

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



SUMARIO:

Págs.

**FUNCIÓN JUDICIAL Y
JUSTICIA INDÍGENA**

RESOLUCIONES:

FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO:

14-FGE-2025 Se expide el Instructivo para designación de peritos por parte de la FGE 2

**FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA
Y CONTROL SOCIAL**

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS:

SB-DTL-2025-1730 Se califica al ingeniero agrónomo Carlos Alfonso Abril Villacís, como perito valuador en el área de bienes inmuebles en las entidades sujetas al control de la SB 13

SB-DTL-2025-1731 Se califica a la licenciada en Ciencias de la Educación Dora Beatriz Cedeño Zambrano, como perito valuador en el área de bienes inmuebles, en las entidades sujetas al control de la SB 15

SB-DTL-2025-1732 Se califica al arquitecto Jairo Hernán Godoy Usiña, como perito valuador en el área de bienes inmuebles, en las entidades sujetas al control de la SB 17

SB-DTL-2025-1733 Se califica al magíster en estudios de arte Christian Patricio Viteri Chávez, como perito valuador en el área de obras de arte en las entidades sujetas al control de la SB 19

SB-2025-01738 Se reforma la Resolución Nro. SB-2024-0209 de 31 de enero de 2024, que expide el Reglamento para la conformación y funcionamiento del Comité Normativo de la SB 21

SB-2025-1750 Se reforman las Normas para el proceso de postulación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la SB..... 27



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

RESOLUCION Nro. 14 -FGE-2025

Dr. Wilson Toainga Toainga
FISCAL GENERAL DEL ESTADO (S)

Considerando:

- Que,** el artículo 194 de la Constitución de la República del Ecuador – en adelante Constitución-, establece: *“La Fiscalía General del Estado es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera. La Fiscal o el Fiscal General es su máxima autoridad y representante legal y actuará con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso.”;*
- Que,** el artículo 195 ibídem, dispone: *“La Fiscalía dirigirá, de oficio o a petición de parte, la investigación preprocesal y procesal penal; durante el proceso ejercerá la acción pública con sujeción a los principios de oportunidad y mínima intervención penal, con especial atención al interés público y a los derechos de las víctimas. De hallar mérito acusará a los presuntos infractores ante el juez competente, e impulsará la acusación en la sustanciación del juicio penal.*
- Para cumplir sus funciones, la Fiscalía organizará y dirigirá un sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, que incluirá un personal de investigación civil y policial; dirigirá el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes en el proceso penal; y, cumplirá con las demás atribuciones establecidas en la ley.”;*
- Que,** el artículo 233 de la Constitución, preceptúa: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...);”;*
- Que,** el artículo 264 del Código Orgánico de la Función Judicial, determina como una función que le corresponde al Pleno del Consejo de la Judicatura, la siguiente: *“9. Fijar y actualizar: (...) c) el monto de las tasas y establecer las tablas respectivas por informes periciales, experticias y demás instrumentos similares necesarios en la tramitación de causas, así como organizar el sistema pericial a nivel nacional. (...);”;*

Que, el artículo 284 del Código Orgánico de la Función Judicial, señala: “*Compete al Fiscal General del Estado: (...) 3. Expedir, mediante resolución, reglamentos internos, instructivos, circulares, manuales de organización y procedimientos y cuanto instrumento se requiera para funcionar eficientemente; (...)*”;

Que, el artículo 511 del Código Orgánico Integral Penal, establece las reglas generales que deberán cumplir las y los peritos, esto es: “**1.** Ser profesionales expertos en el área, especialistas titulados o con conocimientos, experiencia o experticia en la materia y especialidad, acreditados por el Consejo de la Judicatura. **2.** Desempeñar su función de manera obligatoria, para lo cual la o el perito será designado y notificado con el cargo. **3.** La persona designada deberá excusarse si se halla en alguna de las causales establecidas en este Código para las o los juzgadores. **4.** Las o los peritos no podrán ser recusados, sin embargo el informe no tendrá valor alguno si el perito que lo presenta, tiene motivo de inhabilidad o excusa, debidamente comprobada. **5.** Presentar dentro del plazo señalado sus informes, aclarar o ampliar los mismos a pedido de los sujetos procesales. **6.** El informe pericial deberá contener como mínimo el lugar y fecha de realización del peritaje, identificación del perito, descripción y estado de la persona u objeto peritado, la técnica utilizada, la fundamentación científica, ilustraciones gráficas cuando corresponda, las conclusiones y la firma. **7.** Comparecer a la audiencia de juicio y sustentar de manera oral sus informes y contestar los interrogatorios de las partes, para lo cual podrán emplear cualquier medio. **8.** El Consejo de la Judicatura organizará el sistema pericial a nivel nacional, el monto que se cobre por estas diligencias judiciales o procesales, podrán ser canceladas por el Consejo de la Judicatura.

De no existir persona acreditada como perito en determinadas áreas, se deberá contar con quien tenga conocimiento, especialidad, experticia o título que acredite su capacidad para desarrollar el peritaje. Para los casos de mala práctica profesional la o el fiscal solicitará una terna de profesionales con la especialidad correspondiente al organismo rector de la materia.

Cuando en la investigación intervengan peritos internacionales, sus informes podrán ser incorporados como prueba, a través de testimonios anticipados o podrán ser receptados mediante video conferencias de acuerdo a las reglas del presente Código.”;

Que, con Resolución Nro. 046-FGE-2020, de 25 de agosto de 2020, se expidió el “*Instructivo para fijar el pago de honorarios de pericias extraordinarias*”; reformada parcialmente con Resolución Nro. 50-FGE-2022, de 22 de agosto de 2022;

Que, con Resolución Nro. 004-FGE-2021, de 19 de enero de 2021, se expidió el “*Instructivo para la designación de peritos por parte de la Fiscalía General del Estado*”; posteriormente, reformada parcialmente con Resolución Nro. 49-FGE-2022, de 22 de agosto de 2022;

Que, mediante Resolución Nro. 216-2024, de 10 de diciembre de 2024, el Pleno del Consejo de la Judicatura expidió el “*Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial*”, cuyo ámbito de aplicación establecido en el artículo 1, señala: “*(...) regulará todos los aspectos relacionados con la calificación, renovación, exclusión, gestión, administración y disciplina de las y los peritos de la Función judicial a nivel nacional.*”;

Que, el artículo 3 del Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, determina: “**Calidad de Perito.-** *Toda persona para ser considerada como perito del Consejo de la Judicatura, debe estar previamente acreditada de conformidad con la ley y este reglamento.*

No será obligatoria la acreditación en caso de que se trate de una o un experto extraordinario o que no tenga su domicilio en el Ecuador y que sea designada o designado como tal, cuando no existan peritos de la especialidad correspondiente en el país.

En casos extraordinarios, cuando en una fase pre procesal o proceso judicial se solicite una o un perito en determinada especialidad para la cual no existan peritos calificados, excepcionalmente se requerirá la participación de una experta o experto en la especialidad correspondiente, en cuyo caso no se exigirá la acreditación y se procederá conforme a lo establecido en este Reglamento.”;

Que, el artículo 32 del Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, señala: “**Designación de las y los peritos por parte de la Fiscalía General del Estado.-** *La Fiscalía General del Estado solicitará la designación de peritos en la fase pre procesal o procesal penal a la Dirección de Investigaciones de dicha institución, la misma que obligatoriamente sorteará a las y los peritos requeridos a través del Sistema Pericial Integral.*

Al efecto, esta dependencia pública determinará y ajustará sus procedimientos internos e informáticos para que se cumpla con esta obligación”;

Que, con Resolución Nro. 013-FGE-2025, de 18 de junio de 2025, resolvió: “**Revocar** la Resolución Nro. Nro. 011-FGE-2025, de 13 de junio de 2025, con la cual se expidió el “*Instructivo para designación de peritos por parte de la*”

Fiscalía General del Estado”, con la finalidad de ajustar parte los procedimientos establecidos en el artículo 6 y Disposición General Tercera del citado instrumento.”;

Que, el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Fiscalía General del Estado, en su artículo 9, en relación a la Gestión de Investigación Civil, en el acápite 1.2.2.1, establece entre sus atribuciones y responsabilidades, las de: “(...) **b)** *Desarrollar proyectos de normativa e instrumentos técnicos para el funcionamiento del sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses; c) Desarrollar proyectos de normativa e instrumentos técnicos que optimicen y regulen la gestión operativa de la investigación civil; (...) **k)** Gestionar la designación de los peritos solicitados por los fiscales a nivel nacional; (...) **q)** Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia, que le asignen las autoridades y las establecidas en la normativa legal vigente.”;*

Que, es necesario actualizar el “*Instructivo para designación de peritos por parte de la Fiscalía General del Estado*”, expedido mediante Resolución Nro. 004-FGE-2021, de 19 de enero de 2021, y su reforma parcial emitida con Resolución Nro. 049-FGE-2022, de 22 de agosto de 2022; así como, el “*Instructivo para fijar el pago de honorarios de pericias extraordinarias*”, que fue expedido con Resolución Nro. 046-FGE-2020, de 25 de agosto de 2020, y su reforma parcial expedida con Resolución Nro. 50-FGE-2022, de 22 de agosto de 2022, de acuerdo a lo descrito en el memorando Nro. FGE-CGI-DIC-2025-01057-M, de 18 de febrero de 2025, suscrito por el Director de Investigación Civil; y,

Que, mediante Resolución No. PLE-CPCCS-T-E-356-02-04-2019, de 2 de abril de 2019, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, resolvió designarme como Fiscal General del Estado Subrogante.

En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales,

Resuelve:

Expedir el “*Instructivo para designación de peritos por parte de la Fiscalía General del Estado*”

Artículo 1.- Ámbito.- Toda designación de peritos por parte de la Fiscalía General del Estado, a nivel nacional, se realizará de acuerdo a lo establecido en este Instructivo y a lo dispuesto en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, expedido por el Pleno del Consejo de la Judicatura, según lo que corresponda.

