



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".

😑 附 Gmail Q Buscar correo 럁 ⑦ ㉓ ✦ ⅲ . 0 @ ⊡ ⊡ : 3 de 102 💰 👌 🖉 Redactar Su cuenta de Odoo en Soporte Acopio. > Recibidos × 80 Recibidos 73 Soporte Acopio «gestion.acopio@seps.gob.ec para mi + ☆ Destacados 13:43 (hace 8 minutos) 🛧 🙂 🦕 🚦 0 O Pospuest D Importantes Soporte Acopio Enviados Prueba Final 001 Borradores Estimado Prueba Final 001, Categorias ✓ Más Se le ha dado acceso al portal de Soporte Acopio. Los datos de su cuenta de inicio de sesión sor Etiquetas Nombre de usuario: majospepy@gmail.com Portal: <u>http://centro</u> ingint&login=majosr serviciosacopio.sep b.ec/web/login?db-Personal Base de datos: ingint Travel . Puede establecer o cambiar su contraseña a través de la siguiente URL: Más http://centroserviciosacopio.seps.gob.ec/web/signup?db=ingint&token-GIJMUFmDDNHvJBKx6OwO 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 Enforce de Información (Acopio)" y el "Sistema de Gestión Técnica de Información de Acopio"

Ilustración 1 Recepción de Invitación del "Centro de Servicios de Acopio de Información"

INSTRUCTIVO PARA EL USO 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

÷	→ C	9 (centros	erviciosacopio	o.seps.go	b.ec/web/s	ignup?db=i	igint&token=0	UMU	FmDDNHvJBKx60	QwQ				©≂ ☆
88	💊 S(GD 4	Manuales	🐢 GESTION	🐢 SF	🐢 SNF	G Correo S	PS 🏨 DATAS	EP •	- Centro Servicios	🔤 Mycloud	ISEPS 🔡 GPR	Directorio SEPS	>>	Todos I
		6	SUPERINTEN DE ECONOMIA POPUL	DENCIA Ary sciedarda	Inicio	Contácten	os Centro	de Servicios /	COP	210			Identificarse	Cont	áctenos
								Tu correo e	lectr	rónico					
								majospepy@	gmail.o	com)			
								Tu nombre							
								Prueba Final	001						
								Contraseña	I						
								Confirmar	contr	raseña					
										Registrarse					
									¿Ya t	tienes una cuenta?		•			

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

← → C (25 cen	roserviciosacopio.seps.g	ob.ec/web	/login#action=10	3&active_id=n	nail.box_inbox&cids	=1&menu_id=88			۲	. Q	
🔠 🐢 SGD 🗼 Manu	iles 🝖 GESTION 🝖 S	F 🔷 SNF	G Correo SEPS	L DATASEP	🛏 Centro Servicios	MycloudSEPS	GPR	Directorio SEPS		»	
		Inicio	Contáctenos Cer	ntro de Servicios	ACOPIO			Identificarse	Contáctenos		
				Email							
				gestion.ac	opio@seps.gob.ec						
				Contraseñ	a						
					Iniciar sesión						
				Restablecer o	contraseña						

