



INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)

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

Fecha elaboración: 16/06/2025

Versión: 1.0

1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene como objetivo brindar una guía para el uso del Centro de Servicios de Acopio de Información, el cual permite receptar consultas referentes a gestión de acopio, soporte en la carga y validación de estructuras e inquietudes generales referentes al “Sistema de Gestión de Envíos de Información (Acopio)” y el “Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio” de este Organismo de Control.

Este instructivo se encuentra dirigido a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS).

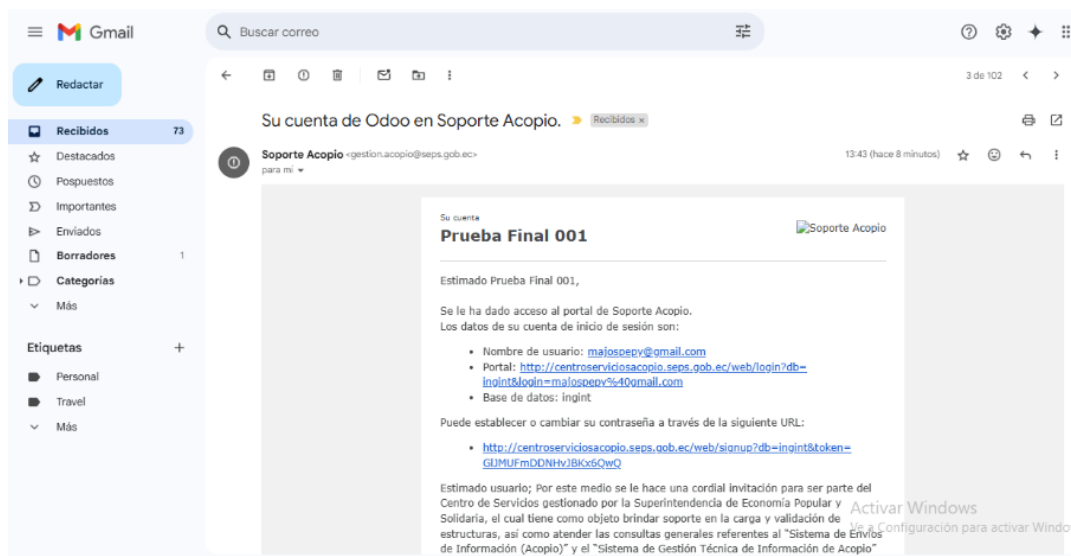
2. APLICATIVO

El Centro de Servicios de Acopio de Información permite a las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario registrar sus consultas. Para utilizarlo, deben seguir el proceso descrito a continuación:

2.1. RECEPCIÓN DE LA INVITACIÓN

La Superintendencia enviará una invitación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y la CONAFIPS, a los correos electrónicos registrados para los usuarios externos con roles de: “Acopio de información”, “Gestión de información de Acopio” y “Gerente”.

Ilustración 1 Recepción de Invitación del “Centro de Servicios de Acopio de Información”



Fecha de elaboración: 16/06/2025

2.2. ACTIVACIÓN DE ACCESO

La entidad debe revisar la “Bandeja de entrada” o la carpeta “Spam” de su correo electrónico y restablecer la contraseña mediante el enlace incluido en el texto de la invitación electrónica recibida.

Ilustración 2 Registro de usuario y contraseña

The screenshot shows the registration page of the 'centroserviciosacopio.seps.gob.ec' website. The browser address bar displays the URL with a token. The page features a navigation menu with links like SGD, Manuales, GESTION, SF, SNF, Correo SEPS, DATASEP, Centro Servicios, MycloudSEPS, GPR, and Directorio SEPS. Below the menu, there are buttons for 'Identificarse' and 'Contáctenos'. The main form area includes fields for 'Tu correo electrónico' (filled with 'majospepy@gmail.com'), 'Tu nombre' (filled with 'Prueba Final 001'), 'Contraseña', and 'Confirmar contraseña'. A green 'Registrarse' button is at the bottom, with a small link '¿ya tienes una cuenta?' below it.