Artículo 2.- Designación de peritos.- Los agentes fiscales en la fase pre procesal y etapa procesal penal, directores, coordinadores y servidores de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requieran, solicitarán la designación de un perito al Director de Investigación Civil o a su delegado provincial, quienes a través del personal responsable del proceso, obligatoriamente sortearán el perito requerido a través del Sistema Informático Pericial de la Función Judicial.

En caso de no haber peritos públicos para la materia requerida, se designarán de entre los peritos privados que se encuentran en el Registro de Peritos del Consejo de la Judicatura.

Para los casos de mala práctica profesional, el agente fiscal solicitará al Director de Investigación Civil o a su delegado provincial, según el caso, una terna de peritos y/o profesionales con la especialidad correspondiente.

En lo no considerado en el presente Instructivo, será aplicable a la Fiscalía General del Estado, el proceso determinado en el Capítulo V del Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial; siendo la Dirección de Investigación Civil la responsable de solventar las consultas para su designación.

Artículo 3.- Designación de peritos no calificados por el Consejo de la Judicatura.- En el caso de agotarse el procedimiento establecido en el artículo precedente, para su designación y cuando no existan peritos calificados de forma inmediata, el personal de la Dirección de Investigación Civil, coordinará y requerirá un listado de profesionales, especialistas y/o expertos, a: organismos y entidades establecidas en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador; personas jurídicas de carácter privado; y, gremios de profesionales.

Artículo 4.- Procedimiento en peritajes extraordinarios.- Para pericias especializadas en alta complejidad técnica, así como también, los peritajes que no se encuentran en el catálogo de especialidades periciales o a su vez no cuenta con peritos calificados en determinada especialidad que requieran la aplicación de conocimientos científicos, materiales especiales y procesos complicados o en las cuales, los valores por honorarios superen los establecidos en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, se observará lo siguiente:

- a) Cumplida la condición establecida en el inciso precedente, y luego de que la Dirección de Investigación Civil remita la información de los peritos y/o profesionales requeridos, salvo el caso de manifiesta imposibilidad, el Agente Fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, así como, el director, coordinador o servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, a través de un informe dirigido al

titular de la Dirección de Investigación Civil, motivará y sustentará su requerimiento de designación del perito, profesional, especialista y/o experto de la materia que actuará en la pericia extraordinaria, para lo cual, se deberá considerar los siguientes aspectos:

1. El número de indagación previa o instrucción fiscal;
 2. Proceso de búsqueda;
 3. El tipo de delito que se investiga;
 4. El objetivo de la pericia requerida;
 5. La materia y especialidad de la pericia;
 6. La complejidad de la actividad, los aspectos científicos y técnicos que solicita el agente fiscal y las partes;
 7. Los productos y/o resultados, y el plazo de entrega de los mismos;
 8. La justificación para la designación, que contendrá el perfil del profesional, especialista y/o experto de la materia que se requiere en la pericia extraordinaria;
 9. En caso de contar con la propuesta de profesionales, especialistas y/o expertos de la materia que podrían actuar en la pericia extraordinaria, la justificación del cumplimiento del perfil requerido; para lo cual, se adjuntará sus hojas de vida; y,
 10. El valor referencial de los honorarios periciales, para lo cual, considerará los siguientes criterios: al menos tres proformas salvo casos de manifiesta imposibilidad, la complejidad de la actividad, la especialidad requerida, los aspectos científicos y técnicos solicitados por el Agente Fiscal y las partes, los productos y resultados, y un aproximado de horas de labor para el peritaje.
- b)** Presentado el informe, el titular de la Dirección de Investigación Civil lo aprobará o emitirá sus observaciones, y lo remitirá al Agente Fiscal o director, coordinador o servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, conforme lo determina el inciso primero del artículo 31 del Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial.
- c)** Aprobado el informe en referencia por parte del Director de Investigación Civil y del agente fiscal o director, coordinador o servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, este último solicitará la certificación presupuestaria a la Dirección Financiera, a la Dirección de Recursos Provincial o a la unidad que haga sus veces en provincia, según corresponda.

- d) Contando con el Informe aprobado y con la certificación presupuestaria, el Agente Fiscal designará y posesionará de forma inmediata al perito, profesional, especialista y/o experto de la materia, para la realización de la pericia extraordinaria.

Artículo 5.- Fijación de honorarios.- El agente fiscal una vez que reciba los datos del perito sorteado, bajo su responsabilidad y buscando la optimización de los recursos institucionales, fijará los honorarios de la pericia en función de criterios como: complejidad y grado de dificultad del trabajo; especialidad requerida; aspectos técnicos a tomarse en cuenta; y, horas aproximadas de labor del peritaje; además, se tendrá en cuenta la tabla de honorarios periciales por especialidad y actividad establecida en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial.

En aquellos casos que el honorario propuesto por el perito, supere el máximo establecido en la tabla de honorarios periciales por especialidad y actividad del Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, el Agente Fiscal solicitará a la Dirección de Investigación Civil o a su delegado provincial, según sea el caso, un nuevo sorteo y designará a un nuevo perito.

Si con el nuevo sorteo persiste esta situación, el agente fiscal analizará la alta complejidad técnica, y motivará su requerimiento de designación del perito, profesional, especialista y/o experto de la materia que actuará en la pericia extraordinaria, conforme el procedimiento establecido en el artículo 4 del presente Instructivo.

Artículo 6.- Solicitud de certificación presupuestaria.- El agente fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, así como, el director, coordinador o servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, previo al nombramiento del perito, solicitará y gestionará ante la instancia administrativa respectiva la certificación presupuestaria; para el efecto, deberá contar con los requisitos descritos en el Manual de Proceso "*Designación y pago a peritos por parte de la Fiscalía General del Estado*".

Artículo 7.- Notificación al perito.- Una vez que se emita la certificación presupuestaria anual y/o plurianual por parte del Director Financiero o por el servidor financiero de la provincia, de ser el caso, el agente fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, procederá inmediatamente a notificar con la designación y posesión al perito o al profesional, especialista y/o experto, para lo cual, se observará lo establecido en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial.

En el caso de que un perito designado, luego de la respectiva notificación, no acepte dicha designación, el agente fiscal dejará constancia de este particular y solicitará un nuevo sorteo para la designación de un nuevo perito de conformidad con el procedimiento dispuesto en este Instructivo.

Artículo 8.- Informe pericial.- El perito entregará su informe dentro de la fecha dispuesta por el agente fiscal; director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, de forma metódica, con el número de ejemplares originales y sus anexos debidamente certificados y foliados, el cual, deberá contener imperativamente los puntos establecidos en el Código Orgánico Integral Penal y en el Capítulo VI del Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, sin perjuicio de que se incluyan otros aspectos que se consideren importantes de acuerdo a la especialidad de la pericia o requeridos por normativa legal específica aplicable al caso.

Artículo 9.- Prórroga. - En el caso de que el perito requiera de un plazo adicional para la presentación de su informe, solicitará al agente fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, con 24 horas de anticipación al plazo concedido, una prórroga de hasta 30 días adicionales, considerando la fase o etapa procesal en que se encuentre o estado del procedimiento.

Si el perito no presentare el informe pericial dentro del plazo establecido o lo hiciere luego de la prórroga otorgada, el agente fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, podrá solicitar al titular de la Dirección de Investigación Civil o a su delegado en provincia, un nuevo sorteo indicando este particular, de conformidad con el procedimiento establecido en los artículos precedentes, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar conforme lo establecido en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial.

Artículo 10.- Recepción del peritaje. - El informe de la pericia o de la experticia será recibido por el agente fiscal; director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, quien, en el plazo máximo de quince días de presentado, emitirá su aprobación o solicitará las aclaraciones, ampliaciones y/o complementos correspondientes, a través de un informe debidamente motivado, para el efecto, le concederá un plazo adicional, considerando la fase, etapa procesal en que se encuentre o estado del procedimiento; y, salvo que la normativa legal disponga lo contrario.

Artículo 11.- Trámite de Pago de la Pericia. - Cuando se proceda a la recepción formal del informe pericial, con las aclaraciones, ampliaciones y/o complementarios según sea el caso, el agente fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, aprobará el mismo y de manera inmediata solicitará el pago al Director Financiero en Planta Central o al Director de Recursos Provincial o quien haga sus veces en provincia, de acuerdo al procedimiento descrito en el Manual del Proceso *“Designación y pago a peritos por parte de la Fiscalía General del Estado”*.

Artículo 12.- Valor y forma de Pago.- El valor de los honorarios de los peritos, salvo disposición legal en contrario o acuerdo entre las partes, será cancelado de la siguiente forma.

1. El ochenta por ciento (80%) del honorario establecido, hasta quince (15) días después de la fecha de presentación oportuna del informe pericial; y,

2. El veinte por ciento (20%) del honorario establecido, hasta quince (15) días después del momento de cumplimiento total de todas las otras obligaciones del perito, en donde se incluye la defensa y/o explicación del informe en las audiencias respectivas, siempre que esta actividad lo disponga la ley procesal correspondiente.

Artículo 13.- Gastos por la práctica pericial.- Salvo disposición legal en contrario, y conforme lo establecido en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial, la Fiscalía General del Estado a través del área competente y con cargo al presupuesto asignado para el efecto, por pedido del agente fiscal en la fase pre procesal y etapa procesal penal, director, coordinador o el servidor de la carrera fiscal administrativa que por sus atribuciones y competencias así lo requiera, reconocerá los gastos de movilización, utilización de laboratorios, insumos o equipos, logística, copias certificadas, impresiones simples, dispositivos electrónicos de grabación, tasas, impuestos y otros directamente relacionados con la ejecución de la experticia que el Agente Fiscal bajo su responsabilidad, apruebe por considerarlos necesarios para sustentar la ejecución de la experticia.

