

REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DE GOBIERNO:

MDG-SMS-2026-0109-A Se aprueba el estatuto y se reconoce la personería jurídica de la Iglesia Evangélica Pentecostal Bethél Avivamiento, con domicilio en el cantón Jipijapa, provincia de Manabí	3
MDG-SMS-2026-0115-A Se aprueba la primera reforma y codificación al estatuto y cambio de denominación de la Misión Cristiana Camino Eterno a Iglesia Casa de Mi Padre Identidad de Esperanza, con domicilio en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua	7

RESOLUCIONES:

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES:

MPCEI-SC-2026-0101-R Se aprueba y se oficializa con el carácter de voluntaria la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9408, Calidad del agua — Evaluación de la biodegradabilidad aeróbica final de compuestos orgánicos en un medio acuoso mediante la determinación de la demanda de oxígeno en un respirómetro cerrado (ISO 9408:1999, IDT)	10
--	----

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD:

ARCONEL-ARCONEL-2026-0019-RES Se autoriza el cambio de titular de la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 de 25 de octubre de 2025	13
ARCONEL-ARCONEL-2026-0020-RES Se autoriza el cambio de titular de la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718, otorgada el 04 de enero de 2024	23

	Págs.
UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL:	
URS-DEJ-2026-001 Se aprueba el Código de Ética	33
FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL	
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA:	
SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INSEPS- INGINT-2026-0107 Se expide la Norma de control para la gestión y atención de reclamos y quejas en el sector financiero popular y solidario	59

ACUERDO Nro. MDG-SMS-2026-0109-A**SR. MGS. LUIS EDUARDO BONIFAZ NIETO
SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA,
CONCIENCIA Y PROTECCIÓN A PUEBLOS INDIGENAS EN AISLAMIENTO
VOLUNTARIO****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece: *"Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión o de creencia, así como a la libertad de manifestar su religión o creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia"*;

Que, el numeral 1 del artículo 1 de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas prescribe: *"Los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de los territorios respectivos y fomentarán condiciones para la promoción de esa identidad"*;

Que, el numeral 8 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *"(...) Se reconoce y garantizará a las personas; (...) 8. El derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos (...)"*;

Que, en los numerales 13 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconocen y garantizan: *"El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria"*; y, *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características"*;

Que, el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley: *"(...) 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)"*;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: *"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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución"*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;

Que, el artículo 1 de la Ley de Cultos, prescribe: *"Las diócesis y las demás organizaciones religiosas de cualquier culto que fuesen, establecidas o que se establecieren en el país, para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, enviarán al Ministerio de Cultos el Estatuto del organismo que tenga a su cargo el Gobierno y administración de sus bienes, así como el nombre de*

la persona que, de acuerdo con dicho Estatuto, haya de representarlo legalmente. En el referido Estatuto se determinará el personal que constituya el mencionado organismo, la forma de elección y renovación del mismo y las facultades de que estuviere investido”;

Que, el artículo 3 de la Ley de Cultos, determina: *“El Ministerio de Cultos dispondrá que el Estatuto a que se refiere el artículo 1 se publique en el Registro Oficial y que se inscriba en la Oficina de Registrador de la Propiedad del Cantón o Cantones en que estuvieren situados los bienes de cuya administración se trate. Esta inscripción se hará en un libro especial que se denominará "Registro de las Organizaciones Religiosas", dentro de los ocho días de recibida la orden Ministerial”;*

Que, el artículo 30 del Reglamento de Cultos Religiosos establece: *“La entidad religiosa que se disolviera por su propia voluntad, deberá determinar otra entidad de carácter religioso o de carácter benéfico a la que deban pasar sus bienes. A falta de esta determinación hecha en el plazo de sesenta días, la hará el Ministro de Gobierno, previa consulta a las autoridades mencionadas en los números 1 y 2 del artículo 4”;*

Que, el artículo 17 del ERJAFE, establece: *“(…); Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delegado (...);*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 608 de 29 de noviembre de 2022 emitido por el Presidente de la República, en su artículo dos dispone: *“Transfírase la competencia, de Movimientos, Organizaciones, Cultos, Libertad de religión, Creencia y Conciencia, de la Secretaria de derechos humanos, al Ministerio de Gobierno”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 608 de 29 de noviembre de 2022 emitido por el Presidente de la República en el numeral cuatro del artículo tres dispone: *“(…) De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, el Ministerio de Gobierno en materia de movimientos, organizaciones, actores Sociales, Cultos, libertad de religión, creencia y conciencia, ejercerá las siguientes atribuciones (...).”* .- Registrar organizaciones en el ámbito de las competencias establecidas en el artículo uno del presente decreto; y en general, en la normativa legal vigente; (...);

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0160 de 22 de noviembre de 2024, la señor Ministro de Gobierno, dispone en su artículo **10.- DELEGAR** al/la Subsecretario/a de Movimientos Sociales, Libertad de Cultos, Creencia y Conciencia, o quién haga sus veces para que a nombre y representación del Sr/a Ministro/a de Gobierno, y previo cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley y demás normativa aplicable, ejerza y ejecute las siguientes atribuciones:

a.) Suscribir Acuerdos Ministeriales y demás actos administrativos para, aprobación de estatutos y otorgamiento de la personalidad jurídica, reforma y codificación de estatutos, disolución y liquidación de las organizaciones en materia de culto.

Que, con Decreto Ejecutivo Nro. 228 de 20 de noviembre de 2025, emitido el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en el que designa a la magíster Lourdes Nataly Morillo Solorzano, como Ministra de Gobierno;

Que, con acción de personal Nro. 1332 de 01 de diciembre de 2025, fui designado, como Subsecretario de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia, Conciencia y Protección a Pueblos Indígenas en Aislamiento Voluntario;

Que, mediante comunicación ingresada a la extinta Secretaría de Derechos Humanos, con trámite Nro. SDH-CGAF-DA-2022-3876-E, de fecha 11 de agosto de 2022, la señora Gema Maricela Cedeño García, en calidad de presidenta Provisional de la organización religiosa en formación denominada, **IGLESIA EVANGÉLICA PENTECOSTAL”BETHEL AVIVAMIENTO ECUADOR”**, (Expediente XA-1467), solicitó la aprobación del estatuto y otorgamiento de personería jurídica de la citada organización, para lo cual remite la documentación pertinente.

Que, mediante comunicación ingresada al Ministerio de Gobierno, con trámite Nro. MDG-CGAF-DA-GDCA-2025-4154-E, de fecha 19 de junio de 2025, la referida Organización da cumplimiento a las observaciones formuladas y cambia de denominación de **IGLESIA EVANGÉLICA PENTECOSTAL” BETHEL AVIVAMIENTO ECUADOR”** a **IGLESIA EVANGÉLICA PENTECOSTAL BETHÉL AVIVAMIENTO**, previo a la obtención de la personería jurídica.

Que, mediante Informe Técnico Nro. MDG-SMS-DRMS-2026-0257-M, de fecha 30 de abril de 2026, la analista designada para el trámite, recomendó la aprobación del Estatuto y el reconocimiento de la personería jurídica de la citada organización religiosa en formación, por cuanto cumplió con todos los requisitos y condiciones exigidas en **la Ley de Cultos, su Reglamento de Cultos Religiosos**.

En ejercicio de la delegación otorgada por disposición del Ministerio de Gobierno en el artículo 5 del Acuerdo Ministerial Nro. 007 de 16 de septiembre de 2025.

ACUERDA:

Artículo 1.- Aprobar el estatuto y reconocer la personería jurídica de la organización religiosa, **IGLESIA EVANGÉLICA PENTECOSTAL BETHÉL AVIVAMIENTO**. Con domicilio en la ciudadela Eloy Alfaro, entre las calles 108 y Callejón S/N, Cantón Jipijapa, Provincia de Manabí, como organización religiosa, de derecho privado sin fines de lucro.

Para el ejercicio de sus derechos, obligaciones y demás actos que le corresponda dentro de su vida jurídica, se sujetará estrictamente a lo que determina la Constitución de la República del Ecuador, la **Ley de Cultos; el Reglamento de Cultos Religiosos**, su Estatuto y demás normativa aplicable.

Artículo 2.- Ordenar la publicación del presente Acuerdo Ministerial en el Registro Oficial.

Artículo 3.- Disponer que su reconocimiento se haga constar en el Registro de Organizaciones Religiosas del Ministerio de Gobierno y su inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón Jipijapa, Provincia de Manabí.

Artículo 4.- Disponer a la organización religiosa, ponga en conocimiento del Ministerio de Gobierno, cualquier modificación en su estatuto; integrantes de su directiva o del gobierno interno; ingreso y salida de miembros; y, del representante legal, a efectos de verificar que se haya procedido conforme el Estatuto y ordenar su inscripción en el registro correspondiente.

Artículo 5.- La referida organización religiosa deberá convocar a Asamblea General conforme su estatuto, para la elección de la directiva, en un plazo máximo de 30 días; contados a partir de la notificación del presente Acuerdo Ministerial y poner en conocimiento del Ministerio de Gobierno, para el trámite respectivo.

Artículo 6.- El Ministerio de Gobierno, en cualquier momento, podrá ordenar la cancelación del registro de la referida organización religiosa y de oficio proceder con su disolución y liquidación, de comprobarse que no cumple con sus fines y objetivos o se evidencien hechos que constituyan violaciones al ordenamiento jurídico.

Artículo 7.- Disponer que el presente Acuerdo Ministerial se incorpore al respectivo expediente, el cual debe reposar en el Archivo de Organizaciones Religiosas del Ministerio de Gobierno, cumpliendo condiciones técnicas de organización, seguridad y conservación.

Artículo 8.- Notificar al Representante Provisional de la organización religiosa, con un ejemplar del presente Acuerdo Ministerial.

El presente Acuerdo Ministerial, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 05 día(s) del mes de Junio de dos mil veintiséis.

Documento firmado electrónicamente

SR. MGS. LUIS EDUARDO BONIFAZ NIETO
SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA,
CONCIENCIA Y PROTECCIÓN A PUEBLOS INDIGENAS EN AISLAMIENTO
VOLUNTARIO



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LUIS EDUARDO
BONIFAZ NIETO

ACUERDO Nro. MDG-SMS-2026-0115-A**SR. MGS. LUIS EDUARDO BONIFAZ NIETO
SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA,
CONCIENCIA Y PROTECCIÓN A PUEBLOS INDIGENAS EN AISLAMIENTO
VOLUNTARIO****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece: *"Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia"*;

Que, el numeral 1 del artículo 1 de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas prescribe: *"Los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de los territorios respectivos y fomentarán condiciones para la promoción de esa identidad."*;

Que, el numeral 8 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce y garantiza el derecho a practicar, conservar, cambiar, profesar en público o en privado, su religión o sus creencias, y a difundirlas individual o colectivamente, con las restricciones que impone el respeto a los derechos. El Estado protegerá la práctica religiosa voluntaria, así como la expresión de quienes no profesan religión alguna, y favorecerá un ambiente de pluralidad y tolerancia;

Que, en los numerales 13 y 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconocen y garantizan: *"El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria"*; y, *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características"*;

Que, el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, *"(...) 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)"*;

Que, el artículo 1 de la Ley de Cultos, prescribe: *"Las diócesis y las demás organizaciones religiosas de cualquier culto que fuesen, establecidas o que se establecieren en el país, para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, enviarán al Ministerio de Cultos el Estatuto del organismo que tenga a su cargo el Gobierno y administración de sus bienes, así como el nombre de la persona que, de acuerdo con dicho Estatuto, haya de representarlo legalmente. En el referido Estatuto se determinará el personal que constituya el mencionado organismo, la forma de elección y renovación del mismo y las facultades de que estuviere investido"*;

Que, el artículo 3 de la Ley de Cultos, determina: *"El Ministerio de Cultos dispondrá que el Estatuto a que se refiere el artículo 1 se publique en el Registro Oficial y que se inscriba en la Oficina de Registrador de la Propiedad del Cantón o Cantones en que estuvieren situados los bienes de cuya administración se trate. Esta inscripción se hará en un libro especial que se denominará "Registro de las Organizaciones Religiosas", dentro de los ocho días de recibida la orden Ministerial"*;

Que, el artículo 1 del Reglamento de Cultos Religiosos establece que para cumplir lo previsto en el artículo 1 del Decreto Supremo 212, publicado en el Registro Oficial 547, de 23 de julio de 1937, y especialmente lo señalado para las entidades católicas por el artículo quinto del Modus Vivendi celebrado con la Santa Sede, el Ministro de Gobierno expedirá el Acuerdo respectivo, para ordenar la inscripción de la entidad religiosa en el Registro Especial de los Registradores de la Propiedad, y la publicación del Estatuto en el Registro Oficial; y, el artículo 2 dispone que el estatuto al que se refiere el artículo anterior ha de precisar el sistema de la organización de su gobierno y administración de bienes;

Que, el artículo 8 del Reglamento de Cultos Religiosos determina que si el Ministro encontrara que el estatuto presentado contiene algo contrario al orden o a la moral pública, a la seguridad del Estado o al derecho de otras personas o instituciones, lo notificará a los interesados para que, si lo desearan, efectúen las reformas del caso o justifiquen su posición, pero, si no lo hicieren dentro del plazo que les conceda, el Ministro lo rechazará;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Cultos Religiosos dispone que, en el caso de reforma del Estatuto de una entidad religiosa, se aplicarán en lo pertinente, los artículos anteriores;

Que, el artículo 17 del ERJAFE, establece que los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delegado;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 608 de 29 de noviembre de 2022 emitido por el Presidente de la República, en el que transfiere la competencia de movimientos organizaciones, actores sociales, cultos, libertad de religión, creencia y conciencia, de la Secretaría de Derechos Humanos al Ministerio de Gobierno; donde dispuso que el Ministerio de Gobierno tendrá atribución para legalizar y registrar estatutos, directivas y actos administrativos en el marco de sus competencias de organizaciones de religión creencia y conciencia, aprobados según el derecho propio o consuetudinario. El registro de las organizaciones de religión creencia y conciencia se hará bajo el respeto a los principios de libre asociación y autodeterminación;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 608 de 29 de noviembre de 2022 emitido por el Presidente de la República, en el numeral cuatro del artículo tres dispone: (...); De conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, el Ministerio de gobierno en materia de movimientos, actores Sociales, cultos, libertad de religión, creencia y conciencia, ejercerá las siguientes atribuciones (...)- *Registrar organizaciones en el ámbito de las competencias establecidas en el artículo uno del presente decreto; y en general, en la normativa legal vigente;*

Que, mediante Acuerdo Ministerial 007, de 16 de septiembre de 2025, suscrito por la máxima autoridad del Ministerio de Gobierno, en su artículo establece lo siguiente: **Artículo 5.- DELEGAR al/la Subsecretario/a de Organizaciones Sociales, Cultos, Creencia, Conciencia y Protección a Pueblos Indígenas en Aislamiento Voluntario, o quien haga sus veces para que a nombre y representación del/la Ministro/a de Gobierno y previo cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley y demás normativa aplicable, ejerza y ejecute las siguientes atribuciones:**

1.) Suscribir Acuerdos Ministeriales y demás actos administrativos para aprobación de estatutos y otorgamiento de la personalidad jurídica, reforma y codificación de Estatutos, disolución y liquidación de las organizaciones sociales cuya competencia corresponda a esta Cartera de Estado.

Que, con Decreto Ejecutivo Nro. 228 de 20 de noviembre de 2025, emitido el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en el que designa a la magíster Lourdes Nataly Morillo Solórzano, como Ministra de Gobierno;

Que, con acción de personal Nro. 1332 de 01 de diciembre de 2025, fui designado, como Subsecretario de Movimientos Sociales, Libertad de Cultos Creencia y Conciencia;

Que, mediante comunicación ingresada en esta Cartera de Estado, con trámite Nro. MDG-CGAF-DA-GDCA-2025-3940-E, de fecha 10 de junio de 2025, el señor David Juan Luna Villavicencio, en calidad de Representante Legal de la organización denominada MISIÓN CRISTIANA CAMINO ETERNO, (Expediente IR-74), solicitó la aprobación de la primera reforma, codificación al estatuto y cambio de denominación de MISIÓN CRISTIANA CAMINO ETERNO a **IGLESIA CASA**

DE MI PADRE IDENTIDAD DE ESPERANZA; para lo cual, remite la documentación pertinente.

