



**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

**INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE  
INFORMACIÓN Y NORMATIVA TÉCNICA**

**MANUAL TÉCNICO DE ESTRUCTURAS DE  
DATOS**

**SISTEMA DE ACOPIO DE INFORMACIÓN**

**“ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS  
COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO  
SOLICITADOS”**

**SEGMENTOS 1, 2, 3, 4, 5  
CAJA CENTRAL FINANCOOP  
CONAFIPS  
ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO PARA LA VIVIENDA**

**VERSIÓN 1.0**

**ACTUALIZADO AL: 10/08/2022**

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 10/08/2022	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 2 de 11</b>

### Actualizaciones:

Cambios/Campos	Páginas

**Nota:** La numeración de las páginas corresponden a la actualización de la versión del manual vigente a la fecha en la que se ejecutó.

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 3 de 11</b>

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. ESQUEMA GRÁFICO .....	5
3. DEFINICIÓN DE ESTRUCTURA .....	6
4. CONTROLES DE VALIDACIÓN.....	8
5. FRECUENCIA DE ENVÍO Y CONSIDERACIONES .....	11
6. RESPONSABLES DE SOPORTE .....	11

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 4 de 11</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual técnico tiene como objetivo proveer de las herramientas necesarias para que las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1, 2, 3, 4, 5, Caja Central Financoop, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) y las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda reporten periódicamente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la información relacionada a los reclamos presentados y atendidos por concepto de presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados, conforme lo establecido en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

La estructura deberá ser remitida por las entidades del sector financiero popular y solidario través del Sistema de Acopio Integral, disponible en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec).

Para el envío de la estructura de reclamos por presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados (CI01), las entidades contarán con una plantilla que estará disponible en el Sistema de Acopio Integral.

Una vez recibida la información a través del sistema automático, se validarán las estructuras remitidas, luego de lo cual se enviará el diagnóstico de la validación (acuse) vía correo electrónico, a los correos electrónicos registrados en la base de contactos de esta Superintendencia.

En caso de que el diagnóstico de la validación registre errores, es obligación de las entidades efectuar la corrección inmediata de los mismos y retransmitir las estructuras para que éstas sean nuevamente validadas. Las estructuras que mantengan errores en la validación serán consideradas como información no recibida.

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 5 de 11</b>

## 2. ESQUEMA GRÁFICO



	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>		
	<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 6 de 11</b>

### 3. DEFINICIÓN DE ESTRUCTURA

#### 3.1 Reclamos por presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados (CI01)

En esta estructura de periodicidad semestral, se reportan todos los reclamos presentados por los socios o clientes ante las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, en el período correspondiente.

##### Registro de cabecera

Nro.	CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIEDAD	TABLA
1	Código de la estructura	Carácter (4)	X	Tabla 1
2	Número de RUC	Carácter (13)	X	
3	Fecha de corte	(dd/mm/aaaa)	X	
4	Número total de registros	Numérico (8)	X	

- Código de la estructura.-** Codificación asignada a la estructura “Reclamos por presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados”, la cual será CI01.
- Número de RUC.-** Número de RUC de cada entidad del Sector Financiero Popular y Solidario y CONAFIPS.
- Fecha de corte.-** Fecha correspondiente al último día del mes que se envía la información.
- Número total de registros.-** Número de líneas que contiene el archivo incluido el registro de cabecera.

##### Registros de detalle

Nro.	CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIEDAD	TABLA
1	Tipo de identificación del sujeto	Carácter (1)	X	Tabla 2
2	Identificación del sujeto	Carácter (15)	X	
3	Apellidos y nombres del sujeto o razón social	Carácter (200)	X	
4	Canales de recepción del reclamo	Carácter (1)	X	Tabla 70
5	Fecha de recepción del reclamo	(dd/mm/aaaa)	X	
6	Tipo de transacción objeto del reclamo	Carácter (2)	X	Tabla 71

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>		
	<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 7 de 11</b>

Nro.	CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIEDAD	TABLA
7	Concepto	Carácter (4)	X	Tabla 72
8	Estado de atención del reclamo	Carácter (1)	X	Tabla 73
9	Fecha de respuesta al reclamo	(dd/mm/aaaa)	X	
10	Tipo de resolución del reclamo	Carácter (2)	X*	Tabla 74
11	Monto restituido	Numérico (15.2)	X	
12	Intereses sobre monto restituido	Numérico (15.2)	X	
13	Total restituido	Numérico (15.2)	X	

\*Campo sujeto a condición.