El pago se realizará previa la presentación de los requisitos descritos en el Manual del Proceso *“Designación y pago a peritos por parte de la Fiscalía General del Estado”*.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En lo aplicable, la Fiscalía General del Estado observará las disposiciones y procedimientos establecidos en el Reglamento del Sistema Pericial Integral de la Función Judicial

SEGUNDA.- La Dirección de Investigación Civil será la responsable de la administración del sistema informático pericial en la Fiscalía General del Estado; para tal efecto, coordinará con el administrador del sistema pericial del Consejo de la Judicatura y contará con el soporte técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Institución.

TERCERA.- Cuando el requerimiento de la designación de peritos provenga por parte de Directores, Coordinadores o de los servidores de la carrera fiscal administrativa, será el Director y/o Coordinador respectivamente, el responsable de autorizar el gasto, nombrar al perito, otorgar prórrogas, recibir y aprobar el informe pericial, solicitar el pago y demás acciones necesarias acorde lo establecido en el presente instructivo.

CUARTA .- Para el cumplimiento de este instructivo, la Fiscalía General del Estado hará constar en su presupuesto institucional anual las partidas presupuestarias que servirán para pagar honorarios y todos los gastos que se generen para la ejecución de las pericias ordinarias y extraordinarias, en la investigación pre procesal y procesal penal, en las direcciones que por sus atribuciones y responsabilidades así les corresponde; así como, en las Direcciones de Cooperación y Asuntos Internacionales, y Derechos Humanos y Participación Ciudadana.

QUINTA.- En aquellas solicitudes de pago originadas por sentencias judiciales puestos a conocimiento de la Fiscalía General del Estado mediante disposición de autoridad jurisdiccional o administrativa competente, la Dirección de Talento Humano remitirá a la Dirección Financiera la documentación detallada en el Manual del Proceso "*Designación y pago a peritos por parte de la Fiscalía General del Estado*" para el proceso de pago correspondiente.

SEXTA.- Del seguimiento y ejecución de la presente resolución, encárguense: a los Agentes Fiscales, la Coordinación General de Gestión de Recursos; las direcciones de: Investigación Civil, Administrativa, Financiera, Comunicación y Promoción Institucional, Derechos Humanos y Participación Ciudadana, y Cooperación y Asuntos Internacionales; y, Fiscalías Provinciales.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- La Coordinación General de Planificación a través de la Dirección de Procesos y Calidad en la Gestión y Servicios en el plazo de 30 días de emitida la presente Resolución, actualizará en coordinación con la Dirección de Investigación Civil el Manual del Proceso "*Designación y pago a peritos por parte de la Fiscalía General del Estado*".

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.- Se deroga las resoluciones: 046-FGE-2020 de 25 de agosto de 2020; 004-FGE-2021, de 19 de enero de 2021; 049-FGE-

2022, de 22 de agosto de 2022; 50-FGE-2022, de 22 de agosto de 2022; y, demás reglamentación interna que se opongan a la ejecución del presente Instructivo.

DISPOSICION FINAL ÚNICA.- Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y suscrita, en esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano a, 20 JUN 2025

Dr. Wilson Toainga Toainga
FISCAL GENERAL DEL ESTADO, SUBROGANTE

CERTIFICO. - Que la resolución que antecede está suscrita por el doctor Wilson Toainga Toainga, Fiscal General del Estado Subrogante. - En el Distrito Metropolitano de Quito a, 20 JUN 2025

Dr. Edwin Erazo Hidalgo
SECRETARIO DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, ENCARGADO

RAZÓN: Siento por tal, que las fotocopias que anteceden, a fojas útiles SEIS (6), debidamente foliadas y rubricadas que se me pusieron a la vista, habiendo sido comparadas, son iguales a sus originales que reposan en el archivo a cargo y responsabilidad de la Secretaría de la Fiscalía General del Estado.- Quito D. M., jueves 17 de julio de 2025.- **LO CERTIFICO.**



Firmado electrónicamente por:
EDWIN ALONSO ERAZO HIDALGO
Validar únicamente con FirmaBC

Dr. Edwin Erazo Hidalgo
**SECRETARIO DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO
ENCARGADO**

**RESOLUCIÓN No. SB-DTL-2025-1730**

ESTEBAN ANDRÉS FUERTES TERÁN
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES

CONSIDERANDO:

QUE, el numeral 24 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece dentro de las funciones otorgadas a la Superintendencia de Bancos, la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 4 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", del título XVII "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos", del libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, establece los requisitos para la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 7 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", de la norma ibidem establece que la Superintendencia de Bancos dejará sin efecto la resolución de calificación en el evento de que no se actualice la información mencionada en el plazo establecido;

QUE, el inciso quinto del artículo 6 del citado capítulo IV, establece que la resolución de la calificación tendrá una vigencia de diez (10) años contados desde la fecha de emisión de la resolución;

QUE, mediante comunicación ingresada electrónicamente en el Sistema de Calificaciones con hoja de ruta No. SB-SG-2025-29114-E, el Ingeniero Agrónomo Carlos Alfonso Abril Villacís con cédula No. 1802079457, solicitó la calificación como perito valuador en el área de bienes inmuebles, entendiéndose que la documentación remitida a la Superintendencia de Bancos es de responsabilidad exclusiva de la parte interesada, que es auténtica y no carece de alteración o invalidez alguna;

QUE, mediante Memorando No. SB-DTL-2025-0803-M de 14 de julio del 2025, se ha determinado el cumplimiento de lo dispuesto en la norma citada;

QUE, el "Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos", expedido con resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, dispone como atribución y responsabilidad de la Dirección de Trámites Legales "e) *Calificar a las personas naturales y jurídicas que requieran acreditación de la Superintendencia de Bancos*";
Y,

QUE, mediante acción de personal Nro. 0184 de 04 de abril de 2025, fui nombrado Director de Trámites Legales, lo cual me faculta para la suscripción del presente documento,

EN ejercicio de las atribuciones delegadas por el señor Superintendente de Bancos,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- CALIFICAR al Ingeniero Agrónomo Carlos Alfonso Abril Villacís con cédula No. 1802079457, como perito valuador en el área de bienes inmuebles en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 2.- VIGENCIA: la presente resolución tendrá vigencia de diez (10) años, contados desde la fecha de emisión, asignándole el número de registro No. PVQ-2025-02643.

ARTÍCULO 3.- COMUNICAR a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros con la presente resolución.

ARTÍCULO 4.- NOTIFICAR la presente resolución al correo electrónico carlosabril6@yahoo.com, señalado para el efecto.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Esteban Andrés Fuertes Terán
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIO GENERAL



**RESOLUCIÓN No. SB-DTL-2025-1731****ESTEBAN ANDRÉS FUERTES TERÁN
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES****CONSIDERANDO:**

QUE, el numeral 24 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece dentro de las funciones otorgadas a la Superintendencia de Bancos, la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 4 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", del título XVII "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos", del libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, establece los requisitos para la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 7 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", de la norma ibidem establece que la Superintendencia de Bancos dejará sin efecto la resolución de calificación en el evento de que no se actualice la información mencionada en el plazo establecido;

QUE, el inciso quinto del artículo 6 del citado capítulo IV, establece que la resolución de la calificación tendrá una vigencia de diez (10) años contados desde la fecha de emisión de la resolución;

QUE, mediante comunicación ingresada electrónicamente en el Sistema de Calificaciones con hoja de ruta No. SB-SG-2025-29120-E, la Licenciada en Ciencias de la Educación Dora Beatriz Cedeño Zambrano con cédula No. 1306262062, solicitó la calificación como perito valuador en el área de bienes inmuebles, entendiéndose que la documentación remitida a la Superintendencia de Bancos es de responsabilidad exclusiva de la parte interesada, que es auténtica y no carece de alteración o invalidez alguna;

QUE, mediante Memorando No. SB-DTL-2025-0804-M de 14 de julio del 2025, se ha determinado el cumplimiento de lo dispuesto en la norma citada;

QUE, el "Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos", expedido con resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, dispone como atribución y responsabilidad de la Dirección de Trámites Legales "*e) Calificar a las personas naturales y jurídicas que requieran acreditación de la Superintendencia de Bancos*";

Y,
QUE, mediante acción de personal Nro. 0184 de 04 de abril de 2025, fui nombrado Director de Trámites Legales, lo cual me faculta para la suscripción del presente documento,

EN ejercicio de las atribuciones delegadas por el señor Superintendente de Bancos,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- CALIFICAR a la Licenciada en Ciencias de la Educación Dora Beatriz Cedeño Zambrano con cédula No. 1306262062, como perito valuador en el área de bienes inmuebles en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 2.- VIGENCIA: la presente resolución tendrá vigencia de diez (10) años, contados desde la fecha de emisión, asignándole el número de registro No. PVQ-2025-02644.

ARTÍCULO 3.- COMUNICAR a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros con la presente resolución.

ARTÍCULO 4.- NOTIFICAR la presente resolución al correo electrónico cdorabeatriz@yahoo.es, señalado para el efecto.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Esteban Andrés Fuertes Terán
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIO GENERAL

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL



firmado electrónicamente por:
DELIA MARIA
PENAFIEL GUZMAN
validar únicamente con FirmaEC

.....
Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIA GENERAL

**RESOLUCIÓN No. SB-DTL-2025-1732****ESTEBAN ANDRÉS FUERTES TERÁN
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES****CONSIDERANDO:**

QUE, el numeral 24 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece dentro de las funciones otorgadas a la Superintendencia de Bancos, la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 4 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", del título XVII "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos", del libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, establece los requisitos para la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 7 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", de la norma ibidem establece que la Superintendencia de Bancos dejará sin efecto la resolución de calificación en el evento de que no se actualice la información mencionada en el plazo establecido;

QUE, el inciso quinto del artículo 6 del citado capítulo IV, establece que la resolución de la calificación tendrá una vigencia de diez (10) años contados desde la fecha de emisión de la resolución;

QUE, mediante comunicación ingresada electrónicamente en el Sistema de Calificaciones con hoja de ruta No. SB-SG-2025-29125-E, el Arquitecto Jairo Hernán Godoy Usiña con cédula No. 1003403399, solicitó la calificación como perito valuador en el área de bienes inmuebles, entendiéndose que la documentación remitida a la Superintendencia de Bancos es de responsabilidad exclusiva de la parte interesada, que es auténtica y no carece de alteración o invalidez alguna;

QUE, mediante Memorando No. SB-DTL-2025-0805-M de 14 de julio del 2025, se ha determinado el cumplimiento de lo dispuesto en la norma citada;

QUE, el "Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos", expedido con resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, dispone como atribución y responsabilidad de la Dirección de Trámites Legales "*e) Calificar a las personas naturales y jurídicas que requieran acreditación de la Superintendencia de Bancos*";
Y,

QUE, mediante acción de personal Nro. 0184 de 04 de abril de 2025, fui nombrado Director de Trámites Legales, lo cual me faculta para la suscripción del presente documento,

EN ejercicio de las atribuciones delegadas por el señor Superintendente de Bancos,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- CALIFICAR al Arquitecto Jairo Hernán Godoy Usiña con cédula No. 1003403399, como perito valuador en el área de bienes inmuebles en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 2.- VIGENCIA: la presente resolución tendrá vigencia de diez (10) años, contados desde la fecha de emisión, asignándole el número de registro No. PVQ-2025-02645.