Que, mediante Informe Técnico Jurídico Nro. MDG-SMS-DRMS-2026-0330-M, de fecha 03 de junio de 2026, la Analista designada para el trámite, recomendó la aprobación de la primera Reforma y Codificación al Estatuto de la referida organización religiosa, por cuanto cumplió con todos los requisitos y condiciones exigidas en la Ley de Cultos y su Reglamento de Cultos Religiosos; y,

En ejercicio de la delegación otorgada por disposición del Ministerio de Gobierno en el artículo 5 del Acuerdo Ministerial Nro. 007 de 16 de septiembre de 2025.

ACUERDA:

Artículo 1.- Aprobar la primera Reforma y codificación al Estatuto y cambio de denominación de la organización religiosa MISIÓN CRISTIANA CAMINO ETERNO a **IGLESIA CASA DE MI PADRE IDENTIDAD DE ESPERANZA**, su domicilio actual en las calles hermano Enrique Mideros y Ambato, cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Artículo 2.- Ordenar la publicación del presente Acuerdo en el Registro Oficial.

Artículo 3.- Disponer que la primera Reforma y Codificación al Estatuto se haga constar en el Registro de Organizaciones Religiosas del Ministerio de Gobierno y su inscripción de la primera Reforma en el Registro de la Propiedad del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Artículo 4.- Disponer a la organización religiosa, ponga en conocimiento del Ministerio de Gobierno, cualquier modificación en su Estatuto; integrantes de su directiva o del gobierno interno; ingreso y salida de miembros; y, del representante legal, a efectos de verificar que se haya procedido conforme el Estatuto y ordenar su inscripción en el Registro correspondiente.

Artículo 5.- Disponer que el presente Acuerdo Ministerial de la primera reforma y codificación al Estatuto, se incorpore al respectivo expediente, cumpliendo condiciones técnicas de organización, seguridad y conservación.

Artículo 6.- Notificar al Representante Legal de la organización religiosa, con un ejemplar del presente Acuerdo Ministerial.

El presente Acuerdo Ministerial de la primera reforma y codificación al Estatuto, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 08 día(s) del mes de Junio de dos mil veintiséis.

Documento firmado electrónicamente

SR. MGS. LUIS EDUARDO BONIFAZ NIETO
SUBSECRETARIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES, CULTOS, CREENCIA,
CONCIENCIA Y PROTECCIÓN A PUEBLOS INDIGENAS EN AISLAMIENTO
VOLUNTARIO



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LUIS EDUARDO
BONIFAZ NIETO

Resolución Nro. MPCEI-SC-2026-0101-R**Guayaquil, 06 de julio de 2026****MINISTERIO DE PRODUCCIÓN COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES****CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”*;

Que, la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad establece: el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, tiene como objetivo establecer el marco jurídico destinado a: *“i) Regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia; ii) Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.”*;

Que, el Artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 338, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 263 de 9 de junio de 2014 establece: *“Sustitúyase las denominaciones del Instituto Ecuatoriano de Normalización por Servicio Ecuatoriano de Normalización. (...)”*;

Que, por Decreto Ejecutivo No. 425 de 18 de junio de 2026, en su artículo 1 se dispone *“Fusiónese por absorción el Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones y el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca al Ministerio de Economía y Finanzas. Las entidades absorbidas se integrarán a la estructura orgánica de esta Cartera de Estado, a través de los viceministerios que se determinen con base en la necesidad institucional. Las competencias, atribuciones y funciones que se asignen en virtud del presente Decreto se ejercerán garantizando la desconcentración de los procesos para la adecuada gestión institucional”*;

Que, en la normativa ibidem el artículo 2 dispone *“Una vez concluido el proceso de fusión por absorción previsto en el presente Decreto Ejecutivo, el Ministerio de Economía y Finanzas pasará a denominarse “Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo”, entidad que asumirá todas las competencias, atribuciones, funciones, representaciones, delegaciones, derechos y obligaciones previstas en la Constitución, la ley, los decretos ejecutivos, reglamentos y demás normativa vigente, que correspondían al Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones y al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca”*;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MPCEIP-MPCEIP-2023-0028-A, de 08 de junio de 2023, publicado en el cuarto Suplemento N° 332 del Registro Oficial, de 15 de junio de 2023, se expidió el Tarifario de los Servicios que presta el Servicio Ecuatoriano de Normalización – INEN, y que en su Disposición Derogatoria establece *“Deróguese y déjese sin efecto todas las disposiciones de igual o menor jerarquía que se contrapongan con el presente Acuerdo”*;

Que, la Organización Internacional de Normalización (ISO), en el año 1999, publicó la Norma

Técnica Internacional ISO 9408:1999, *Water quality - Evaluation of ultimate aerobic biodegradability of organic compounds in aqueous medium by determination of oxygen demand in a closed respirometer*;

Que, el Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, entidad competente en materia de Reglamentación, Normalización y Metrología, ha adoptado la Norma Técnica Internacional ISO 9408:1999 como la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9408, Calidad del agua - Evaluación de la biodegradabilidad aeróbica final de compuestos orgánicos en un medio acuoso mediante la determinación de la demanda de oxígeno en un respirómetro cerrado (ISO 9408:1999, IDT) y su elaboración ha seguido el trámite regular de conformidad a los procedimientos e instructivos del INEN;

Que, mediante Informe Técnico realizado por la Dirección de Gestión Estratégica de la Calidad y aprobado por la Directora de Gestión Estratégica de la Calidad; contenido en la Matriz de Revisión Técnica No. SEA-0070 de 02 de julio de 2026, se recomendó continuar con los trámites de oficialización de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9408, Calidad del agua — Evaluación de la biodegradabilidad aeróbica final de compuestos orgánicos en un medio acuoso mediante la determinación de la demanda de oxígeno en un respirómetro cerrado (ISO 9408:1999, IDT);

Que, de conformidad con el último inciso del Artículo 8 de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, el Ministerio de Industrias y Productividad es la Institución rectora del Sistema Ecuatoriano de Calidad; de igual manera lo señala el literal f) del Artículo 17 de la Ley Ibídem que establece: *"En relación con el INEN, corresponde al Ministerio de Industrias y Productividad: aprobar las propuesta de normas o reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, en el ámbito de su competencia (...)"*, en consecuencia es competente para aprobar y oficializar con el carácter de **VOLUNTARIA** la Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN-ISO 9408, Calidad del agua - Evaluación de la biodegradabilidad aeróbica final de compuestos orgánicos en un medio acuoso mediante la determinación de la demanda de oxígeno en un respirómetro cerrado (ISO 9408:1999, IDT)**, mediante su publicación en el Registro Oficial, a fin de que exista un justo equilibrio de intereses entre proveedores y consumidores;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 11446 del 25 de noviembre de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 599 del 19 de diciembre de 2011, la Ministra de Industrias y Productividad delega a la Subsecretaría de la Calidad la facultad de aprobar y oficializar las propuestas de normas o reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad propuestos por el INEN en el ámbito de su competencia de conformidad con lo previsto en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y en su Reglamento General;

Que, mediante Resolución del Comité Interministerial de la Calidad No. 003-2025-CIMC publicada en el Registro Oficial N° 84 de 18 de julio de 2025, se establece que *"cuando un Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN haga referencia a una normativa, y que esta contenga la palabra vigente, se tomarán en cuenta la o las normativas que estaban vigentes a la fecha de oficialización del reglamento técnico, y que, cuando un Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN haga referencia a una normativa, y que esta no contenga una fecha de vigencia, se tomarán en cuenta la o las normativas que estaban vigentes a la fecha de oficialización del reglamento técnico"*; y,

En ejercicio de las facultades que le concede la Ley,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Aprobar y oficializar con el carácter de **VOLUNTARIA** la Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN-ISO 9408, Calidad del agua — Evaluación de la biodegradabilidad aeróbica final de compuestos orgánicos en un medio acuoso mediante la determinación de la demanda de oxígeno en un respirómetro cerrado (ISO 9408:1999, IDT)**, que especifica un método, basado en la determinación de la demanda de oxígeno en un respirómetro cerrado, para evaluar la biodegradabilidad final en un medio acuoso de compuestos orgánicos y aguas residuales por microorganismos aeróbicos a una concentración dada.

ARTÍCULO 2.- Esta Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN-ISO 9408:2026**, entrará en vigencia desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE en el Registro Oficial.

Documento firmado electrónicamente

Sr. Eduardo Xavier Calderón Morales
SUBSECRETARIO DE CALIDAD

as/le



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**EDUARDO XAVIER
CALDERON MORALES**

Resolución Nro. ARCONEL-ARCONEL-2026-0019-RES**Quito, D.M., 29 de junio de 2026****AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD****DR. AUGUSTO FABRICIO PORRAS ORTIZ
DIRECTOR EJECUTIVO ENCARGADO****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”*;

Que, el numeral 27 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas: *“El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza”*;

Que, el numeral 6 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: (...) 6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.(...)”*;

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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el numeral 4 del artículo 276 de la Constitución de la República del Ecuador señala como uno de los objetivos del régimen de desarrollo: *“Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural”*;

Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “*El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*”

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: “***El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos*** de agua potable y de riego, saneamiento, ***energía eléctrica***, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación (...).”;

Que, el artículo 172 del Código Orgánico del Ambiente señala que: “*La regularización ambiental tiene como objeto la autorización de la ejecución de los proyectos, obras y actividades públicas, privadas y mixtas, en función de las características particulares de estos y de la magnitud de sus impactos o riesgos ambientales. (...)*”;

Que, el artículo 180 del Código Orgánico del Ambiente determina que: “*La persona natural o jurídica que desea llevar a cabo una actividad, obra o proyecto, así como la que elabora el estudio de impacto, plan de manejo ambiental o la auditoría ambiental de dicha actividad, serán solidariamente responsables por la veracidad y exactitud de sus contenidos, y responderán de conformidad con la ley. (...)*”;

Que, el artículo 14 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica dispone: “*La Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final. (...)*”;

Que, los numerales 1 y 3 del artículo 19 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica señala que: “*Son atribuciones y deberes del Director Ejecutivo: 1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL; (...) 3. Realizar los actos administrativos y suscribir*

los contratos que sean necesarios, de conformidad con las atribuciones y deberes asignadas a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL y por el Directorio; (...);

Que, el artículo 79 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica sobre los permisos ambientales establece que: *“Las empresas que realicen actividades dentro del sector eléctrico, están obligadas a obtener y mantener previamente los permisos ambientales de acuerdo con la categorización ambiental que establezca la Autoridad Ambiental Nacional”;*

Que, la Disposición General Tercera de la Ley Orgánica de Competitividad Energética, establece que: *“En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, la Agencia de Regulación y Control Competente, ejercerá las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional”;*

Que, el artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente determina que: *“Para que proceda el cambio de titular de la autorización administrativa ambiental, el nuevo titular deberá presentar una solicitud por escrito a la Autoridad Ambiental Competente, a la que deberá adjuntarse los documentos de respaldo pertinentes que prueben la procedencia del cambio de titular, así como el cumplimiento de las obligaciones aplicables de la autorización administrativa ambiental.*

Una vez presentada la solicitud con los requisitos correspondientes, la Autoridad Ambiental Competente, en un término de quince (15) días podrá realizar una inspección in situ, a fin de verificar el estado del área en la que se encuentra el proyecto, obra o actividad. En este término, la Autoridad Ambiental Competente solicitará, de considerarlo pertinente, el pronunciamiento de otras autoridades de la administración pública. Para el efecto, las autoridades competentes tendrán un término de (30) días para remitir a la Autoridad Ambiental Competente su pronunciamiento.

Una vez cumplido dicho procedimiento, la Autoridad Ambiental Competente, en un término de veinte (20) días, emitirá la resolución que motive el cambio de titular de la autorización administrativa y determinará el plazo para que el nuevo titular cumpla con las obligaciones pendientes derivadas de la autorización administrativa original, de ser el caso, así como la presentación de la póliza por responsabilidad ambiental.

El cambio de titular no implica la extinción de responsabilidades administrativas, civiles o penales del cedente y cesionario.”;

Que, la Disposición General Tercera del Reglamento a la Ley Orgánica de Competitividad Energética, establece lo siguiente: *“La Agencia de Regulación y Control*

competente del sector eléctrico, para el ejercicio de sus competencias en materia ambiental, se sujetará a las disposiciones establecidas en la Normativa Ambiental Nacional vigente, su Reglamento, Resoluciones, o lo que corresponda de acuerdo a su competencia, para que regule, realice el seguimiento y control, manejo de denuncias y procesos administrativos sancionatorios para el Sector Eléctrico a nivel nacional”;

Que, la Disposición General Sexta del Reglamento a la Ley Orgánica de Competitividad Energética, establece lo siguiente: *“Se delega a la Agencia de Regulación y Control competente del sector eléctrico, el ejercicio de la competencia de regularización ambiental, control, seguimiento y potestad sancionatoria de los proyectos, obras o actividades del sector eléctrico, en cumplimiento de la Disposición General Tercera de la Ley Orgánica de Competitividad Energética”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, el Presidente de la República decretó la escisión de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR), y creó la *“Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL”* como organismo técnico administrativo encargado de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el sector eléctrico, conforme a las competencias atribuidas en la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y Ley Orgánica de Competitividad Energética; así como, su Reglamento de aplicación;

Que, el artículo 4 del Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, establece: *“Los Directores Ejecutivos de: (...) Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), ejercerán la representación legal, judicial y extrajudicial, serán de libre nombramiento y remoción, designados por los Directorios de cada Agencia”;*

Que, mediante Resolución Nro. MAATE-MAATE-2025-0002-R de 22 de abril de 2025, el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica resolvió: *“(...) “Artículo 1.- Otorgar a la Agencia de Regulación y Control de la Electricidad (ARCONEL) la acreditación como Autoridad Ambiental Competente del sector eléctrico a nivel nacional, y; la autorización de utilizar el sello del Sistema Único de Manejo Ambiental (SUMA). (...)*

Artículo 5.- Las Autorizaciones Administrativas Ambientales que emita la Agencia de Regulación y Control de la Electricidad (ARCOTEL), deberán contemplar todas las fases del proyecto obra o actividad a regularizar, para lo cual deberá observar el procedimiento y disposiciones establecidas en la normativa ambiental vigente; a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).n Artículo 6.- La Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL deberá observar que todo proyecto, obra o actividad, así como toda ampliación o modificación de los mismos, que pueda causar riesgo o impacto ambiental, cumpla con las disposiciones y principios que rigen al Sistema Único de Manejo Ambiental, en concordancia con lo establecido en el Código

Orgánico del Ambiente, su Reglamento y la presente Resolución.”;

Que, el numeral 2 de la Disposición Transitoria Segunda de la Resolución Nro. MAATE-MAATE-2025-0002-R de 22 de abril de 2025, del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica establece que: *En el plazo de un año, contado a partir de la expedición de la presente Resolución Ministerial, el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) realizará la entrega a la Agencia de Regulación y Control del Sector Eléctrico (ARCONEL) de los expedientes correspondientes a procesos de regulación ambiental, mecanismos de control y seguimiento ambiental, procedimientos administrativos sancionatorios y manejo de denuncias, conforme a las siguientes disposiciones: “(...) 2. Los mecanismos de control y seguimiento ambiental presentados por operadores eléctricos ante el MAATE (tales como Informes de Gestión Ambiental, Informes Ambientales de Cumplimiento, Monitoreos Ambientales, Auditorías Ambientales de Cumplimiento, procesos administrativos sancionatorios y denuncias) deberán ser concluidos por dicha cartera de Estado antes de su transferencia. (...)”;*

Que, mediante Resolución Nro. ARCONEL-005/25 de 22 de mayo de 2025, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad expidió el “*Procedimiento para la regularización, prevención, control y seguimiento ambiental de actividades eléctricas a nivel nacional*”;

Que, el artículo 47 del Procedimiento para la regularización, prevención, control y seguimiento ambiental de actividades eléctricas a nivel nacional expedido mediante Resolución Nro. ARCONEL-005/25, establece: “*Para que proceda el cambio de titular de la autorización administrativa ambiental, el nuevo titular deberá presentar una solicitud por escrito a la ARCONEL (...)*”;

