

# Panorama *SEPS*

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO  
EN EL SECTOR FINANCIERO  
POPULAR Y SOLIDARIO  
DURANTE LA PANDEMIA



**Novedades normativas:** Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-IN-SEPS-IGJ-2021-0368



**Reseña:** Participación de la Dra. Margarita Hernández en la 8ª Reunión del Grupo de Expertos en Política de Inclusión.

Más información:

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

 [contactenos@seps.gob.ec](mailto:contactenos@seps.gob.ec)

 (593 2) 394 8840

 Quito - Ambato - Portoviejo - Guayaquil  
Cuenca - Santo Domingo de los Tsáchilas

Síguenos en:

 [@seps\\_ec](https://twitter.com/seps_ec)

 [@sepsecuador](https://facebook.com/sepsecuador)

 [Seps\\_ec](https://youtube.com/Seps_ec)

 [sepsecuador](https://flickr.com/sepsecuador)

## LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO DURANTE LA PANDEMIA

Para atender de forma eficiente y oportuna los requerimientos del sector controlado, durante la pandemia, la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)** ha facilitado la operación de las entidades supervisadas y los requerimientos de sus socios, mediante la implementación de **canales virtuales de atención para todos los servicios**, manteniendo como prioridad institucional a la transformación digital.

Con esa visión de mejora en los procesos de atención a los requerimientos de la ciudadanía, durante el año 2020, se creó la **Intendencia Nacional de Servicios de la Economía Popular y Solidaria**, conformada por las siguientes unidades administrativas: Dirección Nacional de Gestión de Servicios, Dirección Nacional de Gestión Resolutiva de Trámites y las respectivas Unidades de Servicios de las Coordinaciones Zonales de Guayaquil, Ambato y Portoviejo. Asimismo, la **SEPS** cuenta con varios canales de atención para atender a la ciudadanía: **canal presencial, canal telefónico, canal virtual, chat en línea** y el **Sistema de Gestión Documental** (sistema de ingreso y gestión de los trámites ingresados).

Durante el 2020, la **SEPS** registró **110 661 atenciones**, de las cuales, el 19% fueron por canal presencial, 28% por el canal telefónico, 42% mediante el canal virtual, 11% mediante SGD y portal web institucional. Así, Quito concentró el 43% del número

de atenciones presenciales, seguido de Guayaquil (incluyendo la oficina de Cuenca) con el 31%, Portoviejo 15% (incluyendo la oficina de Santo Domingo) y Ambato (11%).

La pandemia ocasionada por el COVID-19 trajo consigo el crecimiento de la demanda de atención en canales virtuales, lo que implicó para la **SEPS** la implementación de nuevas estrategias, para optimizar recursos y garantizar una atención de calidad a sus usuarios. Entre las principales estrategias implementadas se encuentran: la **automatización de servicios** a través del fortalecimiento de herramientas tecnológicas, la modificación de procesos y procedimientos. Se ha puesto a disposición de los usuarios un **Catálogo de Servicios** en el portal web de la institución, que contiene la descripción del servicio, sus requisitos, enlace para acceder al mismo, instructivo y video tutorial. El catálogo se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.seps.gob.ec/servicios-en-linea?instructivo-de-atencion-virtual>



Recepción de documentos



Agendar cita



Chatea aquí

## NOVEDADES NORMATIVAS

El **24 de junio de 2021**, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (**SEPS**) emitió la **Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-2021-0368, Norma de control para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.**

Con la norma se deroga la **Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-2020-0118, de 4 de mayo de 2020** y se simplifican los trámites y procesos para la autorización de aperturas y traslados de oficinas.

El capítulo 1 presenta definiciones sobre los diferentes tipos de oficinas autorizadas por la **SEPS**, que aplican para: **cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales** y a la **Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)**. Por su parte, los capítulos 3, 4, 5 y 6 presentan los requisitos para que las entidades puedan abrir (o instalar en el caso de cajeros automáticos) oficinas, de acuerdo al tipo. El capítulo 7 expone los causales que conllevan al cierre de oficinas para las entidades por parte de la **SEPS**, así como, las condiciones de cierre voluntario de oficinas por parte de las entidades.

