

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Atención a solicitudes de acceso a la Información Pública	La Superintendencia se encuentra en la capacidad de entregar información referente a las organizaciones que controla siempre y cuando aquella no haya sido calificada como reservada.	1. Entregar el formulario de acceso a la información pública en las instalaciones de la SEPS. 2. Esperar la respuesta de contestación, misma que debe efectuarse en el lapso de 15 días según lo dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.	1. Formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizado.	1. El formulario ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se digitaliza el trámite y es asignado a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido al trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistente envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratis	15 días	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Solicitud de acceso a la información pública	Este servicio aún no está disponible en línea.	13 trámites	13 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
2	Atención a consultas sobre información general	La atención de consultas sobre información general se lleva a cabo por los medios presencial, telefónica y virtual.	Atención presencial: Puede acudir a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional para ser atendido por alguno de nuestros asesores de servicio al ciudadano Atención telefónica: Puede llamar a nuestra central telefónica 02-3948840 y seleccionar la opción 1. Atención virtual: Puede enviar su consulta a nuestro correo electrónico contactenos@seps.gob.ec	NO APLICA Para acceder a este servicio no se requiere de algún requisito en específico	Atención presencial: Los usuarios acuden a cualquiera de nuestras oficinas a Nivel Nacional, toman un turno para recibir información y son atendidos por uno de los asesores de acuerdo a la asignación establecida por el sistema de turnos. Atención telefónica: Los usuarios pueden llamar a nuestra central telefónica a nivel nacional y seleccionar la opción 1. La llamada será direccionada a uno de los asesores del call center que se encuentre disponible en ese momento. Atención virtual: Los Usuarios puede enviar su consulta a nuestro correo electrónico contactenos@seps.gob.ec El correo llegará a la bandeja del administrador, el mismo que redireccionará la consulta a uno de los analistas para que respondan la consulta.	Atención presencial: Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50 Atención telefónica: Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30 Atención virtual: Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30	Gratis	Atención presencial: Inmediata Atención telefónica: Inmediata Atención virtual: 2 días hábiles aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tschilla 698 y Yanucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tschilla. Atención telefónica: 02-3948840 opción 1 Atención virtual: contactenos@seps.gob.ec	Atención presencial: Oficinas a Nivel Nacional Atención telefónica: Call Center Atención virtual: Correo electrónico.	No	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Atención virtual: contactenos@seps.gob.ec	Atención presencial: 6,370 personas atendidas. Atención telefónica: 2,434 llamadas atendidas. Atención virtual: 462 correos electrónicos atendidos.	Atención presencial: 6,370 personas atendidas. Atención telefónica: 2,434 llamadas atendidas. Atención virtual: 462 correos electrónicos atendidos.	El nivel de satisfacción de los usuarios es medido en la atención presencial mediante los calificadores ubicados en cada módulo de atención. El promedio nacional de satisfacción con el servicio presencial es de: es de 98% aproximadamente.
3	Atención a consultas mediante oficina	Consultas realizadas mediante oficio por escrito en relación a las Organizaciones controladas por la SEPS.	1. Elaborar el oficio. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitud dirigida a la máxima autoridad de la SEPS. 2. Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizado.	1. La solicitud ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se digitaliza el trámite y es asignado a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido al trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistente envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratis	10 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Este servicio aún no está disponible en línea.	557	557 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
4	Copias certificadas o certificaciones	La Superintendencia se encuentra en la capacidad de entregar copias certificadas de documentación o información certificada, siempre y cuando aquella no haya sido calificada como reservada.	1. Completar el formulario. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Formulario de solicitud de certificación y/o copia certificada.	1. El formulario ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se digitaliza el trámite y es asignado a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido al trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistente envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratis	15 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Solicitud de certificación y/o copia certificada	Este servicio aún no está disponible en línea.	116 trámites	116 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Comprobantes de existencia legal, directivas y de cumplimiento de obligaciones	La Superintendencia se encuentra en la capacidad de entregar información respecto a la existencia legal, directivas, y cumplimiento de obligaciones de cooperativas y asociaciones bajo su control.	<p>Atención presencial: Puede acudir a nuestras oficinas a nivel nacional y solicitar a nuestros asesores de servicio al ciudadano el comprobante que requiera.</p> <p>Atención telefónica: Puede llamar a nuestra central telefónica y solicitar asesoría respecto a como obtener los comprobantes.</p> <p>Atención virtual: En el caso de necesitar el comprobante de directivas o de existencia legal, debe ingresar a nuestra página web institucional y descargarlo de la sección "Buscador de organizaciones en línea" para las cooperativas del sector financiero y para las organizaciones del sector no financiero, debe ingresar por medio de la opción "Comprobante de registro de directivas EPS". En el caso de requerir el comprobante de cumplimiento de obligaciones, debe enviar un correo electrónico con todos los datos de su organización al correo contactenos@seps.gob.ec.</p>	<p>NO APLICA Para acceder a este servicio no se requiere de algún requisito en específico</p>	<p>Atención presencial: Los usuarios acuden a nuestras oficinas a Nivel Nacional, toman un turno para solicitar la impresión de los comprobantes requeridos.</p> <p>Atención telefónica: Los usuarios pueden llamar a nuestra central telefónica para ser asesorados como obtener los comprobantes requeridos.</p> <p>Atención virtual: En el caso de necesitar el comprobante de directivas o de existencia legal, debe ingresar a nuestra página web institucional y descargarlo de la sección "Buscador de organizaciones en línea" para las cooperativas del sector financiero y para las organizaciones del sector no financiero, debe ingresar por medio de la opción "Comprobante de registro de directivas EPS". En el caso de requerir el comprobante de cumplimiento de obligaciones, debe enviar un correo electrónico con todos los datos de su organización al correo contactenos@seps.gob.ec. El correo llegará a la bandeja del administrador, el mismo que redireccionará la consulta a uno de los analistas para que pueda generar el comprobante respectivo.