

INFORME TÉCNICO

ASUNTO: Informe Final de Resultados del II Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente 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 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. (...)

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 de 19 de agosto de 2020 y SB-2021-0447 de 21 de febrero de 2021.

Con fecha 29 de marzo de 2021 se publicó 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 en la página web institucional. La recepción de postulaciones se realizó del 29 de marzo de 2021 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.

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 de 7 de junio de 2021, en el marco de la transparencia y el gobierno abierto, el Comité 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 Memorandos No. SB-DATH-2021-0821-M y No. SB-DATH-2021-0822-M de fecha 18 de junio de 2021, la Dirección de Administración del Talento Humano, solicitó a la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación y a las Intendencias Regionales, la certificación del número de impugnaciones recibidas mediante la página web institucional y el correo electrónico, así como en las oficinas regionales del Concurso de Designación de Defensores del Cliente.

Mediante Memorando Nro. SB-IRC-2021-0365-M y Nro. SB-IRP-2021-0504-M de 18 de junio de 2021, la Intendencia Regional de Cuenca y la Intendencia Regional de Portoviejo respectivamente, informan y certifican que en las oficinas regionales no se han recibido impugnaciones al Concurso de Designación de Defensores del Cliente a esa fecha.

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 Memorando Nro. SB-DRAE-2021-0523-M de 19 de junio de 2021, la Dirección Regional de Atención y Educación al Ciudadano remite a la Dirección de Administración del Talento Humano el número y los respaldos en digital de las impugnaciones recibidas en la Intendencia Regional de Guayaquil.

Con fecha 22 de junio de 2021, a través de 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 Memorando No. SB-DATH-2021-0889-M de fecha 01 de julio de 2021, la Dirección de Administración del Talento Humano solicitó a las Intendencias Regionales, la certificación del número

de impugnaciones recibidas en las oficinas regionales durante el tiempo de ampliación de la fase de Impugnación Ciudadana dentro de la etapa de Postulación del Concurso de Designación de Defensores del Cliente.

Mediante Memorando Nro. SB-IRC-2021-0383-M de 01 de julio de 2021, la Intendencia Regional de Cuenca, certifica que en la oficina regional se ha recibido una (01) solicitud de impugnación en el periodo del 22 al 29 de junio de 2021; para lo cual, adjunta los documentos digitales.

Mediante Memorando Nro. SB-IRP-2021-0532-M de 01 de julio de 2021, la Intendencia Regional de Portoviejo certifica que en la oficina regional no se han recibido impugnaciones al Concurso de Designación de Defensores del Cliente en el periodo del 22 al 29 de junio de 2021.

Mediante Memorando Nro. SB-DRAE-2021-0564-M de 01 de julio de 2021, el Director Regional de Atención y Educación al Ciudadano, Subrogante, certifica que en la oficina regional de Guayaquil se ha recibido una (01) solicitud de impugnación dentro del periodo del 22 al 29 de junio de 2021, para lo cual adjunta la documentación digital.

Mediante Informe Técnico 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 de los postulantes conforme los artículos 16 y 17 de la Norma de Control del Defensor del Cliente; mismo que fue aprobado por la Comisión Calificadora publicado en la página web institucional 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 postulantes 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.

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, en acompañamiento de veeduría ciudadana. Con fecha 06 de agosto de 2021 se publicó el Informe Nro. SB-IG-2021-0183-O que contiene los puntajes de la Etapa de Oposición.

En concordancia con el artículo 22 ibídem, se deja 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. Las reconsideraciones fueron receptadas hasta el día 11 de agosto de 2021, período mediante el cual se repataron 8 reconsideraciones a la etapa de oposición.

Mediante memorando Nro. SB-IG-2021-0241-O de 26 de agosto de 2021 se publicó el Informe de Reconsideraciones a la etapa de oposición, de conformidad con 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.

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 III.- Calificación de requisitos de los postulantes a Defensores/as del Cliente de las Entidades Financieras

“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*

descritas, 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.*

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 manejar cuentas corrientes;*
- b) Se hallen en mora directamente 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, determinada por la Contraloría General del Estado;*
- e) Hayan recibido sentencia 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 haya 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 sean parientes 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 el 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:*

- 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 responsabilidad administrativa 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 entregadas a la Superintendencia de Bancos, conforme lo dispuesto en la convocatoria y lo establecido en la presente norma”.

SECCIÓN IV.- Etapas y Procedimiento del Concurso

“Art. 10.- Etapas.- El Concurso para ocupar una o varias de las vacantes a Defensor/a del Cliente en las diferentes entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, contendrá las siguientes etapas:

- a. *Convocatoria;*
- b. *Postulación;*
- c. *Calificación de Méritos;*
- d. *Oposición;*
- e. *Conformación del Banco de Elegibles; y,*
- f. *Designación*

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para su postulación, en consecuencia, cualquier error, falsedad o inexactitud en el formulario de postulación o en la documentación presentada, dará lugar a su descalificación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, para lo cual este organismo de control podrá verificar en cualquier momento la documentación presentada.”