Que, mediante Resolución Nro. ARCONEL-008/25 de 04 de julio de 2025, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad resolvió nombrar al doctor Augusto Fabricio Porras Ortiz, como Director Ejecutivo Encargado de la ARCONEL, quien ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la misma;

Que, mediante Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 de 25 de octubre de 2025, la Directora Zonal 5 del entonces Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, otorgó el “*Registro Ambiental para el proyecto, obra o actividad Construcción, Operación y Cierre de Líneas de Subtransmisión y/o Estaciones de Subestaciones de Subtransmisión Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV Cabala 2. a, ubicado/a en la/s Parroquia/s MORRO, Cantón/es GUAYAQUIL, Provincia/s GUAYAS*”;

Que, mediante Convenio de Excepcionalidad de Construcción de Obras de 14 de junio de 2023, el Administrador del Convenio de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, el Gerente General de Industria

Pesquera Santa Priscila S.A. y el Gerente General de PLUMONT S.A., convinieron financiar y ejecutar por parte del solicitante el estudio técnico y la construcción del proyecto de expansión “LÍNEA DE SUTRANSMISIÓN 69 Kv DERIVACIÓN POSICIÓN PLAYAS – PROYECTOS PLUMONT Y SANTA PRISCILA”;

Que, mediante oficio Nro. CNEL-GYE-ADM-2026-0100-O 27 de enero de 2026, el Administrador de la Unidad de Negocio Guayaquil, Encargado, de la CNEL EP solicitó a la ARCONEL “(...) realizar el cambio de titularidad de la Autorización Administrativa de Registro Ambiental del proyecto “Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV Cabala 2 (Plumont)”, emitida el 25 de octubre de 2023 mediante Resolución MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693. Actualmente, se encuentra a favor de INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A. y se requiere transferirla a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) – Unidad de Negocio Guayaquil (...)”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-DTRA-2026-0017-M de 04 de febrero de 2026, la Directora Técnica de Regularización Ambiental solicitó a la Directora Técnica de Control y Seguimiento Ambiental: “emitir el pronunciamiento correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, sobre la verificación del estado del área en la que se encuentran el proyecto “Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV Cabala 2 (Plumont)”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-DTCSA-2026-0141-M de 12 de junio de 2026, el Director Técnico de Control y Seguimiento Ambiental (DTCSA) remitió a la Directora Técnica de Regularización Ambiental, “(...) el informe técnico Nro. INF.CNAE.DTCSA.2026.0179 de 12 de junio de 2026, correspondiente al cumplimiento de las obligaciones ambientales del Registro Ambiental de Resolución Nro. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 emitida el 25 de octubre de 2023, correspondiente al proyecto “Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV Cabala 2 (Plumont)”, a fin de que se continúe con el trámite correspondiente (...)”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-DTRA-2026-0127-M de 16 de junio de 2026, la Directora Técnica de Regularización Ambiental remitió a la Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica el Informe Técnico Nro. INF.CNAE.DTRA.2026.0101, de 16 de junio de 2026, elaborado por el equipo técnico de la Dirección Técnica de Regularización Ambiental, el cual concluye lo siguiente:

- “(...) Con base en la revisión integral de la documentación presentada la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad De Negocio Guayaquil con oficio Nro. CNEL-GYE-ADM-2026-0100-O 27 de enero de 2026 en relación a la Autorización Administrativa de Registro

Ambiental del proyecto “Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV Cabala 2 (Plumont)”, emitida el 25 de octubre de 2023 mediante Resolución MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 y atendiendo al cumplimiento de las obligaciones ambientales verificadas mediante el informe técnico Nro. INF.CNAE.DTCSA.2026.0179 remitido con memorando Nro.

ARCONEL-DTCSA-2026-0141-M de 12 de junio de 2026, se concluye que la solicitud cumple con los requisitos establecidos en el artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente.

- *De conformidad con la normativa ambiental vigente, el cambio de titularidad de la autorización administrativa ambiental no implica la extinción de responsabilidades administrativas, civiles o penales del cedente (Industrial Pesquera Santa Priscila S.A.) ni del cesionario (Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil) (...);*

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CNAE-2026-0256-M de 16 de junio de 2026, la Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica solicitó a la Coordinadora de Asesoría Jurídica se emita el informe jurídico relacionado al proyecto de resolución para la aprobación del cambio de titular del Registro Ambiental del proyecto “Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV de Cabala 2”, para cuyo efecto remitió el Informe Técnico Nro. INF.CNAE.DTRA.2026.0101 de 16 de junio de 2026, así como el proyecto de resolución;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CJ-2026-0145-ME de 24 de junio de 2026, la Coordinadora de Asesoría Jurídica remitió a la Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica, “*el informe jurídico favorable, a fin de que el Director Ejecutivo Encargado de la Agencia, expida el proyecto de Resolución a través de la cual se autoriza el cambio de titularidad del Registro Ambiental del proyecto "Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV de Cabala 2", a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) – Unidad de Negocio Guayaquil. (...).*”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CNAE-2026-0284-M de 26 de junio de 2026, la Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica remitió a la máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad para su revisión y aprobación la Resolución correspondiente al cambio de titularidad del Registro Ambiental del proyecto “Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV Cabala 2 (Plumont)”;

Que, mediante sumilla inserta en la hoja de ruta del memorando Nro. ARCONEL-CNAE-2026-0284-M de 26 de junio de 2026, el Director Ejecutivo (E) de la ARCONEL dispuso a la Coordinación Nacional Ambiental Eléctrica lo siguiente: “*Se acoge recomendaciones. Por favor remitir el proyecto de resolución por quipux*”;

En ejercicio de las atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley; y, en la Resolución Nro. MAATE-MAATE-2025-0002-R de 22 de abril de 2025.

RESUELVE:

Art. 1.- Autorizar el cambio de titular de la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 de 25 de octubre de 2025, cuyo titular es la compañía Industrial Pesquera Santa Priscila S.A., a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Guayaquil, con base en los informes técnicos Nro. INF.CNAE.DTCSA.2026.0179 y Nro. INF.CNAE.DTRA.2026.0101.

Art. 2.- La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocio Guayaquil, cumplirá estrictamente con lo dispuesto en la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 de 25 de octubre de 2025, y demás mecanismos de regularización y control aprobados, así como normativa ambiental aplicable al sector eléctrico.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Responsabilidad solidaria del cedente y cesionario.- En aplicación del artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, el cambio de titular que se autoriza mediante la presente Resolución no implica la extinción de responsabilidades administrativas, civiles o penales del cedente (Industrial Pesquera Santa Priscila S.A.) ni del cesionario (Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil). Las partes deberán responder solidariamente por el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-693 de 25 de octubre de 2025, sus ampliaciones y demás normativa aplicable, garantizando la trazabilidad, la continuidad de los compromisos adquiridos y la ejecución integral de las obligaciones ambientales del proyecto *“Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV de Cabala 2”*.

SEGUNDA.- El incumplimiento de las disposiciones y obligaciones determinados en la presente Resolución causará la suspensión o revocatoria de la misma, conforme a lo establecido en la legislación ambiental aplicable.

TERCERA.- Notifíquese la presente Resolución al Representante Legal de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP y al Administrador de la Unidad de Negocio Guayaquil.

CUARTA.- Encárguese a la Dirección de Gestión Documental y Archivo la publicación

de la presente Resolución en el Registro Oficial, por ser de interés general.

QUINTA.- Encárguese a la Coordinación Nacional Ambiental Eléctrica la aplicación y ejecución de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Documento firmado electrónicamente

Dr. Augusto Fabricio Porras Ortiz
DIRECTOR EJECUTIVO ENCARGADO

Referencias:

- ARCONEL-ARCONEL-2026-0383-EX

Anexos:

- ARCONEL-CNAE-2026-0284-M
- Informe técnico cabala2
- ARCONEL-DTRA-2026-0127-M
- ARCONEL-CJ-2026-0145-ME
- ARCONEL-DTRA-2026-0017
- ARCONEL-CNAE-2026-0256
- ARCONEL-DTCSA-2026-0141
- INF.CNAE.DTCSA.2026.0179.
- Hoja_de_ruta_ARCONEL-CNAE-2026-0284-M

Copia:

Señor Magíster

Joffre Reinaldo Lopez Torres

Líder de Responsabilidad Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - GYE

EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP

Señorita Magíster

Yusara Lissette Cano Moreira

Directora de Responsabilidad Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Encargada - CORP

EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP

Señor Magíster

Jose Leonardo Molina Zambrano

Líder de Gestión Ambiental, Encargado - CORP

**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señorita Magíster

Celia Maria Castro Muñoz

Profesional Socio Ambiental - GYE

**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señora Magíster

Gabriela Liliana Castillo Macias

Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica

Señora Magíster

Mayra Eliana Segovia Villao

Directora Técnica de Regularización Ambiental

Señor Magíster

Boris David Miño Rosales

Director Técnico de Control y Seguimiento Ambiental

Señora Magíster

Maria Fernanda Cando Tandazo

Analista Biótico y Químico de Regularización Ambiental del Sector Eléctrico 2

Señora Tecnóloga

Paola Alejandra Padilla Mier

Secretaria

Señora Magíster

Débora Tatiana Aragón Auz

Directora de Gestión Documental y Archivo

Señora

Sonia Lorena Cáceres Vasco

Supervisor de Correos

mct/msv/gcm/gmj



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**AUGUSTO FABRICIO
PORRAS ORTIZ**

Resolución Nro. ARCONEL-ARCONEL-2026-0020-RES**Quito, D.M., 01 de julio de 2026****AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD****DR. AUGUSTO FABRICIO PORRAS ORTIZ
DIRECTOR EJECUTIVO ENCARGADO****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”*;

Que, el numeral 27 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas: *“El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza”*;

Que, el numeral 6 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: (...) 6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible. (...)”*;

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. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el numeral 4 del artículo 276 de la Constitución de la República del Ecuador señala como uno de los objetivos del régimen de desarrollo: *“Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural”*;

Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su

trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República, dispone: “***El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación (...).***”;

Que, el artículo 172 del Código Orgánico del Ambiente señala que: “*La regularización ambiental tiene como objeto la autorización de la ejecución de los proyectos, obras y actividades públicas, privadas y mixtas, en función de las características particulares de estos y de la magnitud de sus impactos o riesgos ambientales. (...)*”;

Que, el artículo 180 del Código Orgánico del Ambiente determina que: “*La persona natural o jurídica que desea llevar a cabo una actividad, obra o proyecto, así como la que elabora el estudio de impacto, plan de manejo ambiental o la auditoría ambiental de dicha actividad, serán solidariamente responsables por la veracidad y exactitud de sus contenidos, y responderán de conformidad con la ley. (...)*”;

Que, el artículo 14 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica dispone: “*La Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL, es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final. (...)*”;

Que, los numerales 1 y 3 del artículo 19 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica señala que: “*Son atribuciones y deberes del Director Ejecutivo: 1.Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL; (...) 3. Realizar los actos administrativos y suscribir los contratos que sean necesarios, de conformidad con las atribuciones y deberes asignadas a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL y por el Directorio; (...)*”;

Que, el artículo 79 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica sobre los permisos ambientales establece que: “*Las empresas que realicen actividades dentro del sector eléctrico, están obligadas a obtener y mantener previamente los permisos ambientales de acuerdo con la categorización ambiental que establezca la Autoridad Ambiental Nacional*”;

Que, la Disposición General Tercera de la Ley Orgánica de Competitividad Energética, establece que: “*En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, la Agencia de Regulación y Control Competente, ejercerá las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la*

acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional”;

Que, el artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente determina que: *“Para que proceda el cambio de titular de la autorización administrativa ambiental, el nuevo titular deberá presentar una solicitud por escrito a la Autoridad Ambiental Competente, a la que deberá adjuntarse los documentos de respaldo pertinentes que prueben la procedencia del cambio de titular, así como el cumplimiento de las obligaciones aplicables de la autorización administrativa ambiental.*

Una vez presentada la solicitud con los requisitos correspondientes, la Autoridad Ambiental Competente, en un término de quince (15) días podrá realizar una inspección in situ, a fin de verificar el estado del área en la que se encuentra el proyecto, obra o actividad. En este término, la Autoridad Ambiental Competente solicitará, de considerarlo pertinente, el pronunciamiento de otras autoridades de la administración pública. Para el efecto, las autoridades competentes tendrán un término de (30) días para remitir a la Autoridad Ambiental Competente su pronunciamiento.

Una vez cumplido dicho procedimiento, la Autoridad Ambiental Competente, en un término de veinte (20) días, emitirá la resolución que motive el cambio de titular de la autorización administrativa y determinará el plazo para que el nuevo titular cumpla con las obligaciones pendientes derivadas de la autorización administrativa original, de ser el caso, así como la presentación de la póliza por responsabilidad ambiental.

El cambio de titular no implica la extinción de responsabilidades administrativas, civiles o penales del cedente y cesionario.”;

Que, la Disposición General Tercera del Reglamento a la Ley Orgánica de Competitividad Energética, establece lo siguiente: *“La Agencia de Regulación y Control competente del sector eléctrico, para el ejercicio de sus competencias en materia ambiental, se sujetará a las disposiciones establecidas en la Normativa Ambiental Nacional vigente, su Reglamento, Resoluciones, o lo que corresponda de acuerdo a su competencia, para que regule, realice el seguimiento y control, manejo de denuncias y procesos administrativos sancionatorios para el Sector Eléctrico a nivel nacional”;*

Que, la Disposición Transitoria Séptima del Reglamento a la Ley Orgánica de Competitividad Energética, establece lo siguiente: *“A partir de la obtención de acreditación ambiental en el marco del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, por parte de la Agencia de Regulación y Control competente del sector eléctrico, esta asumirá la regulación, control, seguimiento, manejo de denuncias y procesos administrativos sancionatorios del sector eléctrico a nivel nacional”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, el Presidente de la República decretó la escisión de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNR), y creó la *“Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL”* como organismo técnico administrativo encargado de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el sector eléctrico, conforme a las competencias atribuidas en la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y Ley Orgánica de Competitividad Energética; así como, su Reglamento de aplicación;

Que, el artículo 4 del Decreto Ejecutivo Nro. 256 de 08 de mayo de 2024, establece: “*Los Directores Ejecutivos de: (...) Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), ejercerán la representación legal, judicial y extrajudicial, serán de libre nombramiento y remoción, designados por los Directorios de cada Agencia*”;

Que, mediante Resolución Nro. MAATE-MAATE-2025-0002-R de 22 de abril de 2025, el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica resolvió: “(...) *“Artículo 1.- Otorgar a la Agencia de Regulación y Control de la Electricidad (ARCONEL) la acreditación como Autoridad Ambiental Competente del sector eléctrico a nivel nacional, y; la autorización de utilizar el sello del Sistema Único de Manejo Ambiental (SUMA). (...)*

Artículo 5.- Las Autorizaciones Administrativas Ambientales que emita la Agencia de Regulación y Control de la Electricidad (ARCOTEL), deberán contemplar todas las fases del proyecto obra o actividad a regularizar, para lo cual deberá observar el procedimiento y disposiciones establecidas en la normativa ambiental vigente; a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).

