



- ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS DE OPERACIONES
DE CARTERA DE CRÉDITOS Y CONTINGENTES

Resolución Nro. JPRF-F-2025-0140

- CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN



Christina Murillo

SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

CONTENIDO GENERAL

1

RESOLUCIÓN NRO. JPRF-F-2025-0140

24 de febrero de 2025

2

ESTRUCTURAS DE INFORMACIÓN

Actualización del Manual Técnico de Operaciones de Cartera de Créditos y Contingentes.

3

CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

Funcionalidad del centro de Servicios

01

RESOLUCIÓN NRO. JPRF-F-2025-0140

CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS

CAPÍTULO XXXVI: SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

SECCIÓN II: NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

Art. 5.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa aprobación de sus respectivos Consejos de Administración, podrán requerir de sus socios hasta un 3% del monto del crédito desembolsado a su favor que se destinará a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal.

De considerarlo pertinente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, conforme el análisis de la situación de cada entidad financiera, dado su grado de vulnerabilidad a los riesgos y la proyección de su condición económica y financiera, podrá disponer que, de forma obligatoria, la entidad financiera destine hasta un 3% del monto del crédito desembolsado en favor de sus socios para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal, a fin de prevenir un futuro incumplimiento del nivel mínimo de solvencia.

CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS

CAPÍTULO XXXVI: SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

SECCIÓN II: NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

La aplicación del porcentaje será únicamente en operaciones de crédito originales y no se aplicará en operaciones reestructuradas o refinanciadas. En el caso de operaciones novadas que contemplen desembolso de recursos adicionales con relación al saldo de la operación que se nova, el porcentaje será aplicado únicamente sobre dichos recursos adicionales.

El porcentaje destinado a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal no se considerará para el cálculo y reporte de las tasas de interés activas efectivas establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera.

CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS

CAPÍTULO XXXVI: SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

SECCIÓN II: NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

Para los créditos con plazo menor a un año el cálculo del porcentaje que se destine al Fondo Irrepartible de Reserva Legal será de hasta el 3% anual, calculado proporcionalmente al plazo de la operación de crédito. Si el plazo es superior a un año el cálculo y el cobro se efectuará por una sola vez.

El presente artículo se aplicará a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, únicamente respecto de los créditos originales otorgados a sus socios, no se aplicará en operaciones reestructuradas o refinanciadas y servirá para fortalecer la cuenta "Reserva Legal Irrepartible". En el caso de operaciones novadas concedidas a sus socios que contemplen desembolso de recursos adicionales con relación al saldo de la operación que se nova, el porcentaje será aplicado únicamente sobre dichos recursos adicionales.

CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS

CAPÍTULO XXXVI: SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

SECCIÓN II: NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establecerá las acciones de control y supervisión correspondientes para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente norma. De identificarse aportes de los créditos al “Fondo Irrepartible de Reserva Legal” o “Reserva Legal Irrepartible”, según el caso, que inobserven lo dispuesto en esta norma, el organismo de control dispondrá su reversión y devolución a favor del socio aportante en su cuenta de ahorros.

02

**Actualización del Manual Técnico de
Operaciones de Cartera de Créditos y
Contingentes**

Actualización del Manual Técnico de Operaciones de Cartera de Créditos y Contingentes para los segmentos 1, 2, 3, Caja Central Financoop, CONAFIPS y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, versión 23.0 (a partir de 30/06/2025)



Operaciones concedidas (C01)

NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

Resolución Nro. JPRF-F-2025-0140 de 24 de febrero de 2025

Creación de 3 campos en las estructuras de Operaciones concedidas C01, vigentes desde el 30 de junio de 2025

Operaciones concedidas C01

Nro.	CAMPO	TIPO DE DATO	OBLIGATORIEDAD	TABLA
42	Porcentaje de retención para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible	Numérico (1.2)	X*	
43	Valor retenido para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible	Numérico (15.2)	X*	
44	Monto desembolsado de recursos adicionales (Operaciones novadas)	Numérico (15.2)	X*	

* Campo sujeto a condición

NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA

Resolución Nro. JPRF-F-2025-0140 de 24 de febrero de 2025

Definición de nuevos campos

Campo 42. Porcentaje de retención para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible

Corresponde al porcentaje que la entidad requirió al socio del monto del crédito desembolsado para destinarlo a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y, Reserva Legal Irrepartible en el caso de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

Debe ser expresado en formato numérico; por ejemplo 2.25.

Campo 43. Valor retenido para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible

Valor del crédito otorgado o del recurso adicional desembolsado para las novaciones; que es retenido por parte de la entidad y será destinado al Fondo Irrepartible de Reserva Legal en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y, Reserva Legal Irrepartible en el caso de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

Campo 43. Valor retenido para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible

Valor que corresponde al desembolso de recursos adicionales en relación al saldo de la operación que se nova sobre el cual se aplicará el porcentaje para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y, Reserva Legal Irrepartible en el caso de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

CONTROLES DE VALIDACIÓN (C01)

Porcentaje de retención para el *Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible*



Este campo podrá ser igual o mayor a CERO (0.00).



Será de uso *obligatorio cuando en el campo estado de la operación de la estructura de operaciones concedidas (C01), se haya reportado los códigos “N” - original o “V” – novación.



Cuando en el campo estado de la operación de la estructura de operaciones concedidas (C01), se haya reportado los códigos “F” – refinanciamiento, “E” – reestructuración o “R” – recompra no deberá reportar el campo.

CONTROLES DE VALIDACIÓN (C01)

Valor retenido para el Fondo Irrepartible de Reserva Legal / Reserva Legal Irrepartible



Este campo podrá ser igual o mayor a CERO (0.00).



Será de uso *obligatorio cuando en el campo estado de la operación de la estructura de operaciones concedidas (C01), se haya reportado los códigos “N” - original o “V” – novación.



Cuando en el campo estado de la operación de la estructura de operaciones concedidas (C01), se haya reportado los códigos “F” – refinanciamiento, “E” – reestructuración o “R” – recompra no deberá reportar el campo.

CONTROLES DE VALIDACIÓN (C01)

Monto desembolsado de recursos adicionales (Operaciones novadas)

Este campo debe ser mayor a CERO (0.00).

Será de uso *obligatorio cuando en el campo estado de la operación de la estructura de operaciones concedidas (C01), se haya reportado el código “V” – novación.

Cuando en el campo estado de la operación de la estructura de operaciones concedidas (C01), se haya reportado los códigos “N” – original, “F” – refinanciamiento, “E” reestructuración o “R” – recompra no deberá reportar el campo.

03

Centro de Servicios de Acopio de
Información

CONTENIDO

01

Generalidades

Aspectos Generales del Centro de Servicios

04

Registro de Solicitud

Flujo de Solicitud de Usuario

02

Proceso

Proceso del Centro de Servicios

03

Funcionalidades del Centro de Servicios

Funciones generales

1. GENERALIDADES



Objetivo

Receptar y gestionar de manera eficiente los requerimientos y consultas referentes al “*Sistema de Gestión de Envíos de Información (Acopio)*” y el “*Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio*” remitidos por parte de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.



A quien va dirigido

Cooperativas de Ahorro y Crédito
Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda
Caja Central Financoop
Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS).

1. GENERALIDADES – BENEFICIOS



Gestión efectiva de requerimientos y consultas sobre el envío de información para satisfacción del usuario externo.