“Art. 14.- Verificación de Requisitos.- La Dirección de Administración de Talento Humano verificará el cumplimiento de los requisitos y documentación 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 las 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.”

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

TABLA 1.- CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE MÉRITOS – MÁXIMO 40 PUNTOS	
A) INSTRUCCIÓN FORMAL	PUNTAJE MÁXIMO 10 PUNTOS
Requisito indispensable:	0
a) Título de tercer nivel; o,	
b) Acreditar seis (6) años de experiencia laboral, que no serán contabilizados en la sección B) de la Tabla 1.	
*Especialidad	2
*Maestría de investigación o profesional a fin al cargo a concursar	3
*Doctorado, PHD	5
B) EXPERIENCIA LABORAL	PUNTAJE MÁXIMO 15 PUNTOS
Experiencia laboral en los campos descritos en el literal e), Art.7.	0
A partir del cuarto año, se le otorgara 5 puntos adicionales por cada año completo de experiencia laboral. El puntaje máximo es hasta 15 puntos.	15
C) CAPACITACIONES	PUNTAJE MÁXIMO 12 PUNTOS
Capacitaciones brindadas:	3
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.	
Capacitaciones recibidas:	4
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.	
Certificación de Formación en Mediación emitido por una entidad acreditada por el Consejo de la Judicatura	5
D) PARTICIPACIÓN EN DEFENSA Y PROTECCIÓN DE DERECHOS	PUNTAJE MÁXIMO 3 PUNTOS
Haber promovido o participado en presupuestos participativos, silla vacía, veedurías u observatorios. La acreditación de 1 de estas iniciativas equivaldrá 1 puntos.	1

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. 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:

- a. Reconocerse como perteneciente a una de las comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, afroecuatorianas o montubias;*
- b. Ser migrante retornado 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 puntaje fial del concurso; y, para resolución de empates.

Art. 21.- Informe final de Resultado.- 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.”

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:

Con fecha 29 de marzo de 2021, 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, conforme el siguiente detalle:

Ciudad	No. Plazas Vacantes
Quito	15
Guayaquil	6
Ibarra	1
Machala	1
Portoviejo	1
Loja	1
TOTAL	25

Con fecha 04 de junio de 2021, concluyó el plazo para la recepción de las postulaciones recibándose un total de 192, conforme el siguiente detalle:

Plaza	No. Postulaciones
Guayaquil	63
Ibarra	4
Loja	4
Machala	7

Portoviejo	5
Quito	109
Total	192

Una vez finalizado el periodo de convocatoria y recepción de postulaciones, la Dirección de Administración del Talento Humano procedió a la verificación del cumplimiento de los requisitos y de los documentos presentados por los postulantes, por consiguiente, se emitió 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 para el Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos a nivel nacional; el cual fue conocido por la Comisión Calificadora; y fue notificado a los postulantes mediante correo electrónico señalado para el efecto y publicado en la página web institucional.

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 Nro. SB-DATH-2021-136-I de 04 de julio de 2021, en el cual 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 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 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 las 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, 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; mismo que fue notificado a los postulantes 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.

La recepción de las reconsideraciones al puntaje otorgado en la etapa de oposición se realizó hasta el 11 de agosto de 2021, recibándose un total de ocho (8) solicitudes. Una vez resueltas cada una de éstas en los tiempos previstos, la Comisión Calificadora mediante memorando Nro. SB-IG-2021-0241-O de 26 de agosto de 2021 aprueba y dispone la publicación del Informe Técnico de las Reconsideraciones a la Etapa de Oposición.

A continuación, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, terminada la etapa de oposición, se procedió a revisar y validar la acreditación de las medidas de acción afirmativas, obteniendo los siguientes resultados:

CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	ACCIONES AFIRMATIVAS
1002403291	MALDONADO CÓRDOVA LUZ MARÍA	Autoidentificación Étnica otorgado por Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades NACIONALIDAD KICHWA
0916964703	NARVAEZ CALDERON MICHELLE IVANOVA	Autoidentificación Étnica otorgado por Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades PUEBLO MONTUBIO
0927708297	SANCHEZ CARRILLO RICARDO ANDRES	Ciudadano Con Discapacidad Acreditada Con El Carnet Otorgado Por El Ministerio De Salud Pública Tipo Discapacidad: Psicosocial Porcentaje De Discapacidad: 42%

Concluidas las etapas de méritos y oposición, la Dirección de Administración del Talento Humano previo a emitir el Informe Final de Resultados procedió a subsanar la sumatoria de los puntajes asignados en la Calificación de Méritos generados por errores involuntarios; mismos que fueron sujetos de observaciones por parte de algunos candidatos.

Es por ello que, a fin de no perjudicar a los candidatos, se procedió a realizar las subsanaciones para obtener los puntajes correspondientes a la etapa de Méritos, conforme a la validación realizada de cada uno de los expedientes.

