



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

RESOLUCION NO. 04-187-CPCCS-2012

EL PLENO DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

Considerando:

Que, el artículo 207 de la Constitución de la República del Ecuador crea al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, como un organismo desconcentrado para promover e incentivar el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsar y establecer mecanismos de control social en los asuntos de interés público, y designar a las autoridades que correspondan, de acuerdo con la Constitución y la ley;

Que, el artículo 312 de la Constitución de la República del Ecuador último inciso señala que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley;

Que, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su disposición general tercera inciso primero manifiesta que las y los clientes de cada una de las entidades integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, contarán con una defensora o defensor del cliente, principal y suplente, que los representará y que serán elegidos, de entre uno de ellas o ellos, de un proceso organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Que, la transitoria quinta de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el plazo de 90 días de entrada de vigencia de la presente ley, normará el procedimiento para la elección del defensor del cliente de las instituciones del Sistema Financiero Público y Privado;

Que, la disposición transitoria sexta de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero dispone que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el plazo máximo de 180 días de entrada en vigencia la



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

presente ley, culminará el proceso de elección de la defensora o defensor del cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado.

En ejercicio de la facultad reglamentaria prescrita en el Art. 38 numeral 9 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, resuelve expedir el siguiente:

REGLAMENTO PARA LA ELECCIÓN DE LA DEFENSORA O DEFENSOR DEL CLIENTE DE CADA UNA DE LAS ENTIDADES INTEGRANTES DEL SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO

Título I NORMAS GENERALES

Art. 1.- Objeto.- El presente reglamento regula el procedimiento para la elección de la o el defensor del cliente de cada una de las entidades integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, según establece la Constitución de la República y la ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Art. 2.- Publicidad de la información.- Con el fin de transparentar los procesos de elección de la o el defensor del cliente perteneciente a cada una de las instituciones del Sistema Financiero Público y Privado, y garantizar el control social, toda información relacionada con la aplicación del presente Reglamento será pública y constará en el portal web institucional del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Art. 3.- Veedurías ciudadanas.- El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social garantizará en todas las fases del proceso de elección de la o el defensor del cliente, el ejercicio de las veedurías ciudadanas, bajo los principios de independencia, objetividad, imparcialidad y transparencia, establecidos en el reglamento respectivo.

Art. 4.- Designación de Notario Público.- De la nómina de notarios del Cantón Quito, el Pleno del Consejo seleccionará por sorteo a quien o a



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuymanta
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

quienes darán fe pública de los sorteos y otros actos que requieran igual formalidad y se realicen dentro del proceso de elección de la o el defensor del cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado.

Art. 5.- Notificación y publicación.- Las notificaciones y publicaciones a realizarse en el presente proceso se efectuarán en el término de dos días, contados a partir de la resolución del Pleno del CPCCS, en el correo electrónico señalado para el efecto por la o el postulante, así como en la página web institucional y en las oficinas del CPCCS.

Art. 6.- Atribuciones del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.- Son atribuciones del Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, en el proceso de elección de la o el defensor del cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado, las siguientes:

1. Organizar el proceso de elección de la o el defensor del cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado;
2. Coordinar las acciones de cada una de las etapas del proceso de elección de la o el defensor del cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado;
3. Conformar el equipo técnico de apoyo para el proceso de elección;
4. Conocer y resolver las impugnaciones presentadas;
5. Absolver consultas sobre la aplicación de las normas contenidas en el presente reglamento y resolver sobre situaciones no previstas en el mismo, cuyas resoluciones serán de cumplimiento obligatorio; y,
6. Posesionar a las o los defensores que sean elegidos por cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado.
7. Las demás facultades y competencias que la Constitución, la ley y el presente reglamento le otorguen para el cumplimiento de sus obligaciones.

Art. 7.- Equipo técnico.- El Pleno del CPCCS designará un equipo técnico, conformado por siete funcionarios, un delegado por cada consejera o consejero. Son obligaciones del equipo técnico:



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

1. Cumplir las normas constitucionales, legales y del presente reglamento, así como las disposiciones que emanen del Pleno del Consejo;
2. Emitir los informes, no vinculantes debidamente motivados que correspondan a revisión de requisitos, reconsideración e impugnaciones del proceso y presentarlos oportunamente al Pleno del Consejo; y,
3. Responder administrativa, civil y penalmente por sus actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones.