ARTÍCULO 3.- COMUNICAR a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros con la presente resolución.

ARTÍCULO 4.- NOTIFICAR la presente resolución al correo electrónico gohan_2100@hotmail.es, señalado para el efecto.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Esteban Andrés Fuertes Terán
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIO GENERAL

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL



Firmado electrónicamente por:
DELIA MARIA
PENAFIEL GUZMAN

Validar únicamente con FirmaRC

Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIA GENERAL



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

RESOLUCIÓN No. SB-DTL-2025-1733

ESTEBAN ANDRÉS FUERTES TERÁN
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES

CONSIDERANDO:

QUE, el numeral 24 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece dentro de las funciones otorgadas a la Superintendencia de Bancos, la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 4 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", del título XVII "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos", del libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, establece los requisitos para la calificación de los peritos valuadores;

QUE, el artículo 7 del capítulo IV "Normas para la calificación y registro de peritos valuadores", de la norma ibidem establece que la Superintendencia de Bancos dejará sin efecto la resolución de calificación en el evento de que no se actualice la información mencionada en el plazo establecido;

QUE, el inciso quinto del artículo 6 del citado capítulo IV, establece que la resolución de la calificación tendrá una vigencia de diez (10) años contados desde la fecha de emisión de la resolución;

QUE, mediante comunicación ingresada electrónicamente en el Sistema de Calificaciones con hoja de ruta No. SB-SG-2025-29130-E, el Magíster en Estudios el Arte Christian Patricio Viteri Chávez con cédula No. 1715000608, solicitó la calificación como perito valuador en el área de obras de arte, entendiéndose que la documentación remitida a la Superintendencia de Bancos es de responsabilidad exclusiva de la parte interesada, que es auténtica y no carece de alteración o invalidez alguna;

QUE, mediante Memorando No. SB-DTL-2025-0806-M de 14 de julio del 2025, se ha determinado el cumplimiento de lo dispuesto en la norma citada;

QUE, el "Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos", expedido con resolución No. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, dispone como atribución y responsabilidad de la Dirección de Trámites Legales "*e) Calificar a las personas naturales y jurídicas que requieran acreditación de la Superintendencia de Bancos*";

Y,
QUE, mediante acción de personal Nro. 0184 de 04 de abril de 2025, fui nombrado Director de Trámites Legales, lo cual me faculta para la suscripción del presente documento,

EN ejercicio de las atribuciones delegadas por el señor Superintendente de Bancos,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- CALIFICAR al Magíster en Estudios el Arte Christian Patricio Viteri Chávez con cédula No. 1715000608, como perito valuador en el área de obras de arte en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 2.- VIGENCIA: la presente resolución tendrá vigencia de diez (10) años, contados desde la fecha de emisión, manteniendo el número de registro No. PA-2012-1491.

ARTÍCULO 3.- COMUNICAR a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros con la presente resolución.

ARTÍCULO 4.- NOTIFICAR la presente resolución al correo electrónico christianviteri1@gmail.com, señalado para el efecto.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Esteban Andrés Fuertes Terán
DIRECTOR DE TRÁMITES LEGALES

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el catorce de julio del dos mil veinticinco.



Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIO GENERAL



**RESOLUCIÓN NRO. SB-2025-01738****ROBERTO JOSÉ ROMERO VON BUCHWALD
SUPERINTENDENTE DE BANCOS****CONSIDERANDO:**

Que el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que, “(...) *La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.*”;

Que el numeral 27 del artículo 14.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que, El Superintendente de Bancos, puede proponer proyectos de regulación para consideración de la Junta de Política y Regulación Financiera con su debido respaldo en los respectivos informes técnicos;

Que el artículo 59 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que, “*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*”;

Que el numeral 22 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que: “(...) 22. *Proponer políticas y regulaciones a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el ámbito de sus competencias;* así como lo establecido en el último inciso del artículo señalado, menciona que, “*La superintendencia, para el cumplimiento de estas funciones, podrá expedir todos los actos y contratos que fueren necesarios.* Asimismo, el inciso final señala que este organismo de control podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Que el artículo 67 del citado Código, establece que, “*La Superintendencia de Bancos estará dirigida y representada por la o el Superintendente*”;

Que el artículo 69 numeral 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone que “*El Superintendente tiene las siguientes funciones: (...) 3. Dirigir, coordinar, y supervisar la gestión administrativa de la Superintendencia, para lo cual expedirá los reglamentos internos correspondientes;*”;

Que mediante Resolución Nro. SB-2017-893 de 16 de octubre de 2017, suscrita por el Superintendente de Bancos a esa época, expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos;

Que con Resolución Nro. SB-2022-0631 de 25 de abril de 2022, se expidió la Norma de Delegaciones a las Autoridades de la Superintendencia de Bancos; reformada a través de Resolución Nro. SB-2022-1214 de 12 de julio de 2022; Resolución Nro. SB-2023-0921 de 28 de abril de 2023, y Resolución Nro. SB-2023-1774 de 21 de agosto de 2023;

Que con relación a la Resolución Nro. SB-IGGI-2024-0006 de 04 de enero de 2024, suscrito por el Intendente General de Gestión Institucional, a esa fecha, expidió el Instructivo para la Expedición de Políticas Institucionales de la Superintendencia de Bancos.

Que mediante Resolución Nro. SB-2024-0209 de 31 de enero de 2024, suscrita por la Superintendente de Bancos, Subrogante, a esa época, expidió el Reglamento para la conformación y funcionamiento del Comité Normativo de la Superintendencia de Bancos;

Que a través de Resolución Nro. SB-2024-00223 de 02 de febrero de 2024, suscrito por la Superintendente de Bancos, Subrogante, a esa fecha, reformó la Norma de Delegaciones de las Autoridades de la Superintendencia de Bancos; reformada a través de Resolución Nro. SB-2025-00497 de 24 de febrero de 2025, y Resolución Nro. SB-2025-00559 de 27 de febrero de 2025;

Que mediante Memorando Nro. SB-INJ-2025-0722-M de 27 de junio de 2025, la Intendencia Nacional Jurídica, emitió el informe con el criterio favorable para la emisión de la propuesta de reforma a la Resolución Nro. SB-2024-0209 de 31 de enero de 2024, que expide el Reglamento para la conformación y funcionamiento del Comité Normativo de la Superintendencia de Bancos;

Que con Memorando Nro. SB-CGPMC-2025-0659-M de 09 de julio de 2025, la Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo remite a la Intendencia General entre otros documentos, el Informe de Pertinencia de Política Institucional de 01 de julio de 2025, suscrito por el Mgs. Oswaldo Muñoz, Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, mediante el cual menciona: “(...) *analizado el proyecto mencionado; este no contraviene a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos; y al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Bancos*”.

Que, mediante Memorando Nro. SB-IG-2025-0249-M de 10 de julio de 2025, la Intendencia General, remite al Despacho del Superintendente de Bancos, la resolución de reforma al Reglamento para la conformación y funcionamiento del Comité Normativo de la Superintendencia de Bancos.

En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

Reformar la Resolución Nro. SB-2024-0209 de 31 de enero de 2024, que expide el “Reglamento para la conformación y funcionamiento del comité normativo de la Superintendencia de Bancos” en los siguientes términos:

ARTÍCULO UNO. - Agréguese a continuación del numeral 3.3. y reenumérese los restantes del artículo 3, el siguiente:

“3.4 Calidad”.

ARTÍCULO DOS. - Sustituir el artículo 4, por el siguiente:

“**Artículo 4.- Conformación.** El Comité Normativo estará integrado de la siguiente manera:

• Miembros permanentes, quienes dentro del ámbito de sus competencias actuarán con voz y voto:

1. Intendente General, o su delegado, quien lo presidirá;
2. Intendente Nacional Jurídico;
3. Intendente Nacional de Control del Sector Financiero Privado;
4. Intendente Nacional de Control del Sector Financiero, Público;
5. Intendente Nacional de Control del Sistema de Seguridad Social;
6. Intendente Nacional de Riesgos y Estudios; y
7. Director/a Nacional de Desarrollo y Monitoreo.

• Miembros invitados, quienes podrán participar con voz, pero sin voto:

1. Intendente Regional de Guayaquil;
2. Intendente Regional de Cuenca;

3. Intendente Regional de Portoviejo; y,
4. Director/a de Asesoría Jurídica.

El Director/a de Normativa o su delegado actuará en la Secretaría del Comité Normativo con voz, pero sin voto, y tendrá la responsabilidad de la elaboración de las actas correspondientes.

La asistencia de los miembros permanentes a las sesiones del Comité Normativo será obligatoria. No obstante, en circunstancias excepcionales debidamente justificadas, los miembros podrán designar a un delegado, previa aprobación del Comité Normativo, dejando constancia de esta delegación en el acta respectiva. En el caso del Presidente del Comité Normativo, no requerirá aprobación alguna para delegar su participación.