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



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

Sección: SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS

Subsección: CENTRO DE SERVICIOS DE ACOPIO DE INFORMACION

← → C → Importar marca		🕀 Power Bl 🛛 🌵 Portal Estadístico – SEPS 🔀 Intranet	70% ☆ SIRHA 🔗 SIRHA	♥ ± €, ₺ =
		INSTITUCIÓN CATÁLOGO RESOLUCIO DE SERVICIOS Y OFICIO	INES SALA DE PREGUNTAS * TRANSPARENCIA CON IS PRENSA FRECUENTES	пасто
		CONSULTA DE TRÁMITES	Q DESTACADOS NOTICIAS	
		Portal estadístico SEPS		
	Cajas de Anorro	Estudios sobre EPS	CALIFICACION DE RIESGO SEPS	S
	y Cajas Comunales	Capacitación	ACTUALIDAD Y CIFRAS	2
	Las Cajas de Ahorro listadas a	Cibservatorio de Seguridad	GARANTÍAS A FAVOR DE TERCEROS	\$
	REGISTRADAS EN LA NÓMINA DE LA SEPS,	Prevención Lavado de Activos	CATASTRO SECTOR FINANCIERO	盦
	por lo fanto no operan de forma regular.	🚈 💓 📒 Listado Auditores Calificados	CATASTRO SECTOR NO FINANCIERO	A
		Eistado de Liquidadores	ENTIDADES NO AUTORIZADAS	A
<u>م</u>		Recepción Documental	CAJAS DE AHORRO NO REDISTRADAS	9
ad.	SPERMENDENCIA	Disculpas Publicas		
	Siguenos en redes sociales @) @sepsecuador of @sepsecuador X @SEPS_Ec 💩 SepsE	Ecuador	
	SERVICIOS Y ACCESOS ENTIDADES EPS V	SERVICIOS Y AC	CESOS ORGANIZACIONES EPS 🔻	
	Ý		~	
		Superintendencia		
	Compandé de lagant de Depárten.	de Competencia del Pueblo		2

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

Ilustración 5 Catálogo de Servicios y accesos a entidades EPS

$\leftarrow \ \rightarrow \ C$	C) 🔒 🞫 www.	seps.gob.ec					70% 🖒		${\times}$	\mathbf{F}	பி	≡
- Importar marcadores	s 💮 Correo G	orporativo SE 🔘	🖲 SGD 🛭 🍓 Adminis	trador - Portal	🕀 Power Bl 🌞 P	Portal Estadístico – SEPS 🛛 🔞	Intranet 💿 Iniciar sesi	ón – Myclo	🔅 SIRHA				
		ERINTENDENCIA NOMA POPULAR Y SOLIDARA				CATÁLOGO	RESOLUCIONES SALA DE VOFICIOS PRENSA	REGUNTAS *	TRANSPARENCIA CO	ONTACTO			
		SERVICIOS	Y ACCESOS ENTIDA	DES EPS 🛦		SERV	ICIOS Y ACCESOS ORGAN	IZACIONES EP	s ¥				G
	盦	Q		0	ম্র								
₩	Catastro Entidades del SFPS	Información de entidades en liquidación. fusionadas y convertidas	Entidades proveedoras de recursos	Entidades autorizadas a emitir garantias a favor de terceros	Compañias calificadas de servicios auxiliares								
₽	Gestión de Envios de Información	ß	Instructivo de cancelación de	Segmentación Entidades SFPS	Buscador de Puntos de Atención ESFPS								
·**		Manuales de envio de información SFPS	obligaciones para usuarios externos	8									
	Casillero SEPS	Gestión Tècnica de Información de Acopio	Instructivos para la Gestión Técnica de Acopio de Información	Cuentas ESFPS	Centro de Servicios de Acopio de Información								
	C	ECOADOR	Superintendencia de Competencia Económica	9	Defensoria del Pueblo	George Control of Policies Control of Policies		Г .	Contraction of the second				

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:

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



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

SUPERMIENDENCIA Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO	Contáctenos
# / Peticiones	Crear Solicitud
Buscar por nombre, tipo, categoría o mensaje de solicitud	Q
Creados por mí 💿 Abrir 3 Cerrado 4 Todo 7	

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

SUPERMENDENCIA Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO	· Contáctenos
# / Peticiones	Crear Solicitud
Buscar por nombre, tipo, categoría o mensaje de solicitud	Q
Creados por mí 💿 Abrir 3 Cerrado 4 Todo 7	
Actualmente no hay solicitudes.	

