

PARA: Evelyn Josely Armas Valencia
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Joao Alexis Barros Almeida
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Galo Rodolfo Larco Chacon
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Francisco Xavier Mite Rendon
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Victor Hugo Teran Subia
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Felix Wladimir Zamora Cordova
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Michelle Dayana Zurita Pincay
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

Karina Denisse Rugel Sanchez
Postulante del 2do Concurso de Méritos y Oposición Defensor del Cliente

ASUNTO: Informe Técnico de las Reconsideraciones presentadas en la etapa de Oposición dentro del Concurso de Defensores/As del Cliente a nivel Nacional de las Entidades Financieras Controladas por la Superintendencia de Bancos.

I. ANTECEDENTES:

Mediante Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, se expidió la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, cuyo objeto es regular el proceso del concurso de méritos y oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente para las Entidades Financieras Controladas por la Superintendencia de Bancos; así como sus atribuciones, deberes y prohibiciones.

Mediante Resolución No. SB-2020-095 de 29 de septiembre de 2020 la Ms. Ruth Arregui Solano, Superintendente de Bancos resolvió y dispuso el inicio del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras

controladas a nivel nacional; sin embargo, no se logró completar el número de defensores del cliente necesario para cubrir todas las entidades financieras públicas y privadas controladas.

Mediante Memorando No. SB-DNAE-2021-0079-M de 23 de febrero de 2021, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, emitió el informe de necesidad para el inicio del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas a nivel nacional para el periodo 2021-2023; mediante el cual se deben designar a 25 defensores del cliente.

Mediante memorando No. SB-INJ-2021-0180-M de 25 de febrero de 2021, la Intendencia Nacional Jurídica presentó el criterio de favorabilidad para dar inicio al Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente.

Mediante Resolución No. SB-2021-0447 de 21 de febrero de 2021, la Ms. Ruth Arregui Solano, Superintendente de Bancos resolvió:

“Artículo 1.- DISPONER el inicio del Segundo 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 Segundo 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 iniciará en el mes de febrero del año 2021. 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 Secretaria 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. (...)”

Con fecha 08 de marzo de 2021, la Comisión Calificadora emitió los “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” con base en las Resoluciones Nro. SB-2020-0753 y SB-2021-0447.

Mediante la página web institucional se realizó la Convocatoria al Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la designación de 25 Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos a nivel nacional. La recepción de postulaciones se realizaría del

29 de marzo hasta el 29 de abril de 2021 en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo.

Con fecha 28 de abril de 2021, la Comisión Calificadora del Concurso haciendo uso de las facultades establecidas en la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos resolvió extender el plazo para la recepción de postulaciones, la cual se amplió del 30 de abril al 04 de junio de 2021; esto en el marco del Decreto Ejecutivo Nro. 1282 que regía desde el 02 al 09 de abril de 2021 y del Decreto Ejecutivo No. 1291 de 21 de abril de 2021 que declaró el estado de excepción desde el 23 de abril hasta el 20 de mayo de 2021.

Mediante memorando Nro. SB-DATH-2021-0763-M de 09 de junio de 2021, la Dirección de Administración del Talento Humano, una vez realizada la verificación de requisitos y documentos presentados por los postulantes, remite a la Comisión Calificadora el Informe Técnico No. SB-DATH-2021-098-I de 09 de junio de 2021, con el listado de postulantes idóneos y no idóneos; en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 de la Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020 referente a la Verificación de Requisitos.

En el marco de la transparencia y el gobierno abierto, el Comité mediante oficios Nros SB-IG-2021-0095-O, SB-IG-2021-0096-O, SB-IG-2021-0097-O, SB-IG-2021-0098-O, SB-IG-2021-0099-O, solicitó al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social y a representantes de la sociedad civil como Corporación Participación Ciudadana y Fundación Ciudadanía y Desarrollo su participación en calidad de veedores del proceso; por lo que la sesión se desarrolló con presencia de veeduría ciudadana.

Con fecha 11 de junio de 2021, la Comisión Calificadora con presencia de veeduría ciudadana (Fundación Ciudadanía y Desarrollo) aprobó el Informe Técnico Nro. SB-DATH-2021-098-I de 09 de junio de 2021, que detalla el listado de postulantes idóneos y no idóneos; mismo que fue notificado mediante correo electrónico a cada postulante y publicado en la página web institucional con el fin de que los ciudadanos en el término de 5 días a partir de la de la publicación del informe, puedan presentar las impugnaciones u observaciones de las postulaciones, conforme lo dispuesto en 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.