Título II DE LAS Y LOS POSTULANTES

Capítulo I

REQUISITOS Y PROHIBICIONES PARA SER DEFENSORA O DEFENSOR DEL CLIENTE

Art. 8.- Requisitos.- Para ser Defensora o Defensor del Cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado se requiere:

1. Ser ecuatoriano o ecuatoriana, que se acreditará con la presentación de la copia notariada de la cédula de ciudadanía;
2. Ser mayor de edad y estar en goce de los derechos de participación, para lo cual se acompañará la copia notariada del certificado de votación del último proceso electoral.
3. Tener título universitario de tercer nivel, para justificar este requisito se presentará copia notariada del título.
4. Acreditar probidad notoria reconocida en el manejo adecuado y transparente de fondos públicos para aquellas personas que los hayan manejado, desempeño eficiente en la función privada y/o pública, así como diligencia y responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones; requisito que se acreditará con la presentación de una declaración juramentada en el formato único elaborado por el CPCCS, otorgada ante Notario Público, que contenga la declaración de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones señaladas en el Artículo 9 del presente Reglamento.

5. Demostrar su condición de cliente de la institución del Sistema Financiero a la cual se postula a ser su Defensora o Defensor, que se justificará con la presentación del certificado bancario respectivo.

La o el postulante será responsable por cualquier falsedad o inexactitud en la solicitud o en la documentación presentada lo que dará lugar a su descalificación, sin perjuicio a las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Art. 9.- Prohibiciones.- No podrán postularse para ser designados Defensoras o Defensores del Cliente quienes:

1. Se hallaren en interdicción judicial mientras ésta subsista, salvo el caso de insolvencia o quiebra que no haya sido declarada fraudulenta;
2. Hayan recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista;
3. Hayan sido sancionados por el Tribunal Contencioso Electoral mediante sentencia ejecutoriada por el cometimiento de alguna infracción de las tipificadas en la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador - Código de la Democracia, con esa sanción;
4. Hayan incumplido las medidas de rehabilitación resueltas por autoridad competente, en caso de haber sido sancionado por violencia intrafamiliar o de género;
5. Tengan obligaciones pendientes con el Servicio de Rentas Internas;
6. Adeuden pensiones alimenticias, debidamente certificadas por la autoridad judicial competente;
7. Sean cónyuge, tengan unión de hecho, sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los miembros del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social;
8. Tengan obligaciones en mora con el IESS como empleadores o prestatarios;
9. Sean servidores o servidoras de la Superintendencia de Bancos y Seguros;
10. Sean cónyuge, tengan unión de hecho, sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con las y los servidores de nivel jerárquico superior de la Superintendencia de Bancos y Seguros;



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

11. Tengan algún tipo de vinculación con los accionistas, socios o con los administradores de la entidad financiera por la cual postulan;
12. Mantengan contratos de prestación de servicios con la institución del sistema financiero por la cual postulan;
13. Los que hayan actuado como miembros del directorio o del organismo que haga sus veces o como representantes legales de entidades que se encuentren en liquidación forzosa, cuyas acciones u omisiones hayan contribuido al deterioro patrimonial y posterior liquidación de la misma;
14. Los que fueren parte procesal en litigios seguidos por o en contra de la entidad del sistema financiero por la cual postulan;
15. Los que registren cartera castigada en las instituciones del sistema financiero nacional o sus filiales en el extranjero;
16. Los que sean titulares de cuentas corrientes cerradas que no se hayan rehabilitado,
17. Los que se hallan en mora directa o indirectamente con las instituciones del sistema financiero o del sistema de seguros, y;
18. Incurran en las demás prohibiciones que determine la Constitución y la ley.

Título III

DEL PROCESO DE ELECCIÓN DE DEFENSORAS O DEFENSORES DEL CLIENTE

Capítulo I

DE LA PRESENTACIÓN DE POSTULACIONES

Art. 10.- Convocatoria.- El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social realizará la convocatoria pública única para la presentación de postulaciones a defensora o defensor del cliente perteneciente a cada una de las instituciones del sistema financiero público y privado, mediante publicación en los idiomas de relación intercultural, en tres diarios de mayor circulación nacional, en el portal web institucional, y a través de los medios de difusión de las instituciones financieras, sin perjuicio de utilizar otros medios.