2.3. ACCESO AL CENTRO DE SERVICIOS

Una vez restablecida la contraseña, la entidad debe ingresar al *Centro de Servicios* con su usuario, que corresponde al correo electrónico habilitado para los roles de: “Acopio de información”, “Gestión de información de Acopio” y “Gerente”, tal como se muestra en la siguiente pantalla:

Ilustración 3 Ingreso al Centro de Servicios

The screenshot shows the login page of the 'centroserviciosacopio.seps.gob.ec' website. The browser address bar displays the URL. The page features the same navigation menu as the registration page. Below the menu, there are buttons for 'Identificarse' and 'Contáctenos'. The main form area includes fields for 'Email' (filled with 'gestion.acopio@seps.gob.ec') and 'Contraseña' (masked with dots). A green 'Iniciar sesión' button is at the bottom, with a small link 'Restablecer contraseña' below it.

Cabe indicar que, el usuario puede ingresar al *Centro de Servicios* a través del enlace: <https://centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/login> o en el portal web institucional de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en la siguiente ruta:

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

Sección: SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS

Subsección: CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO DE INFORMACION

Ilustración 4 Acceso a la página web – Servicios y Accesos entidades EPS

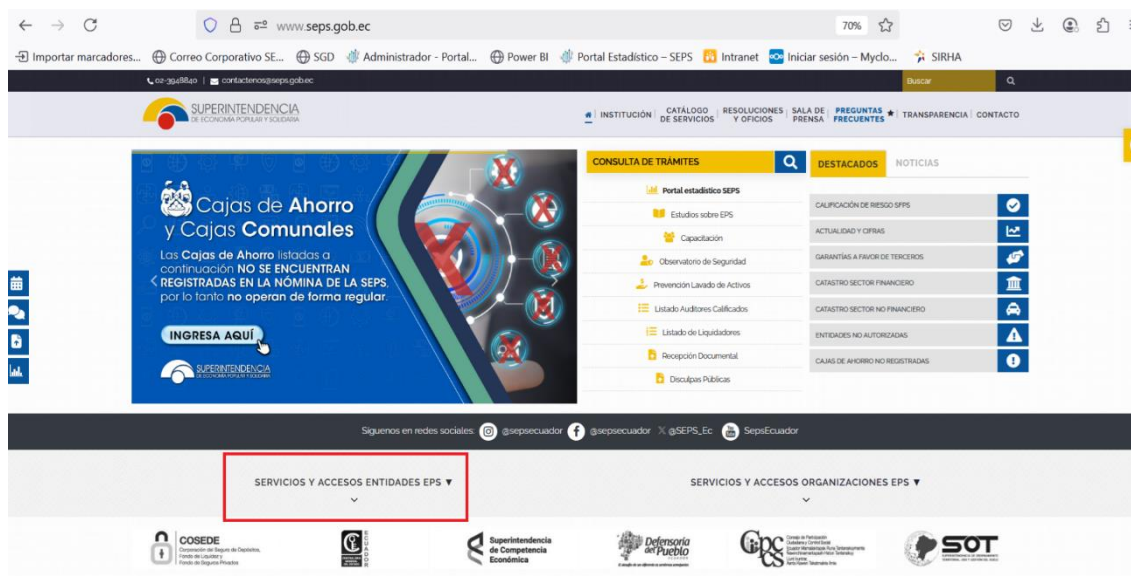
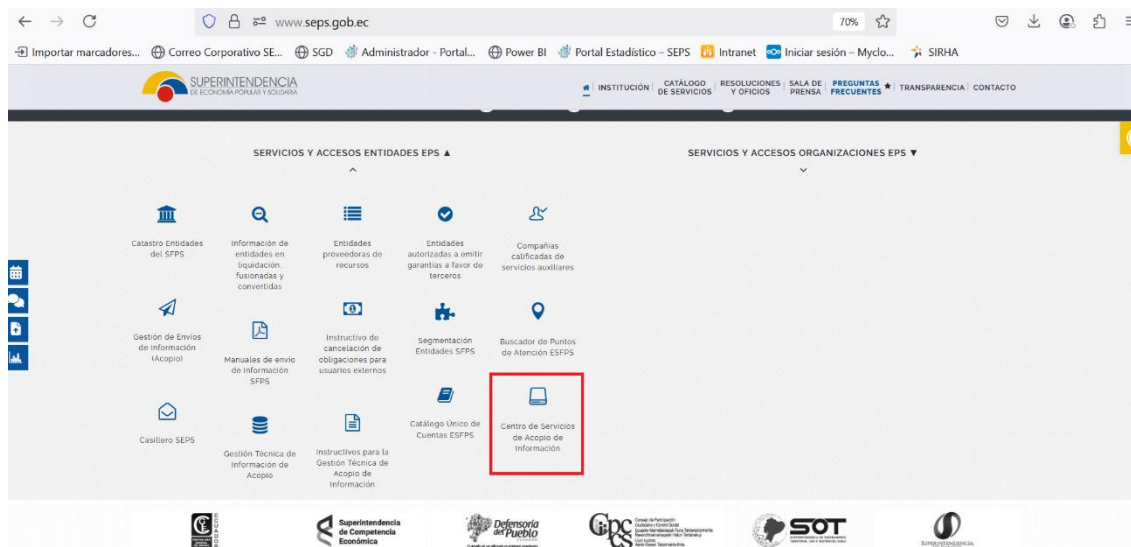