A continuación se detalla las subsanaciones realizadas:

Nr o.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS	NOMBRE	INSTRUCCIÓN FORMAL (Registro Senecyt)	PUNTAJE INSTRUCCIÓN	EXPERIENCIA LABORAL	PUNTAJE EXPERIENCIA	CAPACITACIONES BRINDADAS (ÚLTIMOS 5 AÑOS)	PUNTAJE CAPACITACIONES BRINDADAS	CAPACITACIONES RECIBIDAS (ÚLTIMOS 5 AÑOS, MÍNIMO 40 H CADA UNA)	PUNTAJE CAPACITACIONES RECIBIDAS	CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ACREDITADO POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA	PUNTAJE DE CERTIFICACIÓN DE	PARTICIPACIÓN EN DEFENSA Y DEFENSA DE DERECHOS	PUNTAJE PARTICIPACIÓN Y DEFENSA	TOTAL	OBSERVACIONES
1	0954119194	CEPEDA ZAMBRANO	MARIA ISABEL	ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR	0	Acredita 3 años de experiencia a fin	0	Taller de Mediación Laboral (1 pto) Introducción al Derecho Mercantil (1 pto)	2	Introducción al Código Orgánico General de Procesos-Generalidades (60 horas) (0,5 pts) Actividad Procesal para Abogados (50 horas) (0,5 pts) Acercamiento Teórico Introductorio al Código Orgánico General de Procesos (60 horas) (0,5 pts) Reformas Efectuadas al Código Orgánico General de Procesos-2019 (60 horas) (0,5 pts) Reformas Efectuadas al Código Orgánico Integral Penal-2020 (60 horas) (0,5 pts) Derecho Mercantil (40 horas) (0,5 pts) Mediación y Resolución de Conflictos (60 horas) (0,5 pts)	3,5	NO PRESENTA	0	Programas de Voluntariado Social	1	6,5	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Capacitaciones Recibidas; debido a que se validaron siete (7) capacitaciones.
2	0915846984	IZQUIERDO NOBOA	ANDREA STEFANIA	ABOGADA (0 PTOS) MASTER UNIVERSITARIO EN DERECHO CONSTITUCIONAL (3 PTOS)	3	ACREDITA MÁS DE 6 AÑOS DE EXPERIENCIA AFÍN	15	NO PRESENTA	0	Introducción Al Cogep Generalidades 60 Horas 17/12/2017 Actividad Procesal Para Abogados 50 Horas 17/12/2017 Seminario Derecho Constitucional En El Marco Del Cogep 24/03 Al 24/04/2017 Seminario Código Civil 50 Horas 12 Al 20 De Febrero 2020 Seminario Regional De Gestión De Riesgo 40 Horas 16 Al 19 De Enero De 2019 Taller Coa 80 Horas 26 De Junio Al 4 De Julio De 2019 Seminario Audiencia Cogep 80 Horas 06 Al 16 De Marzo De 2020	3,5	NO PRESENTA	0	VOLUNTARIA ACTIVA DE LA FUNDACIÓN VIVE ECUADOR LIBRE DE DROGAS	1	22,5	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Capacitaciones Recibidas; debido a que se validaron siete (7) capacitaciones.
3	0930918149	PACHECO ACOSTA	AZUCENA MARGARITA	ABOGADA (0 PTOS) MAGISTER EN DERECHO PROCESAL (3 PUNTOS)	3	ACREDITA 3 AÑOS DE EXPERIENCIA AFÍN	0	NO PRESENTA	0	Seminario Cogep 31/08/2017 80 Horas Derecho Constitucional En El Marco Del Cogep 24/03-24/04/2017 100 Horas Seminario Audiencias Orales 30/03 Al 28/04 De 2018 28 De Abril De 2018 100 Horas Seminario Audiencias Y Formulación De Cargo 22 Al 29 De Abril De 2018 80 Horas Seminario Coa 3 Al 10 De Octubre De 2018 80 Horas Simposio De Mediación 13 Al 18 De Diciembre De 2018 40 Horas Reformas Cogep 19/08/2020 60 Horas	3,5	NO PRESENTA	0	NO PRESENTA	0	6,5	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Capacitaciones Recibidas; debido a que se validaron siete (7) capacitaciones.