Medir la trazabilidad de los requerimientos con la finalidad de optimizar los tiempos de atención.



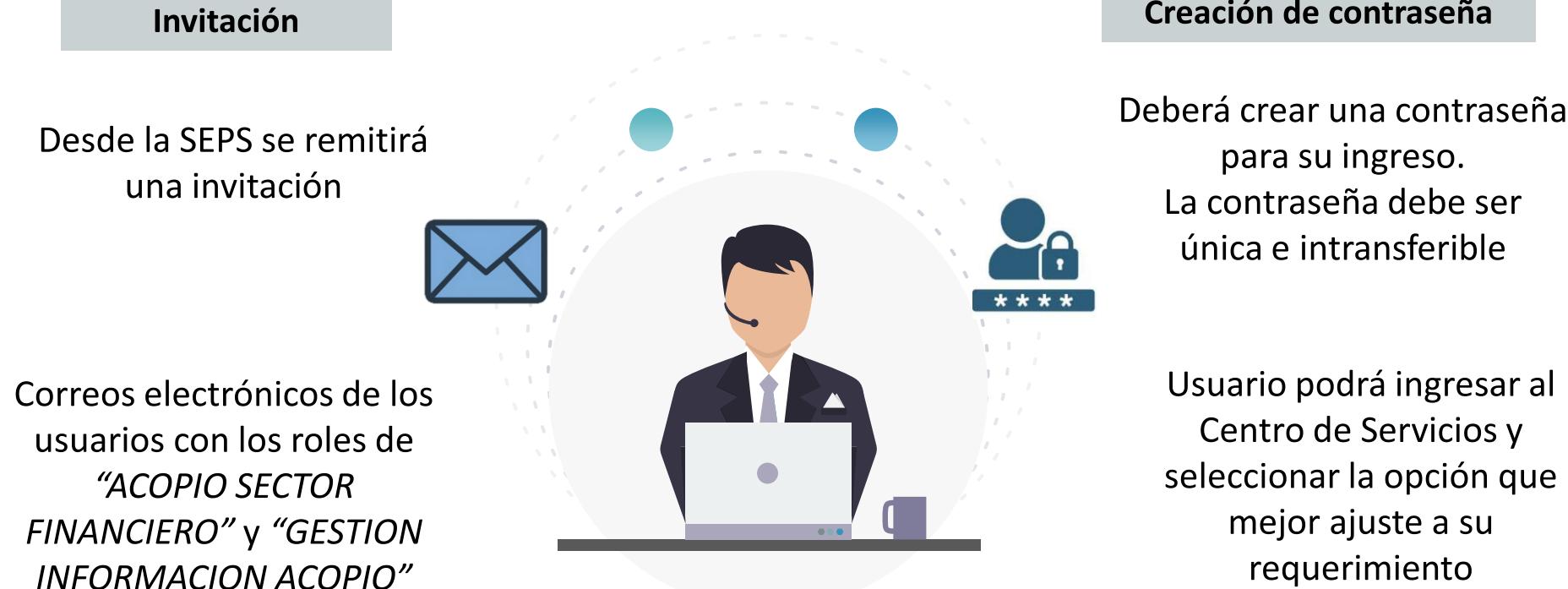
Permite recopilar y analizar datos para la generación de reportes de gestión para la toma de decisiones.



Transparenta el proceso de atención para el usuario externo permitiendo que conozca el estado de su requerimiento.

02. PROCESO

Inicio del proceso



Fecha de
habilitación:

01 de julio de 2025

02. PROCESO



Su cuenta de Odoo en Soporte Acopio. ➤ Recibidos x

Soporte Acopio <gestion.acopio@seps.gob.ec>
para mí ▾

Su cuenta

Prueba Final 001



Estimado Prueba Final 001,

Se le ha dado acceso al portal de Soporte Acopio.
Los datos de su cuenta de inicio de sesión son:

- Nombre de usuario: majospepy@gmail.com
- Portal: <http://centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/login?db=ingint&login=majospepy%40gmail.com>
- Base de datos: ingint

Puede establecer o cambiar su contraseña a través de la siguiente URL:

- <http://centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/signup?db=ingint&token=GJMUUFmDDNHvJBKx6QwQ>

Estimado usuario; Por este medio se le hace una cordial invitación para ser parte del Centro de Servicios gestionado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el cual tiene como objeto brindar soporte en la carga y validación de estructuras, así como atender las consultas generales referentes al "Sistema de Envíos de Información (Acopio)" y el "Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio" de este Organismo de Control. El mismo estará disponible en el siguiente enlace: <https://centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/login> o en el portal web institucional de la Superintendencia, en la siguiente ruta: <https://www.seps.gob.ec/> - "SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS" - "CENTRO DE SERVICIOS". Por otra parte, a fin de garantizar un correcto uso de la herramienta, esta Superintendencia ha diseñado el

Pantalla de invitación



Nombre del Usuario



Portal



Base de datos



Establecer o cambiar la
contraseña

02. PROCESO

Pantalla de creación de contraseña para ingreso al centro de servicios.



[Inicio](#) [Contáctenos](#) [Centro de Servicios ACOPIO](#)

[Identificarse](#)

[Contáctenos](#)

Tu correo electrónico

majospepy@gmail.com

Tu nombre

Prueba Final 001

Contraseña

Confirmar contraseña

[Registrarse](#)

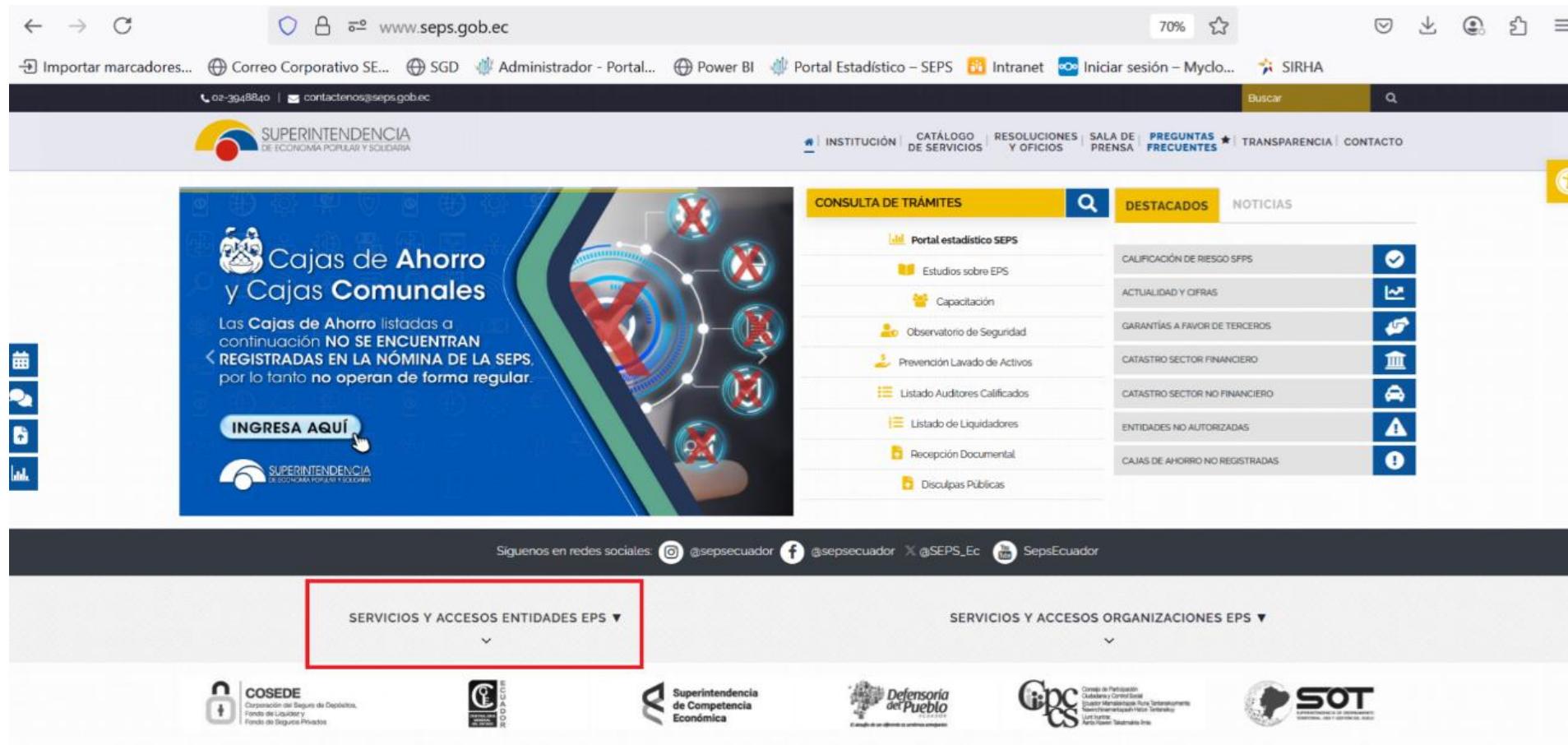
[¿Ya tienes una cuenta?](#)