Ilustración 5 Catálogo de Servicios y accesos a entidades EPS



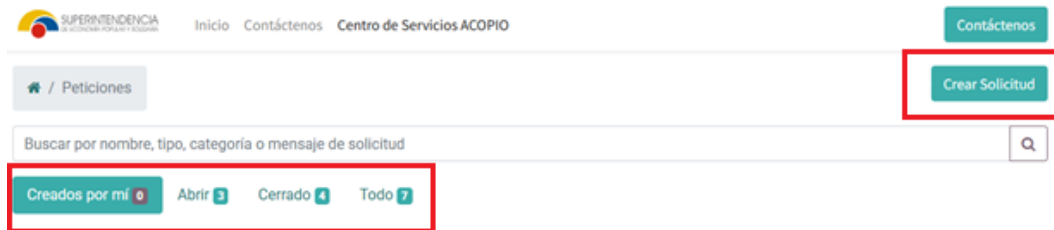
2.4. FUNCIONALIDADES DEL CENTRO DE SERVICIOS

Una vez que el usuario ingrese al aplicativo, en la pantalla principal tendrá las siguientes opciones: a) “Crear Solicitud” y b) revisar el estado de los requerimientos ingresados y el historial de atención. Con relación al historial de requerimientos, el aplicativo presenta las siguientes opciones:

Fecha de elaboración: 16/06/2025

- ❖ **Creados por mí:** Solicitudes ingresadas por el usuario en el Centro de Servicios.
- ❖ **Abrir:** Solicitudes enviadas y en proceso de atención por parte de la SEPS.
- ❖ **Cerrado:** Detalle de las solicitudes atendidas y cerradas.
- ❖ **Todo:** Contiene todas las solicitudes, es decir, los requerimientos de las categorías “Creados por mí”, “Abrir” y “Cerrado”.

Ilustración 6 Pantalla inicial del usuario externo



2.5. PROCESO PARA EL REGISTRO DE UNA NUEVA SOLICITUD

Para registrar una solicitud, el usuario debe seleccionar la opción “Crear solicitud”. Después de hacerlo, deberá registrar su requerimiento siguiendo la secuencia de pasos que se presentan a continuación.

Ilustración 7 Creación de solicitud



PANTALLA “SERVICIO”

En esta ventana, el usuario debe revisar el catálogo preestablecido y seleccionar el servicio que desea solicitar.

Ilustración 8 Catálogo de servicios



Entre las opciones que el usuario puede elegir son:

- I. **Gestión de envío de información.-** Permite receptar consultas sobre el proceso de carga y validación de estructuras de información:
 - *Atención a solicitudes de administración de controles.-* Para consultas relacionadas con el levantamiento de controles de validación para la carga de información.
 - *Atención a solicitudes de reprocesos.-* Gestión de consultas referentes a la habilitación del Sistema de Acopio para la carga de información que previamente fue reportada y validada.
 - *Atención a solicitudes de prórrogas.-* Gestión de consultas referentes a la ampliación de plazo para la carga de información.

- II. **Estructuras de actualización de información para cartera de créditos.-** Esta opción se relaciona con las consultas sobre el proceso de actualización de información de cartera de crédito a través de las estructuras de actualización de información.
 - *Atención a solicitudes de estructuras de actualización C01A.-* Consultas sobre la estructura C01A la cual modifica y/o actualiza las operaciones de cartera de créditos y contingentes reportadas previamente desde marzo de 2016.
 - *Atención a solicitudes de estructuras de actualización C20.-* Recibe las consultas referentes a la estructura C20 que permite activar operaciones que fueron reportadas como canceladas en la estructura de "Salvos de operaciones (C02)".

