



- **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

02

### **Proceso**

Proceso del Centro de Servicios

03

### **Funcionalidades del Centro de Servicios**

Funciones generales

04

### **Registro de Solicitud**

Flujo de Solicitud de Usuario



# 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.

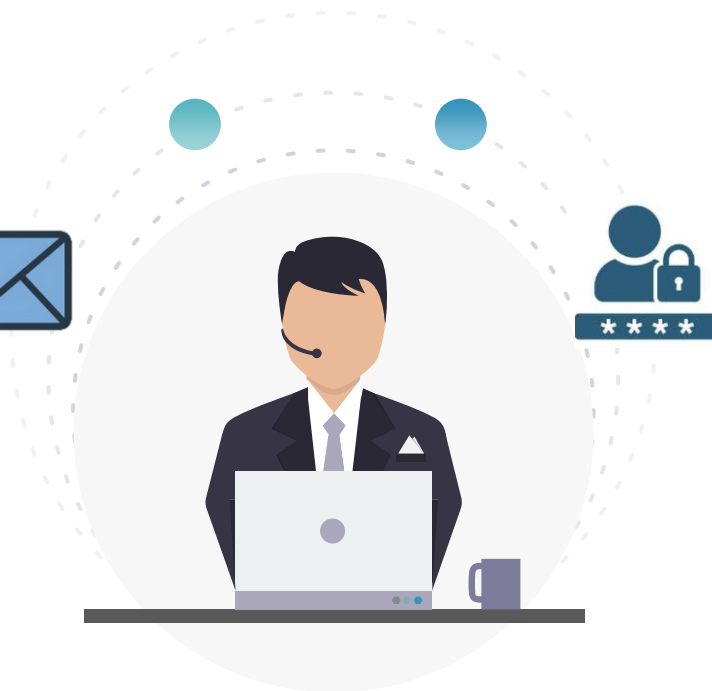
## 02. PROCESO

### *Inicio del proceso*

#### Invitación

Desde la SEPS se remitirá una invitación

Correos electrónicos de los usuarios con los roles de *“ACOPIO SECTOR FINANCIERO”* y *“GESTION INFORMACION ACOPIO”*



#### Creación de contraseña

Deberá crear una contraseña para su ingreso.  
La contraseña debe ser única e intransferible

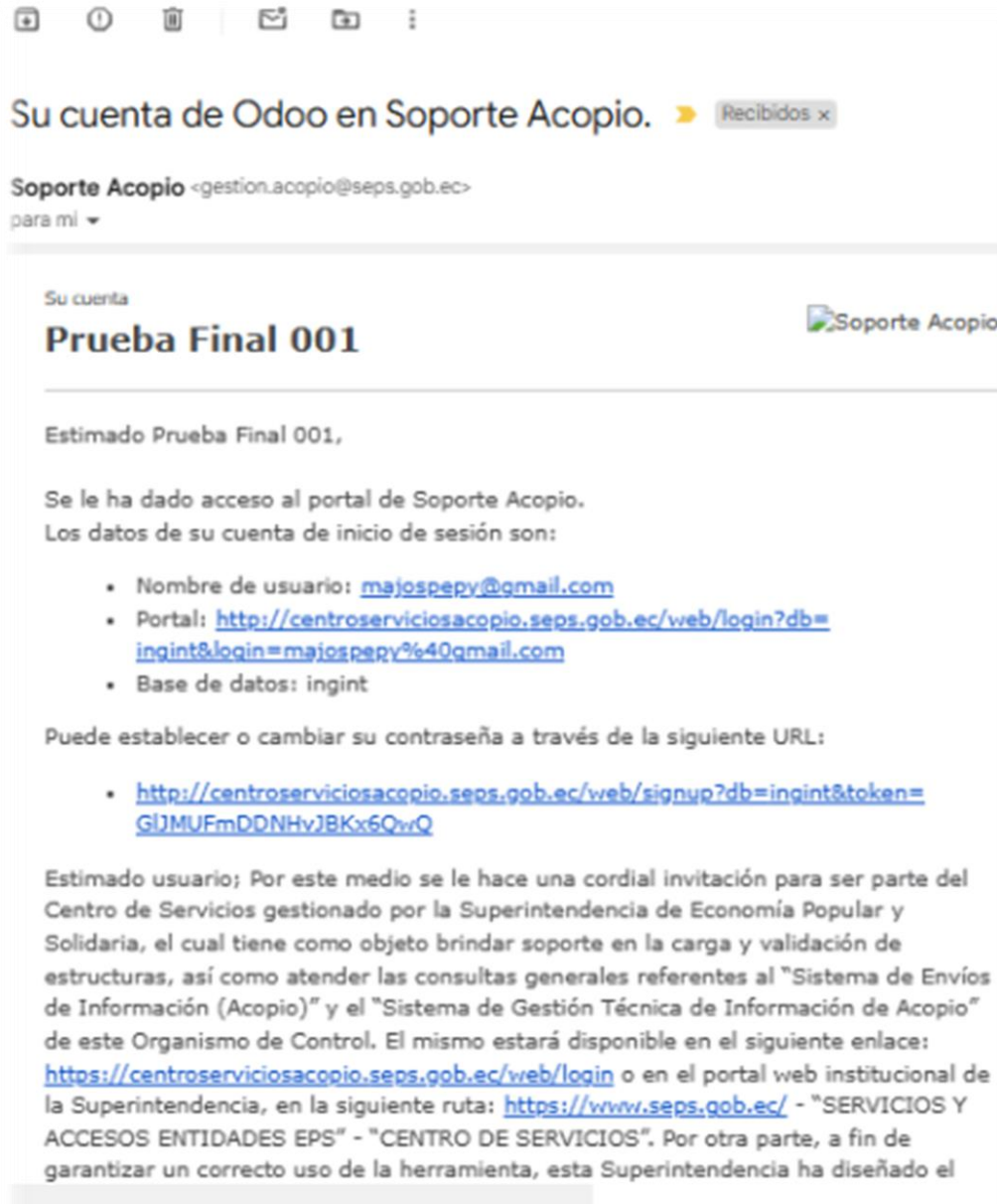
Usuario podrá ingresar al Centro de Servicios y seleccionar la opción que mejor ajuste a su requerimiento