Mediante memorando Nro. SB-CGTIC-2021-0298-M de 19 de junio de 2021, la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación, remite a la Dirección de Administración del Talento Humano el número y los respaldos en digital de las impugnaciones recibidas a través del correo concursodefensordelcliente@superbancos.gob.ec; para lo cual es preciso mencionar que las impugnaciones recibidas en el formulario digital cargado en la página web institucional se direccionaban al correo electrónico señalado.

Mediante la página web institucional, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 15 de la Norma de Control del Defensor del Cliente y a fin de garantizar la recepción de impugnaciones ciudadanas, se comunicó a la ciudadanía en general la ampliación de la etapa de recepción de impugnaciones por el término de 5 días (del 22 al 29 de junio de 2021) a fin de que presenten sus impugnaciones u observaciones a las postulaciones recibidas por la Superintendencia de Bancos para el concurso, conforme lo expuesto en el Informe Nro. SB-DATH-2021-098-I de 09 de junio de 2021.

Mediante Informe Técnico No. Nro. SB-DATH-2021-136-I de 04 de julio de 2021, la Dirección de Administración del Talento Humano recoge el tratamiento de las impugnaciones conforme el Art. 15 de la Norma de Control del Defensor del Cliente y detalla el listado definitivo de postulantes idóneos siendo un total de 100 preseleccionados.

Mediante Informe Técnico No. Nro. SB-DATH-2021-150-I de 13 de julio de 2021, la Dirección de Administración del Talento Humano recoge el puntaje asignado por méritos los postulantes conforme los artículos 16 y 17 de la Norma de Control del Defensor del Cliente; mismo que aprobado por la Comisión Calificadora, publicado en la página web y notificado a los postulantes idóneos.

Mediante memorando Nro. SB-DNAE-2021-0358-M de 22 de julio de 2021, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, en calidad de Secretaria de la Comisión Calificadora del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras y de conformidad con 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, remitió a los Intendentes Regionales el listado de los preseleccionados con el lugar de rendición del examen y comunicó las consideraciones a tomarse en cuenta para la toma de pruebas.

Mediante Oficios No. SB-DNAE-2021-0422-O, No. SB-DNAE-2021-0423-O, No. SB-DNAE-2021-0424-O y No. SB-DNAE-2021-0425-O de 22 de julio de 2021, la Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, en calidad de Secretaria de la Comisión Calificadora del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras y de conformidad con 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 se notificó a los postulante idóneos fecha, lugar, grupos y horarios para la rendición de la evaluación teórica-técnica que medirá sus conocimientos; así como las consideraciones a tomarse en cuenta; misma que llevaría a cabo el lunes 26 de julio de 2021.

Sin embargo, en razón de que el 26 de julio de 2021, fue feriado local para la ciudad de Guayaquil, a fin de que los preseleccionados a nivel nacional no sufran de contratiempos de ningún tipo, la Comisión informó que la rendición de la evaluación teórica-técnica se trasladaba al día **JUEVES, 29 DE JULIO DE 2021**, lo cual fue comunicado mediante Oficios No. SB-DNAE-2021-0426-O, No. SB-DNAE-2021-0427-O, No. SB-DNAE-2021-0428-O y No. SB-DNAE-2021-0429-O de 23 de julio de 2021.

De conformidad con el Artículo 18 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, con 48 horas de anticipación al día de las pruebas, se publicó en la página web institucional el banco de preguntas para el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los defensores/as del cliente de las entidades financieras.

Con fecha 29 de julio de 2021, los postulantes rindieron las evaluaciones teóricas-técnicas en las oficinas pertenecientes a las Intendencias Regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo, y en la matriz de Quito.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Norma de Control del Defensor del Cliente, la Comisión Calificadora el día 05 de agosto de 2021 se reunió en sesión para tratar el único punto del día *“Conocimiento y tratamiento de las pruebas rendidas por los postulantes al concurso de defensores del cliente el día 29 de julio de 2021”*.

En ese sentido, la Comisión realizó la revisión de las pruebas teóricas-técnicas y en dicha sesión se revisó nuevamente mediante una muestra de las mismas junto con la veeduría ciudadana. En virtud de aquello, el 06 de agosto de 2021 se notificó y publicó el Informe Nro. SB-IG-2021-0183-O que contiene los puntajes de la Etapa de Oposición.