4	0921236386	TRUJILLO VILLON	MARIANNE JULIETTE	ABOGADA-ENTREGA DOCUMENTACIÓN DE MAGISTER PERO NO ESTÁ JUSTIFICADA CON EL REGISTRO DEL SENESCYT	0	ACREDITA MÁS DE 6 AÑOS DE EXPERIENCIA AFIN	15	NO PRESENTA	0	Código Orgánico General De Proceso (100 Horas) En Colegio De El Codie (0.5 Ptos) / Audiencias Y Alegatos En El Cogepe (80 Horas) En Codie (0.5 Ptos) / Código Civil (50 Horas) En El Colegio De Ingenieros Comerciales Del Guayas (0.5 Ptos) / Código Orgánico Administrativo - Coa (80 Horas) En Universidad Guayaquil (0.5 Ptos) / Código Orgánico General De Proceso (50 Horas) En Colegio De Ingenieros Comerciales Del Guayas (0.5 Ptos) / Fundamentos Del Derecho Constitucional Y Derecho Procesal (120 Horas) En Universidad De Guayaquil (0.5 Ptos) / Nuevas Tendencias Del Derecho Penal Y Derecho Procesal Penal (100horas) En Universidad Guayaquil (0.5 Ptos)	3,5	NO PRESENTA	0	JUSTIFICA CERTIFICADO DE SER VOLUNTARIA EN FUNDACIÓN VIVE ECUADOR LIBRE DE DROGAS	1	19,5	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Capacitaciones Recibidas; debido a que se validaron siete (7) capacitaciones.
5	1712421112	ULLOA PÉREZ	LARISSA VERÓNICA	LICENCIADA EN CIENCIAS PÚBLICAS Y SOCIALES (0 PUNTOS) DOCTORA EN JURISPRUDENCIA Y ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA (0 PUNTOS)	0	ACREDITA MÁS DE 6 AÑOS DE EXPERIENCIA AFÍN DEFENSORA DEL CLIENTE BANCO INTERNACIONAL S.A. ACTUAL	15	NO PRESENTA	0	No Presenta	0	TALLER DE FORMACIÓN DE MEDIADORES DE ABRIL A JUNIO DE 2011, EMITIDO POR LA CÁMARA DE COMERCIO ECUATORIANO-AMERICANA	5	NO PRESENTA	0	20	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Total
6	0910255660	VERGARA LOPEZ	DEXIS CECILIA	ECONOMISTA (0 PTOS) MAGISTER EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN (3 PTOS)	3	6 AÑOS DE EXPERIENCIA AFIN	15	EXPOSITORA EN CURSO BÁSICO DE DERECHO FINANCIERO Y BANCARIO (1 PTO) CAPACITADOR SEMINARIO ATENCIÓN A CLIENTES, DERECHOS Y OBLIGACIONES (1 PTO)	2	Servicio Y Atención Al Cliente (160h) (0.5 Ptos) Técnicas De Negociación Aplaicada A La Mediación (40h) (0.5 Ptos) Teoría Y Análisis Del Conflicto Con Pnl En Mediación (40h) (0.5 Ptos) Creación Y Administración De Centros De Mediación (45h) (0.5 Ptos) Curso Básico De Derecho Financiero Y Bancario (48h) (0.5 Pto) Curso Online De Mediación, Conciliación Y Negociación (60h) (0.5 Ptos) Curso Básico De Proyectos De Inversión Pública Y De Indole Privado (48h) (0.5)	3,5	CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CPAMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL	5	VEEDURÍA - CPCCS / VOLUNTARIADO DE FUNDACIÓN RENAL DEL ECUADOR "IÑIGO ALVAREZ DE TOLEDO"	2	30,5	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Total
7	1716262728	ZAMORA CORDOVA	FELIX WLADIMIR	ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS (0 PTOS) ESPECIALISTA EN DERECHO PROCESAL (2 PTOS) MAGISTER EN DERECHO (3 PTOS)	5	ACREDITA MÁS DE 6 AÑOS DE EXPERIENCIA AFIN	15	NO PRESENTA	0	Estrategías Para El Desarrollo De La Prueba En El Juicio Oral (60h) (0.5 Ptos) Técnicas De Litigación (50h) (0.5 Ptos) Jornadas Societarias De Derecho(40h) (0.5 Ptos) Técnicas De Argumentación Jurídica Y Litigación Oral, En Juicios Orales (50h) (0.5 Ptos) I Congreso Internacional De Razonamiento Probatorio Y Argumentación Jurídica (80h) (0.5 Ptos) Derecho Administrativo Y Procedimiento Administrativo (60h) (0.5 Ptos) Análisis Al Nuevo Código De Comercio (60h) (0.5 Ptos)	3,5	NO PRESENTA	0	COMITÉ DE DESARROLLO COMUNITARIO "BALCÓN DEL NORTE" - ZONA 11	1	24,5	Se corrigió la sumatoria del Puntaje Capacitaciones Recibidas; debido a que se validaron siete (7) capacitaciones.

Una vez realizadas las subsanaciones, la Dirección de Administración del Talento Humano detalla los resultados finales del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas por la Superintendencia De Bancos, conforme el siguiente detalle:

RESULTADOS FINALES

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	PUNTAJE FINAL MÉRITOS	PUNTAJE FINAL OPOSICIÓN (60 pts)	PUNTAJE ACCIONES AFIRMATIVAS	TOTAL PUNTAJE	OBSERVACIONES
1	0924404601	ABAD GARCIA CESAR IVAN	GUAYAQUIL	18	58	0	76	
2	1712339066	AGUILAR VITERI ANDRES ESTEBAN	QUITO	23	0	0	23	
3	1718413170	AGUINAGA VARGAS MARIO OSWALDO	QUITO	12	60	0	72	
4	0400789426	ALARCON LEON JOHANNA NATHALY	QUITO	15	60	0	75	
5	0920297736	ALAVA ALCIVAR SUCETTY GRISELL	QUITO	1,5	50	0	51,5	
6	1707770697	ANDRADE FERRANDO ROBERTO ALFONSO	QUITO	22,5	60	0	82,5	
7	1804634978	ANDRADE ORTIZ FERNANDO DANIEL	QUITO	13	60	0	73	
8	1722646831	ARMAS VALENCIA EVELYN JOSELY	QUITO	20	56	0	76	
9	1706916457	ARROYO LEON ELIZABETH DEL CARMEN	QUITO	20	58	0	78	
10	1712963709	AVILA LEMA LUIS PATRICIO	QUITO	15	48	0	63	
11	1720885167	BARROS ALMEIDA JOAO ALEXIS	QUITO	15	54	0	69	
12	0104587977	BECERRA JARAMILLO DANILO OMAR	QUITO	15	60	0	75	
13	1713703369	BRITO CALAHORRANO MARIA TERESA	QUITO	20,5	54	0	74,5	
14	0703330233	CABRERA MOSQUERA MARIA NATALIA	MACHALA	18	60	0	78	
15	1717540957	CANO MENDOZA FERNANDO BOLIVAR	QUITO	11,5	0	0	11,5	
16	1002421020	CARRASCO MARTINEZ ANGEL PATRICIO	IBARRA	15	58	0	73	
17	1722596127	CARRERA GALLARDO GISELA ELIZABETH	QUITO	10,5	0	0	10,5	

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	PUNTAJE FINAL MÉRITOS	PUNTAJE FINAL OPOSICIÓN (60 pts)	PUNTAJE ACCIONES AFIRMATIVAS	TOTAL PUNTAJE	OBSERVACIONES
18	1718412727	CARRERA LOPEZ ANABEL VIVIANA	QUITO	18,5	60	0	78,5	
19	1308362506	CARRERA SALCEDO NATALY ESTEFANIA	PORTOVIEJO	12,5	48	0	60,5	
20	0922848098	CARVAJAL ROBALINO AMALIA VANESSA	GUAYAQUIL	15	0	0	15	
21	1712051703	CASTILLO MORALES JUAN CARLOS	QUITO	15	58	0	73	
22	1708956121	CASTRO GALVEZ SYLVIA ALEXANDRA	QUITO	22	60	0	82	
23	0954119194	CEPEDA ZAMBRANO MARIA ISABEL	GUAYAQUIL	6,5	0	0	6,5	
24	1710310622	CEVALLOS CAZAR MARCO GONZALO	QUITO	26	60	0	86	
25	1709662546	CHAVEZ ALBAN MARIA VERONICA	QUITO	15	0	0	15	
26	1711236354	CISNEROS AGUIRRE GRACE TATIANA	QUITO	15	58	0	73	
27	0919694448	COELLO SAVINOVICH CINDY ELIZABETH	GUAYAQUIL	19	58	0	77	
28	1710500305	CORREA HIDALGO MARIA ELENA	QUITO	15	58	0	73	
29	1714403977	CORTEZ RODRIGUEZ LAURA ANGELA	QUITO	21,5	0	0	21,5	
30	1716606114	DAVILA ANDRADE JUAN ANDRES	QUITO	15	42	0	57	
31	0502165905	DIAZ BEDON WASHINGTON ENRIQUE	QUITO	18	52	0	70	
32	1717783169	DUEÑAS REYES DIEGO PATRICIO	QUITO	11	0	0	11	
33	0103461760	DUQUE RODRIGUEZ MONICA ALEXANDRA	QUITO	21,5	0	0	21,5	
34	1722694419	DUQUE SALAZAR MARIA DANIELA	QUITO	15,5	0	0	15,5	
35	0925832727	FIGUEROA MERO LUIS JAVIER	GUAYAQUIL	0	60	0	60	
36	1002210175	FLORES VELARDE SYLVIA MARICELA	IBARRA	23	60	0	83	
37	0601934623	FREILE HERRERA CARLOS ENRIQUE	QUITO	15	60	0	75	
38	0913088480	GARCIA CARPIO VANESSA LOIDA	GUAYAQUIL	15,5	60	0	75,5	
39	1714556717	HERMOSA ROMAN PAOLA ALEXANDRA	QUITO	19,5	60	0	79,5	
40	0915846984	IZQUIERDO NOBOA ANDREA STEFANIA	GUAYAQUIL	22,5	60	0	82,5	

