

PARA: Postulantes al Concurso de méritos y Oposición para Defensor del Cliente

ASUNTO: Informe Técnico de 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.

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 BANCO 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 Colificadora 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.”

III. ANÁLISIS TÉCNICO:

Una vez culminada la etapa de impugnaciones y de haber resuelto cada una de ellas en los tiempos previstos, la Dirección de Administración del Talento Humano emitió el Informe Técnico No. Nro. SB-DATH-2021-136-I de 04 de julio de 2021 donde se detalla el listado definitivo de postulantes idóneos, siendo un total de 100 preseleccionados.

En base a dicho listado, se procedió a realizar la Calificación de Méritos conforme a los parámetros establecidos en el artículo 16 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos; para lo cual la Dirección de Administración del Talento Humano emite el Informe Técnico No. Nro. SB-DATH-2021-150-I de 13 de julio de 2021 en el cual se establece el puntaje asignado por méritos a cada uno de los postulantes.

Al haberse concluido la etapa de Méritos, de conformidad con el artículo 18 de la Norma de Control del Defensor del Cliente se inicia 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; conforme el siguiente detalle:

LUGAR	CONVOCADOS	PRESENTES	AUSENTES
Quito	65	52	13
Guayaquil	28	25	3
Cuenca	3	3	0
Portoviejo	4	4	0
TOTAL	100	84	16

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”*.

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, es importante mencionar que existieron tres tipos de pruebas, en una de ellas, en la pregunta 9 existió un error de hecho involuntario lo cual ocasionó que en el banco de preguntas, puesto en conocimiento de los postulantes, se indique que la respuesta correcta es la “d”, cuando lo correcto es la respuesta “c”, por consiguiente la Comisión decidió acoger como válidas la respuesta “c” y “d”, con la finalidad de no generar un perjuicio a los postulantes.

9	El COGEP establece que prueba documental es:	<ul style="list-style-type: none"> a. Todos los escritos y documentos ingresados por las partes; b. Aquellos documentos públicos que contengan hechos o situaciones verificables por el juzgador; c. Todo documento público o privado que recoja contenga o represente algún hecho o declare, constituya o incorpore un derecho; d. Todo documento privado que recoja, contenga o represente algún hecho o declare, constituya o incorpore un derecho 	<ul style="list-style-type: none"> a) b) c) d)
---	--	---	--

Así también, en la prueba existieron dos preguntas que versan en fondo y forma sobre el mismo tema, tal como se muestra a continuación:

27	Estar inmerso el Defensor del Cliente en alguna de las inhabilidades determinadas de la presente norma; Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente más de 72 horas; Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor al 70%; Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control, todas estas son causales de:	<ul style="list-style-type: none"> a. Multa; b. Suspensión temporal; c. Cesación de funciones; d. Suspensión y <u>Multa</u> al representante legal 	<ul style="list-style-type: none"> a) b) c) d)
----	---	--	--

30	Estar inmerso el Defensor del Cliente en alguna de las inhabilidades determinadas de la presente norma; Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente más de 72 horas; Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor al 70%; Incumplimiento reiterativo de las funciones señaladas en la presente norma y obligaciones determinadas en la respectiva norma de control, todas estas son causales de:	<ul style="list-style-type: none"> a. Multa; b. Suspensión temporal; c. Cesación de funciones; d. Suspensión y <u>Multa</u> al representante legal 	<ul style="list-style-type: none"> a) b) c) d)
----	---	--	--

Ante ello se procedió a calificar la respuesta correcta, es decir la "c".

En virtud de los antecedentes expuestos, en las tablas a continuación se presentan los puntajes obtenidos por cada uno de los postulantes que se presentaron a rendir la evaluación teórica-técnica.

