

## Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	RECLAMOS Y QUEJAS RELACIONADAS AL ÁMBITO DE MERCADO DE VALORES
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
<b>Descripción</b>	Trámite mediante el cual las personas, naturales o jurídicas, que mantengan algún tipo de relación con los entes controlados presentan por escrito un reclamo o queja ante la Intendencia Nacional de Mercado de Valores.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Serán considerados como beneficiarios del presente trámite a las personas, naturales o jurídicas, que mantengan algún tipo de relación con los entes controlados de mercado de valor.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Registro, certificaciones o constancias.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo</li> </ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de documento que contiene reclamo o queja a través del centro de atención al usuario</li> <li>2. Asignación del trámite al especialista pertinente</li> <li>3. Revisión de la documentación</li> <li>4. Inspección in situ del ente involucrado</li> <li>5. Aclaraciones del ente intervenido (en caso de ser requerido)</li> <li>6. Elaboración del informe de control</li> <li>7. Revisión y aprobación del informe de control</li> <li>8. Notificación y/o archivo de documentación del trámite</li> </ol> <p><b>Canales de atención:</b> Presencial.</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo
<b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>	<p><b>Horarios de atención presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a nivel nacional de lunes a viernes de 08h30 a 17h00.</li> <li>• En la Dirección Nacional de Inspección, Control, Auditoría e Intervención (Guayaquil), los usuarios deberán separar cita al (04) 3728500 Ext.: 2504/2530.</li> </ul> <p><b>Lugares de atención presencial:</b></p> <p><b>Matriz Guayaquil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Financiero Público (9 de Octubre 200 y Pichincha)</li> <li>• (593) (04) 3728500 Ext.: 2457/2458</li> </ul> <p><b>Intendencias Regionales:</b></p> <p><b>Quito</b></p>

- Calle Roca 660 y Amazonas
- (02) 2997800 Ext.: 1670 / 1210

**Ambato**

- Av. De las Américas 2024 entre Cuba y Nicaragua
- (03) 2521523/ 2521611 Ext.: 3100

**Portoviejo**

- Av. Paulo Emilio Macías Sabando y Eduardo Izaguirre
- (05) 2634856/ 2633868 Ext.: 3400

**Cuenca**

- Manuel J. Calle 3-123 y Av. Estadio
- (07) 2882449 / 2882810 Ext.: 3300

**Loja**

- Av. Emiliano Ortega, Pasaje A entre Colón e Imbabura
- (07) 2564110 / 2570144 Ext. 3600

**Machala**

- Av. 25 de Junio 523 entre Buenavista y Colón
- (07) 2960300 / 2930756 Ext.: 3200

**Para el caso de trámites en línea:**

- El trámite está habilitado en línea las 24 horas del día, a través del portal web [www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec)

**Base Legal**

- [Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro II Ley de Mercado de Valores. Art. Art. 10.](#)

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Jessica Ramírez Torres  
**Correo Electrónico:** [jeramirez@supercias.gob.ec](mailto:jeramirez@supercias.gob.ec)  
**Teléfono:** 04-3728500 (2154)

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	0
2023	11	0	0
2023	10	0	0
2023	09	0	0
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------