Artículo 6.- La Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL deberá observar que todo proyecto, obra o actividad, así como toda ampliación o modificación de los mismos, que pueda causar riesgo o impacto ambiental, cumpla con las disposiciones y principios que rigen al Sistema Único de Manejo Ambiental, en concordancia con lo establecido en el Código Orgánico del Ambiente, su Reglamento y la presente Resolución.”;

Que, el numeral 2 de la Disposición Transitoria Segunda de la Resolución Nro. MAATE-MAATE-2025-0002-R de 22 de abril de 2025, del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica establece que: *En el plazo de un año, contado a partir de la expedición de la presente Resolución Ministerial, el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) realizará la entrega a la Agencia de Regulación y Control del Sector Eléctrico (ARCONEL) de los expedientes correspondientes a procesos de regulación ambiental, mecanismos de control y seguimiento ambiental, procedimientos administrativos sancionatorios y manejo de denuncias, conforme a las siguientes disposiciones: (...) 2. Los mecanismos de control y seguimiento ambiental presentados por operadores eléctricos ante el MAATE (tales como Informes de Gestión Ambiental, Informes Ambientales de Cumplimiento, Monitoreos Ambientales, Auditorías Ambientales de Cumplimiento, procesos administrativos sancionatorios y denuncias) deberán ser concluidos por dicha cartera de Estado antes de su transferencia. (...)*”;

Que, mediante Resolución Nro. ARCONEL-005/25 de 22 de mayo de 2025, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad expidió el “*Procedimiento para la regularización, prevención, control y seguimiento ambiental de actividades eléctricas a nivel nacional*”;

Que, en el artículo 47 del Procedimiento para la regularización, prevención, control y seguimiento ambiental de actividades eléctricas a nivel nacional expedido mediante Resolución Nro. ARCONEL-005/25, establece: “*Para que proceda el cambio de titular de la autorización administrativa ambiental, el nuevo titular deberá presentar una solicitud por escrito a la ARCONEL (...)*”;

Que, mediante Resolución Nro. ARCONEL-008/25 de 04 de julio de 2025, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad resolvió nombrar al doctor Augusto Fabricio

Porras Ortiz, como Director Ejecutivo Encargado de la ARCONEL, quien ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la misma;

Que, con oficio No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-08822 de 04 de diciembre de 2023, la Dirección Zonal 5 del entonces Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, emitió el CERTIFICADO DE INTERSECCIÓN CON EL SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS (SNAP), PATRIMONIO FORESTAL NACIONAL Y ZONAS INTANGIBLES Y CATEGORIZACIÓN AMBIENTAL PARA EL PROYECTO: "CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y ABANDONO DE LA LÍNEA DE SUBTRANSMISIÓN DE 69 KV DE TAURA - POCOS PALOS", en donde indica que *"el proyecto, obra o actividad CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y ABANDONO DE LA LÍNEA DE SUBTRANSMISIÓN DE 69 KV DE TAURA - POCOS PALOS, NO INTERSECA con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), Patrimonio Forestal Nacional y Zonas Intangibles"*;

Que, la Dirección Zonal 5 del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica otorgó el Registro Ambiental mediante Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 de 04 de enero del 2024, para el proyecto *"Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV de Taura - Pocos Palos"*;

Que, mediante oficio Nro. CNEL-MLG-ADM-2025-0503-O de 28 de noviembre de 2025 la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Milagro solicitó a la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) que:

"Mediante convenio de excepcionalidad de construcción de obras suscrito el 9 de septiembre de 2022 entre EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP Unidad de Negocio Milagro y la compañía INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A se estableció el desarrollo de los proyectos "Línea de Subtransmisión LST 69 DURAN_TAURA y "Línea de Subtransmisión LST 69 TAURA_POCOS PALOS".

La empresa INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A. en cumplimiento con la Normativa ambiental vigente, procedió con la gestión de obtención de los permisos ambientales correspondientes, obteniendo el 4 de enero del 2024 la aprobación de los Registros Ambientales de los proyectos "Línea de Subtransmisión LST 69 DURAN_TAURA" y "Línea de Subtransmisión LST 69 TAURA_POCOS PALOS" mediante Resoluciones MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-716 y MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 respectivamente.

Mediante oficios No. IPSP-IAC-LT-DT-2025-0255 y IPSP-IAC-LT-DT-2025-0260, de fecha 20 de octubre del 2025, INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A., solicita a CNEL EP UN Milagro, se proceda a solicitar a la Autoridad Ambiental Competente, el cambio de Titularidad de las Autorizaciones Administrativas Ambientales de los Registros Ambientales de los proyectos "Línea de Subtransmisión LST 69 DURAN_TAURA" y "Línea de Subtransmisión LST 69 TAURA_POCOS PALOS" emitidos mediante Resoluciones MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-716 y MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 respectivamente."

(...) se sirva a realizar el cambio de titularidad de las Autorizaciones Administrativas Ambientales de los Registro Ambientales de los proyectos "Línea de Subtransmisión LST 69 DURAN_TAURA" y "Línea de Subtransmisión LST 69 TAURA_POCOS PALOS" emitidos el 4 de enero del 2024 mediante Resoluciones MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-716 y MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718

respectivamente; dado que actualmente estos permisos ambientales se encuentran a favor de INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A. y se requiere se han puestos a nombre de la EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP.”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-DTRA-2026-0006-M del 07 de enero de 2026, la Dirección Técnica de Regularización Ambiental solicitó a la Dirección Técnica de Control y Seguimiento Ambiental *“emitir el pronunciamiento correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico Ambiental, sobre la verificación del estado del área en la que se encuentran los dos proyectos así como la evaluación del cumplimiento de las obligaciones ambientales asociadas los mismos, relativos a los proyectos “Línea de Subtransmisión LST 69 DURAN_TAURA” y “Línea de Subtransmisión LST 69 TAURA_POCOS PALOS” emitidos el 4 de enero del 2024 mediante Resoluciones MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-716 y MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 respectivamente.”;*

Que, la Dirección Técnica de Control y Seguimiento Ambiental, con memorando Nro. ARCONEL-DTCSA-2026-0121-M de 05 de junio de 2026, puso en conocimiento de esta Dirección el Informe Técnico Nro. INF.CNAE.DTCSA.2026.0163, referente al Cumplimiento de Obligaciones Ambientales del proyecto “Línea de Subtransmisión de 69 kV Taura – Pocos Palos”;

Que, la Dirección Técnica de Regularización Ambiental mediante memorando Nro. ARCONEL-DTRA-2026-0124-M de 15 de junio de 2026, remitió el Informe Técnico de la revisión y análisis del cambio de titular del proyecto "Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV de Taura - Pocos Palos, en donde se concluye:

“En base a la información entregada por el regulado, la Dirección Técnica de Control y Seguimiento Ambiental de la ARCONEL y contrastada con la normativa ambiental vigente, se concluye:

Con base en la revisión integral de la documentación presentada por CNEL EP Unidad de Negocio Milagro relativa a la solicitud de cambio de titularidad de la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718, otorgada el 04 de enero del 2024 y atendiendo al cumplimiento de las obligaciones ambientales verificadas mediante Informe técnico Nro. INF.CNAE.DTCSA.2026.0163 remitido con memorando Nro. ARCONEL-DTCSA-2026-0121-M, se concluye que la solicitud cumple con los requisitos establecidos en el artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente.”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CNAE-2026-0260-M de 17 de junio de 2026, la Coordinación Nacional Ambiental Eléctrica solicitó a la Coordinación de Asesoría Jurídica la emisión del informe jurídico sobre el proyecto de resolución para el cambio de titular, para cuyo efecto remitió el Informe Nro. INF.CNAE.DTRA.2026.0097, denominado *"INFORME TÉCNICO REVISIÓN Y ANÁLISIS DEL CAMBIO DE TITULAR DEL REGISTRO AMBIENTAL PARA EL PROYECTO CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y ABANDONO DE LA LÍNEA DE SUBTRANSMISIÓN DE 69 KV DE TAURA - POCOS PALOS"*, así como el proyecto de resolución;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CJ-2026-0146-ME de 24 de junio de 2026, la Coordinación de Asesoría Jurídica, emitió pronunciamiento jurídico favorable en los siguientes términos: *“emite informe jurídico favorable, a fin de que el Director Ejecutivo Encargado de la*

Agencia, expida el proyecto de Resolución a través de la cual se autoriza el cambio de titularidad del Registro Ambiental emitido mediante Resolución Nro. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718, del proyecto "Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión LST 69 TAURA – POCOS PALOS", a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.”;

Que, mediante memorando Nro. ARCONEL-CNAE-2026-0288-M de 26 de junio de 2026, la Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica remitió a la máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad para su revisión y aprobación la resolución correspondiente al cambio de titular de la Resolución No. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 de 04 de enero de 2024;

Que, mediante sumilla inserta en la hoja de ruta del memorando Nro. ARCONEL-CNAE-2026-0288-M de 26 de junio de 2026, el Director Ejecutivo (E) de la ARCONEL dispuso a la Coordinación Nacional Ambiental Eléctrica lo siguiente: *"Autorizado. Sírvase continuar con el trámite correspondiente y gestionar la remisión de la Resolución de cambio de titularidad del Registro Ambiental del proyecto "Línea de Subtransmisión LST 69 kV Taura – Pocos Palos", para su suscripción, conforme a los informes técnico y jurídico favorables que sustentan el expediente, bajo responsabilidad de las áreas competentes";*

En ejercicio de las atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley; y, en la Resolución Nro. MAATE-MAATE-2025-0002-R de 22 de abril de 2025,

RESUELVE:

Art. 1.- Autorizar el cambio de titular de la Resolución Nro. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718, otorgada el 04 de enero de 2024, cuyo titular es la compañía Industrial Pesquera Santa Priscila S.A., a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP - Unidad de Negocio Milagro, con base en los informes técnicos Nro. INF.CNAE.DTRA.2026.0097, y Nro. INF.CNAE.DTCSA.2026.0163.

Art. 2.- La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP - Unidad de Negocio Milagro cumplirá estrictamente con lo dispuesto en el Registro Ambiental aprobado mediante Resolución Nro. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 de 04 de enero de 2024 y demás mecanismos de regularización y control aprobados, así como la normativa legal que rige al sector eléctrico.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - El regulado deberá dar cumplimiento a las obligaciones ambientales pendientes en caso de existir, que se deriven del proceso de control y seguimiento a cargo del Ministerio de Ambiente y Energía, incluyendo, de ser el caso, los trámites, requerimientos o procedimientos pendientes ante dicha Cartera de Estado.

SEGUNDA. - Responsabilidad solidaria del cedente y cesionario.- En aplicación del artículo 455 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, el cambio de titular autorizado mediante la

presente resolución no implica la extinción de responsabilidades administrativas, civiles o penales del cedente (INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA S.A.) ni del cesionario (CNEL EP -UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO). Las partes deberán responder solidariamente por el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del Registro Ambiental aprobado mediante Resolución Nro. MAATE-SUIA-RA-DZDG-2023-718 de 04 de enero del 2024, y demás normativa aplicable, garantizando la trazabilidad, la continuidad de los compromisos adquiridos y la ejecución integral de las obligaciones ambientales del proyecto “*Construcción, Operación, Mantenimiento y Abandono de la Línea de Subtransmisión de 69 kV de Taura - Pocos Palos*”.

TERCERA.- Notifíquese la presente Resolución al Representante Legal de la Empresa Eléctrica Publica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP y al Administrador de la Unidad de Negocio Milagro.

CUARTA.- Encárguese a la Dirección de Gestión Documental y Archivo la publicación de la presente Resolución en el Registro Oficial, por ser de interés general.

QUINTA.- Encárguese a la Coordinación Nacional Ambiental Eléctrica la aplicación y ejecución de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Documento firmado electrónicamente

Dr. Augusto Fabricio Porras Ortiz
DIRECTOR EJECUTIVO ENCARGADO

Referencias:

- ARCONEL-CNAE-2026-0288-M

Anexos:

- Oficio No. CNEL-MLG-ADM-2025-0503-O
- Memorando ARCONEL-DTCSA-2026-0121-M
- Memorando ARCONEL-DTRA-2026-0124-M
- Memorando ARCONEL-CNAE-2026-0260-M
- Informe INF.CNAE.DTRA.2026.0097
- Memorando ARCONEL-CJ-2026-0146-ME
- Informe INF.CNAE.DTCSA.2026.0163
- Memorando ARCONEL-DTRA-2026-0006-M
- ARCONEL-CNAE-2026-0288-M
- Hoja_de_ruta_ARCONEL-CNAE-2026-0288-M

Copia:

Señora Magíster
Gabriela Liliana Castillo Macias
Coordinadora Nacional Ambiental Eléctrica

Señora Magíster

Mayra Eliana Segovia Villao

Directora Técnica de Regularización Ambiental

Señor Magíster

Boris David Miño Rosales

Director Técnico de Control y Seguimiento Ambiental

Señora Magíster

Gabriela Alejandra Mendieta Jara

Coordinadora de Asesoría Jurídica

Señora Abogada

Lorena Fernanda Lara Andrade

Directora de Asesoría Jurídica y Patrocinio Judicial

Señora Magíster

Débora Tatiana Aragón Auz

Directora de Gestión Documental y Archivo

Señora

Sonia Lorena Cáceres Vasco

Supervisor de Correos

Señorita Magíster

Yusara Lissette Cano Moreira

**Directora de Responsabilidad Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Encargada - CORP
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señor Magíster

Jose Leonardo Molina Zambrano

**Líder de Gestión Ambiental, Encargado - CORP
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señor Magíster

Gregori Alexander Mosquera Fuela

**Líder de Responsabilidad Social Seguridad Industrial y Salud Ocupacional- MLG
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señor Magíster

Ramón Gabriel Toapanta Alarcón

**Profesional Socio Ambiental - MLG
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señor Magíster

Samuel Fernando Vera Garijo

**Profesional Socio Ambiental - MLG
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

Señora Secretaria

Martha Tassiana Jara Burgos

**Especialista de Documentación - MLG
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD CNEL EP**

mct/msv/gcm/gmj



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**AUGUSTO FABRICIO
PORRAS ORTIZ**

RESOLUCIÓN NRO. URS-DEJ-2026-001

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

MGS. XAVIER ZAMBRANO CHÁVEZ
DIRECTOR EJECUTIVO
UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador indica: *“Son deberes primordiales del Estado: (...) 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”*; determinando de esta manera, un camino para que las entidades del Estado alcancen su objetivo de erradicar la corrupción, promoviendo la transparencia, la integridad y la honestidad;
- Que,** el artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: (...) 8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción; (...) 17. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente”*;
- Que,** el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva (...)”*;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerá solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hace efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;
- Que,** el artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (...)”*;

- Que,** el artículo 230 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley: (...) 2. El nepotismo (...)”*;
- Que,** el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“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 III de la Convención Interamericana Contra La Corrupción, ratificado por el Ecuador el 26 de mayo de 1997, manda: *“Medidas preventivas a los fines expuestos en el artículo II de esta Convención, los Estados Partes convienen en considerar la aplicabilidad de medidas, dentro de sus propios sistemas institucionales, destinadas a crear, mantener y fortalecer: //* 1. *Normas de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas. Estas normas deberán estar orientadas a prevenir conflictos de intereses y asegurar la preservación y el uso adecuado de los recursos asignados a los funcionarios públicos en el desempeño de sus funciones. Establecerán también las medidas y sistemas que exijan a los funcionarios públicos informar a las autoridades competentes sobre los actos de corrupción en la función pública de los que tengan conocimiento. Tales medidas ayudarán a preservar la confianza en la integridad de los funcionarios públicos y en la gestión pública. //* 2. *Mecanismos para hacer efectivo el cumplimiento de dichas normas de conducta. //* 3. *Instrucciones al personal de las entidades públicas, que aseguren la adecuada comprensión de sus responsabilidades y las normas éticas que rigen sus actividades (...) 8. Sistemas para proteger a los funcionarios públicos y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad, de conformidad con su Constitución y los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico interno. 9. Órgano de control superior, con el fin de desarrollar mecanismos modernos para prevenir, detectar, sancionar y erradicar las prácticas corruptas (...)”*;
- Que,** el artículo 5 de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, ratificado por el Ecuador el 15 de septiembre de 2005, establece: *“Políticas y prácticas de prevención de la corrupción. //* 1. *Cada Estado Parte, de conformidad con los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, formulará y aplicará o mantendrá en vigor políticas coordinadas y eficaces contra la corrupción que promuevan la participación de la sociedad y reflejen los principios del imperio de la ley, la debida gestión de los asuntos públicos y los bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas. //* 2. *Cada Estado Parte procurará establecer y fomentar prácticas eficaces encaminadas a prevenir la corrupción (...)”*;
- Que,** el artículo 21 del Código Orgánico Administrativo señala: *“Principio de ética y probidad. Los servidores públicos, así como las personas que se relacionan con las administraciones públicas, actuarán con rectitud, lealtad y honestidad. //* En

las administraciones públicas se promoverá la misión de servicio, probidad, honradez, integridad, imparcialidad, buena fe, confianza mutua, solidaridad, transparencia, dedicación al trabajo, en el marco de los más altos estándares profesionales; el respeto a las personas, la diligencia y la primacía del interés general, sobre el particular”;

Que, el artículo 41 del Código Orgánico Administrativo determina: *“Deber de colaboración con las administraciones públicas. Las personas deben colaborar con la actividad de las administraciones públicas y el buen desarrollo de los procedimientos. (...) Denunciarán los actos de corrupción.”;*

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo manifiesta: *“Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley”;*

