

**RESOLUCIÓN No. SB-2020-0497**

**RUTH ARREGUI SOLANO  
SUPERINTENDENTA DE BANCOS**

**CONSIDERANDO:**

**Que** la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 76, numerales 1 y 7, letras a), b) y m), dispone:

*“Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:*

*1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...)*

*7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:*

*a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.*

*b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa.”*

*(...)*

*m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos.”;*

**Que** el numeral 1 del artículo 83 de la citada Constitución de la República prescribe:

*“Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:*

*1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.”;*

**Que** el artículo 173 de la Carta Política del Estado establece:

*“Art. 173.Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial.”;*

**Que** los artículos 213 y 309 de la Constitución ibídem, disponen lo siguiente:

*“Art. 213.- 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. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (...)”*

*“Art. 309.- 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. (...)”;*

**Que** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe:

*“Art. 226. 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 389, primer inciso de la Carta Política del Estado prescribe:

*“Art. 389.- El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.(...)”;*

**Que** el Código Orgánico Monetario y Financiero, en sus artículos 59 y 60 dispone:

*“Art. 59.- Naturaleza. La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.”*

*“Art. 60.- Finalidad. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.”*

**Que** el Código Orgánico Monetario y Financiero a través de su artículo 62, numerales 1 y 16, determina:

*“Art. 62.- Funciones. La Superintendencia de Bancos tiene las siguientes funciones:*

*1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;*

*(...)*

*16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento;*

**Que** el tercer inciso del artículo 71 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone:

*“Art. 71.- (...) La Superintendencia de Bancos, para la formación y expresión de su voluntad política y administrativa, no requiere del concurso de un ente distinto ni de la aprobación de sus actos por parte de otros órganos o instituciones del Estado.”*

**Que** la Ley de Seguridad Social en su artículo 306 establece:

*“Art. 306.- DEL CONTROL.- Las instituciones públicas y privadas integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Social y del Sistema de Seguro Privado, estarán sujetas a la regulación, supervisión y vigilancia de los organismos de control creados por la Constitución de la República para ese fin.*

(...)

*La Superintendencia de Bancos, según el artículo 213 de la Constitución, controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, incluyendo los fondos complementarios previsionales públicos o privados, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes.”*

**Que** el Código Orgánico Administrativo, en su artículo 1 dispone que dicho cuerpo legal regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público.

**Que** el citado Código Orgánico Administrativo, en su Libro Segundo (*El Procedimiento Administrativo*), Título I (Normas Generales), Capítulo Tercero (Términos y Plazos), en su artículo 158 dispone:

*“Art. 158.- Reglas básicas. Los términos y plazos determinados en este Código se entienden como máximos y son obligatorios.*

*Los términos solo pueden fijarse en días y los plazos en meses o en años. Se prohíbe la fijación de términos o plazos en horas.*

*Los plazos y los términos en días se computan a partir del día hábil siguiente a la fecha en que:*

- 1. Tenga lugar la notificación del acto administrativo.*
- 2. Se haya efectuado la diligencia o actuación a la que se refiere el plazo o término.*
- 3. Se haya presentado la petición o el documento al que se refiere el plazo o término.*
- 4. Se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.”*

**Que** los artículos 159 y 160 del Código ibídem, establecen a su vez la forma en que se deben computar los términos y plazos, respectivamente;

**Que** el Libro Tercero del Código Orgánico Administrativo contempla los denominados Procedimientos Especiales, entre los que se prevé el Procedimiento de Ejecución Coactiva, cuya potestad y competencia se la confiere a las instituciones públicas cuando esté previsto en la ley;

**Que** el artículo 10 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece:

*“Art. 10.- Jurisdicción coactiva. Concédase a las superintendencias, a la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, al Banco Central del Ecuador, a las entidades del sector financiero público, la jurisdicción coactiva para el cobro de los créditos y cualquier tipo de obligaciones a su favor o de terceros, que será ejercida por el representante legal de dichas entidades.*

*El ejercicio de la jurisdicción coactiva podrá ser delegado a cualquier servidor de la entidad mediante el acto correspondiente.*

*La coactiva se ejercerá aparejando cualquier título de crédito de los determinados en la ley.*

*El procedimiento de coactiva a seguirse será el determinado en la ley.”*

**Que** el artículo 30 del Código Civil contiene la siguiente definición:

*“Art. 30.- Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”;*

**Que** el numeral 5 del artículo 162 del Código Orgánico Administrativo establece:

*“Art. 162.- Suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento.*

*Los términos y plazos previstos en un procedimiento se suspenden, únicamente por el tiempo inicialmente concedido para la actuación, en los siguientes supuestos:*

*(...) 5. Medie caso fortuito o fuerza mayor.”;*

**Que** el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone:

*“Art. 157.- 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.”*

**Que** el artículo 158 del Código ibídem dispone:

*“Art. 158.- Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta.”*

**Que** en el Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, consta la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, en cuyas disposiciones se contemplan términos dentro de los cuales el Defensor del Cliente debe tramitar y conocer las quejas y reclamos que presenten los clientes de la respectiva entidad financiera;