Una vez que la entidad
Ingrese al Portal
deberá crear su
contraseña de ingreso
al sistema misma que
es única e
intransferible.

02. PROCESO – ACCESO

Enlace: <https://www.seps.gob.ec/>

Sección: SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES



The screenshot shows the official website of the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) at www.seps.gob.ec. The page features a header with the institution's logo and navigation links for various services like SGD, Power BI, and SIRHA. A prominent banner on the left side informs users that "Cajas de Ahorro y Cajas Comunales" are not registered in the SEPS system and therefore do not operate regularly. It includes a button labeled "INGRESA AQUÍ". To the right, there is a "CONSULTA DE TRAMITES" section with a search bar and tabs for "DESTACADOS" and "NOTICIAS". Below this are two columns of service icons, such as "Portal estadístico SEPS", "CALIFICACIÓN DE RIESGO SFPS", and "ACTUALIDAD Y CIFRAS". At the bottom, there are sections for "Siguemos en redes sociales" with links to various social media accounts, and logos for COSEDE, Superintendencia de Competencia Económica, Defensoría del Pueblo, GPEC, and SOT.

Importar marcadores... Correo Corporativo SE... SGD Administrador - Portal... Power BI Portal Estadístico – SEPS Intranet Iniciar sesión – Myclo... SIRHA

02-3948840 contactenos@seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

INSTITUCIÓN CATÁLOGO DE SERVICIOS RESOLUCIONES Y OFICIOS SALA DE PRENSA PREGUNTAS FRECUENTES TRANSPARENCIA CONTACTO

Cajas de Ahorro y Cajas Comunales

Las Cajas de Ahorro listadas a continuación NO SE ENCUENTRAN REGISTRADAS EN LA NÓMINA DE LA SEPS, por lo tanto no operan de forma regular.

INGRESA AQUÍ

Siguenos en redes sociales: @sepsecuador @sepsecuador @SEPS_Ec SepsEcuador

SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS ▾

SERVICIOS Y ACCESOS ORGANIZACIONES EPS ▾

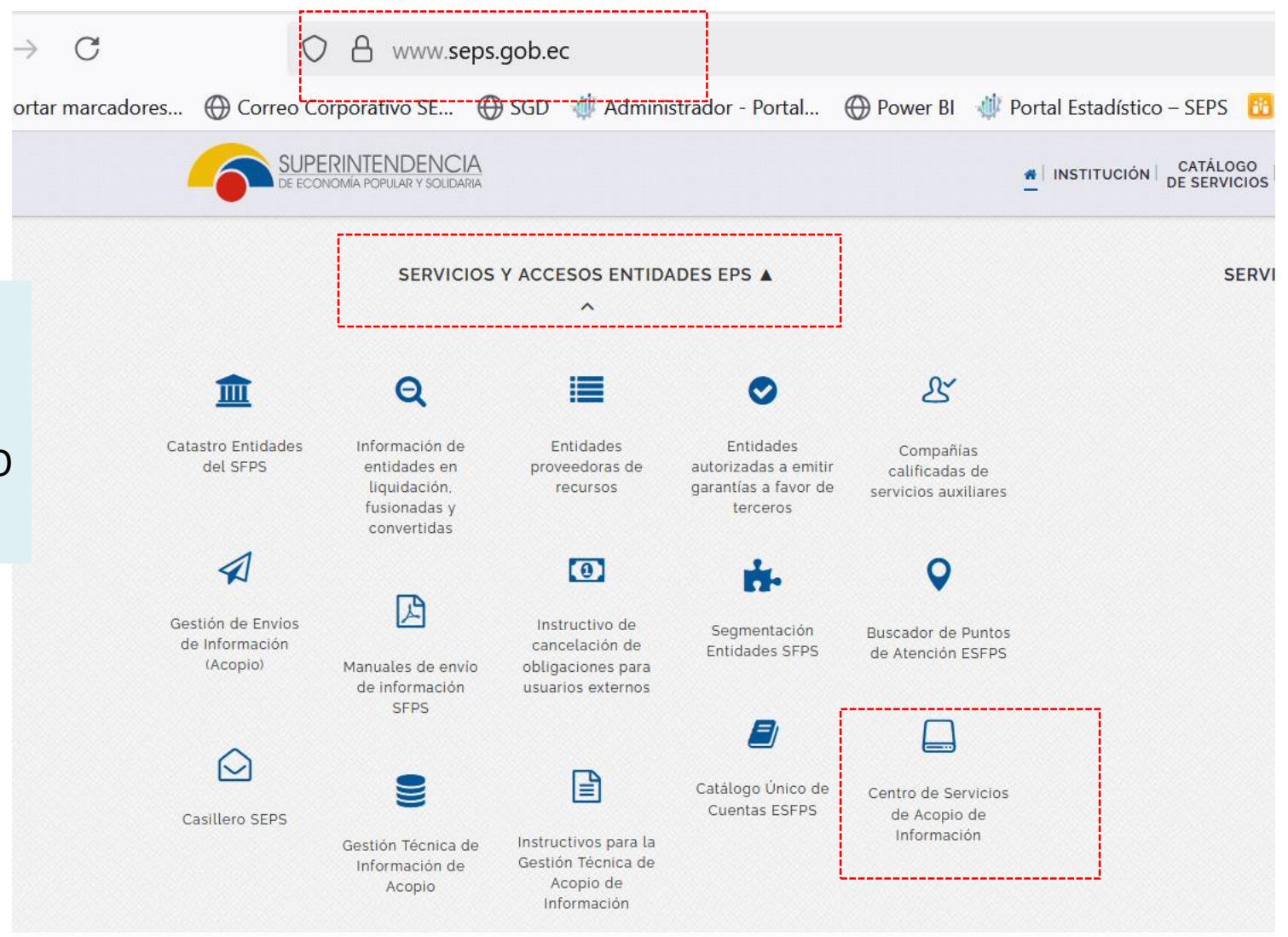
COSEDE Superintendencia de Competencia Económica Defensoría del Pueblo GPEC SOT