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica del Servicio Público dispone: *“Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.”;*

Que, el numeral 1 del artículo 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público, señala como deberes de los servidores públicos, respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y demás disposiciones expedidas de acuerdo con la ley;

Que, el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público expresa: *“Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: (...) k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción”;*

Que, el artículo 24 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece: *“Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.- Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente: (...) k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito”;*

Que, el literal e) del artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, determina: *“Los Ministros de Estado y las máximas autoridades de las instituciones del Estado, son responsables de los actos, contratos o resoluciones*

emanados de su autoridad. Además, se establecen las siguientes atribuciones y obligaciones específicas: (...) e) Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones (...);

- Que,** el artículo 5 del Decreto Ejecutivo Nro. 712 de 11 de abril de 2019, reformado mediante Decreto Ejecutivo Nro. 228 de 20 de octubre de 2021, dispone: *“Créase la Unidad del Registro Social, como un organismo de derecho público, adscrito a la Presidencia de la República, con personalidad jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera, con sede en la ciudad de Quito, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación. Será la entidad encargada de la administración y el mantenimiento de los sistemas que permitan la gestión del Registro Social. Así como: de la administración, el mantenimiento, la actualización e intercambio de la información de la base de datos del Registro Social. (...);*
- Que,** el artículo 6 del Decreto Ejecutivo Nro. 712 de 11 de abril de 2019, reformado mediante Decreto Ejecutivo ibídem, contempla: *“La Unidad del Registro Social estará representada legal, judicial y extrajudicialmente por un director ejecutivo o una directora ejecutiva, quien será de libre nombramiento y remoción, será designado por el Presidente de la República mediante Decreto Ejecutivo (...);*
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 337 de 22 de julio de 2024, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 609, se señala los principios de conducta e integridad que deben regir el servicio público y determina que las instituciones públicas deben *“(...) establecer Códigos de Ética institucionales alineados a la Política Nacional de Integridad Pública, que recojan los principios y valores de la organización, contruidos con involucramiento de la alta gerencia (...);*
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 399 de 4 de junio de 2026, el Presidente de la República, designó al señor Washington Xavier Zambrano Chávez, como Director Ejecutivo de la Unidad de Registro Social;
- Que,** mediante el artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 427 de 18 de junio de 2026, el Presidente de la República, dispuso la adscripción de la Unidad del Registro Social al Ministerio de Trabajo y señaló que la Institución mantendrá su personalidad jurídica, dotada de autonomía técnica, administrativa, operativa y financiera, encargada de la ejecución, gestión y seguimiento de las políticas, regulaciones y planes emitidos por su ente rector;
- Que,** en el Acuerdo Nro. 004-CG-2023 de la Contraloría General del Estado, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 257 de 27 de febrero de 2023, expidió las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos, cuya norma 200-1 señala en su parte pertinente: *“Integridad y Valores Éticos”: La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. // La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y*

valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. // La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética y herramientas de prevención y gestión de riesgos de integridad y conflicto de intereses, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción (...);

- Que,** las Normas de Control Interno Ibidem establece: “407-08 Actuación y honestidad del personal. La máxima autoridad, los directivos y demás personal de la entidad, cumplirán y harán cumplir las disposiciones legales que rijan las actividades institucionales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo (...);”
- Que,** mediante Acuerdo Nro. PR-SGIP-2025-0001-A de 24 de febrero de 2025, la Secretaría General de Integridad Pública, expidió la Estrategia Nacional de Integridad Pública (ENIP);
- Que,** mediante Acuerdo Nro. PR-SGIP-2025-0002-A de 23 de abril de 2025, la Secretaría General de Integridad Pública, expidió la Norma Técnica para la Construcción y Actualización de Códigos de Ética en las Instituciones de la Función Ejecutiva;
- Que,** mediante Resolución Nro. URS-DEJ-2021-0005-R de 29 de abril de 2021, la Esp. María Antonieta Naranjo Borja, Directora Ejecutiva encargada de la Unidad del Registro Social a la fecha, resolvió expedir el Código de Ética de la Unidad del Registro Social;
- Que,** mediante Memorando Nro. URS-CGAF-2026-0038-M de 11 de marzo de 2026, la Ing. Diana Priscila Martucci Larrea, en su calidad de Presidenta del Comité de Ética Institucional, de conformidad con el Memorando Nro. URS-DEJ-2026-0004-M de 14 de enero de 2026, emitido por la Mgs. Eliana Quiroz Becerra, Directora Ejecutiva de la Unidad del Registro Social a la fecha, convocó a los miembros del Comité de Ética Institucional con la finalidad de revisar y aprobar el Código de Ética Institucional, conforme consta en el punto cinco del orden del día;
- Que,** mediante Memorando Nro. URS-CGAF-2026-0060-M de 04 de junio de 2026, la Ing. Diana Priscila Martucci Larrea, en su calidad de Presidenta del Comité de Ética Institucional, convocó a los miembros del Comité de Ética Institucional con la finalidad de aprobar la propuesta del Código de Ética Institucional, conforme consta en el punto tres del orden del día;
- Que,** mediante Acta del Comité de la Unidad del Registro Social, de la sesión realizada el 04 de junio de 2026 y firmada el 12 de junio de 2026, de manera unánime, los miembros del Comité de Ética Institucional, aprobaron el Código de Ética Institucional y recomendaron a la máxima autoridad la suscripción del acto administrativo correspondiente para la inmediata implementación, aplicación y socialización en toda la institución del Código de Ética Institucional, tras haber

verificado que el instrumento cumple con los lineamientos establecidos en la Norma Técnica para la Construcción y Actualización de Códigos de Ética en las Instituciones de la Función Ejecutiva, garantizando que los servidores públicos y trabajadores cuenten con una guía clara de comportamiento ético y profesional;

Que, mediante Acción de Personal Nro. CGAF-TH-2026-083 de 5 de junio de 2026, suscrito por la Coordinadora General Administrativa Financiera, se otorgó el nombramiento de libre remoción al Mgs. Xavier Zambrano Chávez, como Director Ejecutivo de la Unidad del Registro Social;

Que, mediante Memorando Nro. URS-CGAF-2026-0070-M de 12 de junio de 2026, la Ing. Diana Priscila Martucci Larrea, en su calidad de Presidenta del Comité de Ética Institucional, remitió al Mgs. Xavier Zambrano Chávez, Director Ejecutivo de la Unidad del Registro Social, la propuesta del Código de Ética Institucional, para su aprobación y expedición;

Que, mediante sumilla inserta en la hora de ruta del Memorando Nro. URS-CGAF-2026-0070-M de 12 de junio de 2026, el Director Ejecutivo solicitó a la Directora de Asesoría Jurídica lo siguiente: *"(...) por favor proceder conforme normativa"*; y,

Que, es imperioso dar cumplimiento al mandato de la Norma Técnica para la Construcción y Actualización de Códigos de Ética en las Instituciones de la Función Ejecutiva, así como a los principios de integridad, transparencia y ética pública establecidos en la Constitución, por lo que nace la necesidad de actualizar y aprobar el "Código de Ética de la Unidad del Registro Social".

En ejercicio de las facultades conferidas en la letra e) del artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el artículo 6 del Decreto Ejecutivo Nro. 712 de 11 de abril de 2019, reformado mediante Decreto Ejecutivo Nro. 228 de 20 de octubre de 2021.

RESUELVE:

Aprobar el **CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL**

Artículo 1.- Aprobar y expedir el Código de Ética de la Unidad del Registro Social, conforme al instrumento que se adjunta como anexo y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Encárguese a la Responsable de Comunicación Social, la publicación de la presente Resolución en la página web de la Unidad del Registro Social.

Artículo 3.- Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica, la publicación de esta Resolución en el Registro Oficial.

Artículo 4.- Encárguese a la Dirección de Talento Humano la socialización al personal de la Unidad del Registro Social para su aplicación y cumplimiento obligatorio.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- Dispóngase a los miembros del Comité de Ética Institucional, emitir el Reglamento Interno de Funcionamiento del Comité de Ética Institucional, dentro del término de quince días, contados a partir de la emisión de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.- Deróguese de forma expresa la Resolución Nro. URS-DEJ-2021-0005-R de 29 de abril de 2021, mediante la cual se expidió el Código de Ética de la Unidad del Registro Social; y, déjese sin efecto toda normativa de igual o inferior jerarquía que se oponga al contenido de la presente Resolución.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigor desde su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, al un día del mes de julio de 2026.

Publíquese y Notifíquese.-



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**WASHINGTON XAVIER
ZAMBRANO CHAVEZ**

Mgs. Xavier Zambrano Chávez
DIRECTOR EJECUTIVO
UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

CÓDIGO DE ÉTICA

UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL



GOBIERNO DEL
ECUADOR



INTEGRIDAD

Actuamos con ética y
transparencia



HONESTIDAD

Cumplimos las obligaciones con
transparencia y rectitud en favor de la
ciudadanía.



RESPECTO

Valoramos la dignidad de las personas y
sus derechos.



COMPROMISO

Trabajamos con responsabilidad y vocación
de servicio por el bienestar de la
ciudadanía.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

COD-N1-URS-CEI-001

01/07/2026

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	
1. OBJETIVO.....	
2. ALCANCE	
3. VALORES INSTITUCIONALES.....	
a. Principios éticos de la actuación pública	
b. Principios de conducta institucional	
4. NORMAS DE COMPORTAMIENTO	
a. Deberes de las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social	
b. Deberes de las y los servidores de Nivel Jerárquico Superior y Responsables de Unidad.	
c. Prohibiciones de las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social	
d. Del tratamiento de la información confidencial y reservada.....	
e. Manejo de los activos y bienes de la Unidad del Registro Social	
4.1. Normas de convivencia y ambiente de trabajo	
5. CUMPLIMIENTO Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	
5.1. Infracciones y Responsabilidad	
5.2. Conflicto de Interés	
5.3. Situaciones que constituyen conflicto de interés	
5.4. Obligación de declaración y abstención	
5.5. Del tráfico de influencias.....	
6. DE LAS DENUNCIAS.....	
6.1. Del Procedimiento para el Tratamiento de Denuncias.....	
6.1.1. Recepción de la denuncia.....	
6.1.2. Trámite de la denuncia	
6.1.3 Emisión de recomendaciones	
6.1.4 Cierre de la denuncia	
6.1.5 Disposiciones comunes a la confidencialidad de la denuncia	
7. ACCIONES DE MEJORA	
7.1. Evaluación del Código de Ética	
7.2. Capacitación continua.....	
8. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	

INTRODUCCIÓN

La Unidad del Registro Social (URS) tiene como misión coordinar y administrar la gestión del Registro Social para proporcionar información socioeconómica precisa de la población a las entidades prestadoras de servicios, facilitando la implementación de políticas públicas, programas de protección social y subsidios estatales.

Asimismo, su visión es consolidarse como la principal base de información socioeconómica del país, sustentada en una institucionalidad sólida y un modelo de actualización permanente, sostenible y orientado a responder de manera oportuna y pertinente a las necesidades reales de la población. El Registro Social se proyecta como un pilar estratégico para fortalecer un modelo estatal que articule de manera integral la oferta de programas de protección social, fomento productivo, financiero, entre otros.

Conscientes de la responsabilidad institucional que implica la gestión de información social y del impacto que esta tiene en la vida de las personas, la Unidad del Registro Social reconoce que la ética pública y la integridad institucional constituyen elementos esenciales para el cumplimiento de su misión y la materialización de su visión.

En este contexto, el presente Código de Ética tiene como objetivo establecer un marco de referencia que oriente la conducta de las y los servidores públicos, trabajadores de la Unidad del Registro Social, promoviendo una cultura organizacional basada en los principios de legalidad, transparencia, honestidad, responsabilidad, respeto a los derechos humanos y uso responsable de la información.

A través de este instrumento, la Unidad del Registro Social reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la ética pública, la prevención de conductas contrarias al ordenamiento jurídico y la consolidación de prácticas institucionales íntegras, coherentes con los valores del servicio público y orientadas al bienestar de la ciudadanía.

Atentamente,



Mgs. Xavier Zambrano Chávez
Director Ejecutivo
UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

1. OBJETIVO

Establecer y promover los principios, valores, deberes y compromisos éticos, en relación a comportamientos y prácticas que deben tener las y los servidores públicos y trabajadores, que en cualquier forma o a cualquier título presten sus servicios o ejerzan un cargo en la Unidad del Registro Social, con el fin de promover una administración pública transparente, siendo corresponsables del eficiente uso y manejo de los recursos públicos.

2. ALCANCE

El Código de Ética es de aplicación y observancia obligatoria para todos las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social. Su aplicación comprende su comportamiento laboral y profesional, en el marco del ejercicio de la función pública dentro y fuera del entorno institucional.

3. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales constituyen las cualidades que orientan la cultura organizacional de la Unidad del Registro Social y reflejan la forma en que sus servidores públicos y trabajadores deben relacionarse entre sí, con la ciudadanía, con las entidades usuarias y con la información que administra la Institución.

- a. Integridad:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social actuarán con ética y transparencia en todas sus acciones, cumpliendo los valores, principios y normas para mantener y dar prioridad a los intereses públicos.
- b. Honestidad:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social cumplirán sus obligaciones con transparencia y rectitud en favor de la ciudadanía.
- c. Justicia:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social actuarán con imparcialidad, garantizando el ejercicio de derechos y el acceso a los servicios públicos de cada una de las personas, bajo los principios de igualdad y no discriminación.
- d. Lealtad Institucional:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social asumirán el compromiso de actuar en defensa y reciprocidad de los objetivos y principios de la Institución.
- e. Eficiencia:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social optimizarán los recursos o gasto público asignado en la prestación de servicios a la sociedad.
- f. Responsabilidad:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social cumplirán sus funciones y obligaciones con cuidado y protegiendo los recursos y bienes del

Estado con eficiencia, transparencia y honestidad, asegurando que se empleen en beneficio de la comunidad y se evite su mal uso o desperdicio.

- g. Respeto:** Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social tratarán a todas las personas con dignidad, cortesía y consideración, reconociendo su valor y derechos fundamentales.
- h. Trabajo Colaborativo:** Promover la cooperación entre unidades para el cumplimiento de los procesos institucionales.

a. Principios éticos de la actuación pública

Los principios éticos de actuación pública constituyen criterios obligatorios que orientan el ejercicio de la función pública en la Unidad del Registro Social. Estos principios permiten asegurar que las decisiones, actuaciones, procesos y servicios institucionales se desarrollen con apego a la legalidad, transparencia, imparcialidad, calidad, protección de la información y prevalencia del interés general:

- a. Probidad:** Actuar con rectitud y honradez en cada decisión, actividad o acción, desechando cualquier provecho personal o para terceros en el manejo de la información.
- b. Legalidad:** Respetar y cumplir las leyes y regulaciones vigentes a fin de fortalecer el Estado Constitucional de derechos y la seguridad jurídica.
- c. Equidad:** Reconocer y respetar la dignidad de todas las personas sin discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades.
- d. Confidencialidad:** Compromiso absoluto de no divulgar información que se maneja en la institución, protegiendo el derecho a la intimidad de las familias.
- e. Altruismo:** Actuar en favor del bienestar colectivo, poniendo el interés de los demás antes que el propio.
- f. Neutralidad:** Es el principio ético que implica evitar cualquier influencia externa o personal que pueda comprometer la imparcialidad y objetividad en el ejercicio de funciones públicas. Las y los servidores públicos deben actuar sin sesgos, favoreciendo el interés general y evitando situaciones que puedan generar conflictos de interés o influir en sus decisiones de manera inapropiada.
- g. Ética:** Busca comprender la naturaleza de los valores humanos, de cómo debemos vivir y de lo que constituye conductas correctas.
- h. Transparencia:** Permitir el acceso a la información pública, así como actuar con claridad, apertura y veracidad en la gestión institucional.

- i. **Calidad de la información:** Garantizar la veracidad, integridad y responsabilidad en el manejo de datos; asegurar que la información sea exacta, completa y confiable para evitar consecuencias negativas para la ciudadanía.

b. Principios de conducta institucional

Son reglas generales de conducta ética, constituyen pautas mínimas de comportamiento que permiten aplicar los valores institucionales y los principios de actuación pública en las actividades diarias de las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social. Estas reglas orientan la conducta individual y colectiva en el ejercicio de sus funciones, en la relación entre compañeros, en el uso de bienes públicos y en el tratamiento de la información institucional.