Así también, en virtud del artículo citado con anterioridad, en concordancia con el artículo 22 ibídem, se dejó a salvo el derecho que les asisten a los preseleccionados para en el término de 3 días contados desde la notificación del informe puedan solicitar la reconsideración al puntaje otorgado en la etapa de oposición.

II. BASE LEGAL:

Constitución de la República del Ecuador

El artículo 204 dispone que *“(...) la Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las Superintendencias; agregando que estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.”*

El artículo 213 establece que *“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; y que 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 312 establece que "(...) 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."

Código Orgánico Monetario y financiero

El artículo 59 establece: "La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley."

El artículo 156 indica: "El respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código".

El artículo 157 establece que: "los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados".

El artículo 158 establece: "Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con 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."

CODIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS DE LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, LIBRO I, TÍTULO II, CAPÍTULO IV: EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

SECCIÓN III: DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE

"Art. 5.-Convocatoria.- El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones a defensor del cliente de las entidades que conforman los sectores financiero público y privado, mediante publicación 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 del cumplimiento de requisitos y de los documentos presentados. La designación del defensor del cliente constará en el acto administrativo expedido por el Superintendente de Bancos..”

“DISPOSICIONES GENERALES PRIMERA.- La Superintendencia de Bancos ejercerá el control del cumplimiento de las funciones y obligaciones del defensor del cliente y emitirá la norma de control para la aplicación de la presente resolución.”

NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS EMITIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN NO. SB-2020-0753 DE 19 DE AGOSTO DE 2020.

SECCIÓN IV.- ETAPAS Y PROCEDIMIENTO DEL CONCURSO

“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 realizar 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. 22.- Reconsideración.- Una vez notificado el informe final la/el preseleccionado podrá solicitar la reconsideración del puntaje obtenido en el término de tres (3) días.

La/el preseleccionado presentará la reconsideración a través del medio o mecanismo que disponga para el efecto la Superintendencia de Bancos.

La solicitud de reconsideración será analizada de conformidad con la documentación o información oportunamente remitida por la/el preseleccionado.

La Comisión Calificadora será la encargada de resolver las reconsideraciones en el término de tres (3) días.

Una vez concluido el término de reconsideración, la resolución de reconsideración será notificada al preseleccionado al correo electrónico señalado para el concurso

La Comisión Calificadora dispondrá a la Coordinación General de Comunicación la publicación del listado final del banco de elegibles en la página web institucional.”

III. ANÁLISIS TÉCNICO:

De conformidad con el artículo 18 de la Norma de Control del Defensor del Cliente se inició con la **ETAPA DE OPOSICIÓN**, por lo que, se comunicó a los preseleccionados la fecha y lugar en donde debían rendir la evaluación teórica-técnica para medir sus conocimientos.

La evaluación teórica-técnica se llevó a cabo el jueves 29 de julio de 2021 en la instalaciones de la Oficina matriz Quito y Regionales.

En atención a la Convocatoria Nro. 026-2021 realizada por el Intendente General, a través de Memorando Nro. SB-IG-2021-0306-M, de 04 de agosto de 2021; siendo las 14h30 del día 05 de agosto de 2021, se instaló la sesión Nro. 026 de la Comisión Calificadora para el Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente, en el auditorio institucional Jorge Cornejo Rosales, de la Superintendencia de Bancos, en la ciudad de Quito D.M., para tratar el siguiente orden del día *“Conocimiento y tratamiento de las pruebas rendidas por los postulantes al concurso de defensores del cliente el día 29 de julio de 2021”*.

La Comisión realizó la revisión de las pruebas teóricas-técnicas y en dicha sesión se revisó nuevamente mediante una muestra de las mismas junto con la veeduría ciudadana; emitiéndose el Informe Nro. SB-IG-2021-0183-O que contiene los puntajes de la Etapa de Oposición.

El citado informe Nro. SB-IG-2021-0183-O, fue notificado a los preseleccionados al correo electrónico señalado para el efecto y publicado en la página web institucional para que los mismos, en el término de 3 días desde su publicación (06 de agosto de 2021) podían solicitar la reconsideración al puntaje otorgado en la etapa de oposición, conforme lo estipulado 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.

El formulario de reconsideración que consta en la página web se direccionó al correo electrónico concursodefensordelcliente@superbancos.gob.ec. La recepción de las reconsideraciones se realizó hasta el 12 de agosto de 2021, recibándose un total de ocho (8) solicitudes.