02. PROCESO – ACCESO

Enlace: <https://www.seps.gob.ec/>

Sección: SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES

Subsección: CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO
DE INFORMACIÓN



The screenshot shows the SEPS website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Correo Corporativo SE...', 'SGD', 'Administrador - Portal...', 'Power BI', 'Portal Estadístico – SEPS', and 'INSTITUCIÓN | CATÁLOGO DE SERVICIOS'. Below the header, the main content area has a title 'SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS' with a dropdown arrow. The page is divided into several sections with icons and text:

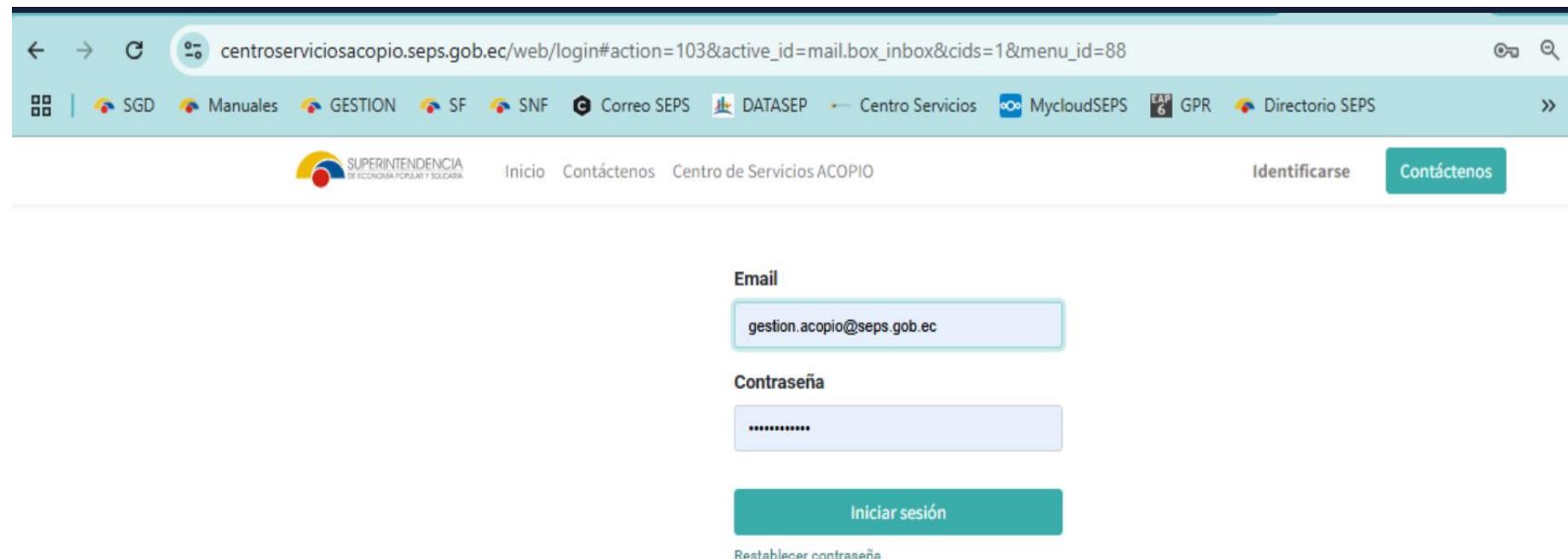
- Catastro Entidades del SFPS** (Icon: Building)
- Información de entidades en liquidación, fusionadas y convertidas** (Icon: Magnifying glass)
- Entidades proveedoras de recursos** (Icon: Grid)
- Entidades autorizadas a emitir garantías a favor de terceros** (Icon: Checkmark)
- Compañías calificadas de servicios auxiliares** (Icon: People)

- Gestión de Envíos de Información (AcoPIO)** (Icon: Paper airplane)
- Manuales de envío de información SFPS** (Icon: Document)
- Instructivo de cancelación de obligaciones para usuarios externos** (Icon: Money bag)
- Segmentación Entidades SFPS** (Icon: Puzzle piece)
- Buscador de Puntos de Atención ESFPS** (Icon: Location pin)

- Casillero SEPS** (Icon: Mailbox)
- Gestión Técnica de Información de AcoPIO** (Icon: Database)
- Instructivos para la Gestión Técnica de AcoPIO de Información** (Icon: Document)
- Catálogo Único de Cuentas ESFPS** (Icon: Book)
- Centro de Servicios de AcoPIO de Información** (Icon: Computer monitor)

02. PROCESO - ACCESO

Ingreso al Centro de Servicios con el usuario y contraseña.



The screenshot shows a web browser window with the URL centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/login#action=103&active_id=mail.box_inbox&cid=1&menu_id=88. The page title is "Iniciar sesión". The header includes the SEPS logo, navigation links like SGD, Manuales, GESTION, SF, SNF, Correo SEPS, DATASEP, Centro Servicios, MycloudSEPS, GPR, and Directorio SEPS, and buttons for Identificarse and Contáctenos. The main content area has fields for Email (containing "gestion.acopio@seps.gob.ec") and Contraseña (redacted), a teal "Iniciar sesión" button, and a "Restablecer contraseña" link.

Email
gestion.acopio@seps.gob.ec

Contraseña
.....

Iniciar sesión

Restablecer contraseña

03. FUNCIONALIDADES DEL CENTRO DE SERVICIOS



The screenshot shows the user interface for managing petitions. At the top, there is a navigation bar with the logo, links for 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Centro de Servicios ACOPIO'. On the right side of the header, there is a red box around the 'Crear Solicitud' button. Below the header, there is a breadcrumb trail 'Peticiones' and a search bar with a placeholder 'Buscar por nombre, tipo, categoría o mensaje de solicitud'. To the right of the search bar is a magnifying glass icon. At the bottom of the screenshot, there is a red box around a row of four buttons: 'Creados por mí' (0), 'Abrir' (3), 'Cerrado' (4), and 'Todo' (7).



Creados por mi
Solicitudes
ingresadas por el
Usuario.



Abrir
Solicitudes enviadas
y en proceso de
atención.