</p>	<p>Atención presencial: Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50</p> <p>Atención telefónica: Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30</p> <p>Atención virtual: Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30</p>	Gratuito	<p>Atención presencial: Inmediata</p> <p>Atención telefónica: Inmediata. A excepción del comprobante de cumplimiento de obligaciones el cual debe ser requerido de forma presencial o virtual.</p> <p>Atención virtual: 2 días hábiles aproximadamente.</p>	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	<p>En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.</p>	<p>Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Brújula. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso, Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911</p> <p>OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yanucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tsachila.</p> <p>Atención virtual: Comprobante de existencia legal y directivas: http://servicios.seps.gob.ec/corp/paginas/consultaOrganizaciones.ssf</p> <p>Comprobante de cumplimiento de obligaciones: contactenos@seps.gob.ec.</p>	<p>Atención presencial: Oficinas a Nivel Nacional</p> <p>Atención Telefónica: Central Telefónica.</p> <p>Atención virtual: Página web y correo electrónico.</p>	SI	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	<p>Descargar en línea comprobantes de existencia legal y directivas del Sector Financiero.</p> <p>Descargar en línea comprobantes de existencia legal y directivas del Sector no Financiero.</p>	23 Trámites	23 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	Actualización de datos de contacto de organizaciones y representante legal	Mediante este servicio se procede a la actualización de los datos de contacto tales como correo electrónico, teléfonos, tanto del representante legal como de la organización.	1. Descargar el formulario de actualización de datos. 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS	1. Formulario solicitado por el representante legal o el presidente de la organización (*). (*): Hacer uso del formato específico. 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.	1. El formulario ingresa por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se verifica la información proporcionada. 2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar la actualización de datos en el sistema correspondiente. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediata	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Formulario para actualización de datos de las organizaciones del sector financiero	Este servicio aún no está disponible en línea.	37 trámites	37 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
7	Registro de horarios y días de atención para cooperativas de ahorro y crédito.	Por medio de este servicio las cooperativas de ahorro y crédito podrán informar la suspensión de sus actividades por feriado nacional o local. Así como la solicitud de modificación de los horarios y días de atención en sus puntos de servicio.	Este servicio se lo puede realizar de dos formas. De forma presencial o de forma virtual por medio de la página web institucional. Atención presencial: 1. Descargar el formulario para registro de horarios y días de atención al público 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS. Atención virtual: 1. Ingresar a la página web institucional www.seps.gob.ec 2. Ingresar en la sección del sector financiero y ubicarse en la opción de "Servicios electrónicos". A continuación se debe dar click en "Gestión de envíos de información". 3. Ingresar con las credenciales de la organización y proceder al registro de los horarios y días de atención.	Atención presencial: 1. Formulario solicitado por el gerente, gerente subrogante o el presidente de la organización (*). (*): Hacer uso del formato específico. 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona. Atención virtual: 1. Claves de acceso al sistema habilitadas.	Atención presencial: 1. El formulario ingresa por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se verifica la información proporcionada. 2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar el registro en el sistema correspondiente. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo. Atención virtual: 1. La organización ingresa al sistema de Gestión de envíos de información y registra los horarios y días de atención requeridos. 2. El sistema procede a guardar dicha información en la base de datos de la Superintendencia.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediata	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	Atención presencial: -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 -OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yumucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tsachila. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas a Nivel Nacional	No	Formulario para registro de horarios y días de atención al público	Este servicio aún no está disponible en línea.	1 trámites	1 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
8	Gestión de claves de información sector no financiero	Por medio de este servicio la Superintendencia proporciona la clave de ingreso al buzón de notificaciones a las organizaciones del sector no financiero de la Economía Popular y Solidaria. Dentro del proceso de gestión de claves se pueden realizar los siguientes requerimientos: activación, reestablecimiento y desactivación de claves.	Activación de claves 1. Se debe ingresar a la página web de la SEPS y dar click en la opción "No Financiero" luego ir a la sección de "Servicios electrónicos", seleccionar la opción "Ver más" y dar click "Solicitud de claves". Ahí se desplegará un formulario el cual debe ser llenado en línea. 2. Automáticamente se genera en formato PDF el formulario de solicitud de claves y el compromiso de confidencialidad que deberá ser firmado por el peticionario. 3. Reunir todos los requisitos indicados 4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS. Restablecimiento de claves 1. Acercarse a cualquiera de las ventanillas de servicio al ciudadano con su cédula de identidad y su correo electrónico habilitado y solicitar el restablecimiento de sus contraseñas. Desactivación de claves 1. Elaborar el oficio solicitando la desactivación de las claves. 2. Reunir todos los requisitos indicados 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	Activación de claves Para el presidente del representante legal 1. Formulario de solicitud de claves 2. Compromiso de confidencialidad 3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.	1. El formulario ingresa por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se verifica la información proporcionada. 2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar el registro en el sistema correspondiente. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	Atención presencial: -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 -OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yumucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tsachila. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas a Nivel Nacional	SI	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Formulario de solicitud de claves, sector no financiero	127	127	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	Gestión de claves de hallazgos y acopio de información	Por medio de este servicio la Superintendencia proporciona las claves de hallazgos y acopio a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria. Las primeras empleadas por los auditores o presidentes del consejo de vigilancia para entregar sus informes respectivos, y las segundas son empleadas a las cooperativas para enviar la información de control solicitada por la SEPS (Balances, socios, entre otros). Dentro del proceso de gestión de claves se pueden realizar los siguientes requerimientos: activación, reestablecimiento y desactivación de claves.	<p>Activación de claves</p> <p>1. Se debe ingresar a la página web de la SEPS y dar click en la opción "Financiero" o "No Financiero" según corresponda, luego ir a la sección de "Servicios", seleccionar la opción "Ver más" y dar click "Solicitud de claves". Ahí se desplegará un formulario el cual debe ser llenado en línea.</p> <p>2. Automáticamente se genera en formato PDF el formulario de solicitud de claves y el compromiso de confidencialidad que deberá ser firmado por el peticionario.</p> <p>3. Reunir todos los requisitos indicados</p> <p>4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.</p> <p>Restablecimiento de claves</p> <p>1. Acercarse a cualquiera de las ventanillas de servicio al ciudadano con su cédula de identidad y su correo electrónico habilitado y solicitar el restablecimiento de sus contraseñas.</p> <p>Desactivación de claves</p> <p>1. Elaborar el oficio solicitando la desactivación de las claves.</p> <p>2. Reunir todos los requisitos indicados</p> <p>3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.</p>	<p>Activación de claves</p> <p>Para el presidente del consejo de vigilancia</p> <p>1. Formulario de solicitud de claves</p> <p>2. Compromiso de confidencialidad</p> <p>3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.</p> <p>4. Copia del acta de nombramiento del presidente de vigilancia.</p> <p>Para auditores</p> <p>1. Formulario de solicitud de claves</p> <p>2. Compromiso de confidencialidad</p> <p>3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.</p> <p>Para acopio de información</p> <p>1. Formulario de solicitud de claves</p> <p>2. Compromiso de confidencialidad</p> <p>3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.</p> <p>4. Copia del acta de nombramiento del representante legal debidamente certificado por el secretario del consejo de administración (en caso de no estar registrado).</p> <p>Restablecimiento de claves</p> <p>Para presidente de consejo de vigilancia, auditores y acopio de información</p> <p>1. Correo electrónico.</p> <p>2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.</p> <p>Desactivación de claves</p> <p>Para presidente de consejo de vigilancia, auditores y acopio de información</p> <p>1. Solicitud de desactivación de claves</p> <p>2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona.</p>	<p>1. El formulario ingresa por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se verifica la información proporcionada.</p> <p>2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar el registro en el sistema correspondiente.</p> <p>3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.</p>	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	<p>Atención presencial:</p> <p>-MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja.</p> <p>-ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi.</p> <p>-ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos.</p> <p>-ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja.</p> <p>-ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911</p> <p>-OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yanucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tsachila.</p> <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Formulario de solicitud de claves, sector financiero	46 trámites	46 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)	
10	Capacitación a organizaciones	Ingreso de solicitudes de capacitación por parte de las organizaciones.	<p>1. Elaborar el oficio.</p> <p>2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.</p>	<p>1. Solicitud dirigida a la máxima autoridad de la SEPS.</p> <p>2. Copia de cédula de identidad y certificado de votación actualizado.</p>	<p>1. La solicitud ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite.</p> <p>2. Se digitaliza el trámite y es asignado a la Intendencia o Dirección correspondiente.</p> <p>3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo.</p> <p>4. Una vez que el analista haya respondido al trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior.</p> <p>5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistente envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.</p>	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	10 días hábiles, aproximadamente.	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p>Atención presencial:</p> <p>-MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja.</p> <p>-ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi.</p> <p>-ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos.</p> <p>-ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja.</p> <p>-ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911</p> <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	No	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Este servicio aún no está disponible en línea.	7 trámites	7 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	Registro de socios para cooperativas de ahorro y crédito	Es el proceso mediante el cual la organización registra en la SEPS el ingreso, reemplazo, salida voluntaria o exclusión de socios de las cooperativas de ahorro y crédito.	Para las cooperativas de ahorro y crédito, deben hacer el registro de socios de la siguiente forma. Registro virtual 1. Ingresar a la página web institucional www.seps.gob.ec 2. En el "Sector financiero", ingresar a la opción de "servicios electrónicos". 3. Una vez allí, dar click en la sección de "gestión de envíos de información". 4. Acceder al portal haciendo uso de las contraseñas proporcionadas por esta Superintendencia. 5. Registrar los ingresos, salidas o reemplazos de socios en el aplicativo proporcionado para el efecto.	Registro virtual 1. Claves para registro de socios habilitadas.	Registro virtual 1. El sistema es automatizado por lo cual valida inmediatamente la información, luego de ser enviada. 2. En caso de que la información registrada esté bien, el sistema guarda automáticamente la información en la base de datos de la Superintendencia, caso contrario se enviará una notificación a la organización pidiéndole que realice las correcciones pertinentes.	Habilitado en todo momento	Gratuito	Registro virtual Inmediata	Personas Jurídicas	NO APLICA Debido a que es un proceso virtual realizado por medio de la página web institucional.	Registro virtual de socios	Registro virtual por medio de la página web institucional.	SI	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Registro virtual de socios	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normal la forma de consolidar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normal la forma de consolidar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normal la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.
