

## RESOLUCIÓN No. SEPS-SG-020

**SOFÍA MARGARITA HERNÁNDEZ NARANJO**  
**SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

### CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador consagra: *“El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo”*;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“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 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 4 del Código Orgánico Administrativo, establece: *“Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales”*;
- Que,** el artículo 35 del Código Orgánico Administrativo, dispone: *“Los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas”*;
- Que,** el artículo 90 del Código Orgánico Administrativo, señala: *“Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas”*;
- Que,** el artículo 93 del Código Orgánico Administrativo, prevé: *“Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento. Los servicios electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios: 1. Oficinas de atención presencial. 2. Puntos de acceso electrónico. 3. Servicios de atención telefónica”*;
- Que,** el artículo 94 del Código Orgánico Administrativo, determina: *“Las personas podrán utilizar certificados de firma electrónica en sus relaciones con las administraciones públicas”*;
- Que,** el artículo 138 del Código Orgánico Administrativo, establece: *“La razón de recepción es el recibo, físico o digital, que expiden las administraciones públicas en el que se acredita la fecha de presentación de la solicitud, nombres completos y la sumilla de quien*

*recibe. Las administraciones públicas pueden crear registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas, aunque a efectos de cómputos de términos y plazos, se aplicará lo previsto en este Código. En caso de que las administraciones públicas no cumplan con esta obligación, la persona interesada puede solicitar la expedición del recibo, incluso acudiendo al superior jerárquico. Las administraciones públicas no pueden negarse a recibir los escritos que la persona interesada presente, salvo el caso en que no se haya consignado el lugar de la notificación. El incumplimiento de este deber genera responsabilidades del servidor público a cargo”;*

**Que,** el artículo 146 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, dispone: *“El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva”;*

**Que,** el artículo 3 numeral 4 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, establece: *“Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos”;*

**Que,** el artículo 10 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, establece: *“Las entidades reguladas por esta Ley presumirán que las declaraciones, documentos y actuaciones de las personas efectuadas en virtud de trámites administrativos son verdaderas, bajo aviso a la o al administrado de que, en caso de verificarse lo contrario, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, o los documentos emitidos carecerán de validez alguna, sin perjuicio de las sanciones y otros efectos jurídicos establecidos en la ley (...)”;*

**Que,** la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria busca la habilitación de servicios en línea a fin de garantizar el acceso oportuno y eficiente de los servicios institucionales al usuario externo.

En ejercicio de sus funciones, resuelve expedir el siguiente:

**"Instructivo para la recepción e ingreso de documentos digitales/electrónicos en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria"**

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

**Artículo 1. Del servicio en línea de recepción e ingreso documental digital/ electrónica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.**- El presente instructivo tiene por objeto la creación y habilitación del servicio en línea de recepción e ingreso documental digital/ electrónica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de simplificar los trámites administrativos a través de la implementación de un servicio en línea para la recepción e ingreso de la documentación dirigida a la Superintendencia, por medio de una ventanilla virtual.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones contenidas en el presente instructivo se aplicarán para la recepción e ingreso de la documentación digital/electrónica que las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, dirijan a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los usuarios externos deberán utilizar el servicio en línea de recepción e ingreso documental, observando las disposiciones previstas en el presente instructivo.

La ventanilla virtual habilitada por este Organismo de Control es el canal oficial para la recepción e ingreso documental, por lo que el usuario externo deberá utilizar este servicio y únicamente en casos excepcionales debidamente justificados al amparo de la presente norma, se aceptará e ingresará documentación por medio de la ventanilla presencial, conforme disponibilidad.

**Artículo 3. Localización del sistema en línea de recepción e ingreso documental.-** El sistema en línea de recepción e ingreso documental estará disponible a través la página web institucional de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 4. Responsable de la recepción e ingreso de documentos digitales/electrónicos.-** La Dirección Nacional de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría General, es la responsable del servicio en línea de recepción e ingreso documental, correspondiéndole la administración del mismo.

**Artículo 5. Requisitos.-** Para el ingreso documental, el usuario externo deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Dirigir la comunicación o formulario institucional que se encuentra publicado en la página web de la SEPS a este Organismo de Control, sea como destinatario o en copia.
2. Firma de responsabilidad del peticionario, manuscrita escaneada o electrónica.
3. Compatibilidad con los formatos permitidos por el servicio en línea, cuyo “Video Tutorial de conversión documentos a PDF”, se encontrará disponible en la página web de la Superintendencia.
4. Para la interposición y tramitación de recursos administrativos, los escritos deben contar con firma electrónica del impugnante y de su abogado patrocinador; los escritos con firma manuscrita física se aceptará únicamente mediante ventanilla presencial, de encontrarse habilitada la atención al público.

## CAPÍTULO II

### FASES

**Artículo 6. Registro de información.-** El usuario externo debe registrar sus datos informativos previo a adjuntar la comunicación y/o formulario institucional con sus anexos, de ser el caso. Este servicio estará habilitado las 24 horas, todos los días del año.

**Artículo 7. Recepción documental.-** La Dirección Nacional de Gestión Documental y Archivo, conforme al ámbito de sus competencias, aceptará las comunicaciones y/o formularios, con sus anexos de ser el caso y revisará los requisitos establecidos en el artículo 5 de esta Resolución, en días laborables y de acuerdo a la jornada ordinaria de trabajo de la Institución. En caso de que las comunicaciones, formularios y escritos, no cumplan con los requisitos, se informará al usuario externo que no fue posible concluir esta etapa y continuar con la siguiente fase.

**Artículo 8. Ingreso documental.-** De cumplirse los requisitos se asigna un número de trámite y se remite a las unidades administrativas para el trámite correspondiente; y, se procede con el envío del comprobante de ingreso documental al usuario externo, que constituye la razón de recepción.

### CAPITULO III

#### SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

**Artículo 9. Veracidad de la información.-** Se presumirá que las declaraciones, documentos y actuaciones de las personas efectuadas en virtud de trámites administrativos son verdaderas, bajo aviso a la o al administrado de que, en caso de verificarse lo contrario, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, o los documentos emitidos carecerán de validez alguna, sin perjuicio de las sanciones y otros efectos jurídicos establecidos en la ley, conforme lo previsto en la normativa legal vigente.

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** La Intendencia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones gestionará lo que corresponda, con el fin de coadyuvar al correcto funcionamiento del servicio en línea de recepción e ingreso documental implementada a través del presente Instructivo.

**SEGUNDA.-** La Dirección Nacional de Gestión Documental y Archivo en coordinación con la Dirección Nacional de Seguridad de la Información, adoptarán las acciones necesarias para garantizar la seguridad de la información que ingrese a través del servicio en línea de recepción e ingreso de documentación.

#### DISPOSICION TRANSITORIA

Se mantendrá en vigencia el canal de recepción documental implementado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la cuenta de correo electrónico [recepciondocumental@seps.gob.ec](mailto:recepciondocumental@seps.gob.ec), hasta el 27 de septiembre de 2020.

#### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.-** Disponer a la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

**SEGUNDA.-** Disponer a la Dirección Nacional de Comunicación la difusión de la presente resolución.

**TERCERA.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 23 de septiembre de 2020.

**SOFÍA MARGARITA HERNÁNDEZ NARANJO**  
**SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**