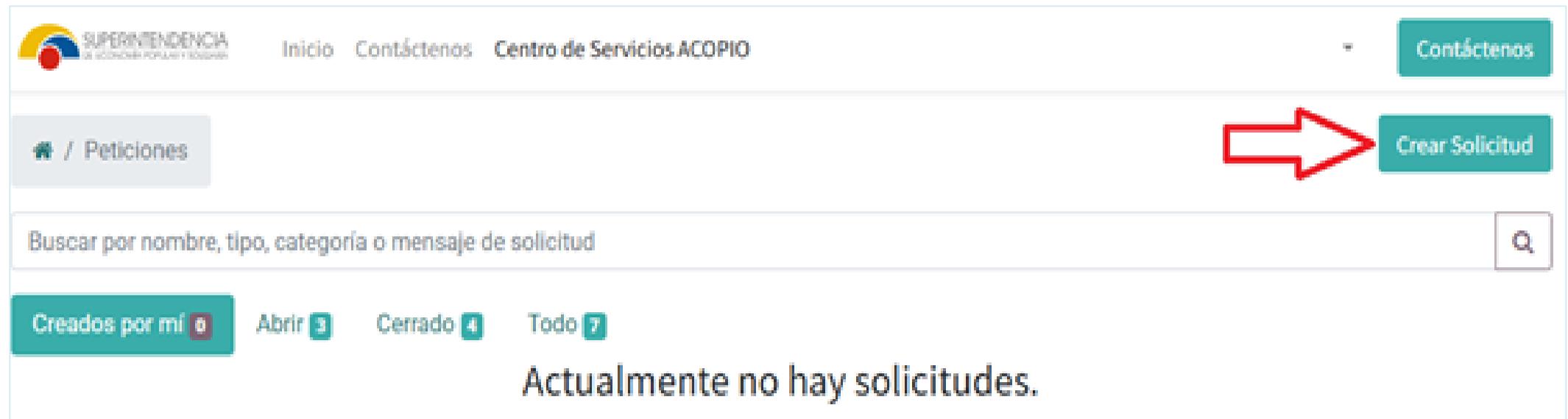
Cerrado
Detalle de las
solicitudes ejecutadas
y cerradas.



Todo
Contiene todas las
solicitudes.

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD

El usuario debe seleccionar la opción “Crear Solicitud”.



The screenshot shows the user interface for managing requests. At the top, there is a navigation bar with links to 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Centro de Servicios ACOPPIO'. Below this is a breadcrumb trail 'Peticiones'. A search bar allows users to 'Buscar por nombre, tipo, categoría o mensaje de solicitud'. At the bottom, there are filters for 'Creados por mí' (0), 'Abrir' (3), 'Cerrado' (4), and 'Todo' (7). A message states 'Actualmente no hay solicitudes.' A large red arrow points to the green 'Crear Solicitud' button on the right side of the page.

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – SERVICIO

Se debe revisar el catálogo preestablecido y seleccionar el servicio que desea solicitar.



The screenshot shows a web interface for selecting a service. At the top, there's a navigation bar with the logo, links for Inicio, Contáctenos, and Centro de Servicios ACOPIO, a user profile for Andrade Andres, and a 'Contáctenos' button. Below this, a breadcrumb trail shows 'Peticiones / Nuevo'. To the right, a progress bar indicates steps 1. Servicio (highlighted in teal), 2. Categoría, 3. Tipo, 4. Solicitud, and 5. Enviar. The main content area is titled 'Seleccionar Servicio' and lists several options with radio buttons. A large blue arrow points from the 'Consultas' option to the 'Estructuras de actualización de información para cartera de créditos' option, which is also highlighted with a blue dot. Another blue arrow points down to a 'Siguiente' button at the bottom. The listed options are:

- Consultas
- Estructuras de actualización de información para cartera de créditos
- Información estadística
- Otros
- Gestión de envío de información
- Soporte Técnico
- Requerimiento de actualización de información de buró de crédito

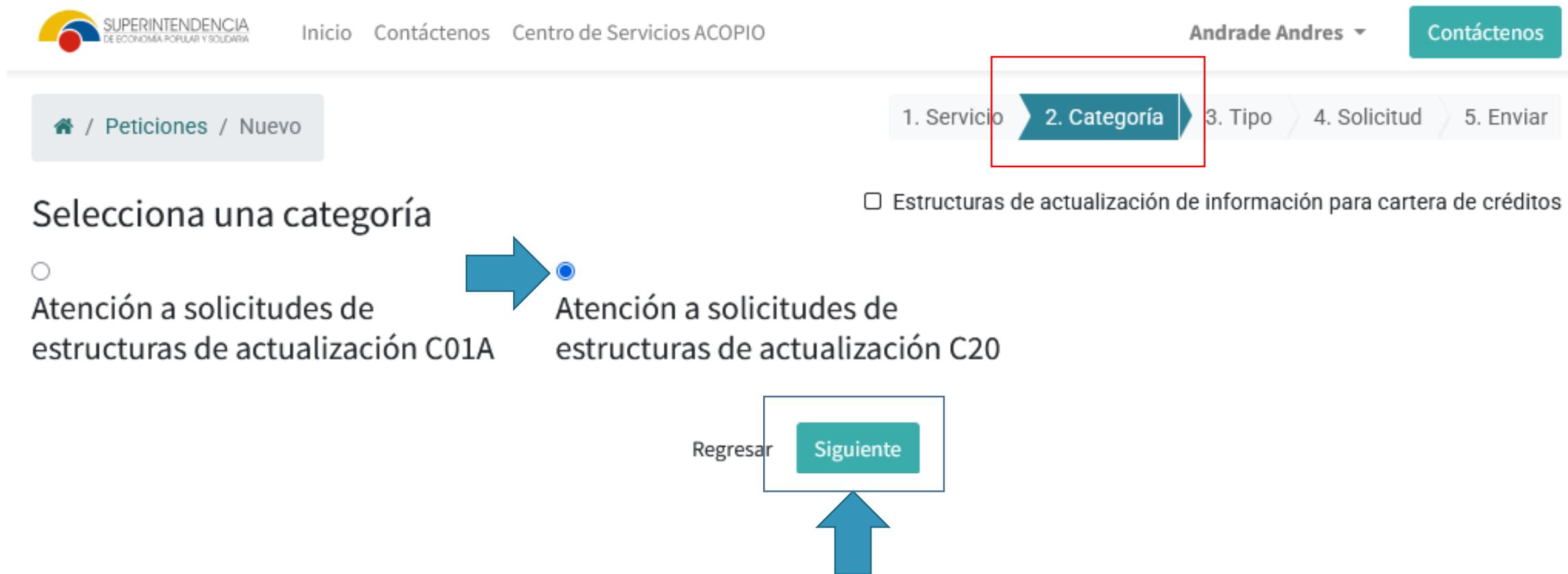
At the bottom, there are 'Regresar' and 'Siguiente' buttons.

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – CATEGORÍA

Nro.	Servicio	Categoría
1	Gestión de envío de información	Atención a solicitudes de administración de controles
		Atención a solicitudes de reprocesos
		Atención a solicitudes de prórrogas
2	Estructuras de actualización de información para cartera de créditos	Atención a solicitudes de estructuras de actualización C01A
		Atención a solicitudes de estructuras de actualización C20
3	Requerimiento de actualización de información de buró de crédito	Actualización de información de personas naturales
		Actualización de información de personas jurídicas
		Atención a solicitudes de estructuras de actualización C60
4	Soporte técnico	Incidentes de sistemas SEPS
		Error en estructura y/o formulario
		Accesos
5	Información estadística	Solicitud de información estadística
		Consultas sobre datos del portal estadístico SEPS
		Consultas sobre datos del Portal Interactivo DATASEPS
6	Consultas	Consultas normativas asociadas a las estructuras de información y/o formularios
		Consultas sobre estado de carga y validación de estructuras y/o formularios
7	Otros	Solicitud de reuniones con entidades
		Solicitud de información cargada y validada por la entidad

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – CATEGORÍA

En esta ventana, el usuario debe **seleccionar la categoría** que mejor se ajuste a su requerimiento y presionar el botón “**Siguiente**” para continuar con el proceso.