Fecha de  
habilitación:

**01 de julio de 2025**

## 02. PROCESO



## 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.

Tu correo electrónico

majospepy@gmail.com

Tu nombre

Prueba Final 001

Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

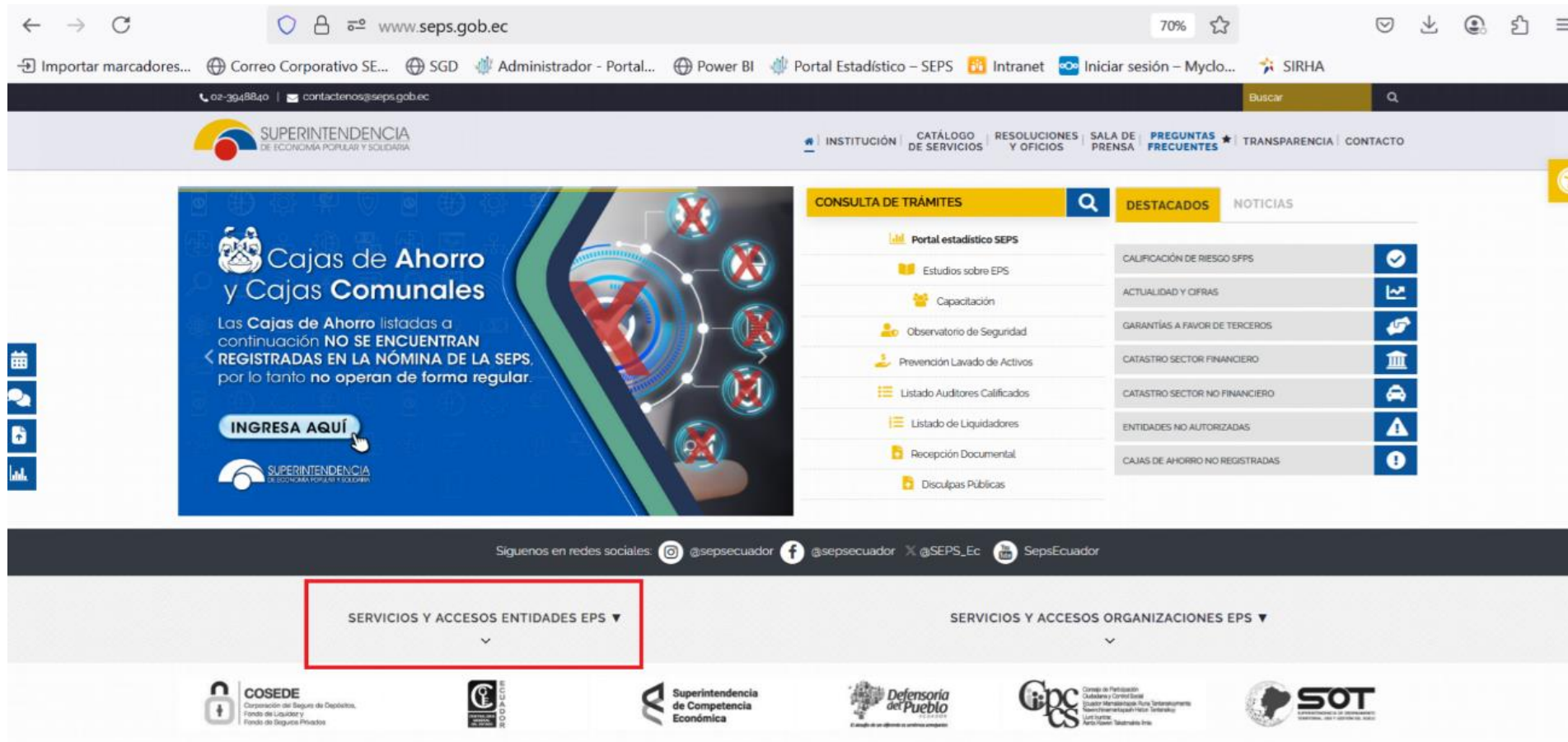
[¿Ya tienes una cuenta?](#)

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 homepage of the Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). The header includes the SEPS logo and navigation links. The main content area features a large banner for 'Cajas de Ahorro y Cajas Comunales' and a sidebar with 'CONSULTA DE TRÁMITES' and 'DESTACADOS'. The footer contains social media links and logos of partner organizations. A red box highlights the 'SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS' link in the footer.

**CONSULTA DE TRÁMITES**

- Portal estadístico SEPS
- Estudios sobre EPS
- Capacitación
- Observatorio de Seguridad
- Prevención Lavado de Activos
- Listado Auditores Calificados
- Listado de Liquidadores
- Recepción Documental
- Disculpas Públicas

**DESTACADOS**

- CALIFICACIÓN DE RIESGO SFPS
- ACTUALIDAD Y CIFRAS
- GARANTÍAS A FAVOR DE TERCEROS
- CATASTRO SECTOR FINANCIERO
- CATASTRO SECTOR NO FINANCIERO
- ENTIDADES NO AUTORIZADAS
- CAJAS DE AHORRO NO REGISTRADAS

**SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS**

**SERVICIOS Y ACCESOS ORGANIZACIONES EPS**

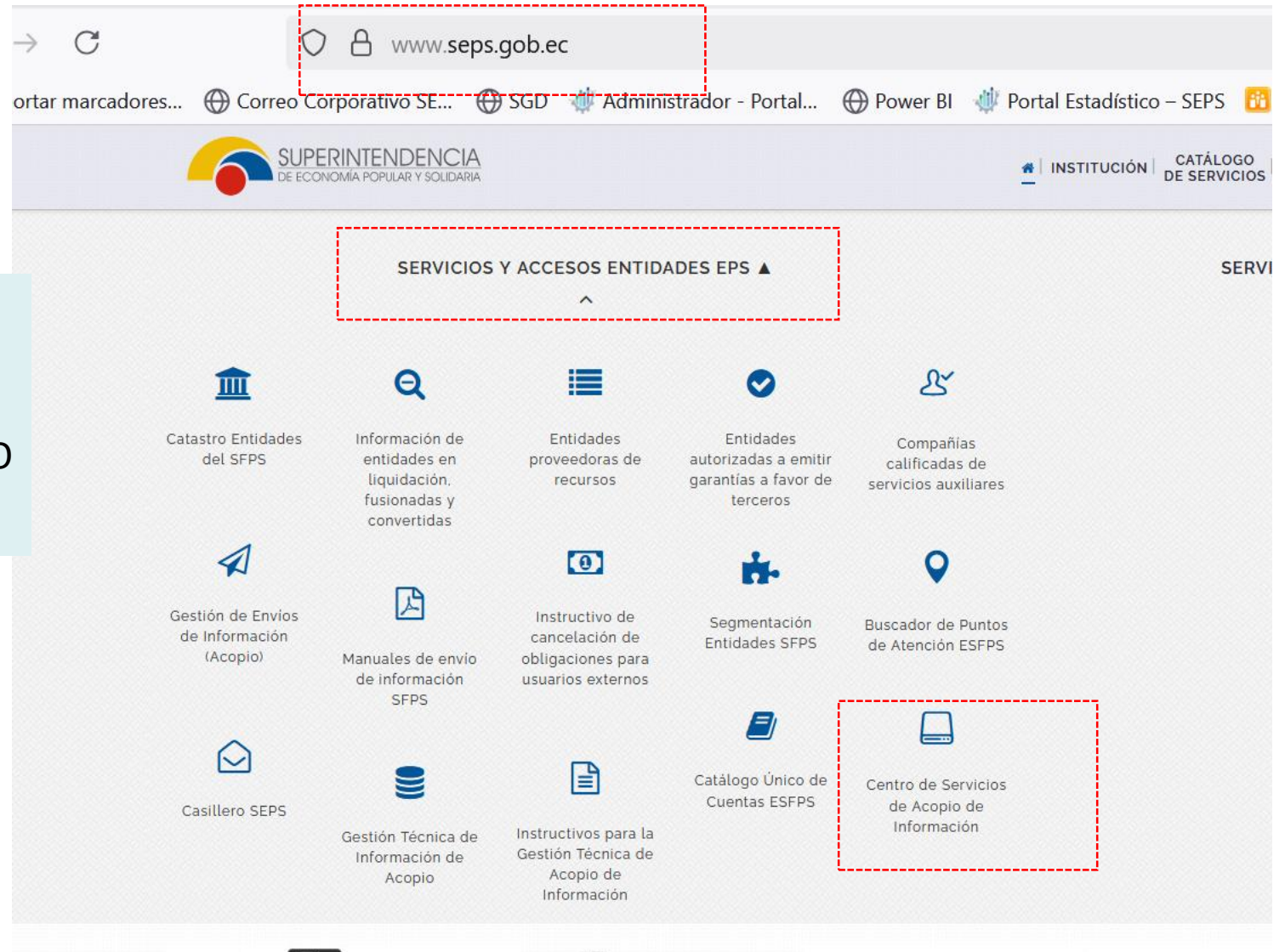


## 02. PROCESO – ACCESO

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

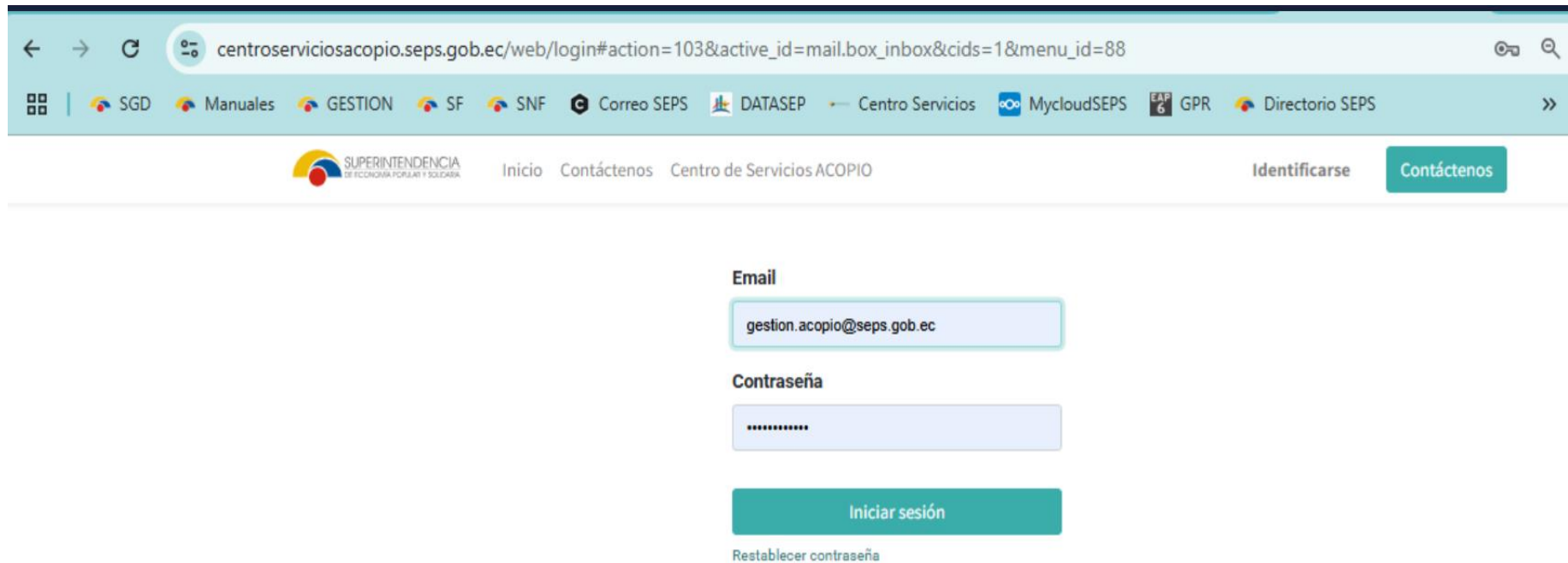
**Sección:** SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES

**Subsección:** CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN



## 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&cids=1&menu_id=88`. The browser's address bar and navigation buttons are visible. Below the address bar is a horizontal menu with icons and labels for various services: SGD, Manuales, GESTION, SF, SNF, Correo SEPS, DATASEP, Centro Servicios, MycloudSEPS, GPR, and Directorio SEPS. Below this menu is a secondary navigation bar with the Superintendencia logo, links for Inicio, Contáctenos, and Centro de Servicios ACOPIO, and buttons for Identificarse and Contáctenos. The main content area features a login form with two input fields: 'Email' containing 'gestion.acopio@seps.gob.ec' and 'Contraseña' filled with dots. Below these fields is a large teal button labeled 'Iniciar sesión' and a smaller link labeled 'Restablecer contraseña'.

centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/login#action=103&active\_id=mail.box\_inbox&cids=1&menu\_id=88

SGD Manuales GESTION SF SNF Correo SEPS DATASEP Centro Servicios MycloudSEPS GPR Directorio SEPS

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO Identificarse Contáctenos

Email

gestion.acopio@seps.gob.ec

Contraseña

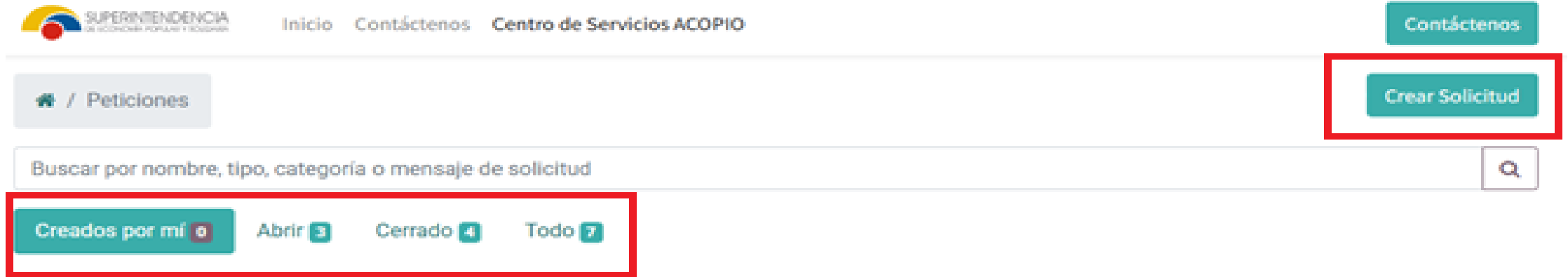
\*\*\*\*\*

Iniciar sesión

Restablecer contraseña



## 03. FUNCIONALIDADES DEL CENTRO DE SERVICIOS



### Creados por mí

Solicitudes ingresadas por el Usuario.



### Abrir

Solicitudes enviadas y en proceso de atención.



### Cerrado

Detalle de las solicitudes ejecutadas y cerradas.

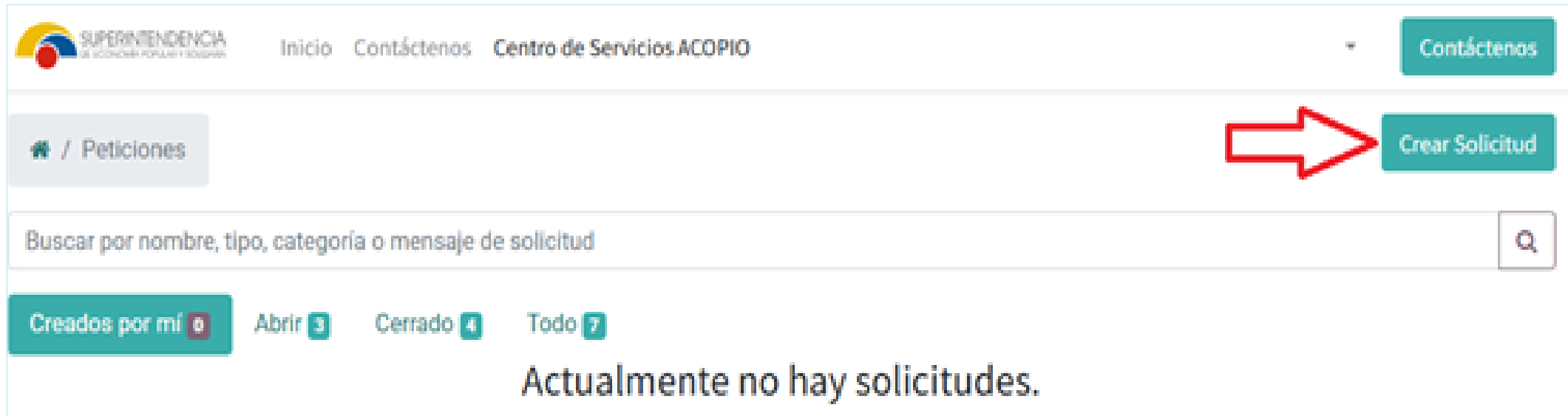


### Todo

Contiene todas las solicitudes.