- a. **Imparcialidad:** Capacidad de actuar con objetividad en el ejercicio de la función pública.
- b. **Igualdad y no discriminación:** Establece que todas las personas son iguales ante la ley, por lo que no existirá ninguna distinción en su trato por exclusión, restricción o preferencia basada en criterios tales como su etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.
- c. **Acceso a la información pública:** Respetar y cumplir el derecho de acceso a la información garantizando la transparencia en la gestión pública.
- d. **Buen trato y amabilidad:** Las y los servidores públicos y trabajadores tienen la obligación de brindar un trato gentil, amable y respetuoso a las personas que requieren sus servicios.
- e. **Servicio público:** Prioriza el interés general sobre cualquier interés particular, tiene como finalidad garantizar el bien común.
- f. **Protección del patrimonio público:** Utilizar de manera eficiente y transparente los recursos y bienes del Estado.
- g. **Rendición de Cuentas:** Deber de informar, explicar y justificar ante la ciudadanía la gestión institucional y la administración de los recursos públicos —incluidas las acciones, omisiones y resultados obtenidos—, sometiéndonos a su evaluación, para fortalecer la confianza de la ciudadanía.
- h. **Prevención de conflictos de interés:** Evitar situaciones que puedan comprometer la imparcialidad y la objetividad en el ejercicio de las funciones públicas.
- i. **Promoción de la ética:** Fomentar una cultura organizacional basada en principios éticos y de legalidad, mediante la sensibilización y la capacitación continua.
- j. **Protección de la Información:** No acceder, usar, extraer, compartir o divulgar información sin autorización.

- k. Colaborar con la mejora institucional:** Participar en capacitaciones, evaluaciones, acciones preventivas y procesos de mejora continua.

4. NORMAS DE COMPORTAMIENTO

El personal comprendido dentro del alcance del presente instrumento deberá observar y cumplir los deberes y responsabilidades que le correspondan, así como aquellos inherentes a la Institución.

a. Deberes de las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social

- a. Fomentará el buen trato y respeto en las relaciones entre servidores, trabajadores y autoridades.
- b. Valorará la diversidad y rechazará la discriminación en cuanto a personas y opiniones.
- c. Repudiará todo tipo de conducta que vulnere la integridad física, sexual y psicológica.
- d. Rechazará el acoso laboral y cualquier otro acto que afecte a la dignidad de las y los servidores públicos y trabajadores de la URS.
- e. Fomentará el trabajo en equipo y colaboración para cumplir con los objetivos de la Institución.
- f. Cumplirá con las políticas y normativa de seguridad laboral y salud ocupacional.
- g. Rechazará y denunciará todo tipo de acciones reñidas con la ética y la integridad.
- h. Construirá una cultura de mejora continua permanente.

b. Deberes de las y los servidores de Nivel Jerárquico Superior y Responsables de Unidad.

Las y los servidores públicos que ejerzan funciones de nivel jerárquico superior, de coordinación o supervisión y tengan personal a su cargo, a más de los deberes señalados en el numeral 4.1. del presente Código de Ética, tendrán los siguientes deberes:

- a. Responderá por el rendimiento y la disciplina del personal bajo su cargo y supervisión.
- b. Fomentará un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con sus equipos de trabajo.
- c. No tomará ningún tipo de ventaja por la naturaleza de su cargo.
- d. No solicitará a terceras personas prestaciones indebidas de ningún tipo en beneficio propio o de terceros.
- e. Cumplirá con el trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo, constituyéndose en una obligación, el desvincularse de cualquier conflicto de intereses.
- f. Pondrá a disposición de la ciudadanía la información generada en el cumplimiento efectivo de su trabajo evitando reservar o retener información de acceso público, bajo el

amparo de lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública-LOTAIP.

- g. Reconocerá las virtudes de los compañeros de trabajo, evitando a toda costa emitir comentarios nocivos sobre ellos en las conversaciones y/o reuniones de trabajo, esforzándose por crear un clima laboral óptimo, donde prime el respeto y la cordialidad.
- h. Influirá positivamente en los compañeros de trabajo, motivando a su equipo de trabajo a laborar con entusiasmo, ahínco y optimismo en el logro de metas y objetivos institucionales.
- i. Respetará las funciones del personal inherente al cargo y su jornada laboral.
- j. No incurrirá en nepotismo o pluriempleo.
- k. Fomentará el desarrollo profesional y reconocimiento de las y los servidores públicos y trabajadores de la URS, con capacitaciones continuas y, a su vez, reconocerá los logros profesionales y el buen desempeño.

c. Prohibiciones de las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social

Mientras se encuentren en funciones y bajo relación de dependencia de la Unidad del Registro Social, las y los servidores públicos y trabajadores, cualquiera sea su modalidad de vinculación laboral, deberán observar, además de las prohibiciones previstas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Servicio Público, su Reglamento General, para el caso de las y los servidores públicos; y en el Código del Trabajo y demás normativa aplicable, para el caso de los trabajadores, las siguientes prohibiciones:

- a. No declarar conflictos de interés que dificulten el desarrollo de la gestión institucional.
- b. Gestionar favores o realizar gestiones que podrían constituirse en tráfico de influencias con el propósito de obtener un beneficio, para sí o para terceros.
- c. Usar de manera indebida la información sensible y confidencial; y utilizarla para obtener un beneficio propio o de terceros.
- d. Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito.
- i. Realizar actos de acoso laboral y cualquier otro acto que afecte a la dignidad de las y los servidores públicos y trabajadores de la URS.
- e. Comprometer el buen nombre de la Institución o el uso de su logotipo en actividades políticas, redes sociales de uso personal u otros medios de difusión, incluidas las redes sociales en internet.

d. Del tratamiento de la información confidencial y reservada

- a. Mantener absoluta reserva respecto a la información confidencial, reservada o de uso interno que gestionan las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social por el ejercicio de sus actividades y funciones, y no utilizarla en provecho propio o de terceros, directa o indirectamente;
- b. Las y los servidores públicos y trabajadores que en cualquier forma o a cualquier título presten sus servicios o ejerzan un cargo en la Unidad del Registro Social, están obligados a firmar un Acuerdo de Confidencialidad, en el cual la Unidad del Registro Social se reserva el derecho de aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento;
- c. No divulgar información privilegiada a personas no autorizadas de forma intencional o inadvertidamente con el objetivo de dar ventaja a terceros sobre objetos de contratación, precios, cotizaciones y ofertas;
- d. Las y los servidores públicos, trabajadores, terceros y otro personal deben abstenerse de acceder a información que no les haya sido autorizada, asignada o permitida;
- e. Conocer y cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información Institucional, la Política para el Tratamiento de Datos Personales y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. En caso de que algún servidor o trabajador tuviere dudas sobre el manejo de la información confidencial y/o reservada, deberá dirigirse al Oficial de Seguridad de la Información.
- f. Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social están obligados a conocer y aplicar la política de Seguridad de la Información, en el ejercicio de sus funciones.
- g. Insertar en documentos con información confidencial, una leyenda indicando lo siguiente: "Información confidencial y de uso exclusivo de la Unidad del Registro Social".
- h. Solicitar la autorización correspondiente a la unidad responsable, para la descarga o instalación de archivos, programas y demás herramientas digitales.

e. Manejo de los activos y bienes de la Unidad del Registro Social

- a. Custodiar y salvaguardar los activos y bienes que se encuentren bajo control y/o custodia del servidor público y trabajador a fin de que se usen para las funciones estrictamente laborales y en beneficio de la Unidad del Registro Social;
- b. Los vehículos de propiedad de la Unidad del Registro Social servirán únicamente para actividades propias de la Institución. Está prohibido su uso para fines particulares o personales;
- c. Cuidar el orden y limpieza del lugar de trabajo y evitar condiciones que pongan en peligro los bienes y las instalaciones de la Institución.

- d. Portar las credenciales sólo para el cumplimiento de actividades oficiales; bajo ningún motivo se podrá utilizar para obtener alguna ventaja indebida.
- e. Utilizar el servicio de internet y correo institucional exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones y tareas asignadas.

4.1. Normas de convivencia y ambiente de trabajo

- a. Promover un trato justo, equitativo y respetuoso, reconociendo su etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad y diferencia física.
- b. Respetar la política de "edificios libres de humo", absteniéndose de fumar en las instalaciones de la Unidad del Registro Social; acatar, del mismo modo, la prohibición de presentarse a sus labores bajo la influencia del alcohol o cualquier sustancia sujeta a fiscalización.
- c. Mantener una vestimenta adecuada que proyecte una imagen profesional acorde con la función pública.

5. CUMPLIMIENTO Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO

5.1 Infracciones y Responsabilidad

El incumplimiento de las disposiciones de este Código, así como la incursión en actos de corrupción, fraude, soborno o cualquier conducta contraria a la ley, dará lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar en estricta observancia del ordenamiento jurídico vigente.

Se considerará infracción, además, la inobservancia de las normas disciplinarias internas de la Unidad del Registro Social, el incumplimiento de protocolos de seguridad, acceso y uso indebido de activos o sistemas institucionales y demás establecidos en el Reglamento Interno de Talento Humano. Todo procedimiento se sustanciará respetando el debido proceso y derecho a la defensa, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

5.2. Conflicto de Interés

Se entiende que una o un servidor público o trabajador de la Unidad del Registro Social se encuentra en una situación de conflicto de interés cuando sus actividades personales, familiares, políticas o de cualquier otra índole afectan o influyen en la imparcialidad y objetividad

en el desempeño de sus funciones y, de esta manera, interfieren con los intereses, objetivos y procesos de la Institución.

Para efectos de este Código, los conflictos se clasifican en:

- a. Real:** situación actual en la que se identifica un beneficio concreto para la o el servidor público, trabajador de la Institución o un tercero.
- b. Potencial:** situación en la que los intereses particulares de la o el servidor público, trabajador o de un tercero podrían derivar en un conflicto de interés en el futuro.
- c. Aparente:** situación en la que, aún sin existir un conflicto de interés real ni potencial, surgen dudas razonables acerca de la imparcialidad de la o del servidor público o trabajador frente a una decisión concreta técnica o administrativa.

En toda circunstancia, prevalecerá el interés público e institucional sobre el interés particular.

5.3. Situaciones que constituyen conflicto de interés

Constituyen conflicto de interés, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes situaciones:

- a.** Tener interés personal o profesional en el asunto.
- b.** Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que la o el servidor público o el trabajador en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos.
- c.** Ser pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de representante legal, mandatario o administrador de procesos institucionales que se ejecuten.
- d.** Tener amistad íntima, enemistad manifiesta, conflicto de intereses o controversia pendiente, con la persona que ejecute procesos institucionales.
- e.** Haber intervenido como representante, perito o testigo en el procedimiento del que se trate.
- f.** Tener relación laboral con la persona natural o jurídica interesada en los procesos o haber prestado servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar, en el año inmediato anterior.

5.4. Obligación de declaración y abstención

Toda persona sujeta a este Código tiene la obligación de declarar oportunamente cualquier conflicto de interés real, potencial o aparente y abstenerse de participar en decisiones, procesos o actuaciones relacionadas con dicho conflicto.

Deberá, además, colaborar con las medidas de mitigación o gestión que determine la Institución, observando la normativa emitida por el ente rector de la Integridad Pública y el Reglamento Interno de Talento Humano.

Cuando se identifiquen situaciones que comprometan los recursos públicos, se procederá conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

5.5. Del tráfico de influencias

El tráfico de influencias constituye una conducta contraria a los principios de legalidad, imparcialidad, probidad y justicia, y se configura cuando se utilizan relaciones personales, profesionales o jerárquicas con el fin de obtener beneficios indebidos, incidir en la toma de decisiones o favorecer intereses particulares en detrimento del interés general, afectando la confianza ciudadana y la adecuada gestión de los recursos públicos.

Las y los servidores públicos y trabajadores de la Unidad del Registro Social tienen el deber de abstenerse de incurrir en este tipo de conductas y de informar oportunamente cualquier intento o indicio de tráfico de influencias del que tengan conocimiento, a través de los canales institucionales establecidos para el efecto. Las denuncias serán tratadas con estricta confidencialidad, garantizando la protección de la identidad del denunciante y la ausencia de represalias, conforme a la normativa legal vigente.

5.6. Sanciones por incumplimiento del código de ética

La inobservancia de los principios, valores y prohibiciones establecidas en este Código de Ética será sancionada conforme al régimen disciplinario previsto en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su Reglamento General, para el caso de las y los servidores públicos; y en el Código del Trabajo, para el caso de los trabajadores sujetos a dicho régimen, así como en el Reglamento Interno de Talento Humano de la Unidad del Registro Social y demás normativa aplicable dentro del ámbito de sus competencias.

5.7. Comité de Ética Institucional

El Comité de Ética Institucional es el órgano encargado de promover, vigilar y asegurar el cumplimiento de este Código. Su conformación y funcionamiento se regirán por las disposiciones que regulan a los cuerpos colegiados, la Norma Técnica para la construcción y actualización de Códigos de Ética en las Instituciones de la Función Ejecutiva y demás normativa aplicable.

6. DE LAS DENUNCIAS

Las y los servidores públicos o trabajadores de la Unidad del Registro Social que, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, tengan conocimiento de actos ilegales, contrarios a la ética o hayan sido objeto de presiones por parte de un superior o colega para actuar de forma indebida o dejar de actuar de forma debida, tienen el deber y responsabilidad de denunciar el hecho de manera segura y bajo principios de confidencialidad ante el Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC) a través del canal establecido para el efecto.

6.1. Del Procedimiento para el Tratamiento de Denuncias

6.1.1. Recepción de la denuncia

El canal de recepción de la denuncia será a través del correo electrónico eticadenuncias@registrosocial.gob.ec

El denunciante deberá indicar nombres completos, número de cédula, unidad administrativa a la que pertenece, relato detallado de los hechos y adjuntar medios de prueba que la respalden.

La o el servidor público o trabajador denunciante, de ser el caso, podrá indicar los nombres completos de la o las personas que presenciaron los hechos que contravinieron lo establecido en el Código de Ética.

Las y los servidores públicos o trabajadores que hubieren proporcionado información o declaraciones falsas o infundadas, serán sujetos de sanción por la Autoridad competente, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y/o penal que hubiera lugar.

6.1.2. Trámite de la denuncia

Con el fin de garantizar la trazabilidad del procedimiento, el Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC) emitirá un acuse de recibo, mediante el cual el denunciante podrá confirmar que el proceso ha sido iniciado.

El Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC) recibirá y analizará si la denuncia cumple con los requisitos establecidos en el numeral 6.1.1. Dentro del término de 48 horas, pondrá en conocimiento del Comité de Ética Institucional la denuncia con sus anexos de ser el caso, dentro del ámbito de sus competencias.

En caso de que la denuncia no cuente con documentos o evidencias que respalden la misma, el Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC) solicitará al denunciante que presente la información en un término de 5 días, de no ser así se procederá a su archivo.

El Comité de Ética Institucional deberá observar los principios de protección y reserva del denunciante, así como el debido proceso y la presunción de inocencia del denunciado.

Analizada la denuncia y sus anexos por parte del Comité de Ética Institucional, y de existir indicios de responsabilidad, se solicitará al denunciado o a las áreas competentes la presentación de informes, pruebas o documentos dentro del término de diez (10) días contados a partir de la notificación correspondiente. Dicho término podrá ampliarse, por una sola vez, hasta por cinco (5) días laborables, previa solicitud expresa y debidamente motivada del denunciado o de las áreas competentes.

Con la denuncia y los hechos justificativos presentados por el denunciado y/o las áreas competentes, el Comité de Ética Institucional, determinará la pertinencia de recomendar a la máxima autoridad o su delegado el inicio del proceso sancionatorio correspondiente, conforme al régimen disciplinario vigente.

El expediente físico y/o digital de la denuncia será custodiado por el Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC) para su archivo y conservación.

6.1.3 Emisión de recomendaciones

El Comité de Ética Institucional remitirá la recomendación debidamente motivada, junto con el expediente correspondiente, a la máxima autoridad de la Institución o su delegado, a fin de que disponga la ejecución de la recomendación del Comité de Ética Institucional a la unidad correspondiente.