- III. **Requerimiento de actualización de información de buró de crédito.-**
Permite atender consultas sobre la actualización o corrección de información en el Registro de Datos Crediticios, ingresadas por socios o entidades.
 - *Actualización de información de personas naturales:* Recibe las consultas referente al historial crediticio o corrección de información realizadas por personas naturales.
 - *Actualización de información de personas jurídicas:* Recibe las consultas referente al historial crediticio o corrección de información realizadas por personas jurídicas.
 - *Atención a solicitudes de estructuras de actualización C60:* Receta las solicitudes referentes a la actualización de la información que reflejan los reportes crediticios en el Registro de Datos Crediticios de la Superintendencia de Bancos y a su vez a los burós de crédito autorizados que originalmente fueron reportados por las entidades controladas y supervisadas por la SEPS.
- IV. **Soporte técnico.-** El objetivo de esta opción es recoger consultas referentes a soporte técnico por:
 - *Incidentes de sistemas SEPS.-* Interrupciones que afectan el funcionamiento del “Sistema de Gestión de Envíos de Información (Acopio)” y el “Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio”.
 - *Error en estructura y/o formulario-* Errores presentados en el proceso de carga y validación de estructuras y/o formularios.
 - *Accesos.-* Dificultades para acceder al “Sistema de Gestión de Envíos de Información (Acopio)” o al “Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio”.
- V. **Información estadística.-** Permite realizar consultas sobre la información estadística publicada en el Portal Estadístico SEPS o DATA SEPS.
 - *Consultas sobre datos del Portal Estadístico SEPS:* Receta las consultas a la información publicada en los boletines estadísticos, bases de datos e información metodológica.
 - *Consultas sobre datos del Portal Interactivo DATASEPS:* Receta las consultas a la información publicada en los reportes interactivos del portal.

- *Solicitud de información estadística:* Receta las consultas sobre el proceso de generación de información estadística.

VI. **Otros:**

- *Solicitud de reuniones con entidades:* Mediante esta opción el usuario podrá consultar el proceso para solicitar reuniones que permitan aclarar dudas o inquietudes sobre el proceso de acopio de información.
- *Solicitud de información cargada y validada por la entidad:* Permitirá dar directrices sobre el proceso a realizar para requerir información que previamente ha sido validada por la entidad.

VII. **Consultas:** se refiere a requerimiento relacionada a:

- *Consultas normativas asociadas a las estructuras de información y/o formularios.-* Se refiere a requerimientos relacionados a la normativa vigente y que se aplica en las estructuras de información y/o formularios.
- *Consultas sobre estado de carga y validación de estructuras y/o formularios.-* Se podrá ingresar consultas para conocer el estado de la carga de información realizada por la entidad.

Para continuar con el proceso, después de seleccionar el servicio, el usuario debe hacer clic en “Siguiente”.

PANTALLA “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.

Ilustración 9 Ejemplo de selección de categoría del servicio “Estructuras de actualización de información de cartera de crédito”



PANTALLA “SOLICITUD”

Fecha de elaboración: 16/06/2025

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

Ilustración 10 Registro de la consulta por parte del usuario externo

Después de completar la información, el usuario debe dar clic en el botón “Crear” para registrar la solicitud.

PANTALLA “ENVIAR”

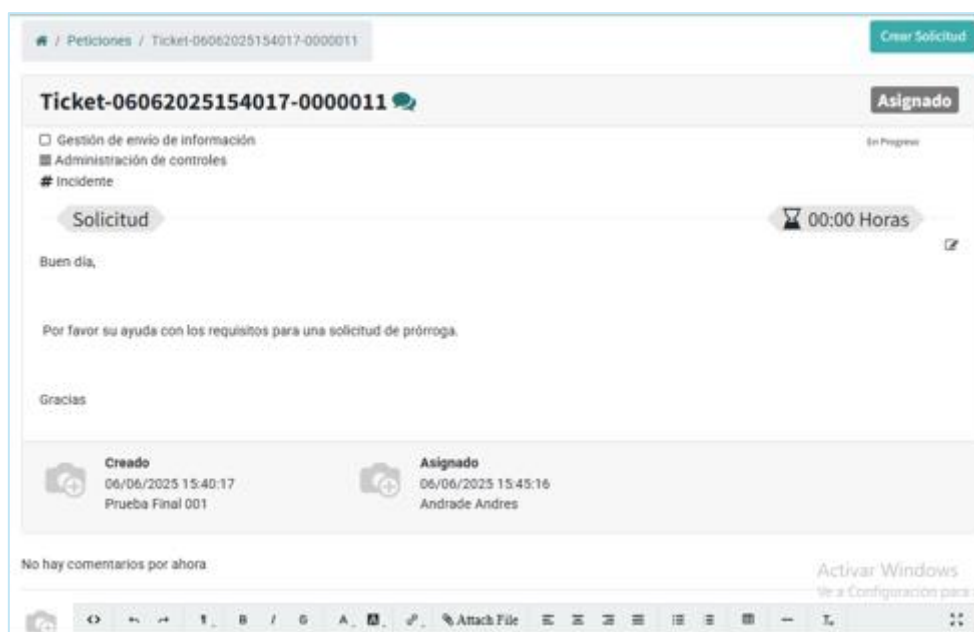
Por último, el usuario visualizará el número de Ticket asignado a su solicitud así como información complementaria para el seguimiento del requerimiento.