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	PUNTAJE FINAL MÉRITOS	PUNTAJE FINAL OPOSICIÓN (60 pts)	PUNTAJE ACCIONES AFIRMATIVAS	TOTAL PUNTAJE	OBSERVACIONES
41	1600479834	JARAMILLO JARAMILLO MONICA GABRIELA	QUITO	7	52	0	59	
42	0912040011	JARAMILLO VELASCO XAVIER PATRICIO	GUAYAQUIL	18	58	0	76	
43	1707266902	JARRIN RUIZ BOLIVAR HERNAN	QUITO	18	60	0	78	
44	0401700372	JIMENEZ ESCOBAR MARIA JOSE	QUITO	14	58	0	72	
45	1721674990	JIMENEZ ULLAURI GRIMANESA VERONICA	QUITO	10	0	0	10	
46	1711245959	LARCO CHACON GALO RODOLFO	PORTOVIEJO	17	52	0	69	
47	0603564089	LEON ORTIZ CRISTIAN HUMBERTO	QUITO	22	60	0	82	
48	1310983943	LOOR INTRIAGO ANNY MARIA	PORTOVIEJO	20,5	52	0	72,5	
49	1720821220	LUCERO CAMPOS CATHERINE VANESSA	QUITO	15,5	54	0	69,5	
50	1002403291	MALDONADO CORDOVA LUZ MARIA	IBARRA	20,5	58	1	79,5	NACIONALIDAD KICHWA
51	0102328705	MARTINEZ JARA JUAN JOSE	QUITO	17,5	60	0	77,5	
52	1103322226	MAZA ARROBO WILSON HERNAN	LOJA	15	58	0	73	
53	1720446127	MEJIA BRITO GABRIELA CAROLINA	QUITO	0	0	0	0	
54	1104278294	MERINO MORENO DARIO JAVIER	LOJA	6	60	0	66	
55	0914893102	MERO CORTEZ MARIA MERCEDES	GUAYAQUIL	26	58	0	84	
56	0916636541	MITE RENDON FRANCISCO XAVIER	GUAYAQUIL	15	58	0	73	
57	0104728811	MONTALVAN RODRIGUEZ JHONATAN FRANCISCO	QUITO	17	52	0	69	
58	0909525727	MORALES DELGADO ARTURO XAVIER	GUAYAQUIL	15	58	0	73	
59	1721041588	MUELA ROJAS ANDREA LUCIA	QUITO	21,5	60	0	81,5	
60	0916964703	NARVAEZ CALDERON MICHELLE IVANOVA	GUAYAQUIL	29,5	0	1	30,5	PUEBLO MONTUBIO
61	1304576083	NAVARRETE MOREIRA LUCIA MARIBEL	GUAYAQUIL	16,5	60	0	76,5	

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	PUNTAJE FINAL MÉRITOS	PUNTAJE FINAL OPOSICIÓN (60 pts)	PUNTAJE ACCIONES AFIRMATIVAS	TOTAL PUNTAJE	OBSERVACIONES
62	1713504783	ORTIZ NAVARRO JENNY FERNANDA	QUITO	15	60	0	75	
63	1716912793	ORTUÑO CEVALLOS CARLOS RENATO	QUITO	16	48	0	64	
64	1102396130	PACHAR NIETO JANETH DEL ROCIO	GUAYAQUIL	17,5	56	0	73,5	
65	0930918149	PACHECO ACOSTA AZUCENA MARGARITA	GUAYAQUIL	6,5	60	0	66,5	
66	0914355375	PADILLA CELI MIGUEL ANGEL	GUAYAQUIL	20	58	0	78	
67	1722649884	PALIZ JEREZ JEFFERSON ENRIQUE	QUITO	6,5	44	0	50,5	
68	1703818086	PAREDES MARQUEZ DONALD PAUL	QUITO	19	58	0	77	
69	1721086476	PAZMIÑO BARRENO DIANA ELENA	QUITO	13	54	0	67	
70	0201477783	PONCE CAMACHO EDGAR ESTEBAN	QUITO	9	0	0	9	
71	0924322373	PONCE MIRANDA MARIA FERNANDA	GUAYAQUIL	23	60	0	83	
72	1716123847	PRIETO VELEZ RINA ALEJANDRA	QUITO	15	58	0	73	
73	1105872707	QUIÑONEZ MEDINA DIANA ELIZABETH	LOJA	12	58	0	70	
74	1717552093	REINOSO JIMENEZ FANNY JOHANNA	QUITO	15	60	0	75	
75	1721773487	REY FLORES OLGA MELISA	QUITO	0	58	0	58	
76	0704405380	RIVERA ENCARNACION LUZ FRANCISCA	MACHALA	15	44	0	59	
77	1717219719	RIVERA MOROCHO SANDRA ELIZABETH	QUITO	15	40	0	55	
78	1724101959	RODAS VILLAFUERTE TANYA JEANINE	QUITO	10	58	0	68	
79	1715794366	ROMERO ALVARADO NORMA GABRIELA	QUITO	0	58	0	58	
80	1714266317	RUEDA JARAMILLO ANA MARIA	QUITO	16	60	0	76	
81	0927696922	RUGEL SANCHEZ KARINA DENISSE	GUAYAQUIL	27,5	56	0	83,5	
82	0921914990	SALAS PLUAS PAULO ROBERTO	GUAYAQUIL	15	48	0	63	
83	0927708297	SANCHEZ CARRILLO RICARDO ANDRES	GUAYAQUIL	16,5	0	1	17,5	Discapacidad: Psicosocial - 42%

