

No. 127-2010

No. JB-2010-1834

**EL DIRECTORIO DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

LA JUNTA BANCARIA

Considerando:

Considerando:

Que, está en vigencia la Ley 2007-76 del Sistema Ecuatoriano de la calidad del 2007-02-08, promulgada en el Suplemento del Registro Oficial No. 26 del jueves 22 de febrero del 2007;

Que el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, establece el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 504 de 1983-09-27, publicado en el Registro Oficial No. 598 de 1983-10-13, se oficializó con carácter de Obligatoria la Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN 856 ÁRIDO FINO PARA HORMIGÓN. DETERMINACIÓN DE LA DENSIDAD Y ABSORCIÓN DE AGUA;**

Que en el Título XX "De la Superintendencia de Bancos y Seguros", del Libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el Capítulo IV "Procedimiento para la atención de los reclamos contra las instituciones del sistema financiero";

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 235 de 1998-05-04 publicado en el Registro Oficial No. 321 de 1998-05-20, se cambió su carácter de **OBLIGATORIA A VOLUNTARIA;**

Que es necesario reformar dicha norma con el propósito de armonizarla con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador; y,

Que, la **primera revisión** de la indicada norma ha seguido el trámite reglamentario;

En ejercicio de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

Que, el Directorio del INEN en las sesiones llevadas a cabo el **27 de agosto y 29 de octubre del 2010**, respectivamente, conoció y aprobó la primera revisión de la indicada norma;

Resuelve:

Que, por disposición del Directorio del INEN, el Presidente del Directorio debe proceder a la oficialización con el carácter de **VOLUNTARIA**, mediante su publicación en el Registro Oficial, a fin de que exista un justo equilibrio de intereses entre proveedores y consumidores; y,

En el Libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar el siguiente cambio.

En ejercicio de las facultades que le concede la ley.

ARTÍCULO 1.- En el Capítulo IV "Procedimiento para la atención de los reclamos contra las instituciones del sistema financiero", del Título XX "De la Superintendencia de Bancos y Seguros", efectuar las siguientes reformas:

Resuelve:

1. Al final del artículo 2, incluir los siguientes incisos:

Art. 1.- Oficializar con el carácter de **VOLUNTARIA** la Primera Revisión de la Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN 856 (Áridos. Determinación de la densidad, densidad relativa (gravedad específica) y absorción del árido fino)**, que establece el método de ensayo para determinar: la densidad, la densidad relativa (gravedad específica) y la absorción del árido fino.

"No obstante lo señalado en los incisos precedentes, si los reclamos son presentados directamente ante este organismo de control, la Superintendencia trasladará el mismo a la entidad controlada para que le dé respuesta directamente al cliente en el plazo establecido en el inciso anterior. Copia de la respuesta dada al reclamante deberá ser remitida a esta Superintendencia.

Art. 2.- Esta Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN 856 (primera revisión)** reemplaza a la NTE INEN 856:1983 y entrará en vigencia desde la fecha de su promulgación en el Registro Oficial.

Si la institución del sistema financiero no da atención a los reclamos en dicho plazo, la Superintendencia de Bancos y Seguros procederá a atender el reclamo directamente, sin perjuicio de las sanciones que corresponda adoptar por el incumplimiento de la entidad."

Comuníquese y publíquese en el Registro Oficial.- Dado en Quito, Distrito Metropolitano, 30 de noviembre del 2010.

2. En el artículo 3, a continuación de la frase "... acusará recibo ...", incluir la expresión "... en el plazo máximo de quince (15) días, ...".

f.) Ing. Diego Cueva, Presidente del Directorio.

f.) Ing. Bolívar Aguilera, M. Sc., Secretario del Directorio.

Ministerio de Industrias y Productividad.- Certifico.- Es fiel copia del original.- Archivo Central.- Fecha: 1 de diciembre del 2010.- Firma: Ilegible.

ARTICULO 2.- La presente resolución entrará a regir a partir de su publicación en el Registro Oficial.