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

Los representantes diplomáticos y las oficinas consulares del Ecuador, serán responsables de la difusión y promoción de la convocatoria a fin de obtener la participación activa de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior.

Art. 11.- Contenido de la convocatoria.- La convocatoria única será aprobada por el Pleno del Consejo y contendrá al menos:

1. La denominación del cargo a designarse e indicando la institución financiera a la que se postula;
2. Requisitos y prohibiciones;
3. Documentos a entregar y su forma de presentación; y,
4. Lugar, fecha y hora de recepción de postulaciones.

Art. 12.- Formulario de postulaciones.- El formulario de postulaciones será publicado en el portal web institucional, el mismo que será llenado y suscrito por las y los postulantes y remitido vía electrónica, luego de lo cual se lo entregará de forma impresa conjuntamente con los documentos requeridos, en original o copia certificada.

Art. 13.- Presentación de postulaciones.- Las postulaciones serán presentadas dentro del término de ocho días, contado a partir de la publicación de la convocatoria, en las oficinas del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social u oficinas autorizadas, en el horario especificado en la convocatoria. La recepción de los expedientes concluirá a las 24h00, del último día establecido en la convocatoria para el territorio nacional y en la misma hora dentro del huso horario correspondiente, en el exterior.

En el caso de los ciudadanos residentes en el exterior, serán presentadas en las representaciones diplomáticas y oficinas consulares del Ecuador en el exterior. Una vez concluido el término para recibirlas, el Cónsul o funcionario responsable remitirá los expedientes a la sede del CPCCS y deberá comunicar a la Secretaría General del CPCCS el número de postulaciones recibidas.

Por ningún concepto se recibirán postulaciones fuera del término y horario previstos o en un lugar distinto al indicado.



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

Una vez presentada la documentación se entregará al postulante un certificado, en el que conste la fecha y hora de recepción y el número de fojas del expediente y no se podrá agregar ningún documento.

La Secretaría General remitirá inmediatamente a los equipos técnicos respectivos, en el orden de recepción de los expedientes.

Capítulo II De la revisión de requisitos

Art. 14.- Revisión de requisitos.- El equipo técnico designado por el Pleno del Consejo, en el término de ocho días contado desde la recepción de postulaciones realizará la verificación de requisitos y prohibiciones establecidas en el presente reglamento.

El equipo técnico presentará al Pleno del Consejo, para su conocimiento y resolución, en el término de tres días, el informe de cumplimiento de requisitos y de no encontrarse incurso en ninguna de las prohibiciones establecidas en el Reglamento, con listados diferenciados de mujeres y hombres. El Pleno del Consejo dispondrá su publicación en el portal web institucional y en sus instalaciones, así como la notificación a los postulantes en el correo electrónico señalado en el formulario de postulación, en el término de dos días. En el caso de los postulantes residentes en el exterior, la notificación se hará en el portal web institucional, en su correo electrónico y en el respectivo consulado.

Las y los postulantes que cumplan los requisitos pasarán al primer sorteo público.

Art. 15.- Reconsideración.- La o el postulante que se considere afectado por la resolución del Pleno del Consejo, podrá solicitar la reconsideración en el término de tres días, contado a partir de la notificación realizada conforme al artículo anterior. El Pleno del Consejo resolverá en única y definitiva instancia en el término de tres días, de cuya resolución no cabe apelación alguna.



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuymanta
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia ímia

La resolución del Pleno del Consejo sobre las reconsideraciones se publicará en el portal web institucional y en las instalaciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, y se notificará a los postulantes en el correo electrónico señalado en el formulario de postulación, en el término de dos días.

Los postulantes cuya reconsideración haya merecido resolución favorable, pasarán al primer sorteo público.

Art. 16.- Primer sorteo público.- El Pleno del Consejo escogerá a diez postulantes, por cada institución del sistema financiero público y privado, mediante sorteo público con presencia de Notario, en listas diferenciadas de cinco mujeres y cinco hombres, en cada listado se incluirá al menos una representación de los pueblos indígenas, afro ecuatorianos o montubios, que pasarán a la etapa de impugnación.

El Pleno del Consejo en el término de dos días dispondrá la publicación de dicho listado en el portal web institucional, en sus oficinas y la notificación en los correos electrónicos señalados por las y los postulantes y en tres diarios de circulación nacional, en el término de tres días.