Las delegaciones deberán ser comunicadas mediante correo electrónico o memorando dirigido al Presidente del Comité, con copia al Secretario del Comité Normativo, hasta antes del inicio de la sesión.

Los servidores convocados por los miembros del Comité Normativo asistirán en calidad de invitados con voz, pero sin voto.

El Comité Normativo podrá, cuando lo considere pertinente para el análisis de una propuesta normativa, invitar a personas naturales o jurídicas externas que cuenten con conocimientos o experiencia en la materia objeto de análisis.”

ARTÍCULO TRES. - Sustituir el artículo 5, por el siguiente:

“**Artículo 5.- Quórum.** Para la instalación del Comité Normativo es necesario contar con la presencia de todos los miembros permanentes o sus delegados.

En las sesiones se constatará el quórum de sus miembros.

Previo al inicio de cada sesión, el Presidente dispondrá al Secretario que verifique la existencia del quórum, de lo cual informará a los miembros presentes y dejará constancia en el acta correspondiente.”

ARTÍCULO CUATRO. - Agréguese a continuación del numeral 7.5 y reenumérese los restantes del artículo 7, el siguiente:

“7.6 Suspender el tratamiento de uno o varios puntos del orden de día con la aprobación del Comité Normativo, que, de ser necesario, sea conocido en la misma sesión o en una próxima; y,”.

ARTÍCULO CINCO. - Sustituir el artículo 10, por el siguiente:

“**Artículo 10.- Convocatoria y sesiones.** Las sesiones podrán ser ordinarias y extraordinarias, considerando lo siguiente:

- Las sesiones ordinarias, son las que se celebren con los términos regulares previstos en esta resolución, de acuerdo con las propuestas de reformas que se han enviado con anterioridad a la Intendencia General para ser tratadas en Comité Normativo; y,
- Las sesiones extraordinarias, son las que se podrán convocar en cualquier momento con el objetivo de resolver asuntos de manera urgente cuando el Presidente del Comité Normativo considere necesario y conveniente.

Por razones institucionales el Presidente del Comité Normativo, a través de la Secretaría, podrá convocar a sesiones extraordinarias en cualquier tiempo para conocer y resolver los asuntos de su competencia, sin la necesidad de la convocatoria previa.

Previo a la realización de la sesión del Comité Normativo, las áreas proponentes y la Intendencia Nacional Jurídica deberán emitir los informes técnico y jurídico respectivamente, que respalden de manera sólida y justificada la mencionada propuesta. Dichos informes deberán presentarse previo a realizarse la convocatoria del Comité Normativo.

Excepcionalmente, en caso de convocatoria a sesión extraordinaria, esta podrá efectuarse sin adjuntar los informes técnico y jurídico. No obstante, dichos informes deberán ser remitidos a todos los miembros del Comité Normativo con anterioridad al inicio de la sesión, a efectos de garantizar una deliberación informada y técnica.

El Presidente del Comité Normativo, dispondrá a la Secretaría sobre los proyectos normativos a ser tratados; así como, la fecha y hora para la celebración de este.

La Secretaría del Comité Normativo, previa autorización del Presidente, preparará la convocatoria con los puntos del orden del día, la fecha y hora para llevar a cabo la sesión, la cual será enviada a todos los miembros del Comité Normativo por correo electrónico con un mínimo de dos (2) días término de anticipación, adjuntando el expediente completo, a fin de ser analizada y discutida por los miembros del Comité Normativo en la sesión.

El expediente completo que debe ser enviado a los miembros del Comité Normativo debe constar de al menos lo siguiente:

- Informe Técnico;
- Informe Jurídico;
- Proyecto de resolución;
- Cuadro comparativo; y,
- Presentación,

Las sesiones del Comité Normativo podrán desarrollarse de forma presencial o a través de medios tecnológicos, con la posibilidad de utilizar sesiones mixtas para garantizar el quórum y la presencia de todos los miembros del Comité Normativo. El Presidente del comité Normativo tendrá la facultad de decidir la modalidad de sesión, asegurando el cumplimiento de los regulaciones y políticas internas.

Las resoluciones se adoptarán por mayoría simple de los miembros permanentes.”

ARTÍCULO SEIS. - Agréguese y reenumérese el artículo 11, por el siguiente:

“Artículo 11.- Introducción de puntos al orden del día. Podrán incorporarse nuevos temas al orden del día a petición de un miembro permanente, siempre que dichos temas sean de importancia y estén alineados con los objetivos institucionales. Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El miembro proponente deberá presentar la solicitud por escrito al Presidente del Comité Normativo, con 24 horas de anticipación previo al inicio de la sesión, detallando el tema a tratar y sus respectivos fundamentos.
2. La Presidencia analizará la solicitud y, de contar con los informes pertinentes, remitirá los mismos a los miembros del Comité Normativo, quienes decidirán su inclusión de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 de este Reglamento.”.

ARTÍCULO SIETE. - Agréguese el artículo 12, por el siguiente:

“**Artículo 12.- Aprobación del orden del día.** Iniciada la sesión, el Presidente del Comité Normativo dispondrá que el Secretario de lectura del orden del día, el cual podrá ser aprobado o modificado, si así lo solicita cualquiera de los miembros, siempre que cuente con el respaldo de la mayoría simple de los presentes con derecho a voto.”.

ARTÍCULO OCHO. - Agréguese el artículo 13, por el siguiente:

“**Artículo 13.- Conducción de la sesión y votación.** El/la Presidente/a del Comité Normativo conducirá las sesiones, y definirá el tiempo de las intervenciones y podrá autorizar el punto de orden en caso de ser necesario.

La votación por los miembros del Comité Normativo se expresará a favor o en contra.

El voto puede ser electrónico a través de la plataforma tecnológica definida en la convocatoria.”.

ARTÍCULO NUEVE. - Agréguese el artículo 14, por el siguiente:

“**Artículo 14.- Cierre del debate y votación.** Cuando la Presidencia considere que una moción o asunto relativo al tema que se estuviere debatiendo, ha sido suficientemente discutido, cerrará el debate y dispondrá al/a la Secretario/a tomar la votación. El/la Presidente/a requerirá que la votación sea nominal.”.

ARTÍCULO DIEZ. - Agréguese y reenumérese el artículo 15, por el siguiente:

“**Artículo 15.- De las actas.** Las actas contendrán los puntos tratados de forma general; así como, las resoluciones, recomendaciones, acuerdos adoptados por el Comité Normativo y los anexos que correspondan, en concordancia con el numeral 8.7 de este reglamento.

Una vez concluida la sesión, la Secretaria elaborará el acta y procederá a dar lectura de la mismo. Una vez aprobado el texto del acta se remitirá a los miembros del Comité Normativo, a fin de receptor las firmas.

Para el archivo del expediente este deberá estar compuesto por:

- Acta de Comité Normativo debidamente suscrita por todos los miembros con voz y voto;
- Proyecto de resolución final;
- Informe Técnico;
- informe Jurídico;
- Cuadro comparativo; y
- Presentación.”.

ARTÍCULO ONCE. - Agréguese el artículo 16, por el siguiente:

“**Artículo 16.- Actas de las sesiones y registros.** El/la Secretario/a del Comité Normativo llevará un registro secuencial de las sesiones y elaborará las actas celebradas en forma presencial y/o virtual, y dejará constancia del contenido y hechos relevantes.”.

ARTÍCULO DOCE. - Agréguese el artículo 17, por el siguiente:

“**Artículo 17.- Contenido de las actas.** El/la Secretario/a del Comité Normativo, será responsable de la elaboración del acta de cada sesión, en la que se dejará constancia de lo siguiente:

1. Fecha y hora de inicio;
2. Forma de la sesión: presencial, señalando el lugar o virtual señalando el medio;
3. Listado de participantes;

4. Orden del día;
5. Las intervenciones relevantes de los Miembros del Comité Normativo, tomadas de los correspondientes registros, las mociones presentadas, la forma en que se hubieren producido, la votación y el texto de las resoluciones adoptadas y el voto de cada uno de los miembros;

Aprobación del acta y firma del/de la Presidente/a, miembros del Comité Normativo y Secretario/a del Comité Normativo.”.

ARTÍCULO TRECE. - Agréguese el artículo 18, por el siguiente:

“**Artículo 18.- Ejecución de las resoluciones.** Las resoluciones adoptadas por el Comité Normativo deberán ejecutarse de forma inmediata, sin perjuicio de la obligación de los miembros que suscriban el acta correspondiente. Excepcionalmente, en el caso que el acta no cuente con las firmas de quienes participaron en la sesión será el/la Secretario/a quien certifique respecto del desarrollo de la sesión y del pronunciamiento emitido por los miembros del Comité Normativo.”.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. - Los informes técnico y jurídico elaborados y presentados por las áreas proponentes y la Intendencia Nacional Jurídica, respectivamente, con anterioridad a la entrada en vigor de la presente resolución, serán válidos y podrán ser considerados por los miembros del Comité Normativo para el tratamiento de los temas correspondientes, siempre que sus fundamentos técnicos y jurídicos no hayan sido modificados de forma sustancial, así hayan transcurrido 15 días laborales anteriores a la celebración de comité normativo.

DISPOSICIÓN FINAL. - La presente Resolución entrará en vigor a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el 14 de julio de dos mil veinticinco.



Econ. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO.- En Quito, Distrito Metropolitano, el 14 de julio de 2025.



Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIO GENERAL

**RESOLUCIÓN NRO. SB-2025-1750**

ROBERTO JOSÉ ROMERO VON BUCHWALD
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

CONSIDERANDO:

Que los numerales 23 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza, entre otros, los siguientes derechos: 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuesta motivadas. (...); y, 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;

Que el artículo 84 de la Carta Magna, prescribe que todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución;

Que el numeral 6 del artículo 132 de la Constitución de la República del Ecuador, otorga a los organismos públicos de regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, 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;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley; teniendo el deber de coordinar las acciones necesarias para el cumplimiento efectivo de los derechos reconocidos en la Constitución;

Que el último inciso del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el numeral 5 del artículo 69 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece las Funciones de la Superintendencia de Bancos, entre ellas, actuar como autoridad nominadora;

Que el artículo 84 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Asamblea Nacional y todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales, y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades. En ningún caso, la reforma de la Constitución, las leyes, otras normas jurídicas ni los actos del poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina 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. A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control. Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar semestralmente a la superintendencia competente, un reporte que contenga información de, al menos, el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, montos devueltos y concepto, conforme lo establezca la respectiva superintendencia;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone *“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.”*;

Que en cumplimiento de la disposición legal antes transcrita, la Junta de Política y Regulación Financiera expidió la regulación incorporada como Capítulo IV *“El Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”*, el Título II *“Sistema Financiero Nacional”*, Libro I *“Sistema Monetario y Financiero”*, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

Que mediante memorando Nro. SB-DNAE-2025-0158-M de 01 de julio de 2025, la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, emite el informe técnico en el que se identifica la necesidad de reformar “El Capítulo VIII.- Normas para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.; Título XIII.- De los Usuarios Financieros, Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a fin de que dicha sección se alinee con lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Financiera;

Que mediante memorando Nro. SB-INJ-2025-0751-M de 03 de julio de 2025, la Intendencia Nacional Jurídica emitió el Informe Jurídico, que contiene el criterio favorable para la reforma del Capítulo VIII.- Normas para el Proceso de Postulación, Selección y Designación de los Defensores del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.; Título XIII.- De los Usuarios Financieros, Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos;

Que con memorando Nro. SB-IG-2025-0248-M de 09 de julio de 2025, la Intendencia General de la Superintendencia de Bancos, remite a la máxima autoridad el expediente de la propuesta de sustitución normativa para la consideración de reforma.

Que mediante acción de personal Nro. 0046 de 28 de enero de 2025, se me designó Superintendente de Bancos; y, por ende, máxima autoridad de este Organismo de Control;

Que En uso de las atribuciones previstas en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero; Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos; y, demás normativa aplicable.

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Sustituir el Capítulo VIII “NORMAS PARA EL PROCESO DE POSTULACIÓN, SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”, Título XIII “DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”, Libro I “NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, por el siguiente:

SECCIÓN I.- Generalidades

Art 1. -Objeto. – La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, cuyo inicio se dispondrá mediante resolución suscrita por el Superintendente de Bancos.

Art 2.- Ámbito de aplicación. - Las normas previstas en la presente norma son aplicables para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

Art. 3.- Principios. - Para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente se observarán los principios de gratuidad, igualdad, equidad, probidad, transparencia, veracidad, autonomía, participación, independencia, objetividad, imparcialidad, no discriminación, publicidad, especialidad y legalidad establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Art 4.- Glosario. - Para los efectos de la aplicación de esta norma, se define los siguientes términos:

- a) **Base de Datos de Elegibles:** Es el registro de las/los postulantes que superaron todas las etapas del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente.
- b) **Banco de preguntas:** Es el listado de preguntas con sus respuestas, del cual se seleccionará aleatoriamente las preguntas para definir un cuestionario que se aplicará en la prueba de conocimientos teóricos - técnicos a las/los postulantes.
- c) **Candidato elegible:** Es la o el aspirante a Defensor del Cliente que superaron todas las etapas para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente.
- d) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero. La condición de cliente financiero será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que avale la existencia de una relación contractual de carácter financiero entre éste y la entidad financiera.
- e) **Comisión Calificadora:** Conjunto de autoridades de la Superintendencia de Bancos responsables de la calificación a los postulantes para el proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente.
- f) **Competencias:** Son los conocimientos asociados a instrucción formal, experiencia laboral, capacitaciones que se relacionen con las actividades

financieras operaciones y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema financiero nacional y acciones de participación y protección de derechos que se requieren para el ejercicio de las funciones de los Defensores del Cliente.

- g) **Convocatoria:** Es la etapa con la cual se da inicio el proceso para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, haciendo conocer a la ciudadanía los requisitos para participar y las plazas disponibles en las entidades financieras.
- h) **Declaratoria de Desierto.** - Es la declaratoria formal mediante la cual se da por terminado el proceso para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, cuando en cualquiera de las etapas del concurso no se obtenga al menos el 60% de postulantes para cubrir el número de plazas para las que se convoca, o incurra en una causal prevista para esa declaratoria.
- i) **Defensor del Cliente:** Persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.
- j) **Postulación:** Es el acto mediante el cual una persona, libre y voluntariamente, durante la difusión de la convocatoria para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, manifiesta su interés en participar para ser Defensor del Cliente.
- k) **Oposición:** Es el proceso de medición objetiva de los niveles de competencias que ostentan las y los postulantes a través de la prueba teórica-técnica, que está relacionada con los niveles de competencia del perfil de Defensor del Cliente.
- l) **Entrevista:** Es una técnica que se utiliza para evaluar las competencias conductuales y técnicas, de manera verbal; para medir la capacidad para manejar el trabajo y situaciones específicas. Este tipo de entrevista general requiere que se demuestre que se tiene las habilidades necesarias para el puesto requerido.
- m) **Plaza:** Vacante que se encuentra o se encontrará disponible cuando concluya el período para desempeñar las funciones de Defensor del Cliente por entidad financiera.

SECCIÓN II.- De la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras.

Art. 5.- Comisión Calificadora. - Será la responsable de dirigir el desarrollo del proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas contraladas por la Superintendencia de Bancos, misma que estará integrada por:

- a) Intendente/a General, con derecho a voz y voto, quien presidirá la comisión y tendrá voto dirimente;
- b) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Privado con derecho a voz y voto;
- c) Intendente/a Nacional de Control del Sector Financiero Público con derecho a voz y voto;
- d) Intendente/a General de Gestión Institucional con derecho a voz y voto;-
- e) Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con derecho a voz, en calidad de Secretario/a; y,
- f) Director/a de Trámites Legales, con derecho a voz, en calidad de asesor legal de la Comisión Calificadora.

Art. 6.- Atribuciones de la Comisión Calificadora. - La Comisión tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Elaborar y remitir para aprobación de la máxima autoridad institucional la planificación del concurso de méritos y oposición para defensores del cliente, en la que conste las etapas del proceso, plazos, responsables institucionales, los recursos necesarios, identificación de los riesgos, a fin de garantizar la legalidad, trazabilidad, eficiencia y transparencia del proceso.
- b) Realizar proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado.
- c) Conocer y resolver las reconsideraciones sobre el cumplimiento de requisitos y las solicitudes de recalificación del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente presentadas por los postulantes;
- d) Solicitar a través de la secretaría de la Comisión, a cualquier entidad pública y privada la información o documentación que considere necesaria en el proceso de selección;
- e) Diseñar e implementar un procedimiento formalizado para la elaboración, validación, publicación y control de las versiones de cronogramas del concurso, que incluya responsables, formatos estandarizados, validación jurídica y técnica, y archivo institucional, y presentar a la máxima autoridad para su aprobación;
- f) Ampliar o prorrogar en forma motivada y cuando fuere necesario, la ejecución de las etapas del concurso;
- g) Coordinar con la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano y la Coordinación General de Comunicación, para que toda información que se publique cuente con respaldo documental validado y corresponda a lo aprobado por la Comisión Calificadora;

- h) Coordinar con la Dirección de Administración de Talento Humano DATH, con anterioridad de la convocatoria del proceso para designación de defensor del cliente, los parámetros generales, en donde conste la metodología, procedimientos y plazos para la revisión de la documentación habilitante; dichos instrumentos contendrán los requisitos, inhabilidades y documentación exigida en la normativa vigente, para que la DATH verifique y elabore los listados de postulantes idóneos y no idóneos;
- i) Solicitar al Director de Trámites Legales emitir un pronunciamiento claro y fundamentado para solventar los inconvenientes que se presenten en el desarrollo del proceso, por vacíos normativos o de procedimientos en las diversas etapas del concurso;
- j) Disponer al Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, coordine con Secretaría General, a fin de que esta última, como responsable del sistema de gestión documental institucional, archive y custodie la documentación completa que corresponda a cada etapa del concurso, integrada por: los listados de control de entrega recepción, repositorio físico y digital con trazabilidad documental completa, consolidación en un expediente único con firmas de responsabilidad en la entrega y recepción de cada documento generado durante el proceso del concurso.
- k) Remitir al Superintendente de Bancos dentro del término de quince (15) posteriores a la designación de los Defensores del Cliente, el informe final del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente para la designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras, adjuntando toda la documentación e información generada y recibida;
- l) Las demás atribuciones que le asigne el Superintendente de Bancos y las establecidas en la Constitución, la ley y la presente norma.

Art. 7. Equipos técnicos. - Los Equipos técnicos para el proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado, serán designados por la Comisión Calificadora y estarán encargados de brindar apoyo administrativo, logístico y operacional al proceso, en el ámbito de sus competencias. Sus obligaciones son:

- a) Cumplir las normas constitucionales, legales y de la presente norma, así como las disposiciones que emanen del Superintendente de Bancos y de la Comisión Calificadora;
- b) Emitir los informes técnicos pertinentes y presentarlos a la Comisión Calificadora de manera oportuna. La Comisión revisará estos informes y podrá acoger sus recomendaciones, asumiendo la responsabilidad final de las actuaciones en la calificación.
- c) Guardar absoluta reserva sobre las calificaciones parciales y finales del proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente, hasta su publicación y notificación, bajo prevenciones de ley; y,
- d) Responder administrativa, civil y penalmente de sus actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones.

No podrán ser parte del equipo técnico el cónyuge, quien tenga unión de hecho, o es pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del Postulante al proceso de postulación, verificación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado; y de darse esos casos, deberá presentar la excusa a la Comisión Calificadora.