**Que** el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su Director General declaró el brote de coronavirus como pandemia global, pidiendo a los países intensificar las acciones para mitigar su propagación, proteger a las personas y trabajadores de salud, y salvar vidas;

**Que** a partir de la declaración mencionada en el considerando anterior, se expidió el Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020, de 11 de marzo de 2020, suscrito por la Ministra de Salud Pública, mediante el cual declaró el estado de emergencia sanitaria en todo el país con el fin de prevenir la propagación del Covid-19; disponiendo además que, a partir del martes 17 de marzo de 2020, queda restringida la circulación de personas en el territorio nacional;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República decretó:

*“Artículo 1.- DECLÁRESE el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia del COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, que representan un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía y generan afectación a los derechos a la salud y convivencia pacífica del Estado, a fin de controlar la situación de emergencia sanitaria para garantizar los derechos de las personas ante la inminente presencia del virus COVID-19 en Ecuador.”;*

(...)

*“Art. 5.- (...)*

*RESTRÍNJASE la libertad de tránsito y movilidad a nivel nacional, exceptuándose de esta restricción a las siguientes personas y actividades:*

*1) Personas y servidores que deban prestar un servicio público o un servicio privado de provisión de los servicios básicos, de salud, seguridad, bomberos, aeropuertos, terminales aéreas, terrestres, marítimos, fluviales, bancarios, provisión de víveres y otros servicios necesarios, en especial, los que ayuden a combatir la propagación del COVID-19, con el estricto propósito de garantizar su accesibilidad, regularidad y continuidad en el marco de sus competencias legales y constitucionales. (...)*

*“Artículo 8.- EMÍTASE por parte de todas las funciones del Estado y otros organismos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, las resoluciones que se consideren necesarias para que proceda la suspensión de términos y plazos a las que haya lugar, en procesos judiciales y administrativos; y, de igual forma en procesos alternativos de solución de conflictos; a fin de precautelar la salud pública, el orden y la seguridad, en el marco de las garantías del debido proceso, ante la presente calamidad pública.”;*

**Que** en el marco del Estado de Excepción dispuesto con el Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020 y de la Emergencia Sanitaria Nacional resuelta con el Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020 de 11 de marzo de 2020, es necesario que la Superintendencia de Bancos, en uso de las atribuciones constitucionales y legales que tiene como organismo de control de las instituciones financieras de los sectores financieros público y privado y de las entidades que integran el sistema nacional de seguridad social, imparta las disposiciones correspondientes para suspender los términos y plazos en todos los procesos, procedimientos y recursos que en sede administrativa conoce, resuelve y dispone en el ámbito de sus competencias; y,

En uso de sus atribuciones legales,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- SUSPENDER** los plazos y términos en todos los procesos, procedimientos y recursos cuyo conocimiento y trámite ha iniciado la Superintendencia de Bancos y debe resolver en sede administrativa por mandato de la ley, mientras duren las restricciones ordenadas en el Estado de Excepción dispuesto con el Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, emitido por el Presidente Constitucional de la República, y la Emergencia Sanitaria Nacional resuelta con el Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020 de 11 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Salud Pública.

La suspensión dispuesta se extenderá por el tiempo que las indicadas restricciones se mantengan.

ARTÍCULO 2.- SUSPENDER los términos previstos en la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas, dentro de los cuales se deben conocer y tramitar las quejas y reclamos presentados, el Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas, mientras duren las restricciones ordenadas en el Estado de Excepción dispuesto con el Decreto Ejecutivo Nro. 1017 de 16 de marzo de 2020, emitido por el Presidente Constitucional de la República, y la Emergencia Sanitaria Nacional resuelta con el Acuerdo Ministerial Nro. 126-2020 de 11 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Salud Pública.

La suspensión dispuesta se extenderá por el tiempo que las indicadas restricciones se mantengan.

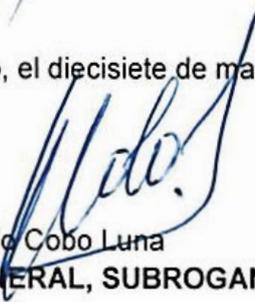
ARTÍCULO FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de esta fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el diecisiete de marzo de dos mil veinte.

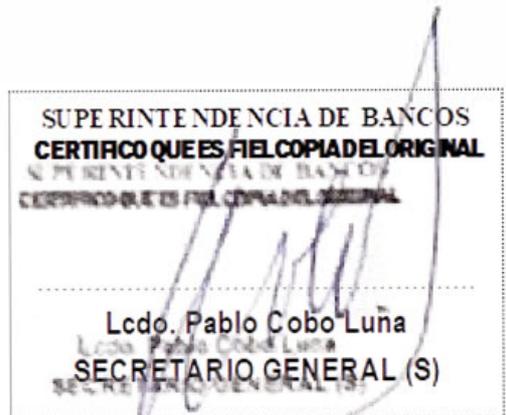


**RUTH ARREGUI SOLANO**  
SUPERINTENDENTA DE BANCOS

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el diecisiete de marzo de dos mil veinte.



Lic. Pablo Cobo Luna  
**SECRETARIO GENERAL, SUBROGANTE**



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
**CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL**  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL

Lcdo. Pablo Cobo Luna  
**SECRETARIO GENERAL (S)**

17-03-2020