Capítulo III DEL ESCRUTINIO PÚBLICO E IMPUGNACIÓN CIUDADANA

Art. 17.- Presentación de impugnaciones.- En el término de cinco días, contado a partir de la publicación referida en el artículo anterior, la ciudadanía podrá presentar impugnaciones respecto a la falta de probidad o idoneidad de los participantes, el incumplimiento de los requisitos legales, o estar incurso en alguna de las prohibiciones que constan en la ley y este reglamento.

Las impugnaciones se formularán por escrito, debidamente fundamentadas, con firma de responsabilidad, indicando correo electrónico para notificaciones, adjuntando copia de la cédula del impugnante y la documentación que respalde la impugnación.



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia íimia

Art. 18.- Resolución y notificación.- El Pleno del Consejo calificará las impugnaciones, en un término de tres días, previo informe del equipo técnico y mediante resolución motivada.

No se aceptará a trámite aquellas que incumplan los requisitos, negará las que no sean procedentes y aceptará las que lo sean, de todo lo cual procederá a la notificación respectiva a las partes en el término de dos días.

En el caso de las impugnaciones aceptadas a trámite notificará a los postulantes impugnados para que en el término de tres días puedan presentar las pruebas de descargo. Presentadas las pruebas de descargo el Pleno del Consejo dictará la resolución que corresponda, que será de última y definitiva instancia, en el término de dos días.

En caso de ser aceptada la impugnación el postulante será descalificado y no podrá continuar en el proceso.

El Pleno del Consejo, dispondrá la publicación en la página web institucional y la notificación a los postulantes impugnados en sus correos electrónicos, sobre los resultados de este proceso, en el término de dos días.

Art. 19.- Sorteo final.- El sorteo público para designar a la o el Defensor de Cliente y su suplente de cada una de las entidades integrantes del sistema financiero público y privado se realizará entre las y los postulantes que superaron la fase de impugnación y escrutinio público.

Artículo 20.- Documentos que deberán entregarse para la posesión.- En el término de 8 días contados a partir del sorteo final normado en el Artículo 19 del presente Reglamento, las personas que resultaren designadas Defensoras o Defensores del Cliente, principales o suplentes, deberán entregar a la Secretaría General del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social la siguiente documentación:

1. Certificado conferido por el Tribunal Contencioso Electoral de no tener sentencia ejecutoriada por alguna infracción tipificada en la



Consejo de Participación
Ciudadana y Control Social
Ecuador Mamallaktapak Runa Tantanakuy
Ñawinchinamantapash Hatun Tantanakuy
Uunt Iruntrar,
Aents Kawen Takatmainia ímia

Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, sancionada con la suspensión de los derechos políticos y de participación mientras esta subsista

2. Certificado de no tener deudas tributarias en firme pendientes con el Servicio de Rentas Internas.
3. Certificado de responsabilidades y/o cauciones, otorgado por la Contraloría General del Estado; y,
4. Certificado de no tener obligaciones en mora con el IESS como empleador o prestatario.

En caso de no presentar los documentos requeridos en el término señalado en este artículo, se procederá a posesionar al respectivo suplente.

Art. 21.- Posesión.- Publicados y notificados los resultados de la elección de la o el Defensor del Cliente en cada una de las instituciones del sistema financiero público y privado, el Pleno del Consejo señalará día y hora para la o las sesiones públicas de posesión de las o los defensores y sus respectivos suplentes.

Art. 22.- Publicación.- El Pleno del CPCCS dispondrá la publicación, en el término de tres días, de los nombres de la Defensora o Defensor del Cliente y su respectivo suplente, de cada una de las instituciones del sistema financiero público y privado, en el portal web institucional, sin perjuicio de utilizar otros medios.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- En caso de que no se cuente con los diez postulantes para el primer sorteo contemplado en el Art. 15 de este Reglamento, se procederá con el sorteo entre las y los postulantes existentes.

Segunda.- En caso de no existir postulantes para la elección del Defensor o Defensora del Cliente de alguna institución financiera, el Pleno del CPCCS resolverá conforme corresponda.

El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado, en Quito, en la sala de sesiones del pleno a los 30 días del mes de mayo del año dos mil doce.

Marcela Miranda Pérez
PRESIDENTA

Antonio Velázquez Pezo
SECRETARIO GENERAL