12	Registro de socios, asociados y miembros para cooperativas, asociaciones y organizaciones comunitarias del sector no financiero	Es el proceso mediante el cual la organización registra en la SEPS el ingreso, reemplazo, salida voluntaria o exclusión de socios, asociados y miembros de las organizaciones del Sector no Financiero.	1. Descargar el formulario en el portal web de la institución (www.seps.gob.ec). 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario, preferiblemente hacerlo en computadora. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS. (*) (*) La solicitud de registro debe realizarla el representante legal de la organización. - En caso de exclusión se adjunta (digital en pdf) el expediente del respectivo proceso. - A partir de 10 registros se debe incluir el listado en el formato excel establecido.	1. Formulario suscrito por el representante legal y el secretario de la organización (*). 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la cédula con chip. (*) Hacer uso del formato específico. Notas: - En caso de registro de salidas de socios, asociados y miembros se debe adjuntar (digital en pdf), el acta donde el consejo o la junta aprueba la renuncia voluntaria. - En caso de muerte se debe adjuntar (digital en pdf) la partida de defunción. - En caso de exclusión se adjunta (digital en pdf) el expediente del respectivo proceso. - A partir de 10 registros se debe incluir el listado en el formato excel establecido.	1. El formulario y demás requisitos debe ser presentado en Mesa de Servicios para su revisión, si se cumple con los requisitos establecidos, se procede a registrar en el sistema el ingreso o la salida de los socios, asociados y miembros. 2. Se entrega un comprobante del registro al usuario. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediata.	Miembros de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, Cuenca, Ambato, Portoviejo y Santo Domingo. Además, puedo enviar su requerimiento mediante correo postal a cualquiera de las Intendencias Zonales de la SEPS. Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 - OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yanucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tsachila. Teléfono: 02-3048840 opción 1.	Oficinas a Nivel Nacional	No	Formulario de registro de ingreso y salida de socios de cooperativas del sector no financiero Formulario de registro de salida de socios por exclusión de cooperativas del sector no financiero Formulario de registro de ingreso y salida de asociados Formulario de registro de salida de asociados por exclusión Formulario de registro de asociados (más de 10 asociados) Formulario de registro de entrada y salida de miembros de organizaciones comunitarias	Este servicio aún no está disponible en línea.	967 trámites	967 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normal la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	Acopio de listado de socios/asociados	Es el proceso mediante el cual las organizaciones del sector no financiero reportan información actualizada sobre el total de sus socios/asociados.	<ol style="list-style-type: none"> Ingresar a la página web institucional www.seps.gob.ec En el sector "No Financiero", ingresar a la sección de "Servicios Electrónicos". Una vez allí, dar click en la opción "Actualización listado de socios y asociados". Acceder al aplicativo, digitando el número de RUC de la organización y una vez allí actualizar la información de la organización pertinente al correo electrónico y la ciudad de domicilio. Para actualizar la información de sus socios y asociados puede realizarlo de forma individual, dando click en la opción "Agregar" o de forma masiva descargando el formato en excel e importándolo al sistema una vez que se encuentre completo. Una vez ingresados todos los socios/asociados el usuario debe generar el formulario PDF a través de la opción "Imprimir" y presentarlo de forma física en cualquiera de las oficinas de la SEPS a nivel Nacional. Los analistas de mesa de servicios realizarán la respectiva revisión de los documentos y si todo está bien se procede a realizar la actualización. 	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de Acopio de listado de socios/asociados (formulario en línea). Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la cédula con chip. 	<ol style="list-style-type: none"> Una vez que el Servidor recibe la solicitud, verifica la conformidad de las firmas. El sistema verifica que la información ingresada sea correcta. Si la información es correcta, entonces se emite un comprobante de listado completo de socios/asociados. Si la información es incorrecta se entrega la esquila con las observaciones encontradas. 	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediato	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p>Atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Actualización del listado de socios y asociados (revisar link)	20 trámites	20 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)	
14	Registro de directivas de cooperativas de ahorro y crédito	Es el proceso mediante el cual la organización registra en la SEPS a las personas que, cumpliendo los requisitos legales, conforman su Directiva.	<ol style="list-style-type: none"> Descargar el formulario de registro de directivas. Llenar los espacios en blanco indicados en los formularios, preferiblemente hacerlo en computadora y en hoja membretada de la organización. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS. <p>Nota: El registro de gerente, presidente y secretario se atenderá de forma inmediata en mesa de servicios. Para el registro de vocales de consejos deberá ingresar la documentación por recepción de documentos para ser atendido como un trámite normal.</p>	<p>Requisitos Gerente</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulario para registro de directiva Copia certificada del acta de la sesión del Consejo de Administración en la que se fijó y aprobó, la forma y el monto de la caución, que el Gerente debe rendir a favor de la Cooperativa. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de remoción se debe presentar el acta en donde se removió del cargo al gerente y en caso de renuncia se debe presentar la copia simple de la renuncia. Copia certificada de la caución rendida por el Gerente a favor de la cooperativa. Declaración juramentada de no estar incurso en lo dispuesto en los artículos 278 y 367 del Código Orgánico Integral Penal. <p>Requisitos presidente</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulario para registro de directivas. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de remoción se debe presentar el acta en donde se removió del cargo al presidente y en caso de renuncia se debe presentar la copia simple de la renuncia. Acta de la sesión del consejo de administración en la que se nombró al presidente. <p>Requisitos secretario</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulario para registro de directivas En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de remoción se debe presentar el acta en donde se removió del cargo al secretario y en caso de renuncia se debe presentar la copia simple de la renuncia. Acta de la sesión del consejo de administración en la que se nombró al secretario. <p>Requisitos vocales consejos de administración y vigilancia</p> <ol style="list-style-type: none"> Formulario para registro de directivas Acta del Consejo de Administración / Vigilancia en la que designan a los nuevos miembros. 	<p>Registro gerente, presidente y secretario</p> <ol style="list-style-type: none"> La documentación es recibida por el analista de atención del usuario Se verificará los requisitos de forma y de fondo y se procederá al registro de los directivos Se emitirá un comprobante de registro de directivas al usuario. <p>Registro de vocales consejos de administración y vigilancia</p> <ol style="list-style-type: none"> El formulario ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. Se digitaliza el trámite y es asignado a la Intendencia o Dirección correspondiente. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. Una vez que el analista haya respondido al trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistente envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario. 	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediato	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p>Atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	No	Formulario para registro de directivas de cooperativas del sector financiero	Este servicio aún no está disponible en línea.	73 trámites	73 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Registro de directivas de cooperativas, asociaciones y organizaciones comunitarias del sector no financiero	Es el proceso mediante el cual la organización registra en la SEPS a las personas que, cumpliendo los requisitos legales, conforman su Directiva	1. Descargar el formulario del portal web institucional (www.seps.gov.ec). 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario, preferiblemente hacerlo en computadora y en hoja membretada de la organización. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Formulario de registro de directivas total o parcial, firmado por gerente y secretario. 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la cédula con chip. (*) Hacer uso del formato específico..	1. El formulario y demás requisitos debe ser presentado en Mesa de Servicios para su revisión, si se cumple con los requisitos establecidos, se procede a registrar en el sistema el ingreso o la salida de los socios, asociados y miembros. 2. Se entrega un comprobante de registro de directivas. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediata	Integrantes de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 - OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yanucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1. Frente a la Gobernación Tsachila. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas a Nivel Nacional	No	Formulario para registro completo de directivas para cooperativas Formulario para registro parcial de directivas para cooperativas Formulario para registro completo de directivas para asociaciones Formulario para registro parcial de directivas para asociaciones Formulario de Registro de Representante Legal de Organizaciones Comunitarias	Este servicio aún no esta disponible en línea.	521 trámites	521 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
16	Catastro de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro	Las cajas y bancos comunales y cajas de ahorro que previamente hayan obtenido su personería jurídica mediante acto administrativo emitido por una autoridad pública y cuenten con RUC ACTIVO podrán ser catastradas en la SEPS.	1. Ingresar en la página web institucional www.seps.gov.ec e ingresar al sector financiero. 2. Ubicarse en la sección de servicios electrónicos y dar click en "Catastro y constitución de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro". 3. Una vez allí se debe seleccionar la opción de "Catastro". 4. Descargar los formularios. 5. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario, preferiblemente hacerlo en computadora. 6. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitud de catastro de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. 2. Formulario de catastro proporcionado por la Superintendencia, que contenga la información allí solicitada. 3. Copia notariada del documento (acuerdo, decreto, resolución, etc.) mediante el cual se le otorgó la personalidad jurídica. 4. Copia certificada del estatuto social por el secretario de la entidad y, del ser el caso, sus reformas. 5. Certificación emitida por el secretario de la entidad, en el formato proporcionado por la Superintendencia para el efecto, en la que conste quien ejerce la representación legal de la entidad y la designación del secretario. Nota: En caso de que el representante legal actual de la organización no sea el mismo que consta en el RUC, adicional se debe presentar una declaración juramentada realizada en una notaría pública de acuerdo al modelo proporcionado por la Superintendencia.	1. Los documentos para el catastro de la organización ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano y se procede con su revisión. 2. En caso de que todo esté bien se procede a ingresar la información en el aplicativo diseñado para el efecto, caso contrario se notifica a la organización respecto de los errores y se les pide que realicen las respectivas correcciones. 3. Una vez ingresada la información, la organización procede a firmar el formulario y el comprobante de registro. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediato	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	NO	Solicitud de catastro Formulario de catastro Certificación del secretario	Este servicio aún no esta disponible en línea.	0 Trámites	0 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.
