes conocerán y dispondrán la publicación del Informe final de Resultados.

El informe de los resultados finales del Concurso de Méritos y Oposición para la designación del Defensor/a del Cliente de las entidades del sector financiero público y privado controladas por la Superintendencia de Bancos deberá contener los resultados finales del concurso y el listado del banco de elegibles, que se conformará por quienes hayan obtenido la nota mínima de setenta sobre cien (70/100) puntos, y la plaza disponible; mismo que será publicado en la página web institucional.

ANÁLISIS

De conformidad a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución SB-2020-0925, la Secretaría General de esta Superintendencia de Bancos, con fecha 05 de octubre de 2020, realizó la convocatoria para el concurso de méritos y oposición para la postulación, selección y designación de 31 Defensores del Cliente a nivel nacional.

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2020-2313-M, de 25 de noviembre de 2020, la Dirección de Administración del Talento Humano, comunica a la Comisión Calificadora el Informe de Calificación de Idoneidad de los postulantes al Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente, en el cual detalle los postulantes idóneos y no idóneos.

Al efecto, se publicó en la página web institucional y se notificó a todos los postulantes el 02 de diciembre de 2020 con el listado de postulantes idóneos y no idóneos. Una vez concluido el periodo de impugnación de los postulantes, conforme el cronograma establecido, la Comisión Calificadora revisó y resolvió sobre cada una de las impugnaciones.

La Dirección de Administración de Talento Humano en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, procedió a

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

determinar el listado definitivo de preseleccionados del concurso, mediante Memorando Nro. SB-DATH-2020-2506-M de 22 de diciembre de 2020.

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 16 y 17 de la Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, se procedió a la calificación de méritos de los preseleccionados, en base a los criterios establecidos en la Resolución Nro. SB-2020-0753.

Con fecha 15 de enero de 2020, los postulantes preseleccionados rindieron el examen teórico práctico correspondiente a la etapa de oposición. En este sentido, mediante memorando Nro. SB-DNAE-2021-0032-M de 22 de enero de 2020, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, Econ. María Soledad Salvador, en calidad de Secretaria de la Comisión Calificadora remite el informe de la Etapa de Oposición en el que consta el puntaje obtenido por cada uno de los cincuenta y seis (56) postulantes que rindieron el examen, así como la validación de las acciones afirmativas.

En virtud de lo establecido en el artículo 21 de la resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, la Dirección de Administración de Talento Humano pone a su consideración el listado de postulantes con el resultado del puntaje final del Concurso de Méritos y Oposición para la designación del Defensor/a del Cliente, según consta en el Anexo 1 (Puntajes Finales), de este informe.

CONCLUSIÓN

La Dirección de Administración de Talento Humano en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21 de la Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, procedió a elaborar el Informe Final de Resultados.

Una vez verificado los puntajes obtenidos por los postulantes en las etapas de méritos, oposición y validación de acciones afirmativas de los cincuenta y seis (56) aspirantes, se remite la calificación final de cada uno según consta en Anexo 1. Además se informa que de estos, solo siete (7) alcanzan la nota mínima de 70/100, mismos que a continuación se detallan:

Memorando Nro. SB-DATH-2021-0101-M

Quito D.M., 25 de enero de 2021

Nro.	NOMBRES	APELLIDOS	CÉDULA	PLAZA	CALIFICACIÓN FINAL
1	Sylvia Inés	Escalante Hernández	1801826569	Guayaquil	82.50
2	Kleber Catón	Coello Bajaña	0911617181	Cuenca	80.50
3	Silvia Catalina	Segarra Yunda	0103629705	Cuenca	74.50
4	Gabriel Fernando	Oyague Falconí	0917676249	Guayaquil	73.00
5	Alex David	Guevara Zamora	0918465337	Guayaquil	71.50
6	Ana Argelina	Changuin Vélez	1309078994	Quito	71.00
7	Jaime Vinicio	Acosta Canelos	1716384837	Quito	70.50

Particular que esta Dirección comunica a la Comisión Calificadora para los fines legales pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Daysi Estefanía Carrillo Carrera

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO, (E)

Referencias:

- SB-DNAE-2021-0032-M

Anexos:

- INFORME ETAPA OPOSICION OK-signed-signed-signed-signed.pdf
- ANEXO 1 PUNTAJES FINALES.pdf
- SB-DATH-2021-0036-M defensor.pdf
- SB-DATH-2021-0013-M defensor.pdf
- SB-DNAE-2021-0010-M.pdf
- SB-DNAE-2021-0032-M.pdf
- SB-DATH-2021-0085-M.pdf

va