Al respecto es necesario indicar que la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos en su artículo 15 contempla la impugnación ciudadana en la etapa de "Postulación", disponiendo lo siguiente: *"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 (...)"*

Así también, el artículo 11 ibídem dispone *"La finalización de una etapa del concurso constituye la preclusión de ésta, y permite el inicio de la siguiente etapa"*.

Por lo tanto, se realizó el análisis de las ocho (8) solicitudes de reconsideración, conforme lo siguiente:

LISTADO DE RECONSIDERACIONES RECEPTADAS ANALIZADAS

Nro.	Apellidos y Nombres	CALIFICACIÓN INFORME TÉCNICO NRO. SB-IG-2021-0183-O	ARGUMENTO RECONSIDERACIÓN	OBSERVACIONES	RECONSIDERACIÓN ACEPTADA	CIUDAD
------	---------------------	---	---------------------------	---------------	--------------------------	--------

1	ARMAS VALENCIA EVELYN JOSELY	56	Argumenta: " <i>debo precisar que la prueba que me tocó contenía tanto el error en la pregunta 9, como las preguntas repetidas que se hace mención en dicho informe técnico; por lo tanto, solicito de la manera más respetuosa se proceda a revisar mi evaluación teórico-técnica en su totalidad, puesto que, al verme impedida de revisarla calificada, puedo precisar únicamente las inconsistencias contenidas en el párrafo ut supra.</i> "	De la revisión efectuada se evidencia que la postulante respondió de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 9 fue contestada, seleccionando la letra c, misma que fue calificada como correcta. • Las preguntas 27 y 30 que versan en fondo y forma sobre el mismo tema, fueron contestadas seleccionando la letra c, mismas que fueron calificadas de manera correcta. • La pregunta 19 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 20 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde a los desaciertos de las preguntas 19 y 20. Por tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.	NO	QUITO
2	BARROS ALMEIDA JOAO ALEXIS	54	Argumenta: " <i>Solicito la reconsideración de la calificación en vista de no contar con el respaldo de las respuestas que se contestó de forma equivocada</i> "	De la revisión efectuada se evidencia que el postulante respondió de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 19 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 20 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 23 fue contestada seleccionando la letra d, misma que no 	NO	QUITO

				<p>corresponde a la opción correcta.</p> <p>El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde a los desaciertos de las preguntas 19, 20 y 23. Por tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.</p>		
3	LARCO CHACON GALO RODOLFO	52	<p>Argumenta: "<i>Solicito recalificación de mi examen, pues la calificación establecida fue de 52 puntos, cuando correspondería al menos 56 puntos. Reconozco que fallé 2 preguntas la #4 del banco de preguntas, "cuál de los siguientes no es un derecho de libertad de las personas"; y la pregunta 31 "para la representación de personas jurídicas en el proceso se deberá acreditar". Favor proceder a la revisión solicitada.</i>"</p>	<p>De la revisión efectuada se evidencia que el postulante respondió de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 1 fue contestada seleccionando la letra d, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 6 fue contestada seleccionando la letra b, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 7 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 17 fue contestada seleccionando la letra b, misma que no corresponde a la opción correcta. <p>El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde a los desaciertos de las preguntas 1,6,7 y 17. Por tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.</p>	NO	PORTOVI EJO

4	MITE RENDON FRANCISCO XAVIER	58	Argumenta: " <i>se revise nuevamente la calificación de mi prueba técnico teórico sobre todo en las preguntas en donde hubo inconsistencia desde el banco de preguntas</i> "	De la revisión efectuada se evidencia que el postulante respondió de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 9 fue contestada, seleccionando la letra c, misma que fue calificada como correcta. • La pregunta 11 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde al desacierto de la pregunta 11. Por tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.	NO	GUAYAQUIL
5	RUGEL SANCHEZ KARINA DENISSE	56	Argumenta: " <i>Con un puntaje de 56 puntos, corresponde a 2 respuestas erróneas por lo que solicito por favor la revisión del examen en la pregunta que se repite la respuesta tal como consta en el informe de resultados de las pruebas.</i> "	De la revisión efectuada se evidencia que la postulante respondió de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 9 fue contestada, seleccionando la letra c, misma que fue calificada como correcta. • Las preguntas 27 y 30 que versan en fondo y forma sobre el mismo tema, fueron contestadas seleccionando la letra c, mismas que fueron calificadas de manera correcta. • La pregunta 19 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 20 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde a los desaciertos de las preguntas 19 y 20. Por tanto, se ratifica la	NO	GUAYAQUIL

				calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.		
6	TERAN SUBIA VICTOR HUGO	52	<i>Argumenta: "solicito a ustedes muy comedidamente la reconsideración del puntaje otorgado en mi prueba teórica - técnica"</i>	<p>De la revisión efectuada se evidencia que el postulante respondió de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 18 fue contestada, seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 19 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 20 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. • La pregunta 22 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. <p>El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde a los desaciertos de las preguntas 18, 19, 20 y 22. Por tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.</p>	NO	QUITO
7	ZAMORA CORDOVA FELIX WLADIMIR	58	<i>Argumenta: "solicito la RECONSIDERACIÓN respecto a mi evaluación teórica - técnica en la pregunta y/o preguntas supuestamente erradas"</i>	<p>De la revisión efectuada se evidencia que el postulante respondió de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pregunta 6 fue contestada, seleccionando la letra d, misma que no corresponde a la opción correcta. <p>El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde al desacierto de la pregunta 6. Por</p>	NO	QUITO

				tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O.		
8	ZURITA PINCAY MICHELLE DAYANA	56	Argumenta: " <i>me permito solicitar a ustedes la RECONSIDERACION - REVISION de mi prueba teórica en la etapa de oposición, siendo mi Derecho dicha verificación para dejar a salvo la aceptación del puntaje obtenido.</i> "	De la revisión efectuada se evidencia que la postulante respondió de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> La pregunta 10 fue contestada, seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. La pregunta 20 fue contestada seleccionando la letra a, misma que no corresponde a la opción correcta. El no haber alcanzado la máxima calificación corresponde a los desaciertos de las preguntas 10,y 20. Por tanto, se ratifica la calificación contenida en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O	NO	GUAYAQUIL

Resumen de las reconsideraciones

Toda vez que las reconsideraciones (8) fueron revisadas y analizadas, se determina que ninguna de ellas es procedente puesto que, tras una re-verificación de las evaluaciones teórico – técnicas se ha constatado que las calificaciones inicialmente obtenidas, mismas que consta en el Informe Técnico Nro. SB-IG-2021-0183-O, son correctas.

IV. CONCLUSIONES

La Comisión Calificadora del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente procedió a analizar las reconsideraciones presentadas al puntaje otorgado en la etapa de oposición, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 22 de la Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, respecto de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos; ratificando los puntajes obtenidos por los preseleccionados; que a continuación se detallan:

No.	NOMBRE POSTULANTE	CALIFICACIÓN	LUGAR
1	ARMAS VALENCIA EVELYN JOSELY	56	QUITO
2	BARROS ALMEIDA JOAO ALEXIS	54	QUITO
3	LARCO CHACON GALO RODOLFO	52	QUITO
4	MITE RENDON FRANCISCO XAVIER	58	QUITO
5	RUGEL SANCHEZ KARINA DENISSE	56	QUITO
6	TERAN SUBIA VICTOR HUGO	52	QUITO
7	ZAMORA CORDOVA FELIX WLADIMIR	58	QUITO
8	ZURITA PINCAY MICHELLE DAYANA	56	QUITO

En virtud de lo dispuesto en el artículo 76 literal l) de la Constitución de la República del Ecuador que garantiza como componente del Debido Proceso a la motivación; cada una de las solicitudes de reconsideración serán contestadas de manera individual con la motivación y fundamentos que argumentan el análisis realizado.

Por lo expuesto, la Comisión emite el presente Informe Nro. SB-IG-2021-0241-O, para la publicación del mismo en la página web institucional y la notificación a cada uno de los participantes que solicitaron reconsideración a la etapa de oposición.

Finalmente, se dispone notificar a la Dirección de Administración del Talento Humano con el presente informe para que los puntajes reconsiderados de la etapa de Oposición sean incluidos en el Informe Final de Resultados.

Atentamente,

Mgs. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez
Intendente General, Subrogante
Presidente Comisión Calificadora

Ing. Andrea Verónica Yáñez Pazmiño
Intendente General de Gestión Institucional
Miembro Comisión Calificadora

Ing. Humberto Antonio Tutivén Romero
Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Público, Subrogante
Miembro Comisión Calificadora

Econ. Alison Landy Soria
Intendente Nacional De Control del Sector Financiero Privado
Miembro Comisión Calificadora

Econ. Ana Cristina Hernández Salcedo
Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, Encargada
Secretaria Comisión Calificadora