- 1. Tipo identificación del sujeto.-** Se refiere al tipo de documento de identificación del sujeto, puede ser “C”, “R”, “P” o “F”. (Tabla 2).
- 2. Identificación del sujeto.-** Número de identificación del sujeto. Para personas naturales será el número de cédula de identidad o ciudadanía, para personas jurídicas el número de RUC, para personas extranjeras el número de pasaporte y para refugiados el número asignado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- 3. Apellidos y nombres del sujeto o razón social.-** Corresponde a los apellidos y nombres del socio o cliente, que ha interpuesto su reclamo. Esta información será reportada en letras mayúsculas de acuerdo al documento de identificación. En el caso de personas jurídicas, se debe ingresar la razón social de la misma de acuerdo a lo estipulado en el RUC.
- 4. Canales de recepción del reclamo.-** Corresponde al medio a través del cual fue presentado el reclamo por parte del socio o cliente. (Tabla 70).
- 5. Fecha de recepción del reclamo.-** Corresponde a la fecha en que el socio o cliente ingresa formalmente su reclamo por presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados.
- 6. Tipo de transacción sujeto del reclamo.-** Se refiere a la localidad, sea esta nacional o internacional, en donde se origine la transacción motivo del reclamo. (Tabla 71)
- 7. Concepto.-** Indica el tipo de cobro indebido o servicio no solicitado sobre el cual se realiza el reclamo. (Tabla 72).
- 8. Estado de atención del reclamo.-** Se refiere a si, a la fecha de corte del reporte, el reclamo ha sido resuelto o se encuentra en trámite. (Tabla 73)
- 9. Fecha de respuesta del reclamo.-** Corresponde a la fecha en la que se haya dado contestación efectiva al socio con respecto al reclamo ingresado. La entidad debe observar los términos previstos en el tercer inciso del Artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 10/08/2022	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 8 de 11</b>

**10. Tipo de resolución del reclamo.-** Aplica cuando el trámite ya ha sido resuelto de acuerdo con el análisis efectuado por la entidad con sujeción a lo estipulado en el Código Orgánico Monetario Financiero. La resolución puede ser favorable, desfavorable parcialmente favorable o desistimiento cuando el socio o cliente desistió del reclamo. (Tabla 74)

**11. Monto restituido.-** Valor monetario devuelto al socio o cliente de acuerdo al cobro indebido o servicio no solicitado.

**12. Interés sobre monto restituido.-** Valor monetario calculado sobre el “monto restituido”, de acuerdo al inciso sexto del Artículo 158.1 de del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**13. Total restituido.-** Sumatoria de los campos “monto restituido” e “interés monto restituido”.

#### 4. CONTROLES DE VALIDACIÓN

La estructura de información contenida en este manual, será remitida por las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (Cooperativas de Ahorro y Crédito segmentos 1, 2, 3, 4, 5, Caja Central FINANCOOP, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda) con periodicidad semestral.

A continuación se detallan los controles generales para la validación de la estructura de reclamos por presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados:

- Los campos que presenten el “*tipo de dato: numérico*” se deberán leer de la siguiente manera:

Numérico (15.2)
-----------------

La extensión del campo es de 15 dígitos, de los cuales son 13 enteros con 2 decimales y son obligatorios.

- **Control de nombre del archivo**

El nombre del archivo de esta estructura debe cumplir estrictamente con el siguiente formato:

CI01\_RUC\_dd-mm-aaaa.zip

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 9 de 11</b>

Donde:

CI01:	Nombre de la estructura, es fijo
RUC:	Número de RUC de la entidad
dd:	Día de reporte
mm:	Mes de reporte
aaaa:	Año de reporte
.zip:	Extensión del archivo

- **Control de cabecera**

Los campos de la cabecera deben guardar relación con el nombre del archivo.

- **Control de formato**

El archivo de esta estructura debe cumplir estrictamente con el formato diseñado en este caso es .xml.

El archivo .xml junto con el archivo con extensión .txt – hash de seguridad será comprimido y enviado en formato ZIP.

- **Número de registros**

Debe ser igual al número de líneas que contiene el archivo incluido el registro de cabecera.