## 04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD

El usuario debe seleccionar la opción **“Crear Solicitud”**.



The screenshot shows the user interface for managing petitions. At the top, there is a navigation bar with the SEPS logo, links for 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Centro de Servicios ACOPIO', and a 'Contáctenos' button. Below this is a breadcrumb trail showing the user is in the 'Peticiones' section. A search bar is present with the placeholder text 'Buscar por nombre, tipo, categoría o mensaje de solicitud'. Below the search bar, there are filter buttons: 'Creados por mí' (6), 'Abrir' (3), 'Cerrado' (4), and 'Todo' (7). The main content area displays the message 'Actualmente no hay solicitudes.' A red arrow points to the 'Crear Solicitud' button in the top right corner.

## 04. REGISTRO NUEVA SOLICITUD – SERVICIO

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

 SUPERINTENDENCIA  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Inicio   Contáctenos   Centro de Servicios ACOPIO

Andrade Andres ▾   [Contáctenos](#)

[/](#) [Peticiones](#) / Nuevo

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

### Seleccionar Servicio

☐ Consultas

☐ Información estadística

☐ Soporte Técnico

☒ Estructuras de actualización de información para cartera de créditos

☐ Otros

☐ Gestión de envío de información

☐ Requerimiento de actualización de información de buró de crédito

Regresar

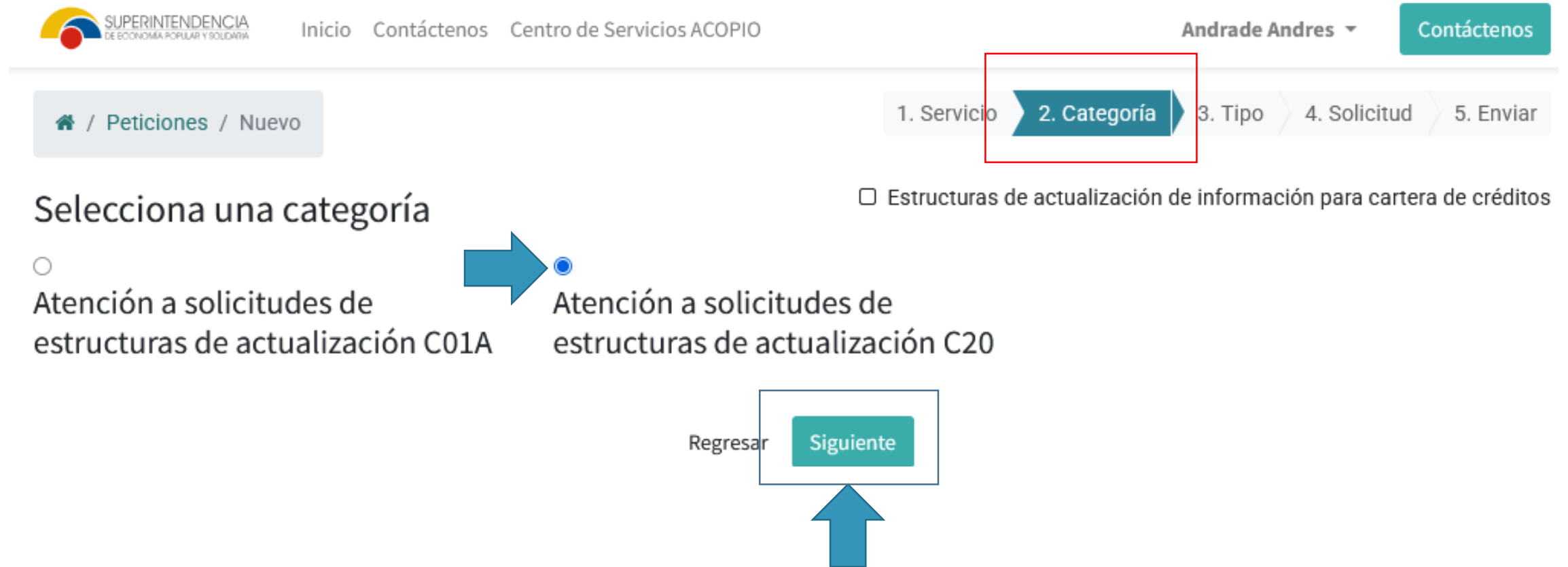
Siguiente

## 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 the web interface for registering a new request. At the top, there is a header with the logo, navigation links (Inicio, Contáctenos, Centro de Servicios ACOPIO), a user profile (Andrade Andres), and a 'Contáctenos' button. Below the header, a breadcrumb trail shows 'Inicio / Peticiones / Nuevo'. A progress bar indicates the current step is '2. Categoría', which is highlighted with a red box. Below the progress bar, the title 'Selecciona una categoría' is followed by a checkbox for 'Estructuras de actualización de información para cartera de créditos'. Two radio button options are presented: 'Atención a solicitudes de estructuras de actualización C01A' and 'Atención a solicitudes de estructuras de actualización C20'. A blue arrow points from the first option to the second. At the bottom, there are 'Regresar' and 'Siguiente' buttons, with a blue arrow pointing up to the 'Siguiente' button.

Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO Andrade Andres Contáctenos

Inicio / Peticiones / Nuevo

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

Selecciona una categoría

☐ Estructuras de actualización de información para cartera de créditos

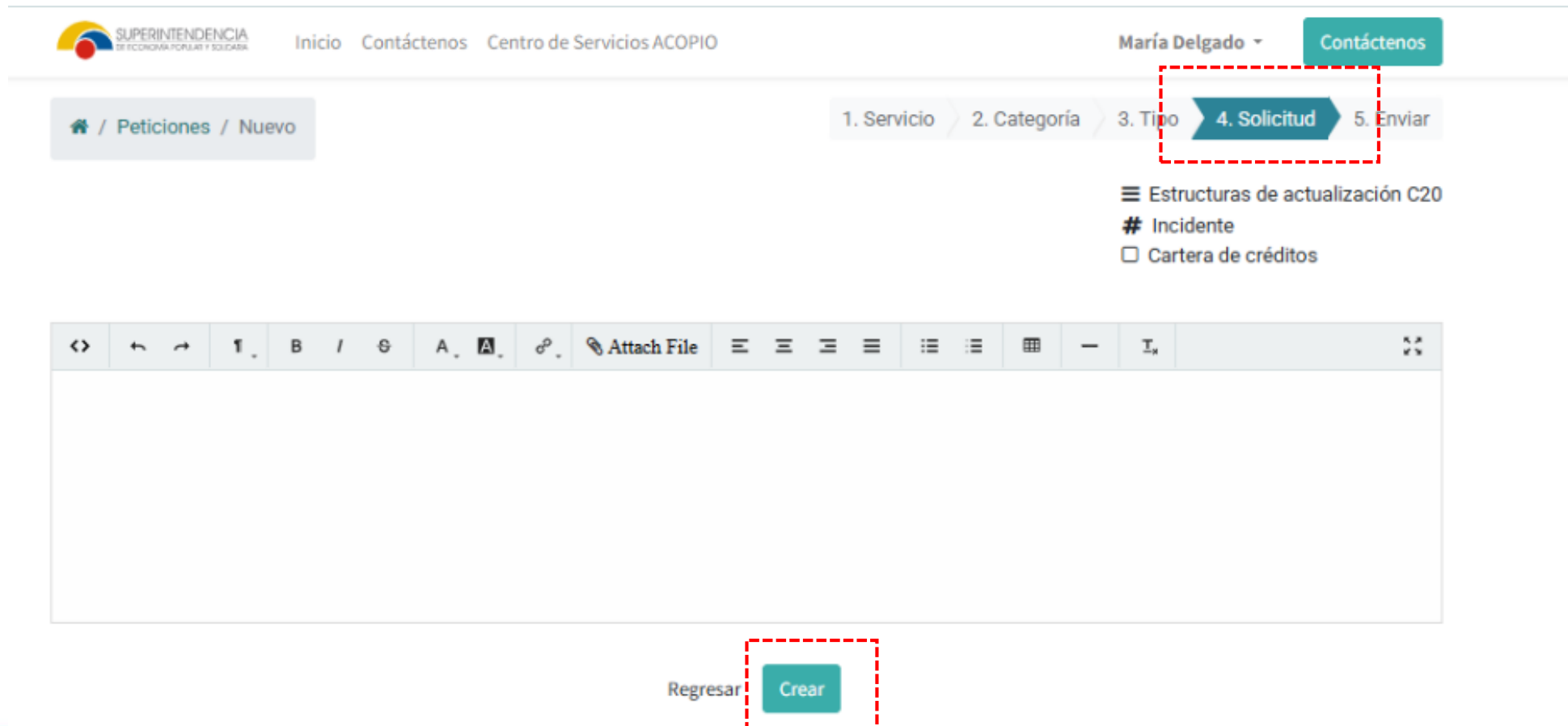
☐ Atención a solicitudes de estructuras de actualización C01A

☒ Atención a solicitudes de estructuras de actualización C20

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.



The screenshot shows the 'Registro Nueva Solicitud' form in the SEPS system. The header includes the SEPS logo, navigation links (Inicio, Contáctenos, Centro de Servicios ACOPIO), the user name 'María Delgado', and a 'Contáctenos' button. The breadcrumb trail is 'Inicio / Peticiones / Nuevo'. The process flow consists of five steps: 1. Servicio, 2. Categoría, 3. Tipo, 4. Solicitud (highlighted with a red dashed box), and 5. Enviar. Below the flow, there are three options: 'Estructuras de actualización C20' (selected with a hamburger icon), 'Incidente' (selected with a hash icon), and 'Cartera de créditos' (unselected with a checkbox). The main content area is a large text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, link, unlink, attach file, bulleted list, numbered list, table, indent, and outdent. At the bottom, there is a 'Regresar' link and a 'Crear' button (highlighted with a red dashed box).

## 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 the 'Enviar' (Send) step of a five-step process for registering a new request. The steps are: 1. Servicio, 2. Categoría, 3. Tipo, 4. Solicitud, and 5. Enviar. The 'Enviar' button is highlighted with a red dashed box. Below the steps, the message 'Su solicitud ha sido enviada. Será revisado pronto' (Your request has been sent. It will be reviewed soon) is displayed. A ticket number 'Ticket-12032025161220-0000010' is shown with a 'Nuevo' (New) status. Below the ticket number, there are three categories: 'ejemplo 1', 'Buro de crédito', and 'Actualización de información de Entidades'. The 'Incidente' (Incident) category is selected. The date and time '12/03/2025 16:12:20' are displayed at the bottom right.