Ilustración 11 Envío de solicitud y generación de ticket

2.6. ATENCIÓN DE LA SOLICITUD

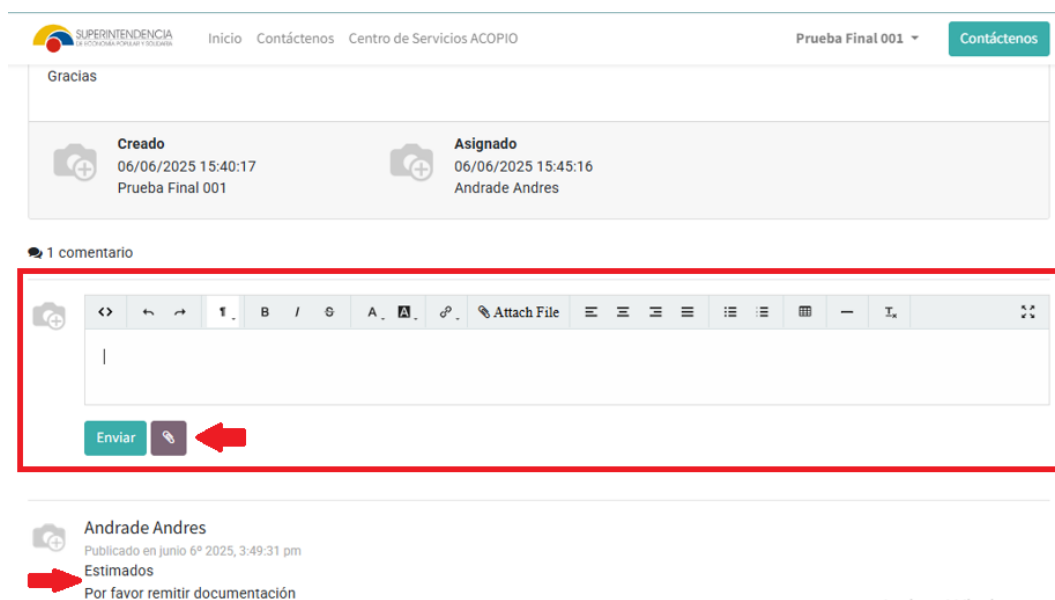
Una vez concluido el proceso de registro de la solicitud, el ticket será asignado y analizado por un servidor de la SEPS.

Ilustración 12 Asignación de ticket a servidor de la SEPS



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 y compartir archivos.

Ilustración 13 Intercambio de archivos: usuario externo – servidor SEPS



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

Fecha de elaboración: 16/06/2025

Ilustración 14 Consulta del estado de la solicitud por parte del usuario externo

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

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

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

Ilustración 15 Respuesta emitida por el Centro de Servicio

Solicitud / Ticket-12072024131510-0000003

Editar **Crear** **Acción**

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.

Historial de atención

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
--------------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------

Cabe mencionar que el usuario tendrá acceso a la revisión del estado e historial de atención de su requerimiento y podrá interactuar con el agente designado.

3. REQUISITOS PREVIOS

Para utilizar el Centro de Servicios de Acopio de Información, el usuario debe haber gestionado las claves y accesos para el “Sistema de Gestión de Envíos de Información (Acopio)” y el “Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio” y, constar dentro de los usuarios registrados con los roles de: “Acopio de información”, “Gestión de información de Acopio” y “Gerente”.

4. 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