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	PUNTAJE FINAL MÉRITOS	PUNTAJE FINAL OPOSICIÓN (60 pts)	PUNTAJE ACCIONES AFIRMATIVAS	TOTAL PUNTAJE	OBSERVACIONES
84	1718979600	SANTILLAN SAMANIEGO ADRIAN FERNANDO	QUITO	16,5	50	0	66,5	
85	0201656204	SILVA MEJIA CARLOS ALBERTO	QUITO	23	60	0	83	
86	1712299500	TAPIA SALAZAR GABRIELA JACQUELINE	QUITO	10,5	60	0	70,5	
87	1002841540	TERAN SUBIA VICTOR HUGO	QUITO	20	52	0	72	
88	1715643043	TORRES FERNANDEZ EVELYN GLORIA	QUITO	19	60	0	79	
89	0921236386	TRUJILLO VILLON MARIANNE JULIETTE	GUAYAQUIL	19,5	48	0	67,5	
90	1712421112	ULLOA PEREZ LARISSA VERONICA	QUITO	20	52	0	72	
91	1721431870	VALLADARES BRAVO ERIKA ALEXANDRA	QUITO	13,5	0	0	13,5	
92	1713438917	VALLEJO ARTEAGA DIEGO RAMIRO	QUITO	20	54	0	74	
93	0930076195	VELEZ ALAVA SOLANGE MERCEDES	GUAYAQUIL	13	60	0	73	
94	0910660026	VERDUGA ZEREGA JAVIER ANDRES	MACHALA	18,5	60	0	78,5	
95	0910255660	VERGARA LOPEZ DEXIS CECILIA	GUAYAQUIL	30,5	58	0	88,5	
96	1710675545	VILLOBOS GRAY DORIS ANDREA	GUAYAQUIL	31,5	56	0	87,5	
97	2400106585	WASBRUM TINOCO WILFRIDO GIOVANNY	GUAYAQUIL	3,5	60	0	63,5	
98	0908194350	YCAZA PEÑAFIEL ESTHER MARIA	GUAYAQUIL	15	60	0	75	
99	1716262728	ZAMORA CORDOVA FELIX WLADIMIR	QUITO	24,5	58	0	82,5	
100	1204511453	ZURITA PINCAY MICHELLE DAYANA	GUAYAQUIL	11,5	56	0	67,5	

Finalmente, se detalla el banco de elegibles y las plazas disponibles del Concurso de Méritos y Oposición para la Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Controladas por la Superintendencia de Bancos, conforme el siguiente detalle:

BANCO DE ELEGIBLE - IBARRA

Vacantes : 1

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	TOTAL PUNTAJE
1	1002210175	FLORES VELARDE SYLVIA MARICELA	IBARRA	83
2	1002403291	MALDONADO CORDOVA LUZ MARIA	IBARRA	79,5
3	1002421020	CARRASCO MARTINEZ ANGEL PATRICIO	IBARRA	73

BANCO DE ELEGIBLE - LOJA

Vacantes : 1

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	TOTAL PUNTAJE
1	1103322226	MAZA ARROBO WILSON HERNAN	LOJA	73
2	1105872707	QUIÑONEZ MEDINA DIANA ELIZABETH	LOJA	70

BANCO DE ELEGIBLE - QUITO

Vacantes : 15

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	TOTAL PUNTAJE
1	1710310622	CEVALLOS CAZAR MARCO GONZALO	QUITO	86
2	201656204	SILVA MEJIA CARLOS ALBERTO	QUITO	83
3	1707770697	ANDRADE FERRANDO ROBERTO ALFONSO	QUITO	82,5
4	1716262728	ZAMORA CORDOVA FELIX WLADIMIR	QUITO	82,5
5	1708956121	CASTRO GALVEZ SYLVIA ALEXANDRA	QUITO	82
6	603564089	LEON ORTIZ CRISTIAN HUMBERTO	QUITO	82
7	1721041588	MUELA ROJAS ANDREA LUCIA	QUITO	81,5
8	1714556717	HERMOSA ROMAN PAOLA ALEXANDRA	QUITO	79,5
9	1715643043	TORRES FERNANDEZ EVELYN GLORIA	QUITO	79
10	1718412727	CARRERA LOPEZ ANABEL VIVIANA	QUITO	78,5
11	1706916457	ARROYO LEON ELIZABETH DEL CARMEN	QUITO	78
12	1707266902	JARRIN RUIZ BOLIVAR HERNAN	QUITO	78
13	102328705	MARTINEZ JARA JUAN JOSE	QUITO	77,5
14	1722646831	ARMAS VALENCIA EVELYN JOSELY	QUITO	76