Logo: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO

Contáctenos

/ Peticiones / Ticket-12032025161220-0000010

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

**Su solicitud ha sido enviada.**  
Será revisado pronto

**Ticket-12032025161220-0000010** Nuevo

ejemplo 1

☐ Buro de crédito

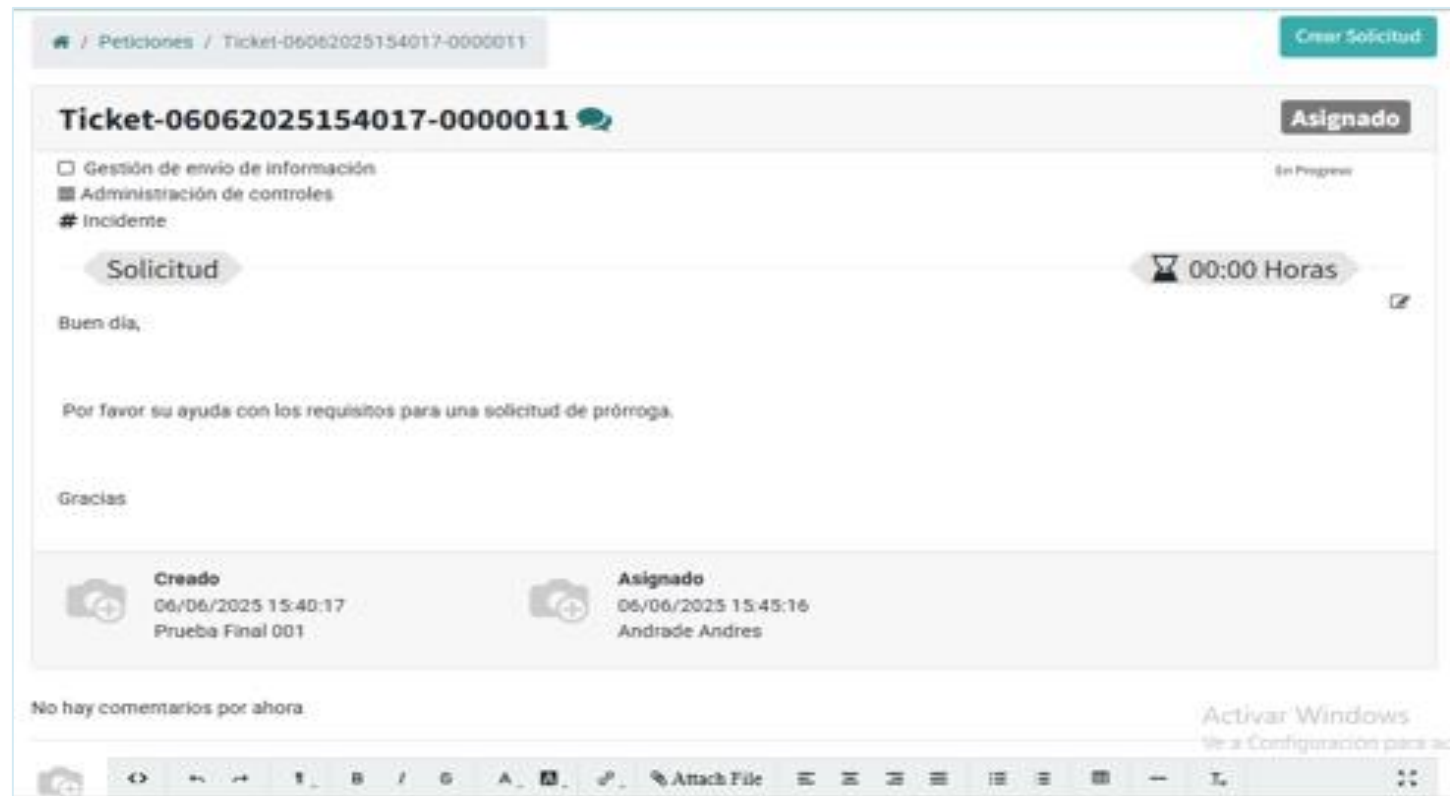
☒ Actualización de información de Entidades