The screenshot shows a web-based application for petition submission. At the top, there's a navigation bar with the logo, links for 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Centro de Servicios ACOPIO', and a user profile 'Andrade Andres'. Below this is a breadcrumb trail: 'Peticiones / Nuevo'. To the right, a progress bar indicates the current step: '1. Servicio' (light grey), '2. Categoría' (blue button with white text, highlighted by a red box), '3. Tipo', '4. Solicitud', and '5. Enviar' (light grey). The main content area is titled 'Selección de una categoría'. It lists two options with radio buttons: 'Atención a solicitudes de estructuras de actualización C01A' (unchecked) and 'Atención a solicitudes de estructuras de actualización C20' (checked). A large blue arrow points from the first option to the second. At the bottom right is a box containing 'Regresar' and a large green 'Siguiente' button, with a blue arrow pointing upwards towards it.

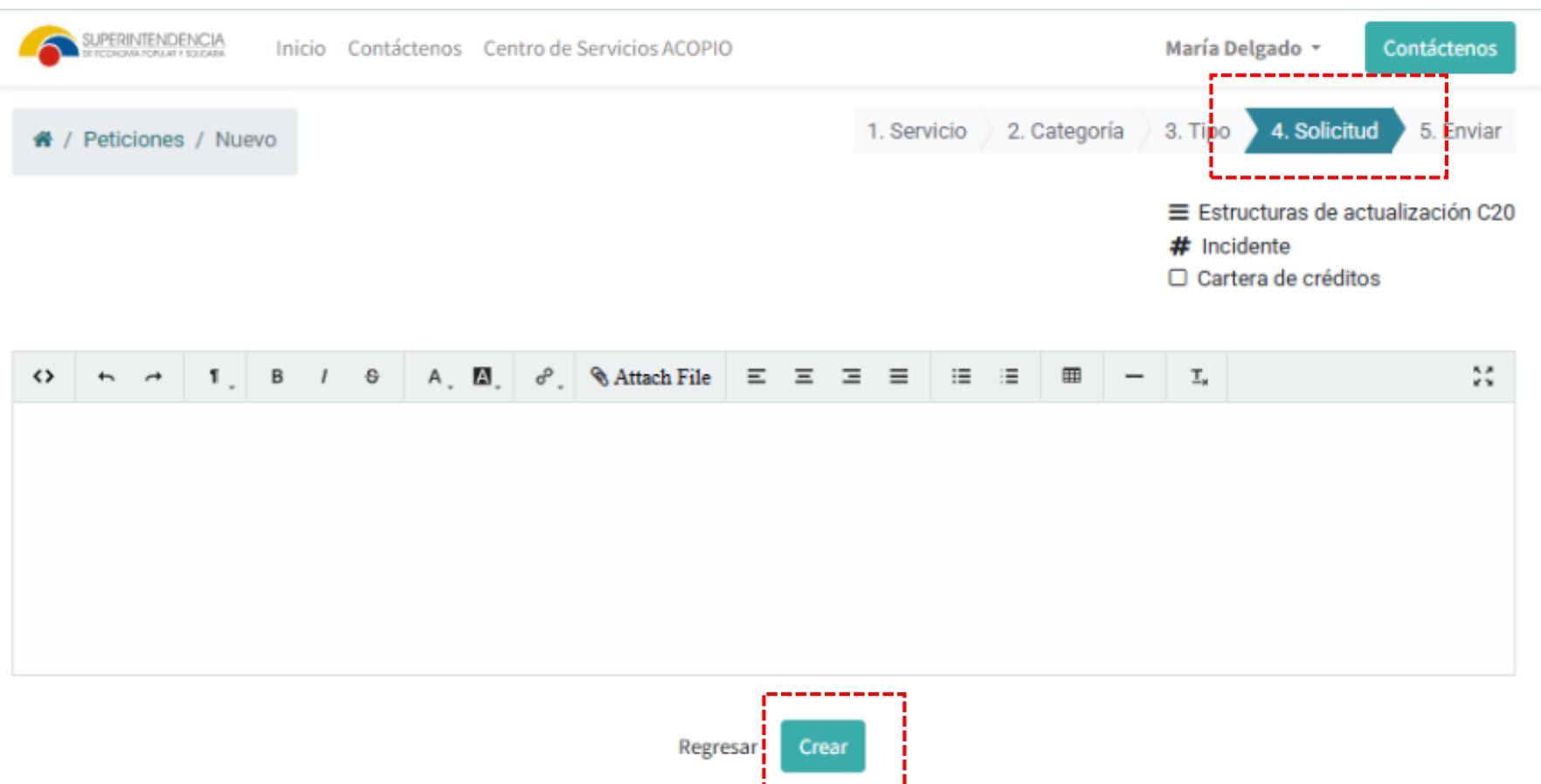
Selección de una categoría

Atención a solicitudes de estructuras de actualización C01A Atención a solicitudes de estructuras de actualización C20

Regresar **Siguiente**

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – SOLICITUD

El usuario debe describir su solicitud o inquietud de forma clara, precisa y breve. Si es necesario, puede adjuntar documentos que respalden su solicitud.



SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO María Delgado ▾ Contáctenos

Home / Peticiones / Nuevo

1. Servicio / 2. Categoría / 3. Tipo ➔ 4. Solicitud ➔ 5. Enviar

Estructuras de actualización C20
Incidente
Cartera de créditos

Regresar **Crear**

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – ENVIAR

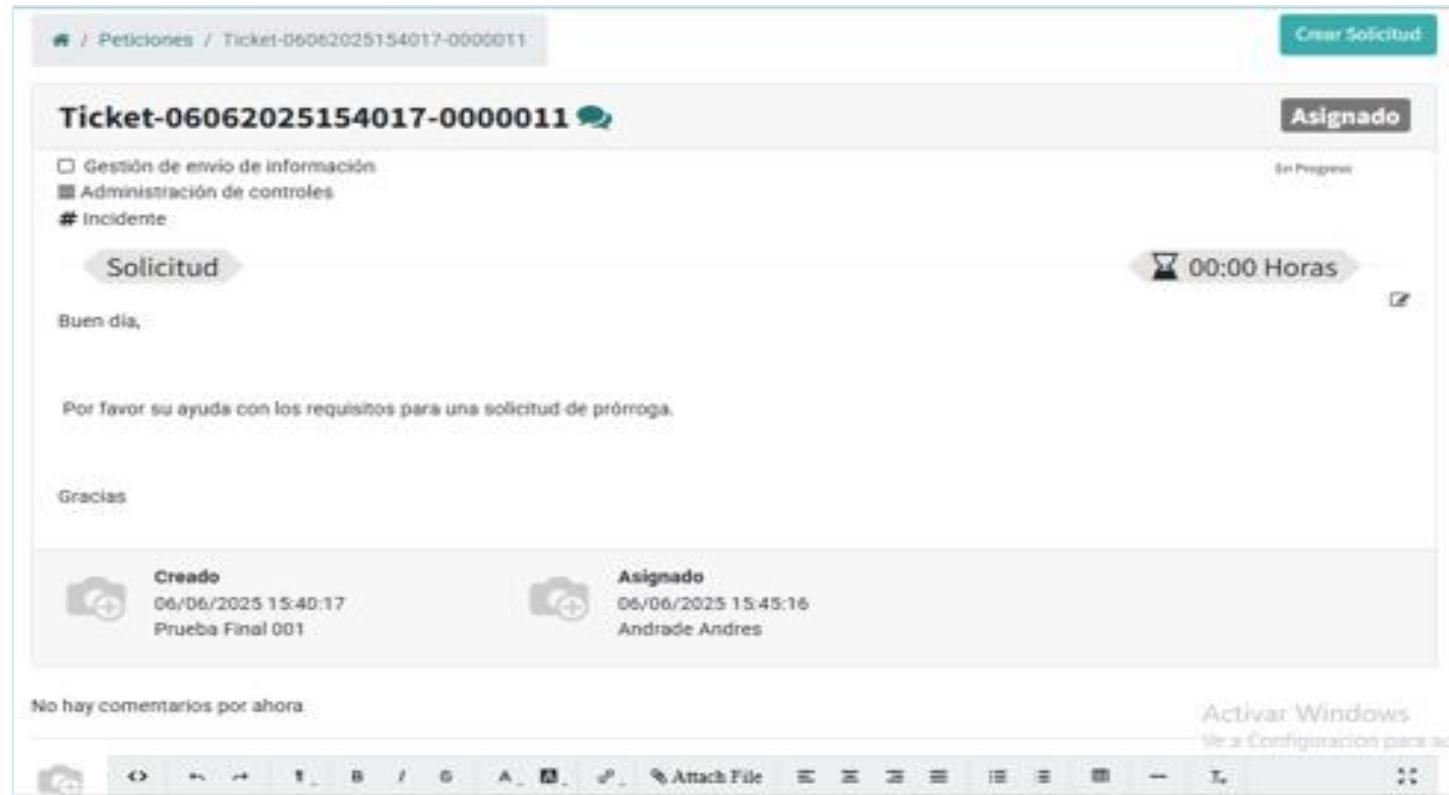
Por último, el usuario visualizará el número de Ticket asignado a su solicitud así como información complementaria para el seguimiento del requerimiento.