17	Reservas de Denominación	Es el proceso mediante el cual se obtiene y reserva la denominación de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Sector no Financiero, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro que se desea obtener su personería jurídica.	1. Ingresar a la página web institucional www.seps.gov.ec y acceder al sector no financiero o financiero según corresponda. 2. Ubicarse en la sección de servicios electrónicos. En el caso del sector no Financiero, dar click en la opción de "Sistema de Registro del SNP", y en el caso de organizaciones del sector financiero, dar click en la opción de "Catastro y constitución de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro". 2. Hacer click en la opción de Reserva de Denominación e ingresar al aplicativo. 3. Ingresar la información requerida y generar el comprobante Reserva de Denominación. 4. Imprimir el comprobante generado.	Contar con un documento de identificación del solicitante, y datos de contacto como correo electrónico, celular y teléfono convencional.	Registro virtual 1. El sistema es automatizado por lo cual valida inmediatamente la información, luego de ser enviada. 2. En caso de que la información registrada esté bien, el sistema guarda automáticamente la información en la base de datos de la Superintendencia.	Habilitado en todo momento	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía en general	NO APLICA Debido a que es un proceso virtual realizado por medio de la página web institucional.	Registro virtual por medio de la página web institucional.	Registro virtual por medio de la página web institucional.	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Solicitud de reserva de denominación del Sector No Financiero Solicitud de reserva de denominación del Sector Financiero	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
18	Constitución de organizaciones comunitarias, asociaciones y cooperativas del Sector no Financiero	Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (no financieras) se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contempla el Reglamento de la LOEPS. La personalidad jurídica otorgada a las organizaciones amparadas por la ley, les confiere la capacidad legal para adquirir derechos, contraer obligaciones y acceder a los beneficios que la ley les concede, en el ejercicio de las actividades de su objeto social.	Proceso de constitución: Organizaciones comunitarias, Asociaciones y Cooperativas: 1. Ingresar a la página web institucional www.seps.gov.ec y acceder al Sistema de Registro del Sector no Financiero (SNF). 2. Dar click en la opción de Reserva de denominación y completar el formulario de reserva en línea. 3. Cuando la reserva haya sido aprobada, se deben reunir todos los requisitos que exige el Reglamento a la LOEPS en un plazo no mayor a 90 días (*), y completar el formulario de constitución por medio del aplicativo. 4. Una vez concluido en proceso en línea se debe imprimir los formularios y acercarse a cualquiera de nuestras oficinas a Nivel Nacional para entregarnos de forma física. 5. Los analistas de mesa de servicios realizarán la respectiva revisión y se indicará si la personería jurídica de la organización fue aprobada, caso contrario se otorgará un plazo para que la organización a constituir haga las correcciones pertinentes. 6. Luego de que la organización haya sido constituida, procederá a sacar el Ruc en el Servicio de Rentas Internas. (*) En el caso de cooperativas de transporte el tiempo de vigencia de la reserva será de un año.	Requisitos para organizaciones comunitarias 1. Reserva de Denominación. (formulario en línea) 2. Formulario de constitución. (formulario en línea) 3. Certificado de depósito del aporte al fondo social inicial. 4. Copia legible de la cédula y papeleta de votación del Representante Legal. Requisitos para asociaciones 1. Reserva de Denominación. (formulario en línea) 2. Formulario de constitución. (formulario en línea) 3. Certificado de depósito del aporte del capital social inicial. 4. Copias legibles de cédulas y papeleta de votación de los directivos electos. Requisitos para cooperativas 1. Reserva de Denominación. (formulario en línea) 2. Formulario de constitución. (formulario en línea) 3. Certificado de depósito del aporte del capital social inicial. 4. Copias de cédulas y papeleta de votación de los directivos elegidos. 5. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización. Además deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital social: * Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente.	1. El formulario de constitución ingresa por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación. 2. En caso de que todo esté bien se procede a otorgar la personería jurídica a la organización, caso contrario se otorgará un plazo para que la organización a constituir haga las correcciones pertinentes. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Reserva de denominación Inmediata Proceso de constitución 3 días hábiles, aproximadamente	Ciudadanía general	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 - OFICINA Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tsachila 698 y Yanucay, Edif. Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Frente a la Gobernación Tsachila. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas a Nivel Nacional	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Formulario en línea Reserva de denominación Formulario en línea Constitución organizaciones	51 trámites	51 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
19	Calificación de Auditores externos e internos	Los auditores externos e internos de las organizaciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia y desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la LOEPS y su Reglamento.	1. Ingresar en la página web institucional www.seps.gov.ec e ingresar al sector financiero o no financiero respectivamente. 2. Ubicarse en la sección de servicios electrónicos y dar click en "Personas de Apoyo". 3. Llenar el formulario para solicitar la creación de un usuario. 4. Ingresar al aplicativo con las contraseñas asignadas. 5. Reunir todos los requisitos indicados en la matriz para calificar auditores internos y externos y cargarlos al aplicativo. 6. Una vez concluido el proceso, imprimir y firmar los formularios e ingresar de forma física junto con los otros requisitos en las oficinas de la SEPS. 7. Los analistas de mesa de servicios realizarán la respectiva revisión de los documentos y si todo está bien se procede a emitir la resolución de calificación.	1. Solicitud de calificación en el formulario de datos proporcionados por la SEPS, impreso y suscrito por el solicitante. 2. Se requiere presentar el documento de identidad (original o copia) de los solicitantes para verificación de datos. 3. Requisitos solicitados en la matriz para calificar auditores internos y externos indicados en el aplicativo.	1. Los requisitos ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se procede a calificar al auditor. 2. Se emite una resolución de calificación del auditor interno o externo. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	1 día hábil, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Sistema de registro de personas de apoyo	11 trámites	11 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