☒ Incidente

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

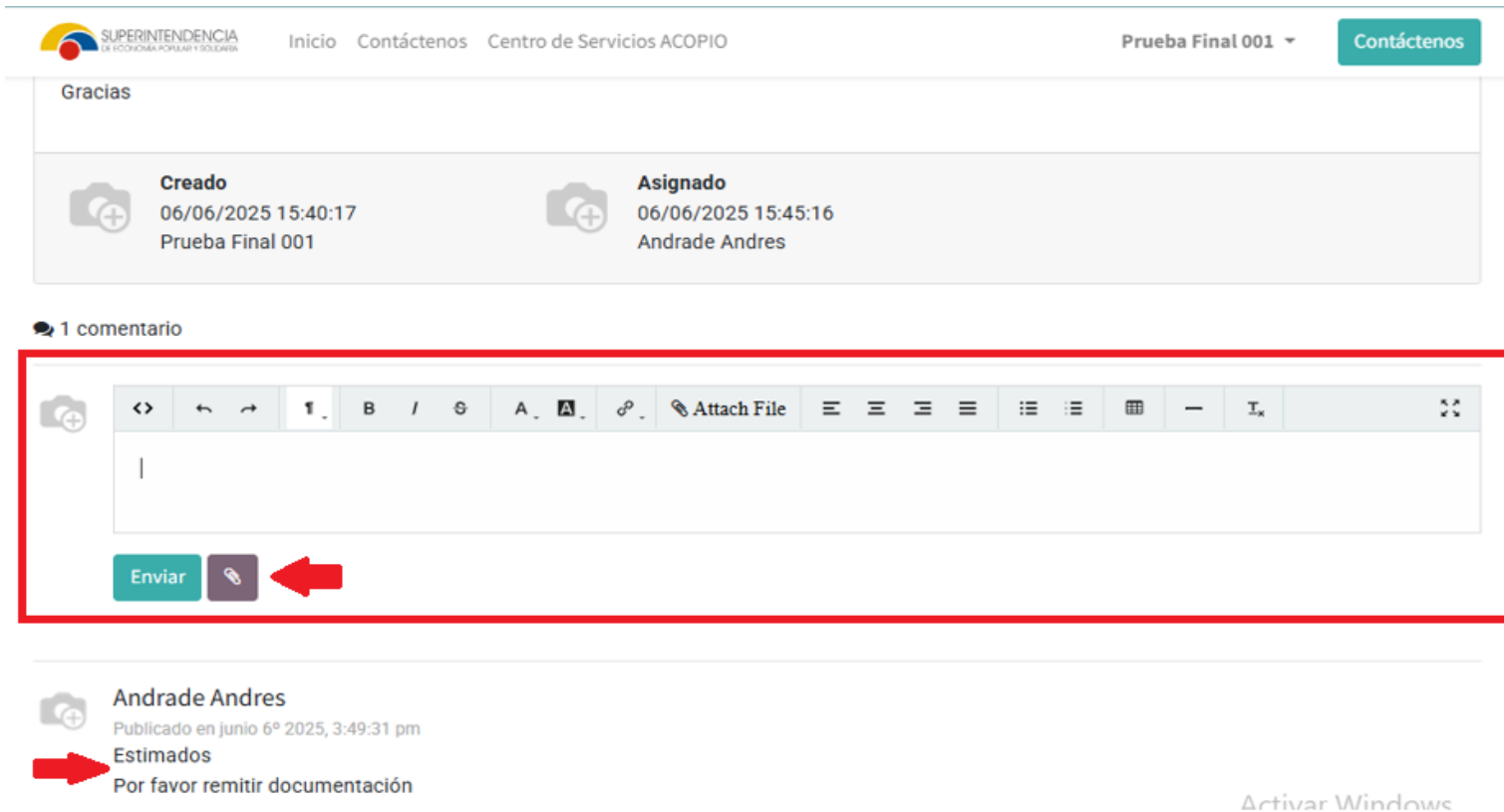


The screenshot displays the SEPS ticket management interface. At the top, there is a breadcrumb trail: **Peticiones / Ticket-06062025154017-0000011**. A **Crear Solicitud** button is located in the top right corner. The main header for the ticket is **Ticket-06062025154017-0000011**, followed by a status label **Asignado** and a **En Progreso** indicator. Below the header, there are three checkboxes: ☐ **Gestión de envío de información**, ☒ **Administración de controles**, and ☐ **# Incidente**. A **Solicitud** button is visible. The main content area contains the text: **Buen día,**  
  
**Por favor su ayuda con los requisitos para una solicitud de prórroga.**  
  
**Gracias**. Below this, there is a timeline section with two entries: **Creado** (06/06/2025 15:40:17, Prueba Final 001) and **Asignado** (06/06/2025 15:45:16, Andrade Andres). At the bottom, it states **No hay comentarios por ahora.** and **Activar Windows** with a link to **Ve a Configuración para ac...**. The interface also features a rich text editor toolbar at the bottom with icons for text formatting and file attachment.



## 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.



The screenshot displays the SEPS web application interface. At the top, the header includes the logo, navigation links (Inicio, Contáctenos, Centro de Servicios ACOPIO), the current user 'Prueba Final 001', and a 'Contáctenos' button. The main content area shows a 'Gracias' message and a table with request details:

Estado	Fecha y Hora	Usuario
Creado	06/06/2025 15:40:17	Prueba Final 001
Asignado	06/06/2025 15:45:16	Andrade Andres

Below the table, it indicates '1 comentario'. A red box highlights the comment input area, which includes a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, link, and other formatting options. The toolbar also features an 'Attach File' button. Below the editor is an 'Enviar' button and a red arrow pointing to the left. At the bottom, a comment from 'Andrade Andres' is shown, dated 'Publicado en junio 6° 2025, 3:49:31 pm'. The comment text is 'Estimados' followed by 'Por favor remitir documentación', with a red arrow pointing to the start of the message. A watermark 'Activar Windows' is visible in the bottom right corner.

## 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 displays the 'Centro de Servicios ACOPIO' interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, 'Inicio', 'Contáctenos', and 'Centro de Servicios ACOPIO'. A dropdown menu shows 'Prueba Final 001' and a 'Contáctenos' button. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Inicio / Peticiones / Ticket-06062025154017-0000011'. A 'Crear Solicitud' button is visible. The main content area features a ticket header 'Ticket-06062025154017-0000011' with a status indicator 'Cerrado exitoso' (highlighted with a red box). Below the header, there are links for 'Gestión de envío de información', 'Administración de controles', and '# Incidente'. A progress bar shows the 'Solicitud' stage completed, with a timer at '00:00 Horas'. The message body contains a greeting, a request for help with a request for extension, and a thank you. Below the message, a 'Respuesta' section shows 'FINALIZACIÓN DE PRUEBA'. At the bottom, a 'Historial de atención' section (highlighted with a red box) lists three events: 'Creado' (06/06/2025 15:40:17, Prueba Final 001), 'Asignado' (06/06/2025 15:57:18, Bernal Rosa), and 'Cerrado' (06/06/2025 15:59:51, Bernal Rosa). A 'Activar Windows' watermark is visible in the bottom right corner.

Inicio / Peticiones / Ticket-06062025154017-0000011

**Ticket-06062025154017-0000011** ↓

**Cerrado exitoso**

☐ Gestión de envío de información  
☐ Administración de controles  
☒ # Incidente

**Solicitud** 00:00 Horas

Buen día,

Por favor su ayuda con los requisitos para una solicitud de prórroga.

Gracias

**Respuesta**

FINALIZACIÓN DE PRUEBA

**Historial de atención**

	<b>Creado</b> 06/06/2025 15:40:17 Prueba Final 001		<b>Asignado</b> 06/06/2025 15:57:18 Bernal Rosa		<b>Cerrado</b> 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 displays a web application interface for managing requests. The top navigation bar includes 'Solicitud', 'Reportes', and 'Configuración'. A sidebar on the left contains icons for various functions. The main content area shows a specific request with the title 'Solicitud / Ticket-12072024131510-0000003'. Below the title are buttons for 'Editar', 'Crear', and 'Acción'. The response text is as follows:

**Respuesta**

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 of events is shown:

Evento	Fecha y Hora
Creado	12/07/2024 13:15:10
Movido	16/07/2024 10:22:45
Asignado	15/07/2024 10:24:19
Cerrado	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.bob.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



SUPERINTENDENCIA  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN

[www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