SECCIÓN III.- De los requisitos e inhabilidades de los postulantes. -

Art. 8.- Requisitos para la postulación. - Las/los postulantes al proceso de postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente de las entidades financieras deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz para contratar;
- b) Presentar hoja de vida actualizada;
- c) Título universitario de al menos tercer nivel debidamente registrado en la 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. Adicionalmente, acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en áreas relacionadas al funcionamiento del sistema financiero; y,
- d) En caso de no poseer título universitario de tercer nivel en las áreas descritas en el literal d), deberá acreditar seis (6) años de experiencia laboral en temas afines al sector financiero.
- e) Presentar una declaración juramentada otorgada ante Notario Público que acredite que el postulante cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no se encuentra incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.

Art. 9.- Inhabilidades. - No podrán postularse al concurso de méritos y oposición para Defensor del Cliente de las entidades financieras de los sectores financieros público y privado quienes a la fecha de la postulación se encuentren inmersos en alguna de las siguientes inhabilidades:

- a) Haber recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras esta subsista.
- b) Registrar obligaciones en firme en el transcurso de los últimos 60 días, con el Servicio de Rentas Internas.
- c) Tener obligaciones en firme, en el transcurso de los últimos 60 días, con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleadores y/o prestatarios.
- d) Registrar a la fecha de postulación cuentas impagas con el Estado por obligaciones adquiridas con entidades financieras extintas; o, registrar cartera castigada en las entidades financieras o sus filiales en el exterior.
- e) Ser cónyuge, tener unión de hecho, o ser parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el Superintendente de Bancos o con los

- miembros de la comisión calificadora designada por el Superintendente de Bancos al momento de la postulación;
- f) Haber actuado como miembros del Directorio o como representantes legales de entidades financieras declaradas en liquidación forzosa.
 - g) Encontrarse inhabilitado para manejar cuentas corrientes a la fecha de postulación.
 - h) Hallarse en mora directamente con las entidades financieras en el transcurso de los 60 días, previos a la fecha de postulación.
 - i) Registrar responsabilidad administrativa, civil o indicios de responsabilidad penal determinada por la Contraloría General del Estado.
 - j) Los que hayan sido removidos por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco (5) años.

La Comisión Calificadora en coordinación con la Dirección de Trámites Legales, revisará los criterios para la interpretación y aplicación de las inhabilidades, incluidas las supervenientes, y se dejará constancia en actas; asimismo, podrán revisar las inhabilidades previstas en el presente artículo en cualquier momento, y de verificar que el postulante se encuentra inmerso en una de ellas la Comisión Calificadora procederá con la descalificación del postulante.

SECCIÓN IV.- Procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras.

Art. 10.- Etapas. La postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente en las diferentes entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, contendrá las siguientes etapas:

- a) Convocatoria;
- b) Postulación;
- c) Verificación de requisitos;
- d) Reconsideración;
- e) Oposición;
- f) Entrevista;
- g) Impugnación;
- h) Conformación de la Base de datos de Elegibles; y,
- i) Designación.

Los resultados de cada una de las etapas del concurso, los listados de idóneos y no idóneos, resultados definitivos, serán publicados en la página web de la Superintendencia de Bancos y notificados a las direcciones electrónicas contenidas en el formulario de cada postulante.

En caso de incurrir en causal de declaratoria de desierto el concurso, previo a emitir la recomendación a la máxima autoridad, la Comisión Calificadora solicitará al Director de Trámites Legales en su calidad de asesor legal un informe con el criterio jurídico para asegurarse la correcta aplicación de la o las causales establecidas para esa declaratoria;

este informe contendrá el análisis de la situación del concurso, el estado de cumplimiento de las etapas, las gestiones realizadas, detallar que se ha verificado haberse agotado todos los procedimientos que garanticen la continuidad del proceso, y el señalamiento de la imposibilidad de continuar con el mismo; el cual debe ser aprobado por la Comisión Calificadora y poner en conocimiento de la máxima autoridad para su aprobación previa a la emisión de la resolución correspondiente.

Dentro del proceso la comisión calificadora considerará la siguiente ponderación para la evaluación de cada postulante:

- 1.- Ponderación de hasta el 80 % del total de la nota en la prueba de conocimientos.
- 2.- Ponderación de hasta el 20 % del total de la nota en la prueba de entrevista.

Art. 11.- Convocatoria. – El Superintendente de Bancos realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones de defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas, mediante publicación en un (1) diario de mayor circulación nacional escrita o digital y en su portal web.

Una vez transcurrido un mes, contado a partir de la fecha de publicación de la convocatoria, terminará el período para recibir postulaciones. En ningún caso se recibirán **postulaciones** fuera del término y hora previstos o en un lugar distinto a los indicados; tampoco se recibirán documentos adicionales a quienes presentaron su postulación dentro de la etapa de postulación.

Art. 12.- Contenido de la convocatoria. - La convocatoria será elaborada por la Comisión Calificadora y aprobada por el Superintendente de Bancos y contendrá al menos:

- a) El nombre del cargo a designarse;
- b) Requisitos y prohibiciones;
- c) Documentos a entregar y forma de presentación; y,
- d) Lugar, fecha y hora de recepción de postulaciones.

Art. 13.- Formulario de postulaciones. - El Formulario de Postulaciones publicado en el portal web institucional de la Superintendencia de Bancos, será llenado y suscrito por los postulantes y será entregado en físico junto con los documentos requeridos, en original o copia certificada.

Art. 14.- Documentos a presentar. - Las y los postulantes presentarán los documentos en original o copia certificada y serán documentos de presentación obligatoria:

- a) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del último proceso electoral;
- b) Formulario de postulación establecido por la Superintendencia de Bancos;
- c) Certificado de Registro de Título otorgado por la SENESCYT;
- d) Documentos que acrediten los años de experiencia requeridos para ser Defensor del Cliente (servicios profesionales y/o relación de dependencia), que se

- relacionen con las actividades financieras, operaciones y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema financiero nacional;
- e) Hoja de vida actualizada en el formato establecido por la Superintendencia de Bancos;
 - f) Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado;
 - g) Certificado de no tener obligaciones pendientes con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como empleador, afiliado;
 - h) Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas;
 - i) Declaración Juramentada otorgada ante Notario Público en la que acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no está incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.

El postulante será responsable de la información y documentación que presenta para su postulación, en consecuencia, cualquier error, falsedad o inexactitud en la documentación presentada, se procederá a su descalificación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, para lo cual la Superintendencia de Bancos en cualquier momento podrá verificar la documentación presentada, eximiendo a este ente de control de la responsabilidad de dicha información.

Art. 15.- Presentación de postulaciones. - Las postulaciones serán presentadas en sobre cerrado y foliado en las oficinas de la Superintendencia de Bancos o en las oficinas autorizadas, en el horario y durante las fechas establecidas en la convocatoria.

Una vez presentada la documentación se entregará al postulante un certificado con la fecha y hora de recepción y el número de fojas del expediente.

La recepción de los expedientes concluirá en la fecha y hora establecidos en la convocatoria. Receptadas las postulaciones, la Secretaría General remitirá inmediatamente a la Comisión Calificadora.

Art. 16. Revisión de requisitos e inhabilidades (CUMPLE / NO CUMPLE) - La Comisión Calificadora con el apoyo del equipo técnico designado, dentro del término veinte (20) días, verificará el cumplimiento de requisitos e inhabilidades y que no estén incursos en las prohibiciones establecidas para el cargo y en el término de tres (3) días, emitirá el listado de los postulantes idóneos.

Requisitos:

Requisito	Parámetro de Verificación	Cumple	No Cumple	Observaciones
Formulario de postulaciones	Presentará el formulario de postulaciones debidamente suscrita			
Ser ciudadano ecuatoriano: presentación de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral	Presentar Copia de Cédula Presentar Copia de papeleta de votación vigente.			
Ser legalmente capaz para contratar:				
Presentar hoja de vida actualizada	Presentar el Formulario de Postulación			
Tener título universitario de al menos tercer nivel, en derecho, administración de empresas, economía, ingeniería comercial, ingeniería en finanzas o en otras carreras afines con el funcionamiento del sistema financiero y, -Acreditar mediante certificados experiencia profesional con el funcionamiento del sistema financiero, de al menos tres (3) años.	-Presentar el Certificado emitido por el SENESCYT. -Presentar certificados laborales que acrediten la experiencia en temas afines al sector financiero, que se relacionen con las actividades financieras operacionales y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema financiero nacional. Nota: Se sumarán las experiencias hasta llegar a los 3 años requeridos.			
En caso de no poseer título universitario de tercer nivel o título profesional en las carreras arriba detalladas, deberá acreditar seis (6) años de experiencia en actividades relacionadas con las entidades financieras para lo cual presentará los certificados de experiencia que soporten la misma	-Presentar certificados laborales que acrediten la experiencia en actividades relacionadas con las entidades financieras, que se relacionen con las actividades financieras operacionales y servicios financieros, y áreas de atención al cliente, de las entidades del sistema			

Requisito	Parámetro de Verificación	Cumple	No Cumple	Observaciones
	financiero nacional. Nota: Se sumarán las experiencias hasta llegar a los 6 años requeridos.			
Declaración juramentada otorgada ante Notario Público en donde el postulante acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no se encuentra incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente.	Presentar la declaración juramentada otorgada ante Notario Público, en donde el postulante acredite que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma y que no se encuentra incurso en las inhabilidades determinadas para desempeñar la función de defensor del cliente, previstas en el artículo 9 de la presente norma.			
Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas.	Presentar Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas.			
Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado.	Presentar Certificado de no registrar responsabilidades administrativas culposa, civil culposa o presunción de responsabilidad penal, otorgado por la Contraloría General del Estado.			
Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social empleador o afiliado.	Presentar Certificado de no tener obligaciones en firme con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como empleador o afiliado.			

Los postulantes que no cumplan con los requisitos normativos serán descalificados y rechazados.

La Comisión Calificadora podrá por excepción y con la debida motivación, extender el plazo de revisión y calificación según el número de postulantes.