15	1714266317	RUEDA JARAMILLO ANA MARIA	QUITO	76
16	400789426	ALARCON LEON JOHANNA NATHALY	QUITO	75
17	104587977	BECERRA JARAMILLO DANILO OMAR	QUITO	75
18	601934623	FREILE HERRERA CARLOS ENRIQUE	QUITO	75
19	1713504783	ORTIZ NAVARRO JENNY FERNANDA	QUITO	75
20	1717552093	REINOSO JIMENEZ FANNY JOHANNA	QUITO	75
21	1713703369	BRITO CALAHORRANO MARIA TERESA	QUITO	74,5
22	1713438917	VALLEJO ARTEAGA DIEGO RAMIRO	QUITO	74
23	1804634978	ANDRADE ORTIZ FERNANDO DANIEL	QUITO	73
24	1712051703	CASTILLO MORALES JUAN CARLOS	QUITO	73
25	1711236354	CISNEROS AGUIRRE GRACE TATIANA	QUITO	73
26	1710500305	CORREA HIDALGO MARIA ELENA	QUITO	73
27	1716123847	PRIETO VELEZ RINA ALEJANDRA	QUITO	73
28	1718413170	AGUINAGA VARGAS MARIO OSWALDO	QUITO	72
29	401700372	JIMENEZ ESCOBAR MARIA JOSE	QUITO	72
30	1002841540	TERAN SUBIA VICTOR HUGO	QUITO	72
31	1712421112	ULLOA PEREZ LARISSA VERONICA	QUITO	72
32	1712299500	TAPIA SALAZAR GABRIELA JACQUELINE	QUITO	70,5
33	502165905	DÍAZ BEDON WASHINGTON ENRIQUE	QUITO	70

BANCO DE ELEGIBLE - GUAYAQUIL

Vacantes : 6

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	TOTAL PUNTAJE
1	0910255660	VERGARA LOPEZ DEXIS CECILIA	GUAYAQUIL	88,5
2	1710675545	VILLALOBOS GRAY DORIS ANDREA	GUAYAQUIL	87,5
4	0914893102	MERO CORTEZ MARIA MERCEDES	GUAYAQUIL	84
5	0927696922	RUGEL SANCHEZ KARINA DENISSE	GUAYAQUIL	83,5
6	0924322373	PONCE MIRANDA MARIA FERNANDA	GUAYAQUIL	83
9	0915846984	IZQUIERDO NOBOA ANDREA STEFANIA	GUAYAQUIL	82,5
20	0914355375	PADILLA CELI MIGUEL ANGEL	GUAYAQUIL	78
25	0919694448	COELLO SAVINOVICH CINDY ELIZABETH	GUAYAQUIL	77
27	1304576083	NAVARRERE MOREIRA LUCIA MARIBEL	GUAYAQUIL	76,5
1	0924404601	ABAD GARCIA CESAR IVAN	GUAYAQUIL	76
2	0912040011	JARAMILLO VELASCO XAVIER PATRICIO	GUAYAQUIL	76
2	0913088480	GARCIA CARPIO VANESSA LOIDA	GUAYAQUIL	75,5
3	0908194350	YCAZA PEÑAFIEL ESTHER MARIA	GUAYAQUIL	75

2	1102396130	PACHAR NIETO JANETH DEL ROCIO	GUAYAQUIL	73,5
3	0916636541	MITE RENDON FRANCISCO XAVIER	GUAYAQUIL	73
4	0909525727	MORALES DELGADO ARTURO XAVIER	GUAYAQUIL	73
5	0930076195	VELEZ ALAVA SOLANGE MERCEDES	GUAYAQUIL	73

BANCO DE ELEGIBLE - MACHALA

Vacantes : 1

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	TOTAL PUNTAJE
1	0910660026	VERDUGA ZEREGA JAVIER ANDRES	MACHALA	78,5
2	0703330233	CABRERA MOSQUERA MARIA NATALIA	MACHALA	78

BANCO DE ELEGIBLE - PORTOVIEJO

Vacantes : 1

Nro.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES	PLAZA QUE APLICA	TOTAL PUNTAJE
1	1310983943	LOOR INTRIAGO ANNY MARIA	PORTOVIEJO	72,5

Es importante señalar, que no se considera dentro del banco de elegibles de las plazas de Quito, al señor PAREDES MARQUEZ DONALD PAUL quien obtuvo un puntaje final de 77 puntos; esto debido a que mediante oficio S/N de 31 de julio de 2021 presentó ante la Comisión Calificadora su desistimiento para continuar participando en el Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente.

IV. CONCLUSIONES:

La Dirección de Administración del Talento Humano, procedió a realizar el Informe Final de Resultados dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 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 los resultados finales y banco de elegibles del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente, los cuales serán puestos a consideración de los miembros de la Comisión Calificadora.

El presente informe, cumple con lo dispuesto en el artículo 76 literal I) de la Constitución de la República del Ecuador que garantiza como componente del Debido Proceso a la motivación; garantizando de esta manera que los procesos se los realicen conforme en las normas legales y reglamentarias creadas para efecto.

V. RECOMENDACIÓN:

Por los antecedentes y consideraciones expuestas, la Dirección de Administración del Talento Humano, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21 de la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, remite el presente Informe Técnico No. SB-DATH-2021-262-I a la Comisión Calificadora del Segundo Concurso de Méritos y Oposición para la Designación de Defensores del Cliente y recomienda la aprobación y disposición de publicación del mismo en la página web institucional.

ANDREA JEAQUELINE SANMARTIN LLUMIGUSIN
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Elaborado por: Ing. Johanna Mena A., Mgs.
Especialista de Administración del Talento Humano 2