

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

e) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coto	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono (subsistema))	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (si tiene)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Atención a solicitudes de acceso a la Información Pública	La Superintendencia se encuentra en la capacidad de entregar información referente a las organizaciones que controla siempre y cuando aquella no haya sido calificada como reservada.	1. Entregar el formulario de acceso a la información pública en las instalaciones de la SEPS. 2. Exponer la solicitud de información, misma que debe efectuarse en el plazo de 15 días según lo dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Entregar la documentación con la respuesta de la institución.	1. Formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Copia de cédula de identidad y certificado de vinculación actualizado.	1. El formulario ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se diligencia el trámite y se asigna a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido el trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistencia en el call center de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo. Santo Domingo.	<p>Atención presencial: MARTÍZ Quito, Av. Amazonas N22-87 y La Granja. 20044, Ambato, Av. Rodrigo Pacheco entre Marabato y San Carlos. Sector Finca, Gerencia del Supermar. 20044, Cuenca, Calle Miguel Montenegro Roberto Orpiza y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bombas. 20044, Guayaquil, ESE, Cta. Pinar, 2da. Av. Cda. La Coruña, Barrota etapa. M4, 47 y Av. Guillermo Parísia. 20044, Portoviejo, Calle Heredia y Av. 13 de Abril, entre del ECU 911</p> <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	No	Sublink de acceso a la información pública	Este servicio aún no está disponible en línea.	8 trámites	83 trámites	NO AFUICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permite tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quito y zonales)	
2	Atención a consultas sobre información general	La atención de consultas sobre información general se lleva a cabo por los medios presencial, telefónico y virtual.	<p>Atención presencial: Puede acudir a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional para ser atendido por alguno de nuestros asesores de servicio al ciudadano establecido por el sistema de turnos.</p> <p>Atención telefónica: Los usuarios pueden llamar a nuestra central telefónica (02-3948840) y seleccionar la opción 1.</p> <p>Atención virtual: Puede enviar su consulta a nuestro correo electrónico atencionvirtual@seps.gub.ec.</p>	NO AFUICA Para acceder a este servicio no se requiere de algún requisito en específico	<p>Atención presencial: Los usuarios acuden a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional para ser atendido por alguno de nuestros asesores de servicio al ciudadano establecido por el sistema de turnos.</p> <p>Atención telefónica: Los usuarios pueden llamar a nuestra central telefónica a nivel nacional y seleccionar la opción 1. La llamada será direccionada a uno de los asesores del call center que se encuentran disponibles en ese momento.</p> <p>Atención virtual: Los usuarios pueden enviar su consulta a nuestro correo electrónico atencionvirtual@seps.gub.ec como figura a la bandeja de administración, el mismo que redireccionará la consulta a uno de los analistas para que respondan la consulta.</p>	Lunes a Viernes de 08:30 a 17:00	Gratuito	15 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo.	<p>Atención presencial: MARTÍZ Quito, Av. Amazonas N22-87 y La Granja. 20044, Ambato, Av. Rodrigo Pacheco entre Marabato y San Carlos. Sector Finca, Gerencia del Supermar. 20044, Cuenca, Calle Miguel Montenegro Roberto Orpiza y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bombas. 20044, Guayaquil, ESE, Cta. Pinar, 2da. Av. Cda. La Coruña, Barrota etapa. M4, 47 y Av. Guillermo Parísia. 20044, Portoviejo, Calle Heredia y Av. 13 de Abril, entre del ECU 911</p> <p>y OFICINA Santa Dominga de los Bachiller, Av. Tumbaco 608 y Yanacocha, ESE Centro Comercial O'Dignita Oficina No. 1, Frente a la Gobernación Tumbaco.</p> <p>Atención telefónica: 02-3948840 opción 1</p> <p>Atención virtual: atencionvirtual@seps.gub.ec</p>	No	NO AFUICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario.	Atención virtual: atencionvirtual@seps.gub.ec	<p>Atención presencial: 11,153 personas atendidas. Atención telefónica: 15,200 llamadas atendidas. Atención virtual: 1,442 personas atendidas vía correo electrónico.</p>	1586 llamadas atendidas.	1586 personas atendidas.	El nivel de satisfacción de los usuarios es medido en la encuesta de satisfacción de los usuarios que se realiza en cada periodo de atención. El promedio nacional de satisfacción de los usuarios de satisfacción al servicio presencial es de un 85% aproximadamente.
3	Atención a consultas mediante oficina	Consultas realizadas mediante oficina por correo electrónico a las Organizaciones controladas por la SEPS.	1. Elaborar el oficio. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitud dirigida a la máxima autoridad de la SEPS. 2. Copia de cédula de identidad y certificado de vinculación actualizado.	1. La solicitud ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se diligencia el trámite y se asigna a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido el trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistencia en el call center de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	10 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo. Santo Domingo.	<p>Atención presencial: MARTÍZ Quito, Av. Amazonas N22-87 y La Granja. 20044, Ambato, Av. Rodrigo Pacheco entre Marabato y San Carlos. Sector Finca, Gerencia del Supermar. 20044, Cuenca, Calle Miguel Montenegro Roberto Orpiza y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bombas. 20044, Guayaquil, ESE, Cta. Pinar, 2da. Av. Cda. La Coruña, Barrota etapa. M4, 47 y Av. Guillermo Parísia. 20044, Portoviejo, Calle Heredia y Av. 13 de Abril, entre del ECU 911</p> <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	No	NO AFUICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario.	Este servicio aún no está disponible en línea.	160	4,760 trámites	NO AFUICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permite tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quito y zonales)	
4	Copias certificadas o verificaciones	La Superintendencia se encuentra en la capacidad de entregar copias certificadas de documentación e información verificada, siempre y cuando aquella no haya sido calificada como reservada.	1. Completar el formulario. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Formulario de solicitud de verificación y copia certificada.	1. El formulario ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se diligencia el trámite y se asigna a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido el trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, la asistencia en el call center de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	15 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo. Santo Domingo.	<p>Atención presencial: MARTÍZ Quito, Av. Amazonas N22-87 y La Granja. 20044, Ambato, Av. Rodrigo Pacheco entre Marabato y San Carlos. Sector Finca, Gerencia del Supermar. 20044, Cuenca, Calle Miguel Montenegro Roberto Orpiza y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bombas. 20044, Guayaquil, ESE, Cta. Pinar, 2da. Av. Cda. La Coruña, Barrota etapa. M4, 47 y Av. Guillermo Parísia. 20044, Portoviejo, Calle Heredia y Av. 13 de Abril, entre del ECU 911</p> <p>Teléfono: 02-3948840 opción 1.</p>	No	Sublink de verificación de copias certificadas	Este servicio aún no está disponible en línea.	149 trámites	1,122 trámites	NO AFUICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permite tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quito y zonales)	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