The screenshot shows a web interface for ticket submission. At the top, there's a navigation bar with the Superintendencia logo, links for 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Centro de Servicios ACOPÍO'. Below this is a breadcrumb trail: 'Peticiones / Ticket-12032025161220-0000010'. To the right of the trail are five tabs labeled '1. Servicio', '2. Categoría', '3. Tipo', '4. Solicitud', and '5. Enviar'. The '5. Enviar' button is highlighted with a red dashed rectangle. Below the tabs, a message says 'Su solicitud ha sido enviada.' followed by 'Será revisado pronto'. Underneath, the ticket number 'Ticket-12032025161220-0000010' is displayed along with a camera icon and a 'Nuevo' button. A list of categories follows: 'ejemplo 1' (checkbox), 'Buró de crédito' (checkbox), 'Actualización de información de Entidades' (checkbox), and 'Incidente' (checkbox). To the right of the ticket number is a camera icon with a plus sign and the timestamp '12/03/2025 16:12:20'.

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – ATENCIÓN A LA SOLICITUD

Una vez concluido el proceso de registro de la solicitud, el ticket será asignado y analizado por un servidor de la SEPS

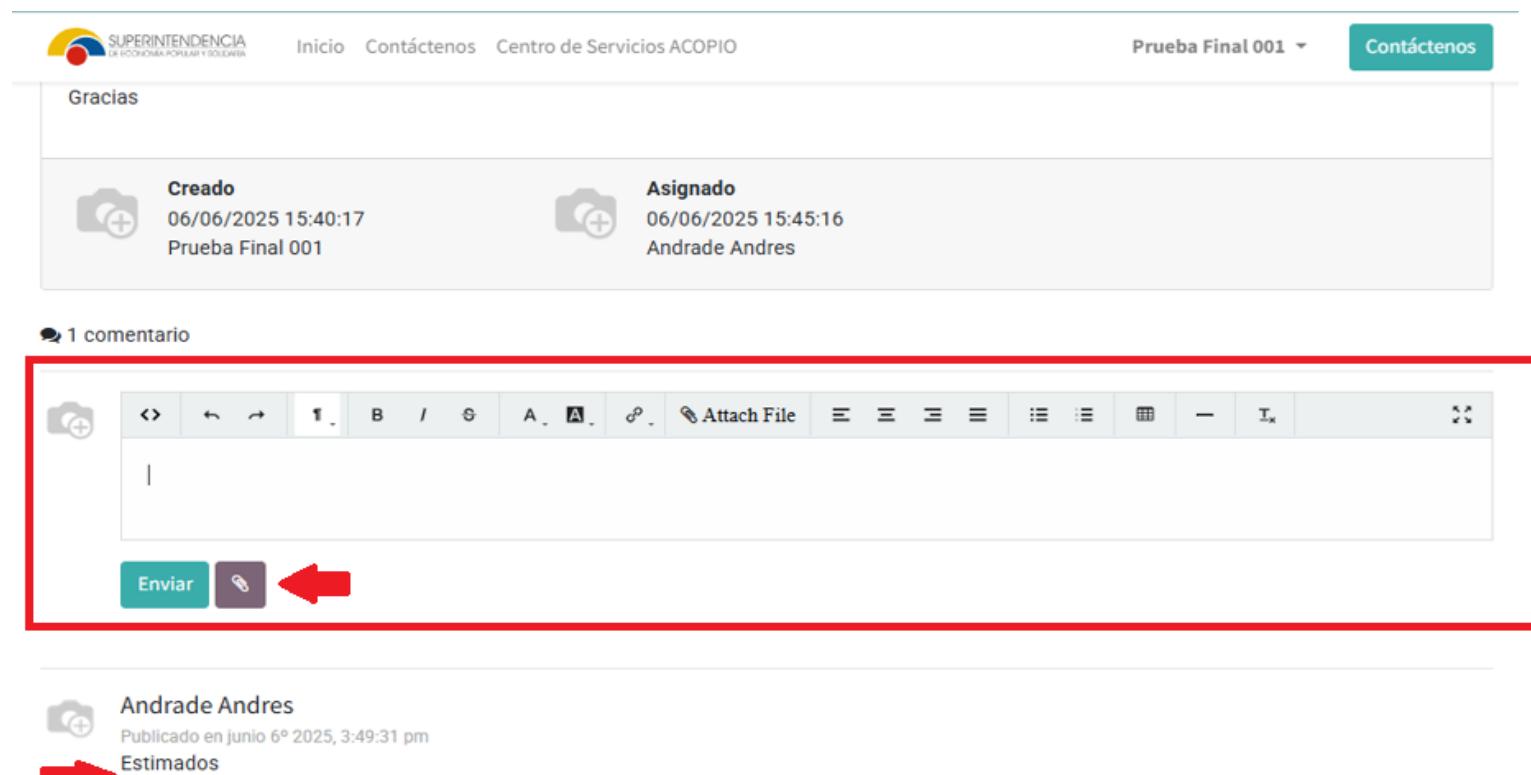


The screenshot shows a ticket detail page with the following information:

- Ticket ID:** Ticket-06062025154017-0000011
- Status:** Asignado (Assigned)
- Priority:** 00:00 Horas (0 hours)
- Message:** "Buen dia,
Por favor su ayuda con los requisitos para una solicitud de prórroga."
- Comments:** "Gracias"
- Created:** 06/06/2025 15:40:17 by Prueba Final 001
- Assigned:** 06/06/2025 15:45:16 by Andrade Andres
- Attachments:** None (No hay comentarios por ahora)
- Buttons:** Standard browser controls (Back, Forward, Stop, Refresh) and a toolbar with icons for Attach File, Print, and other document operations.