Dichas recomendaciones podrán incluir, entre otras, acciones de capacitación; la aplicación del régimen disciplinario conforme a la normativa vigente; la adopción de medidas correctivas o preventivas orientadas a evitar el cometimiento de futuras infracciones; así como el inicio de acciones legales correspondientes.

6.1.4 Cierre de la denuncia

La recomendación final será puesta en conocimiento de las autoridades correspondientes, las partes involucradas, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información, la protección de los datos personales y el respeto a los principios de reserva y debido proceso.

6.1.5 Disposiciones comunes a la confidencialidad de la denuncia

- Es responsabilidad de los miembros del Comité de Ética Institucional proteger la identidad de las partes involucradas y mantener la discreción durante el proceso en una denuncia.
- Dentro de un proceso de denuncia, solo las personas involucradas en la investigación tienen acceso a los detalles.
- Todos los miembros del Comité de Ética Institucional y personal administrativo involucrado en los procesos de denuncias, deben firmar un acuerdo de confidencialidad que los obligue legalmente a no divulgar información.
- Los registros de las denuncias y las pruebas deben ser guardadas en un lugar seguro, ya sea digital o físico, con acceso restringido y protegido, de ser el caso, con contraseñas y medidas de seguridad apropiadas.
- La Institución garantiza la prohibición absoluta de represalias contra el denunciante. En casos que involucren a autoridades de nivel jerárquico superior, se podrá designar una investigación externa para asegurar la imparcialidad y evitar conflictos de interés.
- El incumplimiento de las normas de confidencialidad será considerado como una falta grave, que pudiera acarrear sanciones disciplinarias.
- A fin de proteger a los denunciantes de buena fe, los datos personales del denunciante se mantendrán como reservados, inclusive cuando amerite la ejecución de una acción de control y determinación de responsabilidades, de ser el caso.

7. ACCIONES DE MEJORA

7.1. Evaluación del Código de Ética

La Unidad del Registro Social establecerá mecanismos para la revisión y actualización periódica del Código de Ética, con el fin de asegurar su relevancia, vigencia y efectividad en el contexto de las prácticas y normativas vigentes. Esta evaluación se realizará de manera anual, y podrá incluir consultas a las y los servidores públicos y trabajadores para incorporar mejoras y adaptaciones necesarias que fortalezcan la gestión institucional.

7.2. Capacitación continua

La Unidad del Registro Social implementará programas periódicos de capacitación y sensibilización sobre los valores y principios éticos y los procedimientos de denuncia.

Estas acciones buscan garantizar que todo el personal conozca sus derechos y responsabilidades promoviendo así una cultura de integridad y transparencia en el ejercicio de la función pública.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ética pública: Conjunto de principios, valores y normas que orientan el comportamiento de las y los servidores públicos y trabajadores, hacia el interés general y la integridad, y la correcta administración de los recursos del Estado.

Código de Ética: Es un conjunto de principios, normas y valores diseñados para guiar el comportamiento de los miembros de una organización o profesión. Establece los estándares que definen lo que se considera un comportamiento ético y responsable.

Comité de Ética Institucional: Es el órgano dentro de las entidades, encargado de promover, vigilar y asegurar el adecuado cumplimiento del Código de Ética Institucional.

Conflicto de Interés: Situación en la cual intereses personales, económicos o de cualquier otra naturaleza pueden influir indebidamente en la imparcialidad del servidor o trabajador público.

Entidad/Institución: Organismo o estructura organizacional creada por el Estado, dentro del marco del poder Ejecutivo, para cumplir funciones específicas relacionadas con la implementación, administración y ejecución de las políticas públicas.

Principios: Son enunciados fundamentales e inmutables, que fomentan la buena conducta personal, institucional y social, gobernando la efectividad, el crecimiento, la realización y la consecución del bien común.

Servidor público: Toda persona que, en cualquier forma o cualquier título, trabaje, preste servicios o ejerza un cargo, función o dignidad dentro de la Unidad del Registro Social.

Valores: Cualidades basadas en creencias adquiridas a través de la herencia, entorno cultural y experiencia, concebidos como deseables, buenos y correctos; por lo tanto, son elegidos y practicados en forma libre y consciente, e influyen directamente en la toma de decisiones y en la construcción de hábitos.

Dádiva: Regalo, obsequio o donativo, que no forma parte de la contraprestación legítima del puesto y que genera un compromiso o percepción de influencia hacia la o el servidor o trabajador público.

Acoso laboral: Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido por una sola vez o de forma reiterada y potencialmente lesivo, que tenga como resultado su menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique su situación laboral, afectando su dignidad, integridad o desempeño.

Información Confidencial: Datos protegidos cuya revelación no autorizada podría causar perjuicio al Estado, a la Institución o a terceros.

Denuncia: Comunicación formal mediante la cual se pone en conocimiento de la Institución un hecho que podría constituir incumplimiento al Código de Ética, infracción administrativa o conducta contraria a la integridad pública.

Denunciante: Persona que, de buena fe, comunica a la Institución hechos relacionados con posibles incumplimientos éticos, irregularidades o conductas contrarias al presente Código.

Represalia: Toda acción, amenaza, trato desfavorable, presión, exclusión, afectación laboral o medida injustificada adoptada contra una persona por haber presentado una denuncia, reporte o alerta de buena fe.

Confidencialidad de la denuncia: Deber de proteger la identidad de las personas involucradas y la información recibida durante el tratamiento de una denuncia, conforme al principio de reserva y protección de datos.

Información sensible: Información que, por su naturaleza personal, socioeconómica, institucional o estratégica, requiere especial protección para evitar usos indebidos, afectaciones a derechos o riesgos para la gestión institucional.

Datos personales: Información que identifica o permite identificar a una persona natural, directa o indirectamente, y cuyo tratamiento debe realizarse conforme a los principios de protección, finalidad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad.

Conflicto de interés real: Situación actual en la que un interés personal, familiar, económico, político o de otra naturaleza afecta la imparcialidad de la o el servidor o trabajador.

Conflicto de interés potencial: Situación que podría generar, en el futuro, una afectación a la imparcialidad u objetividad en el ejercicio de funciones.

Conflicto de interés aparente: Situación en la que, aunque no exista un conflicto real o potencial, pueden generarse dudas razonables sobre la imparcialidad de la actuación institucional.

Tráfico de influencias: Uso indebido de relaciones personales, profesionales, jerárquicas o institucionales para obtener beneficios, favores o decisiones contrarias al interés general.

Debido proceso: Garantía mediante la cual toda actuación institucional relacionada con posibles incumplimientos debe observar las etapas, derechos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.

Presunción de inocencia: Principio por el cual ninguna persona será considerada responsable de una conducta mientras no exista una decisión adoptada conforme al procedimiento correspondiente.

Activos y bienes institucionales: Recursos físicos, tecnológicos, documentales, financieros o intangibles asignados a la Institución para el cumplimiento de sus fines públicos.

Medidas preventivas: Acciones orientadas a evitar la ocurrencia, repetición o agravamiento de conductas contrarias al Código de Ética.

Medidas correctivas: Acciones destinadas a corregir debilidades, incumplimientos o riesgos identificados en la aplicación del Código de Ética.

Mejora continua: Proceso permanente de revisión, evaluación y ajuste de prácticas institucionales para fortalecer la calidad, eficiencia, integridad y cultura organizacional.

**RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INSEPS-INGINT-2026-0107**

MARCO JOSÉ BENÍTEZ ROJAS
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO (S)

CONSIDERANDO:

Que el artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “... *El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.*

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

Que el artículo 309 de la Constitución de la República señala: “*El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones”;*

Que el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador señala que “*Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador señala 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 444 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que las entidades del sector financiero popular y solidario están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cuales en las políticas y regulaciones que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero solidario;

- Que** el numeral 1 del artículo 62, en concordancia con el inciso segundo del artículo 74 del Libro I del Código *ibídem*, en su parte pertinente, establece como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión de las disposiciones de dicho Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Financiera, en relación con las actividades financieras ejercidas por las entidades;
- Que** el numeral 7 del artículo 62 del mencionado código establece como una de las funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control. En general, debe vigilar que las entidades cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente y preventiva, tanto extra situ como mediante visitas de inspección *in situ*. Estas medidas permiten determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y el control de la gestión de riesgos, y verificar la veracidad de la información que generan;
- Que** el último inciso del artículo 62 del mencionado Código determina que la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, siempre y cuando no alteren las disposiciones legales ni las regulaciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera;
- Que** los incisos 2, 3 y 5 del artículo 74 del mencionado Código, en su orden, establecen que *“a la Superintendencia le compete el control de las entidades del sector financiero popular y solidario acorde a lo determinado en este Código. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en los artículos 71 y 62 excepto los numerales 19 y 28, y el numeral 10 se aplicará reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado. Los actos expedidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en la normativa legal vigente, respecto de su impugnación, reforma o extinción.”*;
- Que** el artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que *“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. En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo.*

Así mismo, tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionadas, coaccionadas o inducidas.

Los usuarios financieros tienen derecho a que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma;

- Que** los artículos 152.1 y 152.2 del Código *ibidem* establecen los principios de irrenunciabilidad, referido a aquellos derechos de los usuarios y clientes del sistema financiero nacional, en relación con la protección de datos, a recibir información veraz, al derecho de petición y demás derechos conexos sobre servicios financieros y no financieros, y son irrenunciables; toda disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno; y, pro persona, que señala que en los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexas, las entidades sujetas a su ámbito de aplicación resolverán velando por los derechos de los usuarios financieros;
- Que** el artículo 153 del Código *ut supra*, en su parte pertinente estipula: “(...) *Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.*”;
- Que** el artículo 155.1 del antedicho Código ordena: “*Del derecho a la protección. Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes (...)*”;
- Que** el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero dictamina que el respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será controlado, vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código;
- Que** el inciso primero del artículo 157 del indicado Código señala: “*Vulneración de derechos. 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.*”;
- Que** el artículo 158.1 del mencionado Código Orgánico Monetario y Financiero prescribe: “*Del derecho al reclamo. El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estos respuestas motivadas y con firma de responsabilidad.*

Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a los usuarios y/o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas para efectuar los reclamos, y disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control.

Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.

Las superintendencias mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de los usuarios y/o clientes de las entidades del sistema financiero nacional, sin perjuicio de que puedan presentar su reclamo personalmente en cualquiera de las dependencias de los organismos de control.

En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del cliente o usuario para los cargos o cobros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos y cobros objeto del reclamo hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha efectiva de pago. Estas devoluciones deberán realizarse en el término máximo de tres (3) días.

Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, se podrá solicitar a la superintendencia que corresponda, disponga que la entidad del sistema financiero, en el término de diez (10) días, realice la devolución”;

Que el artículo 163 del referido Código determina que las cooperativas de ahorro y crédito, así como las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, entre otras, forman parte del sector financiero popular y solidario;

Que el artículo 251 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que: “*Las entidades del Sistema Financiero Nacional contarán con sistemas de atención al cliente respecto de las operaciones y servicios que presten, que faciliten la solución de las controversias surgidas con sus usuarios financieros.*

Los servicios de atención al cliente serán prestados de manera gratuita, estarán dotados de los medios humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, contarán con personal con conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional. La atención al cliente podrá prestarse a través de medios electrónicos o humanos de acuerdo a la necesidad o tipo de requerimiento del usuario financiero... ”;

- Que** el inciso primero del artículo 280 del mismo Código establece que los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente de acuerdo al perfil de riesgo de la entidad, tanto *in situ* como *extra situ*, observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva. Dichos organismos deben mantener los principios de independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia. Esta supervisión debe permitir determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y el control de la gestión de riesgos, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan, y otros aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de los usuarios y clientes;
- Que** el inciso segundo del artículo 146 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que *“la Superintendencia tendrá 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 4 de la Norma de Control para la Gestión del Riesgo de Conducta de Mercado para las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece que la adecuada gestión de reclamos es un componente fundamental de los lineamientos de conducta de mercado. Así, la gestión adecuada de reclamos implica una administración integral de estos y la tramitación oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, asegurando que las respuestas aborden todos los aspectos del reclamo de manera clara y comprensible;
- Que** la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2023-2027, aprobada por la entonces Junta de Política y Regulación Financiera a través de la Resolución No. JPRF-P-2023-080, establece como objetivos para el área estratégica de protección al usuario financiero la necesidad de apoyar el fortalecimiento de la capacidad de supervisión de las diferentes autoridades financieras en materia de protección al usuario, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de resolución de controversias externas para lidiar con los problemas entre usuarios e instituciones financieras. Asimismo, como objetivo específico 35 en la Tabla 3. Matriz de Lineamientos Estratégicos 2023-2027, se establecieron como actividades: *proponer medios y mecanismos que faciliten la presentación de quejas y reclamos por medio de canales diversos, a través de procesos estandarizados y accesibles, con un enfoque basado en el usuario financiero, que incorpore el reporte de información de estos reclamos y su resolución por parte de los organismos de control*;
- Que** resulta esencial contar con una norma de control de reclamos alineada con los principales estándares, ya que permite a los usuarios y las entidades del sector financiero popular y solidario hacer valer sus derechos y obligaciones de manera eficiente y transparente, contribuyendo a la confianza en las entidades y fomentando el uso sostenido de servicios.
- Que** el sistema propuesto proporcionará datos valiosos para que las entidades del sector financiero popular y solidario puedan identificar problemas sistémicos y mejorar procesos, productos y servicios. Además, ayudará a las entidades a mitigar riesgos de

gestión y costos derivados de acciones legales prolongadas, al resolver conflictos internamente;

Que el artículo 151 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria precisa las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria, disponiendo en los literales b) y g), que la citada autoridad puede dictar las normas de control; y, delegar algunas de sus facultades, siempre en forma concreta y precisa, a los funcionarios que juzgue del caso;

Que en virtud de la Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-042-E-2024-0359-23-08-2024, emitida por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social el 23 de agosto de 2024, el Pleno de la Asamblea Nacional posesionó como Superintendente de Economía Popular y Solidaria a la magíster Christina Ivonne Murillo Navarrete, el 3 de septiembre de 2024;

Que conforme consta en el literal j) del numeral 1.2.1.2 “Gestión General Técnica”, del artículo 9 de la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-IGD-IGJ-001 de 31 de enero de 2022, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es atribución y responsabilidad del Intendente General Técnico, dictar las normas de control, en el ámbito de su competencia; y,

Que mediante Acción de Personal No. 1246 de 01 de julio de 2026, la Directora Nacional de Administración del Talento Humano, delegada de la señorita Superintendente de Economía Popular y Solidaria, nombró como Intendente General Técnico Subrogante, al señor economista Marco José Benítez Rojas.

En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, resuelve expedir la siguiente:

NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

CAPÍTULO I OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto.- La presente norma tiene por objeto establecer las disposiciones y lineamientos generales que deben observar las entidades del sector financiero popular y solidario con el fin de garantizar una gestión eficiente y eficaz en la atención de los reclamos y quejas presentados por sus socios, clientes o usuarios financieros.

Artículo 2. Ámbito.- Las disposiciones de la presente norma serán aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito, así como a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, en adelante denominadas individual o conjuntamente, como “entidad” o “entidades”. Del mismo modo, se extenderán a los socios, clientes y usuarios vinculados con dichas entidades.

Artículo 3. Definiciones.- Para efectos de la presente norma, se aplicarán las siguientes definiciones:

a. Actividades financieras: Son las operaciones y servicios vinculados con flujos o riesgos financieros que se realizan de forma habitual por parte de las entidades del sector

financiero popular y solidario, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, utilizando, a cualquier título, recursos de terceros. Incluyen operaciones de crédito; servicios de compra, venta, intermediación o suscripción de valores; y otras actividades que defina la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria en función del desarrollo o innovación del mercado de servicios financieros. Las actividades financieras constituyen un servicio de orden público, regulado y controlado por el Estado.