- **Control de registros duplicados**

El archivo no debe contener registros duplicados. Se considera un registro duplicado cuando se repiten los siguientes campos:

- Tipo de identificación
- Número de identificación
- Tipo de transacción objeto del reclamo
- Concepto

- **Estructura cargada**

El sistema no permitirá la carga de dos estructuras de la misma entidad con la misma fecha de corte.

- **Validación del período anterior**

Se verificará que la información de esta estructura (CI01) del semestre inmediato anterior haya sido enviada y validada satisfactoriamente.

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN: 10/08/2022</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 10 de 11</b>

Para la carga inicial de la información con corte al dd/mm/aaaa, no se considerará este control.

- **Obligatoriedad de campos**

Todos los campos tienen carácter obligatorio, a excepción de los identificados con “X\*”, mismos que se encuentran sujetos a las condiciones detalladas en cada campo.

- **Tipo de identificación**

Este campo no debe contener espacios en blanco, caracteres especiales ni códigos diferentes a los detallados a continuación:

C = Cédula de identidad o ciudadanía	10 dígitos (cédula válida en el Registro Civil)
R = Ruc	13 dígitos (RUC válido)
P = Pasaporte	15 caracteres alfanuméricos
F = Refugiados	15 caracteres alfanuméricos

- **Apellidos y nombres o razón social**

Se debe reportar en letras mayúsculas de acuerdo al documento de identificación del socio y/o cliente.

Para personas jurídicas, se debe detallar el nombre de la razón social en letras mayúsculas, se aceptan caracteres especiales como: (,;:/&) y no se debe remitir comillas (“”).

- **Fecha de recepción del reclamo.-** Debe estar comprendida dentro del período de reporte.
- **Estado de atención del reclamo.-** Cuando el reclamo registre el código “1 – *en trámite*” en un semestre, en el siguiente periodo de envío la entidad debe reportar de manera obligatoria dicho reclamo con el estado que corresponda.
- **Fecha de respuesta del reclamo.-** Debe ser mayor a la fecha de recepción del reclamo.
- **Tipo de resolución del reclamo.-** Será de uso obligatorio cuando en el campo “estado de atención del reclamo” se reporte el código “2 – *resuelto*”.
- **Monto restituido.-** Se debe registrar un valor mayor o igual a cero.

	<b>MANUAL DE ESTRUCTURA DE RECLAMOS POR PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS Y/O SERVICIOS NO SOLICITADOS</b>	
<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 10/08/2022	<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>Página 11 de 11</b>

- **Interés sobre monto restituido.-** Se debe registrar un valor mayor o igual a cero.
- **Total restituido.-** Corresponde a la sumatoria de los campos “monto restituido” e “interés sobre monto restituido” y debe ser mayor o igual a cero.

## 5. FRECUENCIA DE ENVÍO Y CONSIDERACIONES

Conforme a lo establecido en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la estructura de reclamos por presuntos cobros indebidos y/o servicios no solicitados (CI01) debe ser remitida con frecuencia semestral y su plazo máximo de carga será informado por medio de oficio circular.

## 6. RESPONSABLES DE SOPORTE

RESPONSABLE	E-MAIL	EXTENSIÓN
Álava Jomara	<a href="mailto:jomara.alava@seps.gob.ec">jomara.alava@seps.gob.ec</a>	600513
Albuja Francisco	<a href="mailto:william.albuja@seps.gob.ec">william.albuja@seps.gob.ec</a>	600523
Andrade Andrés	<a href="mailto:andres.andrade@seps.gob.ec">andres.andrade@seps.gob.ec</a>	600515
Bernal Rosa	<a href="mailto:rosa.bernal@seps.gob.ec">rosa.bernal@seps.gob.ec</a>	600505
Delgado María José	<a href="mailto:maria.delgado@seps.gob.ec">maria.delgado@seps.gob.ec</a>	600512
Flores Jessica	<a href="mailto:jessica.flores@seps.gob.ec">jessica.flores@seps.gob.ec</a>	600506
García Sonia	<a href="mailto:Sonia.garcia@seps.gob.ec">Sonia.garcia@seps.gob.ec</a>	600511
Erazo Pavel	<a href="mailto:pavel.erazo@seps.gob.ec">pavel.erazo@seps.gob.ec</a>	600518
Martínez Alexander	<a href="mailto:alexander.martinez@seps.gob.ec">alexander.martinez@seps.gob.ec</a>	600503
Pazmiño Diana	<a href="mailto:diana.pazmino@seps.gob.ec">diana.pazmino@seps.gob.ec</a>	600516