Art. 17. Notificación. - En el término de tres (3) días de haber concluido la etapa de verificación de requisitos, la Comisión Calificadora dispondrá la publicación de todo el listado de los postulantes en la página web; así como, la correspondiente notificación a los postulantes idóneos para pasar a la siguiente etapa, en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

Art. 18. Reconsideración. - Los postulantes que se consideren afectados en la revisión de los requisitos, en el término de tres (3) días contados a partir de la publicación realizada conforme el artículo anterior, podrán solicitar la reconsideración a la Comisión Calificadora, la que resolverá en el término de cinco (5) días.

La resolución de la Comisión Calificadora sobre las solicitudes de reconsideración se publicará en la página web; y, se notificará a los postulantes que solicitaron la reconsideración en el correo electrónico señalado en el Formulario de Postulación.

Los postulantes cuya solicitud de reconsideración haya merecido resolución favorable pasarán a la siguiente etapa del proceso.

Art. 19.- Oposición. - Los postulantes que hayan pasado la etapa de Verificación de requisitos e inhabilidades rendirán una prueba de conocimientos técnicos que tendrá una valoración de OCHENTA por ciento (80%) del CIEN por ciento (100%) del puntaje a obtener; en el lugar, día y hora que para el efecto señale la Comisión Calificadora.

El Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano establecerá un proceso de revisión y validación para la creación del banco de preguntas y respuestas, que asegure claridad y univocidad en cada pregunta y eliminando cualquier ambigüedad, lo cual será autorizado y aprobado por la Comisión Calificadora; y, sobre esa base, elaborar el banco de preguntas para la etapa de Oposición, mismo que guardará relación con las actividades a realizarse por la/el Defensor del Cliente.

Las preguntas deben ser claras, objetivas y pertinentes al concurso y con la asistencia del equipo técnico e informático se conformarán los cuestionarios para cada postulante en forma aleatoria.

Los postulantes que no concurran a rendir las pruebas en el día y hora señalados serán descalificados del proceso.

Art. 20.- De la prueba de Conocimientos. - Los postulantes rendirán la prueba de conocimientos, misma que tiene el propósito de evaluar los conocimientos técnicos o profesionales necesarios; así como, permitirá a la Superintendencia de Bancos verificar que el postulante cumple con los estándares de conocimiento requeridos para ser Defensor del Cliente.

Las pruebas deberán ser aplicadas por escrito o a través de una plataforma digital. En cualquier caso, su calificación será sobre cien (100) puntos con hasta dos (2) decimales, y el contenido de las pruebas de conocimientos técnicos se mantendrá en estricta reserva hasta su aplicación, bajo responsabilidad de la Comisión Calificadora y de quienes hayan tenido acceso a las mismas.

Cuando sean por escrito o realizadas y evaluadas a través de una plataforma tecnológica, serán construidas con metodología de opción múltiple y de preguntas cerradas donde no podrá haber más de una respuesta correcta.

Los postulantes en la prueba de conocimientos deberán obtener un puntaje no menor del 50% de la calificación total de los 100 puntos de la prueba de conocimientos.

Art. 21. Publicación de resultados de la prueba de conocimientos. - Concluido el proceso de calificación de la prueba de conocimientos, en el término de tres (3) días la Comisión Calificadora emitirá el listado con los resultados del concurso y dispondrá su publicación en la página web institucional y su notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

Art. 22. Solicitud de recalificación. - Los postulantes podrán solicitar por escrito y debidamente fundamentada, la recalificación de la prueba de conocimientos, dentro del término de tres (3) días a partir de su publicación y notificación. La Comisión Calificadora tendrá el término de cinco (5) días para resolver la solicitud de recalificación.

La Comisión Calificadora podrá por excepción y debidamente motivado, ampliar el plazo de recalificación según el número de postulantes.

Si producto de la reconsideración o recalificación existen modificaciones de puntaje por haberse establecido errores o ambigüedades, la corrección beneficiará a todos los postulantes que tuvieron respuestas equivalentes a las que fueron impugnadas, con el fin de cumplir con los principios establecidos en la presente norma.

La Comisión Calificadora procederá a notificar el resultado de la recalificación en el término de tres (3) días, a través de la página web institucional; y, en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

Art. 23.- Entrevista. - La entrevista tendrá una valoración de VEINTE por ciento (20%) sobre el CIEN (100%) por ciento del puntaje a obtener y evaluará de manera oral, las competencias conductuales y las competencias técnicas de los postulantes.

Los postulantes que alcancen un puntaje desde los 50 puntos en la prueba de conocimientos pasarán a la fase de entrevistas. La entrevista será desarrollada por los miembros con derecho a voz y voto de la Comisión Calificadora, quienes entrevistarán a los postulantes que hayan alcanzado el puntaje mencionado en este párrafo.

Los postulantes, para rendir la entrevista, deberán presentar su cédula de identidad o pasaporte en documento original. En caso de no presentar dicho documento al momento de acudir a la entrevista, no será admitido y quedará descalificado del concurso; de lo cual se sentará la razón respectiva a través de la Secretaría de la Comisión Calificadora.

Si un postulante no se presenta a la entrevista quedará descalificado del procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.

Art. 24.- Publicación y notificación de resultados. - Concluido el proceso de calificación de la prueba de conocimientos y entrevista, en el término de tres (3) días la Comisión Calificadora emitirá el listado con los resultados del concurso y dispondrá su publicación en la página web institucional y su notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

Art. 25. Impugnación. - Los postulantes que se consideren afectados por la decisión adoptada por la Comisión Calificadora respecto de calificación total obtenida por los postulantes idóneos, podrán impugnar ante el Intendente Nacional Jurídico, quien procederá conforme la legislación y normativa aplicable.

Art. 26.- Orden de asignación. - Una vez concluidas las etapas hasta la impugnación, la Comisión Calificadora escogerá a los postulantes con mayor puntaje, en orden de prelación.

Art. 27. Publicación, notificación y difusión de resultados. - La Comisión Calificadora publicará los resultados en la página web institucional y notificará a los postulantes a través de los correos electrónicos señalados para el efecto en el formulario de postulación en el término de tres (3) días de haber definido el orden de prelación por el puntaje.

Art. 28.- Declaratoria de Desierto. - El procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, será declarado desierto por el Superintendente de Bancos, previo informe motivado de la Comisión Calificadora, cuando se produzca una de las siguientes causas:

- a) Omisión o incumplimiento del procedimiento para la postulación, verificación, selección y designación de los defensores del cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.
- b) Cuando no existan al menos el quince por ciento (15%) de postulantes para cubrir las plazas disponibles, en cualquier etapa del concurso; y,
- c) Por considerarse inconveniente para los intereses institucionales.

SECCIÓN V.- De la Base de Datos de Elegibles para Defensor del Cliente

Art. 29. Base de Datos de Elegibles. - Son los postulantes que hayan superado todas las etapas para la postulación, verificación, selección y designación de Defensor del Cliente; y, el puntaje mínimo de setenta (70) por ciento de la nota total para ser Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos.-

La Comisión Calificadora publicará la Base de Datos de Elegibles conformada, en el término de tres (3) días en la página web institucional y en el correo electrónico señalado para el efecto en el Formulario de Postulación.

En caso de que se requiera llenar vacantes, se priorizará a los mejores puntajes de quienes conforman la Base de Datos de Elegibles y se designará al/la Defensor del Cliente para el periodo restante del que fue designado el titular.

SECCIÓN VI. - De la Designación de Defensores del Cliente.-

Art. 30. Designación. - Concluida todas las etapas del proceso, la Comisión Calificadora remitirá al Superintendente de Bancos, el informe que contenga los nombres y apellidos de los postulantes seleccionados con la calificación respectiva, para que proceda a la designación de las/los Defensores del Cliente, a cada una de las entidades del sector financiero público y privado dentro del término de cinco (5) días. El referido informe es vinculante y el Superintendente de Bancos designará a quienes hubieren obtenido la más alta puntuación, sin alterar las valoraciones ni el orden de los resultados del proceso mediante acto administrativo.

Para la designación del Defensor del Cliente a una entidad financiera pública o privada controlada por la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con el orden de prelación del puntaje obtenido, se aplicarán los criterios establecidos en el artículo 35 del Capítulo VII.- Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, del título XIII, libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.

Previo a su posesión el Defensor del Cliente deberá obligatoriamente suscribir los documentos determinados por la Superintendencia de Bancos con relación a la Política Anti-Soborno implementada por el organismo de control.

El Superintendente de Bancos, en caso de ser necesario, podrá designar un Defensor del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas, en función del total de sus activos siempre y cuando éstas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

Art. 31. Período. - El Defensor del Cliente será designado para un período de dos (2) años.

Cuando el Defensor del Cliente, renuncie o cumpla el período para el cual fue asignado y deje de ser tal, no podrá tener relación laboral de ningún tipo con la entidad financiera en la cual desempeñó sus funciones, sino después de transcurridos dos (2) años.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - La Superintendencia de Bancos, convocará ordinariamente de manera bial para la postulación, verificación, selección y designación de Defensores del Cliente y de forma extraordinaria cuando exista necesidad de completar vacantes

SEGUNDA. - Los casos de duda sobre la aplicación de la presente resolución serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

TERCERA. - Deróguense las normas de igual o menor jerarquía que se opongan a la presente norma de forma expresa las Resoluciones Nro. SB-2023-0829 de 19 de abril del 2023.

DISPOSICIÓN FINAL. - La presente resolución entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito Distrito Metropolitano, el 15 de julio de dos mil veinticinco.



Econ. Roberto José Romero von Buchwald
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

LO CERTIFICO. - Quito, Distrito Metropolitano, el 15 de julio de 2025.



Mgt. Delia María Peñafiel Guzmán
SECRETARIA GENERAL



Mgs. Jaqueline Vargas Camacho
DIRECTORA (E)

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Atención ciudadana
Telf.: 3941-800
Ext.: 3134

www.registroficial.gob.ec

NGA/PC

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.