20	Calificación, registro y desvinculación de oficiales o responsables de cumplimiento	Los oficiales y responsables de cumplimiento de las cooperativas del sector financiero deberán ser previamente calificados o registrados por la Superintendencia y desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la LOEPS y su Reglamento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descargar el formulario. 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formato, preferiblemente hacerlo en computadora. 3. Reunir todos los requisitos indicados. 4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS. 	<p><u>Calificación de oficiales de cumplimiento</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud para calificación de oficiales de cumplimiento. 2. Formulario para calificación de oficiales de cumplimiento. 3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la cédula con chip. 4. Copia del acta del consejo en el cual nombran al oficial de cumplimiento titular o suplente. 5. Copias simples de los certificados de los cursos aprobados y autorizados por la Unidad de Análisis Financiero. 7. Declaración juramentada debidamente notariada de bienes que incluirá lo siguiente: no tener impedimento legal para ocupar el cargo; no tener parientes en la entidad a la cual se vincula, dentro del segundo de consanguinidad y primero de afinidad; no tener auto de llamamiento a juicio ni sentencia ejecutoriada por infracciones al Código Orgánico Monetario y Financiero, al Código Orgánico Integral Penal, a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos y a la Ley de Substancias Estupefacientes y Psicotrópicas; y, no haber sido descalificado como oficial de cumplimiento o responsable de la función de cumplimiento. 8. Poseer título profesional al menos de tercer nivel, registrado en el SENESCYT, en áreas relacionadas con la gestión de la entidad. 9. Certificados que acrediten la experiencia laboral por lo menos de un año en entidades del sector financiero. <p><u>Registro de responsables de cumplimiento</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud para calificación de oficiales de cumplimiento 2. Formulario para calificación de oficiales de cumplimiento 3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la cédula con chip. 4. Copia del acta del consejo en el cual nombran al oficial de cumplimiento titular o suplente 5. Certificados de haber aprobado cursos de especialización relacionados con la prevención de lavado de activos, autorizados por la Unidad de Análisis Financiero. 6. Declaración juramentada debidamente notariada de bienes que incluirá lo siguiente: no tener impedimento legal para ocupar el cargo; no tener parientes en la entidad a la cual se vincula, dentro del segundo de consanguinidad y primero de afinidad; no tener auto de llamamiento a juicio ni sentencia ejecutoriada por infracciones al Código Orgánico Monetario y Financiero, al Código Orgánico Integral Penal, a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos y a la Ley de Substancias Estupefacientes y Psicotrópicas; y, no haber sido descalificado como oficial de cumplimiento o responsable de la función de cumplimiento. 7. Certificados que acrediten la experiencia laboral por lo menos de un año en entidades del sector financiero. <p><u>Desvinculación de oficiales y responsables de cumplimiento</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de desvinculación como oficial o responsable de cumplimiento 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la cédula con chip. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El formulario ingresa por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se procede a calificar, registrar o desvincular a los oficiales o responsables de cumplimiento según corresponda. 2. Se emite un comprobante en el caso de calificación y registro de oficiales y responsables de cumplimiento; y en el caso de desvinculación solamente se procede a registrar en la base de datos. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo. 	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p><u>Atención presencial:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Fico, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. C/la. La Garza, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Solicitud para calificación, registro o desvinculación de oficiales y responsables de cumplimiento	Este servicio aún no está disponible en línea.	10 trámites	10 trámites	NO APUCA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
21	Calificación de liquidadores	Los liquidadores de las organizaciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia y desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la LOEPS y su Reglamento.	1. Ingresar en la página web institucional www.seps.gob.ec e ingresar al sector financiero o no financiero respectivamente. 2. Ubicarse en la sección de servicios electrónicos y dar click en personas de apoyo. 3. Llenar el formulario para solicitar la creación de un usuario. 4. Ingresar al aplicativo con las contraseñas asignadas. 5. Reunir todos los requisitos indicados en la matriz para calificar administradores temporales y liquidadores. 6. Una vez concluido el proceso, imprimir los formularios e ingresar de forma física junto con los otros requisitos en las oficinas de la SEPS. 7. Los analistas de mesa de servicios realizarán la respectiva revisión de los documentos y si todo esta bien se procede a emitir la resolución de calificación.	Calificación de personas naturales: 1. Solicitudo de calificación. 2. Tener título de al menos tercer nivel en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia; registrado en la SENESCYT. 3. Acreditar experiencia profesional de, por lo menos, 3 años en gestión administrativa o en el área económica, contable, auditoría, financiera, legal, administración o de asesoría de empresas. 4. No constar como contratista incumplido o adjudicatario fallido con entidades públicas. Calificación de personas jurídicas: 1. Solicitudo de calificación. 2. El objeto social le faculte brindar servicios de administración, auditoría, contabilidad, cobranza, asesoría financiera u otros afines. 3. Acreditar experiencia de por lo menos tres años de la persona jurídica, su representante legal o al menos tres miembros de su personal, en gestión administrativa o en áreas económicas, contable, auditoría, financiera, legal, administración o de asesoría de empresas o recaudación de cartera. 4. El representante legal o al menos tres miembros de su personal deben tener título de al menos tercer nivel en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia; registrado en la SENESCYT. 5. No constar como contratista incumplido o adjudicatario fallido con entidades públicas	1. Los requisitos ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se procede a calificar al administrador temporal o liquidador. 2. Se emite una resolución de calificación. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratis	Inmediata	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Sistema de registro de personas de apoyo	6 trámites	6 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
22	Presentación de denuncia sector financiero	Es el proceso por medio del cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria norma las actividades que permitan determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación o no de un procedimiento administrativo, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.	1. Formulario de denuncia debidamente lleno. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Formulario de denuncia debidamente lleno. 2. Documentos que sustenten la petición originales o copias.	1. El formulario de denuncia se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos; luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia revisará el contenido del denuncia, la calificará y de ser el caso admitirá a trámite, caso contrario, dispondrá al usuario que subsane dentro del término de 10 días, o a la entidad involucrada que entregue información referente al trámite. En caso de no ser de competencia de la SEPS, se indicará esta circunstancia por escrito al ciudadano. 3. Luego de dar paso a la denuncia se concederá un término entre 5 y 10 días para que el denunciado conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. Una vez recibidos los descargos se realiza su análisis, mediante el que se decide el inicio de un procedimiento administrativo o no.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratis	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Formulario para presentación de una denuncia del sector financiero	Este servicio aún no esta disponible en línea.	22 Trámites	22 trámites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Presentación de reclamo sector financiero	Es el proceso por medio del cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria norma las actividades que permitan determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación o no de un procedimiento administrativo, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.	