No.	NOMBRE POSTULANTE	CALIFICACIÓN	LUGAR
1	AGUINAGA VARGAS MARIO OSWALDO	60	QUITO
2	ALARCON LEON JOHANNA NATHALY	60	QUITO
3	ALAVA ALCIVAR SUCETY GRISELL	50	QUITO
4	ANDRADE FERRANDO ROBERTO ALFONSO	60	QUITO
5	ANDRADE ORTIZ FERNANDO DANIEL	60	QUITO
6	ARMAS VALENCIA EVELYN JOSELY	56	QUITO
7	ARROYO LEON ELIZABETH	58	QUITO
8	AVILA LEMA LUIS PATRICIO	48	QUITO
9	BARROS ALMEIDA JOAO ALEXIS	54	QUITO
10	BECERRA JARAMILLO DANILO OMAR	60	QUITO
11	BRITO CALAHORRANO MARIA TERESA	54	QUITO
12	CARRASCO MARTINEZ ANGEL PATRICIO	58	QUITO
13	CARRERA LOPEZ ANABEL VIVIANA	60	QUITO
14	CASTILLO MORALES JUAN CARLOS	58	QUITO
15	CASTRO GALVEZ SYLVIA ALEXANDRA	60	QUITO
16	CEVALLOS CAZAR MARCO GONZALO	60	QUITO
17	CISNEROS AGUIRRE GRACE TATIANA	58	QUITO
18	CORREA HIDALGO MARIA HELENA	58	QUITO
19	DAVILA ANDRADE JUAN ANDRES	42	QUITO
20	DIAZ BEDON WASHINGTON ENRIQUE	52	QUITO
21	FLORES VELARDE SYLVIA MARICELA	60	QUITO
22	FREILE HERRERA CARLOS ENRIQUE	60	QUITO
23	HERMOSA ROMAN PAOLA ALEXANDRA	60	QUITO
24	JARAMILLO JARAMILLO MONICA GABRIELA	52	QUITO
25	JARRIN RUIZ BOLIVAR HERNAN	60	QUITO
26	JIMENEZ MARIA ESCOBAR JOSE	58	QUITO
27	LEON ORTIZ CRISTIAN HUMBERTO	60	QUITO
28	LUCERO CAMPOS CATHERINE VANESSA	54	QUITO
29	MALDONADO CORDOVA LUZ MARIA	58	QUITO
30	MARTINEZ JARA JUAN JOSE	60	QUITO
31	MONTALVAN RODRIGUEZ JHONATAN FRANCISCO	52	QUITO
32	MUELA ROJAS ANDREA LUCIA	60	QUITO
33	ORTIZ NAVARRO JENNY FERNANDA	60	QUITO

34	ORTUÑO CEVALLOS CARLOS RENATO	48	QUITO
35	PALIZ JEREZ JEFFERSON ENRIQUE	44	QUITO
36	PAREDES MARQUEZ DONALD PAUL	58	QUITO
37	PAZMIÑO BARRENO DIANA ELENA	54	QUITO
38	PRIETO VELEZ RINA ALEJANDRA	58	QUITO
39	REINOSO JIMÉNEZ FANNY JOHANNA	60	QUITO
40	REY FLORES OLGA MELISSA	58	QUITO
41	RIVERA MOROCHO SANDRA ELIZABETH	40	QUITO
42	RODAS VILLAFUERTE TANYA JEANINE	58	QUITO
43	ROMERO ALVARADO NORMA GABRIELA	58	QUITO
44	RUEDA JARAMILLO ANA MARIA	60	QUITO
45	SANTILLAN SAMANIEGO ADRIAN FERNANDO	50	QUITO
46	SILVA MEJIA CARLOS ALBERTO	60	QUITO
47	TAPIA SALAZAR GABRIELA JACQUELINE	60	QUITO
48	TERAN SUBIA VICTOR HUGO	52	QUITO
49	TORRES FERNANDEZ EVELYN GLORIA	60	QUITO
50	ULLOA PEREZ LARISSA VERONICA	52	QUITO
51	VALLEJO ARTEAGA DIEGO RAMIRO	54	QUITO
52	ZAMORA CORDOVA FELIZ WLADIMIR	58	QUITO