PANTALLA "SERVICIO"

En esta ventana, el usuario debe revisar el catálogo preestablecido y seleccionar el servicio que desea solicitar. VERSIÓN: 1.0

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



Fecha de elaboración: 16/06/2025

Ilustración 8 Catálogo de servicios

SUPERINTENDENCIA Inicio Contáctenos C	entro de Servicios ACOPIO	Andrade Andres - Contáctenos			
# / Peticiones / Nuevo	1. Servicio 2. Cat	tegoría 3. Tipo 4. Solicitud 5. Enviar			
Seleccionar Servicio					
○ Consultas	 Estructuras de actualización de información para cartera de créditos 	 Gestión de envío de información 			
 Información estadística 	○ Otros ○ R ir	equerimiento de actualización de ıformación de buró de crédito			
 Soporte Técnico 					
	Regresar Siguiente				

Entre las opciones que el usuario puede elegir son:

- 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 "Saldos 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.

SUPERINTENDENCIA

- 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: Recepta 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 Porta Estadístico SEPS: Recepta las consultas a la información publicada en los boletines estadísticos, bases de datos e información metodológica.
 - Consultas sobre datos del Portal Interactivo DATASEPS: Recepta las consultas a la información publicada en los reportes interactivos del portal.



- Solicitud de información estadística: Recepta 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"



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

SUPERINTENDENCIA Inicio Contáctenos Centro de Servicios ACOPIO	María Delgado - Contáctenos
# / Peticiones / Nuevo	1. Servicio 2. Categoría 3. Tipo 4. Solicitud 5. Enviar
	 Estructuras de actualización C20 # Incidente Cartera de créditos
$ \label{eq:alpha} \longleftrightarrow \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ $	= = = := := := - I, X
Regresar	Crear

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.

VERSIÓN: 1.0

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



Fecha de elaboración: 16/06/2025

Ilustración 12 Asignación de ticket a servidor de la SEPS

Ticket-06062025154017-0000011 😒	
	Asignado
Gestión de envio de información Administración de controles funcionare	(in Progress
Solicitud	2 00:00 Horas
uen dia,	G
iracias	
Creado Asignado 06/06/2025 15:40:17 06/06/2025 15:45:16 Prueba Final 001 Andrade Andres	

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.

	RINTENDENCIA Inicio Contáctenos Ce	ntro de Servicios ACOPIO	Prueba Final 001 👻	Contáctenos
Gracias				
•	Creado 06/06/2025 15:40:17 Prueba Final 001	Asignado 06/06/2025 15:45:16 Andrade Andres		
🗣 1 comen	tario			
	D ← ↑ 1. B / €	A , \square , \mathscr{O} , \mathscr{D} Attach File \equiv :	 ⊞ — I _x	22
E	nviar 🔇			
An Put Est Po	drade Andres Jlicado en junio 6º 2025, 3:49:31 pm imados r favor remitir documentación		Activa	Windows

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.

VERSIÓN: 1.0

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



Fecha de elaboración: 16/06/2025

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

SUPERINTENDENCIA Inicio Contáctenos Cer	ntro de Servicios ACOPIO	Prueba Final 001 - Contáctenos
# / Peticiones / Ticket-06062025154017-0000	011	Crear Solicitud
Ticket-06062025154017-000	0011 🌡 🗪	Cerrado exitoso
Gestión de envío de información		
Administración de controles		
Solicitud		¥ 00:00 Horas
Buen día,		
Por favor su ayuda con los requisitos para una se	olicitud 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.

	Solicitud Solicitud Reportes Configuración	🗪 🧿 🕮 Soporte							
9	Solicitud / Ticket-12072024131510-0000003								
	Editar Crear I Acción	7/9							
۲		Cerrado e							
N	Destructe								
121									
٠	Estimada Erika Duenos dias								
	En atención a su consulta, me permito indicar que las estructuras en mención son independientes entre si, por lo que la carga la deben realizar en las fechas establecidas por este Ente de Control.								
	cualquier inquietud estoy a las órdenes.								
	Сгеедо Movido Asignado 自 12/07/2024 13:15:10 自 16/07/2024 10:22:45 自 15/07/2024 10:24:19	Cerrado ∰ 16/07/2024 10:22:45							

Ilustración 15 Respuesta emitida por el Centro de Servicio

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