1. Formulario de reclamo debidamente lleno. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Formulario de reclamo debidamente lleno. 2. Copias de documentos que sustenten la petición originales o copias	1. El formulario de reclamo se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos; luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia revisará el contenido del reclamo, y de ser el caso admitirá a trámite, solicitando a la entidad involucrada que entregue información referente al trámite. En caso de no ser de competencia de la SEPS, se indicará esta circunstancia por escrito al ciudadano. 3. Luego de dar paso al reclamo se concederá un término entre 5 y 10 días para que la persona o entidad conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. Una vez recibidos los descargos se realiza su análisis, mediante el que se decide el inicio de un procedimiento administrativo o no.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Formulario para presentación de un reclamo del sector financiero	Este servicio aún no esta disponible en línea.	55 trámites	55 trámites	NO APUCA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
24	Presentación de reclamo sector no financiero	Es el proceso por medio del cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria norma las actividades que permitan determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación o no de un procedimiento administrativo, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.	1. solicitud de reclamo sector no financiero 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitud de reclamo sector no financiero 2. Originales o copias de documentos que sustenten la petición.	1. El formulario de reclamo se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos; luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia revisará el contenido del reclamo lo calificará y de ser el caso admitirá a trámite, caso contrario, dispondrá que se complete o aclare dentro del término de 10 días. 3. Luego de dar paso al reclamo se concederá un término entre 5 y 10 días para que el denunciado conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. Se elaborará un informe técnico jurídico y la resolución en donde se expresará la decisión final sobre el caso y se procederá a notificar a los involucrados.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	NO	Formulario para presentación de un reclamo del sector no financiero	Este servicio aún no esta disponible en línea.	56 trámites	56 trámites	NO APUCA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
25	Presentación de denuncias sector no financiero	Es el proceso por medio del cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria norma las actividades que permitan determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación o no de un procedimiento administrativo, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.	1. Solicitud de denuncia 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitud de denuncia 2. Copias de documentos que sustenten la petición.	1. El formulario de denuncia se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos; luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia revisará el contenido de la denuncia, la calificará y de ser el caso admitirá a trámite, caso contrario, dispondrá que se complete o aclare dentro del término de 10 días. 3. Luego de dar paso al denuncia se concederá un término de 15 días para que el denunciado conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. La Intendencia respectiva da paso a la denuncia iniciando un Proceso Administrativo Sancionador (PAS), es por eso que el formulario tiene un segmento donde se indica el tipo de infracción que se está denunciando.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:50	Gratuito	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: -MATRIZ Quito: Av. Amazonas N32-87 y La granja. -ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. -ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. -ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cda. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. -ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Formulario para presentación de una denuncia sector no financiero	Este servicio aún no esta disponible en línea.	22 trámites	22 trámites	NO APUCA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
26	Solicitud de reclamo por cobros indebidos.	Es el proceso mediante el cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria norma las actividades que permitan determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación o no de un proceso administrativo, la identificación de la persona o personas que puedan resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros del sector financiero en referencia a presuntos cobros indebidos o sin autorización expresa del socio de la entidad.	1. Ingresar a la página web de la SEPS www.seps.gob.ec 2. Llenar el formulario de reclamo por cobros indebidos en línea.	Llenar el formulario de reclamo por cobros indebidos en línea, con los datos personales del reclamante datos de la entidad a la que se esta reclamando.	1. El formulario de reclamo por cobros indebidos se llena en línea. 2. La Intendencia de Sistemas y tecnologías de la Información alimenta una base de datos diariamente con los formularios recibidos hasta las 8:30 del día anterior. 3. El reporte es cargado en la carpeta compartida de la DINASEC (reportes/cobros indebidos) 4. Con el reporte se verifican los datos del reclamante y si efectivamente se trata de un caso de cobros indebidos. 5. se procede a la elaboración de un oficio de traslado del reclamo a la entidad, (cuando procede el reclamo) 6. se notifica al ciudadano el traslado de su reclamo mediante correo electrónico adjuntando el oficio remitido a la entidad, y se realiza una llamada telefónica para constancia de la notificación en mención. 7. En caso de que el reclamo no proceda se remite un correo electrónico al ciudadano, indicando que su reclamo no puede ser tratado como cobro indebido sino podría ser motivo de un reclamo o denuncia. 8. La entidad notificada deberá responder a la SEPS en el término de 30 días los respectivos descargos con que cuente en el caso específico. 9. La respuesta de la entidad es reasignada a DINASEC para el seguimiento. 10. La respuesta de la entidad es remitida al reclamante indicando que si el mismo no se encuentra satisfecho con la respuesta remitida tiene el derecho de ingresar un formulario de reclamo o denuncia.	de lunes a viernes de 08:30 a 16:50	no aplica	30 días hábiles aproximadamente	Ciudadanía en general	El formulario puede ser llenado en línea, el proceso de atención a nivel nacional se lo realiza en las oficinas de Quito.	Atención presencial: MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N32-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y Las Delicias. Sector Ficoa, detrás del Supermaxi. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores. Sector Escuela de Bomberos. - ZONAL Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja. - ZONAL Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911 Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	Formulario de reclamo por cobros indebidos	Formulario de reclamo por cobros indebidos	16 tramites	16 tramites	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita normar la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quito y zonales)
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						La página web del Portal de Trámites Ciudadanos ha sido desactivada por parte de la Secretaría Nacional de Administración Pública.												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/01/2019												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):						DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						DAYS MERCEDES GUERRERO CANGUI												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						days.guerrero@seps.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 394-8840 EXTENSIÓN 600301												