- b. Administradores:** Se consideran administradores a los miembros del Consejo de Administración y a los representantes legales de las entidades.
- c. Mejores prácticas:** Conjunto de normas, principios, procedimientos y conductas éticas y técnicas que deben ser adoptadas y observadas por las entidades para garantizar una gestión transparente, eficiente, segura y orientada al bienestar de los reclamantes.
- d. Queja:** Se entenderá por queja toda manifestación de insatisfacción, inconformidad o descontento respecto a la calidad del servicio, atención recibida, trato otorgado, tiempos de respuesta, procedimientos internos u otros aspectos operativos, que no implique necesariamente una presunta afectación económica.
- e. Reclamante:** Es toda persona natural o jurídica, sea socio, cliente o usuario financiero que presente a la entidad un reclamo o queja.
- f. Reclamo:** Comunicación presentada por un socio, cliente o usuario financiero, mediante la cual expresa su inconformidad respecto de un producto, servicio, transacción o atención recibida por la entidad financiera, encaminada a la revisión, rectificación, restitución de sus derechos o solución de la situación reclamada conforme la normativa legal vigente.
- g. Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza, contrata o puede utilizar productos o servicios financieros, incluidos los servicios de pago, ofrecidos por entidades supervisadas del sistema financiero nacional.

Artículo 4. Principios.- La gestión de todo proceso de reclamo o queja tramitado por las entidades se sujetará a los principios de protección al socio, cliente o usuario financiero establecidos en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

CAPÍTULO II DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

SECCIÓN I DE LOS RECLAMANTES

Artículo 5. Derechos y obligaciones.- Son derechos y obligaciones de los reclamantes, entre otros, los siguientes:

DERECHOS:

- a.** Acceder libremente a los productos, servicios o prestaciones ofrecidos por las entidades sin discriminación alguna por motivos de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, condición económica, social o cultural, nacionalidad o situación migratoria, u otra condición reconocida legalmente.
- b.** Que los reclamos sean gestionados y atendidos mediante respuestas motivadas, comprensibles y con firma de responsabilidad, dentro del término máximo de quince

- (15) días cuando se trate de reclamos originados en el país y de cuarenta (40) días para reclamos relacionados con operaciones internacionales.
- c. No ser discriminados ni sufrir represalias por haber presentado un reclamo.
 - d. Recibir información clara, completa, validada y oportuna sobre sus derechos y obligaciones, y sobre los productos o servicios ofertados, antes, durante y después de su prestación, incluyendo:
 - i. Condiciones contractuales, procedimientos aplicables, así como las consecuencias de su incumplimiento.
 - ii. Publicidad no engañosa que induzca a la contratación de cierto producto o servicio financiero no requerido o al error.
 - iii. Habilitación de canales físicos o digitales para la presentación de reclamos.
 - iv. Que su información personal y la relativa al proceso del reclamo será tratada con confidencialidad, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
 - e. Recibir asesoría sobre la presentación y gestión del reclamo.
 - f. A ser informados en todo momento de las condiciones contractuales relacionadas con los productos y servicios financieros, enfatizando las tasas, intereses, comisiones y demás costos; así como la cesión de obligaciones a otras entidades.
 - g. Ser informado de manera clara y completa sobre los deberes y responsabilidades del garante o codeudor, en operaciones crediticias.
 - h. Acceder a la celebración de contratos y aceptación de servicios a través de canales físicos y electrónicos, conservando respaldos por plazos no menores a diez (10) años en archivos físicos y quince (15) años en archivos digitales.
 - i. Acceder al servicio de aplicación móvil o electrónica de manera continua, disponible las 24 horas del día, durante todo el año, siempre que la entidad mantenga dicho servicio.
 - j. Exigir que los contratos de adhesión sean claros y estén libres de cláusulas abusivas, tales como:
 - i. Cambios unilaterales no autorizados.
 - ii. Cobros prohibidos por la ley.
 - iii. Resoluciones contractuales arbitrarias.
 - iv. Inclusión de espacios en blanco o textos ilegibles.
 - v. Condiciones no previamente informadas o aceptadas por el reclamante.
 - k. Recibir servicios financieros con estándares de calidad, seguridad y buen trato, incluyendo:
 - i. Precancelación de obligaciones sin cobros indebidos.
 - ii. Elección entre reducir el plazo o la cuota al abonar al capital.
 - iii. Entrega de copias de documentos relacionados con el servicio financiero.
 - l. Contar con la protección a la información personal y financiera, incluyendo:
 - i. Transacciones no autorizadas.
 - ii. Proceso de recopilación y almacenamiento de datos.
 - iii. Correcto funcionamiento de los canales electrónicos, y protección ante fallas o suspensiones injustificadas.
 - iv. Respeto a su privacidad, y no ser objeto de acoso comercial.

OBLIGACIONES:

Son obligaciones de los socios, clientes o usuarios, según corresponda:

- a. Presentar su reclamo detallando los hechos, fechas, personas involucradas y demás información relevante.

- b. Mantener un lenguaje objetivo y cordial entre la entidad y el reclamante.
- c. Proporcionar correctamente nombres completos, dirección, número telefónico y correo electrónico actualizado.
- d. En caso de actuar por representación, presentar el documento habilitante correspondiente (carta de autorización).
- e. Canalizar los reclamos a través de los medios establecidos oficialmente por la entidad.
- f. Respetar los términos legales establecidos para la atención del reclamo.
- g. Adjuntar la documentación pertinente que respalde o justifique la pretensión del reclamo, en la medida de lo posible.
- h. Abstenerse de presentar reclamos maliciosos, temerarios o carentes de veracidad.
- i. No alterar, manipular u ocultar información o documentos relacionados con el reclamo.
- j. Solicitar aclaraciones y acudir a reuniones de conciliación o audiencias, cuando así lo requiera el proceso de reclamo.
- k. No solicitar ni incluir en el reclamo información personal o reservada de terceros.
- l. Informarse previamente sobre las condiciones generales de los productos o servicios financieros a contratar, incluyendo derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones; así como, revisar los términos y condiciones contractuales y conservar las copias entregadas.
- m. Atender y cumplir con las instrucciones y recomendaciones impartidas por la entidad para el adecuado uso de los productos y servicios financieros contratados, y hacer un correcto uso de estos.
- n. Verificar que los estados de cuenta, reportes de movimientos y demás comunicaciones que emita la entidad coincidan con sus instrucciones o transacciones, e informar oportunamente en caso de discrepancias.
- o. Proporcionar a las entidades y a la Superintendencia información veraz, confiable y oportuna cuando les sea requerida, y mantener actualizados sus datos personales al menos una vez al año o cuando sea solicitado por la entidad.

SECCIÓN II

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES Y DE LA GESTIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 6. Obligaciones.- Son obligaciones de las entidades, entre otras, las siguientes:

- a. Atender y resolver los reclamos presentados conforme al procedimiento que, para el efecto, establezca cada entidad. Dicho procedimiento dispondrá, al menos, los siguientes términos:
 - i. Hasta quince (15) días, para los reclamos originados en el país; y,
 - ii. Hasta cuarenta (40) días, para los reclamos relacionados con operaciones internacionales.
- b. Llevar a cabo una investigación exhaustiva, diligente e imparcial de cada reclamo recibido. Esta investigación deberá evaluar todas las pruebas presentadas, las circunstancias particulares del caso, así como la existencia de reclamos similares previamente registrados, asegurando un análisis completo.
- c. Mantener al reclamante informado durante todo el proceso de gestión del reclamo; y,
- d. Que en las respuestas a los reclamos se incluya, al menos, la siguiente información:
 - i. Identificación del reclamante.
 - ii. Código del reclamo.

- iii. Fecha en la que se presentó el reclamo.
- iv. Relato de los hechos del reclamo.
- v. Respuesta motivada de aceptación o rechazo del reclamo, fundamentada en los elementos esenciales del reclamo.
- vi. Descripción de cualquier acción correctiva que deba adoptarse.
- vii. Información sobre el derecho del reclamante a elevar su reclamo en caso de que no esté satisfecho con la decisión.

Artículo 7. Individualización de los reclamos.- Cuando un reclamo presentado contenga varios hechos o aspectos a resolver, la entidad deberá emitir una respuesta individualizada y motivada respecto de cada uno de ellos.

La omisión de respuesta a cualquiera de los puntos planteados será considerada como desatención al reclamante.

Artículo 8. Del órgano de dirección.- El Consejo de Administración será responsable de aprobar las políticas y procedimientos para la gestión de reclamos, estableciendo los controles para evitar conflictos de interés; así como el programa de capacitación dirigido al personal encargado de su atención, garantizando la aplicación de los principios contemplados en la ley, las mejores prácticas, celeridad, seguridad, eficacia y coordinación institucional.

Artículo 9. Del responsable de atención de reclamos.- Las entidades deberán designar un responsable del reporte, gestión y atención de los reclamos, encargado de ejecutar las políticas y procedimientos para la gestión de reclamos y coordinar las medidas correctivas que defina el Consejo de Administración, orientadas a mitigar las deficiencias detectadas en los productos o servicios como resultado del análisis de los reclamos presentados, con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones similares.

Artículo 10. Criterios de gestión y atención de reclamos.- Como parte del sistema de gestión de reclamos, las entidades deberán definir criterios e indicadores que incluyan al menos tiempos de respuesta, recurrencia, tipo de resolución y nivel de satisfacción del usuario, de manera que permitan una administración integral y eficiente de su tramitación.

Artículo 11. Gestión de reclamos.- Las entidades deberán disponer de un sistema para la gestión de reclamos, entendido como el conjunto de mecanismos, procedimientos, herramientas, canales de recepción y normas internas destinadas al registro, seguimiento, resolución y reporte de los reclamos presentados.

El sistema deberá implementarse conforme a los siguientes principios rectores:

Efectividad: La entidad garantizará un compromiso institucional en la resolución de reclamos, mediante la asignación de recursos adecuados, capacitación continua del personal, monitoreo constante del sistema y elaboración periódica de informes sobre su funcionamiento.

Eficiencia: Los reclamos deberán ser evaluados y resueltos de forma integral y oportuna. Los procedimientos deberán ser claros y la comunicación con los reclamantes será transparente, informándoles del estado de sus reclamos y cualquier eventualidad.

Responsabilidad: La gestión de reclamos deberá sustentarse en procedimientos documentados, asignación clara y formal de responsables, funciones y reportes institucionales que reflejen una gobernanza efectiva y transparente.

Gratuidad: El uso de cualquiera de los canales habilitados para la atención de reclamos será gratuito para el reclamante. La entidad garantizará la inexistencia de costos, comisiones u otros cargos asociados, independientemente del canal utilizado (telefónico, presencial, virtual u otros).

Artículo 12. Procedimientos y políticas mínimas para la atención de reclamos.-

Las entidades deberán contar con procedimientos y políticas internas para la adecuada atención de reclamos, los cuales deberán contemplar, al menos, los siguientes elementos:

- i. Brindar asistencia personalizada a los reclamantes, especialmente a aquellos que requieran atención prioritaria.
- ii. Garantizar la disponibilidad de múltiples canales para la presentación de reclamos, tales como atención presencial, telefónica, correo electrónico y/o plataformas digitales.
- iii. Emitir respuestas claras, concretas, suficientes y oportunas, que aborden cada uno de los puntos planteados por el reclamante.
- iv. Clasificar los reclamos por categorías para efectos de registro, análisis y mejora continua.
- v. Proporcionar información clara sobre el derecho del reclamante a escalar el reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya sea por falta de respuesta en el tiempo establecido o por disconformidad con la resolución emitida, una vez agotada la vía interna.
- vi. Promover institucionalmente una cultura de atención adecuada, trato justo, protección, respeto y servicio al reclamante.

Artículo 13. Información de registro.- La entidad deberá registrar y adjuntar en su herramienta o mecanismo, al menos, la siguiente información relacionada con los reclamos presentados:

- a. Lugar y fecha de la presentación del reclamo;
- b. Identificación del reclamante, incluyendo los datos necesarios para su notificación;
- c. Fecha máxima de respuesta;
- d. Código o número de identificación del reclamo, el cual será único e irrepetible;
- e. Producto, operación y/o servicio involucrado;
- f. Categoría o tipología del reclamo;
- g. Canal a través del cual se receiptó el reclamo;
- h. Detalles del reclamo (antecedentes);
- i. Petición concreta del reclamante;
- j. Estado del reclamo;
- k. Fecha de resolución del reclamo, indicando si fue favorable, no favorable o favorable parcialmente;
- l. Documentos presentados por el reclamante.

Artículo 14. Tiempo de conservación del expediente de reclamos.- Las entidades deberán mantener un registro detallado de cada reclamo presentado, así como los documentos que respalden las medidas adoptadas para su resolución; dicha información deberá conservarse por plazos no menores a diez (10) años en archivos físicos y quince (15) años en archivos digitales, contados desde la fecha de recepción del reclamo.

Para ello, las entidades deberán implementar sistemas de almacenamiento seguros, eficientes y confiables, que garanticen la integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información.

Los registros deberán estar disponibles para su remisión o consulta por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuando esta así lo requiera.

Artículo 15. Monitoreo de reclamos e informes de gestión.-

- a. Las entidades deberán realizar un análisis sistemático y periódico de los datos derivados de los reclamos, mediante la elaboración de una casuística que permita identificar áreas de mejora, con los siguientes objetivos:
 - i. Incrementar la eficacia de los procedimientos de gestión de reclamos y garantizar la calidad, eficiencia y oportunidad en su tramitación.
 - ii. Detectar áreas críticas que requieran ajustes en la oferta de productos o servicios, promoviendo su adaptabilidad y mejora continua.
- b. Las entidades deberán implementar mecanismos que permitan identificar y corregir problemas recurrentes. Para ello, deberán considerar, al menos, lo siguiente:
 - i. Investigar y determinar las causas recurrentes de los reclamos, a fin de aplicar las medidas correctivas pertinentes;
 - ii. Realizar seguimiento y análisis comparativo de reclamos individuales, con el fin de identificar causas comunes o estructurales;
 - iii. Determinar si dichas causas afectan otros procesos, productos o servicios ofrecidos por la entidad; y,
 - iv. Evaluar si otros usuarios pudieran haberse visto afectados por las mismas causas y adoptar medidas de mitigación o reparación cuando corresponda.

Artículo 16. Evaluación de la satisfacción del reclamante.- Las entidades deberán implementar mecanismos para evaluar la satisfacción de los reclamantes respecto del proceso de atención de sus reclamos que contemple al menos la accesibilidad de los canales de atención, la oportunidad de las respuestas, la claridad de la información proporcionada, la calidad de la atención recibida y la gestión integral del reclamo, con el fin de identificar aspectos que afecten la calidad del servicio y definir acciones correctivas y de mejora continua.

CAPÍTULO III REPORTE DE INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Artículo 17. Reporte de información de reclamos.- Las entidades deberán remitir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria información de la gestión de reclamos en las frecuencias, plazos y formatos que se establezcan para el efecto.

Artículo 18. Difusión de estadísticas por parte de las entidades.- Las entidades están obligadas a publicar las estadísticas relacionadas con los reclamos para asegurar la transparencia y facilitar el seguimiento adecuado. Las estadísticas deberán actualizarse y publicarse, en el formato que defina la Superintendencia.

La publicación deberá realizarse a través de la página web de la entidad, así como en sus agencias y oficinas, y mediante otros medios que faciliten un acceso fácil y directo para los reclamantes.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El régimen previsto para la gestión de reclamos será aplicable a las quejas en lo que fuere pertinente. Las obligaciones de registro, seguimiento, reporte y análisis previstas para los reclamos serán igualmente aplicables a las quejas.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejercerá las acciones de supervisión, evaluación y control sobre la implementación y cumplimiento de esta norma, pudiendo requerir en cualquier momento información, evidencias o reportes relacionados con la gestión de reclamos.

TERCERA.- Las infracciones y sanciones que se deriven del incumplimiento de la presente norma, se instrumentarán de conformidad con lo previsto en la normativa legal y reglamentaria vigente.

CUARTA.- Los casos de duda en la aplicación de la presente norma serán resueltos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las entidades deberán adecuar sus políticas, procedimientos, mecanismos de registro y atención de reclamos y quejas a lo establecido en esta norma, en el plazo de seis meses contados desde su entrada en vigor, sin que ello implique la suspensión, retraso o interrupción de la gestión de los reclamos y quejas actualmente en curso.

SEGUNDA.- Los reclamos y quejas que a la fecha de entrada en vigor de la presente norma se encuentren en trámite ante la entidad, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento interno vigente al momento de su presentación.

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

Publíquese en el sitio web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los dos días del mes de julio de 2026.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARCO JOSE BENITEZ
ROJAS**

MARCO JOSÉ BENÍTEZ ROJAS
INTENDENTE GENERAL TÉCNICO (S)



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

MG/FA

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.