Finalmente, entre las disposiciones generales, se establece que a partir de la vigencia de la Norma, las entidades, antes del inicio de operaciones de sus oficinas, deberán obtener de la Superintendencia el respectivo **permiso de funcionamiento y el código de oficina** correspondiente.

## 8ª REUNIÓN DEL “GRUPO DE EXPERTOS EN POLÍTICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA” DE LA INICIATIVA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE



La Alliance for Financial Inclusion (AFI) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) de Honduras desarrollaron, este 8 y 9 de junio, un encuentro en el que se abordaron políticas prioritarias para América Latina y el Caribe, enfocadas en **servicios financieros digitales, finanzas para pequeñas y medianas empresas, finanzas ecológicas e inclusivas y finanzas inclusivas de género**.

La Superintendente de Economía Popular y Solidaria, Dra. Margarita Hernández, participó en el panel sobre Finanzas Verdes Inclusivas, en el cual analizó la situación del sector financiero popular y solidario (SFPS), y explicó que por su naturaleza y los principios que lo enmarcan, éste tiene la capacidad de trabajar en temas de inclusión financiera y finanzas verdes, lo que contribuye con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Resaltó que el **30% del sistema financiero nacional pertenece al SFPS** y un

importante número de organizaciones del sector real de la economía popular y solidaria se ubican en territorios rurales, considerados los más afectados por el cambio climático.

Asimismo, la Dra. Hernández indicó que en el Ecuador, el cambio climático es un riesgo para algunos sectores, especialmente para el sector agrícola, y al sumarle condiciones de pobreza, desempleo y los efectos del COVID-19, se hace necesario trazar una **ruta de reactivación económica** con perspectiva de **inclusión social sostenible con responsabilidad ambiental**.

En este sentido, para la **SEPS** es importante contar con una normativa adecuada y promover proyectos que impulsen políticas de finanzas verdes inclusivas para el crecimiento económico sostenible, por lo que la Superintendente informó que junto con el Ministerio de Ambiente, se trabaja en un proyecto de norma que determina los requisitos y condiciones para el **financiamiento de líneas de crédito verdes** por parte de las entidades del SFPS.

Por su parte, la Ec. Catalina Pazos, Intendente General Técnico de la **SEPS**, mencionó que desde el 2020, Ecuador ha trabajado en un **Plan de Acción Nacional** para la inclusión financiera de la mujer, con énfasis en el sector rural. Este Plan contó con apoyo y soporte técnico de la AFI y se prevé su implementación en el 2021.

### CONSEJOS PARA MANEJAR LAS FINANZAS

#### Inclusión financiera: calidad de los servicios financieros – FINTECH

Durante la pandemia, los servicios financieros digitales han jugado un papel clave en el desarrollo y la prestación de servicios e innovaciones permitiendo, dentro de las sociedades: el **manejo de efectivo**, la **gestión crediticia de depósitos, inversiones**, el **pago de salarios, transferencias**, entre otros, tanto a nivel nacional como regional. La digitalización de estos servicios ha permitido mitigar, al menos parcialmente, las perturbaciones provocadas por la pandemia (Benni, 2021). El concepto de servicio financiero digital tiene dos componentes, el **financiero** y el **tecnológico**, ambos son relevantes para la formación de nuevos modelos de negocios apoyados en la tecnología, que se conocen como FinTech. Dentro de la oferta de servicios financieros, existen empresas como Apple, Alibaba o Google, que ofrecen servicios parecidos a los del sector financiero tradicional pero con mayor flexibilidad, desde un punto de vista regulatorio. En muchos casos, estas empresas (no financieras) operan desde geografías donde la regulación es más laxa o inexistente, aunque el alcance de sus servicios es el global. Tal situación implica retos en términos de aspectos como la protección del consumidor final, quien puede no estar al tanto de las diferencias regulatorias entre los proveedores, pero atraído por una mejor experiencia de uso, **accede a servicios similares a los que le ofrece la banca tradicional**, sin conocer los riesgos a los que puede estar expuesto (Observatorio\_Banca\_Digital, Cuesta y otros, 2015).

Es importante recordar que para evitar estafas y alcanzar servicios de calidad, es necesario conocer cómo están regulados los proveedores de servicios financieros.