No.	NOMBRE POSTULANTE	CALIFICACIÓN	LUGAR
1	ABAD GARCÍA CESAR IVÁN	58	GUAYAQUIL
2	CABRERA MOSQUERA MARÍA NATALIA	60	GUAYAQUIL
3	COELLO SAVINOVICH CINDY ELIZABETH	58	GUAYAQUIL
4	DORIS ANDREA VILLALOBOS GREY	56	GUAYAQUIL
5	FIGUEROA MERO LUIS JAVIER	60	GUAYAQUIL
6	GARCÍA CARPIO VANESSA LOIDA	60	GUAYAQUIL
7	IZQUIERDO NOVOA ANDREA STEFANÍA	60	GUAYAQUIL
8	JARAMILLO VELASCO XAVIER PATRICIO	58	GUAYAQUIL
9	MERO CORTEZ MARÍA MERCEDES	58	GUAYAQUIL
10	MITE RENDÓN FRANCISCO XAVIER	58	GUAYAQUIL
11	MORALES DELGADO ARTURO XAVIER	58	GUAYAQUIL
12	PACHAR NIETO JANETH DEL ROCIO	56	GUAYAQUIL
13	PACHECO ACOSTA AZUCENA MARGARITA	60	GUAYAQUIL
14	PADILLA CELI MIGUEL ANGEL	58	GUAYAQUIL
15	PONCE MIRANDA MARÍA FERNANDA	60	GUAYAQUIL

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

16	RIVERA ENCARNACIÓN LUZ FRANCISCA	44	GUAYAQUIL
17	RUGEL SÁNCHEZ KARINA DENISSE	56	GUAYAQUIL
18	SALAS PLÚAS PAULO ROBERTO	48	GUAYAQUIL
19	TRUJILLO VILLÓN MARIANNE JULIETTE	48	GUAYAQUIL
20	VELEZ ÁLAVA SOLANGE MERCEDES	60	GUAYAQUIL
21	VERDUGA ZEREGA JAVIER ANDRES	60	GUAYAQUIL
22	VERGARA LÓPEZ DEXIS CECILIA	58	GUAYAQUIL
23	WASBRUM TINOCO WILFRIDO GEOVANNY	60	GUAYAQUIL
24	YCAZA PEÑAFIEL ESTHER MARÍA	60	GUAYAQUIL
25	ZURITA PINCHAY MICHELLE DAYANA	56	GUAYAQUIL

No.	NOMBRE POSTULANTE	CALIFICACIÓN	LUGAR
1	MAZA ARROBO WILSON HERNAN	58	CUENCA
2	MERINO MORENO DARIO JAVIER	60	CUENCA
3	QUIÑONEZ MEDINA DIANA ELIZABETH	58	CUENCA

No.	NOMBRE POSTULANTE	CALIFICACIÓN	LUGAR
1	CARRERA SALCEDO NATALY ESTEFANÍA	48	PORTOVIEJO
2	LARCO CHACÓN GALO RODOLFO	52	PORTOVIEJO
3	LOOR INTRIAGO ANNY MARÍA	52	PORTOVIEJO
4	NAVARRETE MOREIRA LUCIA MARIBEL	60	PORTOVIEJO

IV. CONCLUSIONES

La Comisión Calificadora del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente procedió a realizar el proceso de Calificación de la Evaluación Teórica -Técnica dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 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, obteniendo el puntaje de la etapa de oposición de los postulantes idóneos.

Por lo expuesto, la Comisión emite el presente Informe No. SB-IG-2021-0183-O para la publicación del mismo en la página web institucional y la notificación a cada uno de los participantes preseleccionados.

En virtud del artículo citado con anterioridad, se deja a salvo el derecho que les asisten a los preseleccionados para solicitar la reconsideración al puntaje otorgado en la etapa de oposición.

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

Atentamente,

Francisco Bolaños Trujillo
INTENDENTE GENERAL (PRESIDENTE)

Andrea Yáñez Pazmiño
INTENDENTE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Alison Landy Soria
**INTENDENTE NACIONAL DE CONTROL
DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO**

Antonieta Cabezas Rivadeneira
**INTENDENTE NACIONAL DE CONTROL
DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICA**

Wendy Landy Soria
**DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN Y
EDUCACIÓN AL CIUDADANO (SECRETARIA)**