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – ATENCIÓN A LA SOLICITUD

En el caso de requerir información adicional, el servidor de la SEPS se pondrá en contacto con el usuario a través del Centro del Servicios. Asimismo, el usuario podrá interactuar mediante mensajes con el servidor de la SEPS y compartir archivos.



Gracias

Creado 06/06/2025 15:40:17 Prueba Final 001

Asignado 06/06/2025 15:45:16 Andrade Andres

1 comentario

Enviar 

Andrade Andres
Publicado en junio 6º 2025, 3:49:31 pm
Estimados
Por favor remitir documentación

Activar Windows

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – ATENCIÓN A LA SOLICITUD

Además, el Centro de Servicios permitirá al usuario consultar el estado de su requerimiento y acceder al historial de atención.

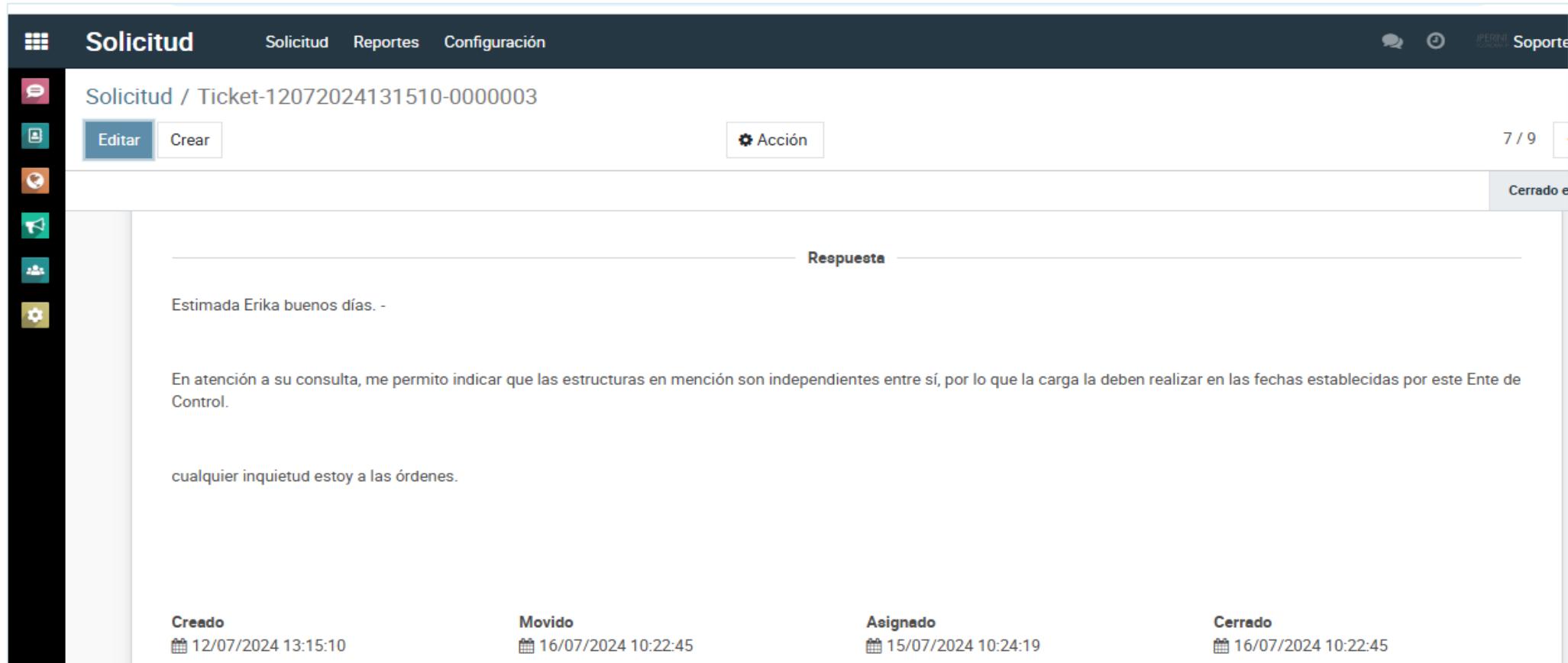


The screenshot shows a ticket detail page for ticket number 06062025154017-0000011. The top navigation bar includes links for Inicio, Contáctenos, and Centro de Servicios ACOPIO. On the right, there are buttons for Prueba Final 001, Contáctenos, and Crear Solicitud. A red box highlights the green "Cerrado exitoso" button. The ticket details show it was created by "Prueba Final 001" on 06/06/2025 at 15:40:17, assigned to "Bernal Rosa" on 06/06/2025 at 15:57:18, and closed successfully by "Bernal Rosa" on 06/06/2025 at 15:59:51. The ticket status is "Cerrado exitoso". The ticket body contains messages from the user asking for help with a renewal request and the agent responding with "Gracias". The "Historial de atención" section at the bottom lists the three events with their respective dates and times.

Creado	Asignado	Cerrado
06/06/2025 15:40:17 Prueba Final 001	06/06/2025 15:57:18 Bernal Rosa	06/06/2025 15:59:51 Bernal Rosa

04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – ATENCIÓN A LA SOLICITUD

Finalmente, el usuario recibirá la respuesta de su solicitud a través del Centro de Servicios y una notificación al correo electrónico registrado.



The screenshot shows a ticket detail page from the SEPS system. The top navigation bar includes 'Solicitud' (Ticket), 'Solicitud', 'Reportes', 'Configuración', and 'Soporte'. The main content area displays a ticket titled 'Solicitud / Ticket-12072024131510-0000003'. On the left, there's a sidebar with icons for 'Editar' (Edit), 'Crear' (Create), and other system functions. The ticket body contains a message from the system to a user named 'Erika':

Estimada Erika buenos días. -

En atención a su consulta, me permito indicar que las estructuras en mención son independientes entre sí, por lo que la carga la deben realizar en las fechas establecidas por este Ente de Control.

cualquier inquietud estoy a las órdenes.

At the bottom, a timeline shows the ticket's status changes:

Creado	Movido	Asignado	Cerrado
12/07/2024 13:15:10	16/07/2024 10:22:45	15/07/2024 10:24:19	16/07/2024 10:22:45

RESPONSABLES DE SOPORTE

Servidor/a	Correo Electrónico	Extensión
Jomara Álava	jomara.alava@seps.gob.ec	600513
Francisco Albuja	william.Albuja@seps.gob.ec	600523
Pedro Salazar	pedro.salazar@seps.gob.ec	500619
Andrés Andrade	andres.andrade@seps.gob.ec	600515
Rosa Bernal	rosa.bernal@seps.gob.ec	600505
Juan Carlos Cáceres	juan.caceres@seps.gob.ec	600517
María José Delgado	maria.delgado@seps.gob.ec	600512
Jessica Flores	jessica.flores@seps.gob.ec	600506
Karina García	sonia.garcia@seps.gob.ec	600511
Alexander Martinez	alexander.martinez@seps.gob.ec	600503
Cristina Zari	cristina.zari@seps.gob.ec	600516
Johana Narváez	johana.narvaez@seps.gob.ec	500619
José Luis Carvajal	jose.Carvajal@seps.gob.ec	600520
Bayron Flores	bayron.flores@seps.gob.ec	600513



GRACIAS POR
SU ATENCIÓN

www.seps.gob.ec