(f) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coto	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de consultas disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, Chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Comprobantes de existencia legal, directiva y del cumplimiento de obligaciones	La Superintendencia se encuentra en la capacidad de entregar información respecto a la existencia legal, directiva y del cumplimiento de obligaciones de cooperativas y asociaciones bajo su control.	<p>Acceso presencial: Puede llamar a nuestra central telefónica y solicitar asesoría respecto a como obtener los comprobantes.</p> <p>Acceso en línea: En el caso de recibir el comprobante de directivos o de existencia legal, debe ingresar a nuestra página web institucional y descargar de la sección "Buscador de organizaciones en línea" para las cooperativas del sector financiero y para las organizaciones del sector no financiero, debe ingresar por medio de la opción "Comprobante de registro de directivos DPT". En el caso de requerir comprobantes de cumplimiento de obligaciones, debe entrar en correo electrónico con todos los datos de su organización al correo consultas@sepsa.gob.ec.</p>	NO AFUCA Para acceder a este servicio no se requiere de algún requisito en específico	<p>Acceso presencial: Los usuarios acuden a nuestras oficinas a Nivel Nacional, toman un turno para recibir la respuesta de los comprobantes requeridos.</p> <p>Acceso telefónico: Los usuarios pueden llamar a nuestra central telefónica para ser asesorados como obtener los comprobantes requeridos.</p> <p>Acceso en línea: En el caso de recibir el comprobante de directivos o de existencia legal, debe ingresar a nuestra página web institucional y descargar de la sección "Buscador de organizaciones en línea" para las cooperativas del sector financiero y para las organizaciones del sector no financiero, debe ingresar por medio de la opción "Comprobante de registro de directivos DPT". En el caso de requerir comprobantes de cumplimiento de obligaciones, debe enviar un correo electrónico con todos los datos de su organización al correo consultas@sepsa.gob.ec. El correo llega a la bandeja del administrador, el mismo que redirecciona la consulta a uno de los analistas, para que pueda generar el comprobante respectivo.</p>	<p>Acceso presencial: Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00</p> <p>Acceso telefónico: Lunes a Viernes de 08:30 a 17:30</p> <p>Acceso en línea: 24 horas aproximadamente.</p>	Gratuito	<p>Acceso presencial: Inmediata</p> <p>Acceso telefónico: Inmediata</p> <p>Acceso en línea: 2 días hábiles aproximadamente.</p>	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	<p>Acceso presencial: MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N32-87 y La Gracía</p> <p>ZONAL: Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariscal y Los Dailios, Sector Fico, zona del Supermercado</p> <p>ZONAL: Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Orepe y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bomberos</p> <p>ZONAL: Guayaquil: Calle De la Plata, 306 piso. C/da. La Gaceta, Barro Alegre, Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja</p> <p>ZONAL: Puyo: Calle Huérfanos y Av. 15 de Abril, entre del ECU 951</p> <p>ZONAL: Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tumbaco 898 y Yanacola, ESE Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Pisos 1 y Gobierno Tumbaco</p> <p>Acceso telefónico: Comprobante de existencia legal y directiva: consultas@sepsa.gob.ec</p> <p>Acceso en línea: Comprobante de cumplimiento de obligaciones: consultas@sepsa.gob.ec</p>	<p>Acceso presencial: Oficinas a Nivel Nacional</p> <p>Acceso telefónico: Central telefónica</p> <p>Acceso en línea: Página web y correo electrónico</p>	SI	NO AFUCA Debido que este servicio no requiere del uso de un formulario	<p>Descargar en línea comprobantes de existencia legal directiva del Sector Financiero.</p> <p>Descargar en línea comprobantes de existencia legal directiva del Sector no Financiero.</p>	10 trámites	30 trámites	NO AFUCA Acumulativa la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permite tener la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y conatos)	
6	Actualización de datos de constitución de organizaciones y representantes legal	Asistente en servicio se procede a la actualización de los datos de constitución tales como: correo electrónico, teléfonos, lista del representante legal como de la organización.	<p>1. Descargar el formulario de actualización de datos.</p> <p>2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario.</p> <p>3. Entregar el documento de las actualizaciones a la SPIS.</p>	<p>1. Formulario solicitado por el representante legal o el presidente de la organización (*)</p> <p>2. Tener un del formato específico.</p> <p>3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que trámite sea realizado por una tercera persona.</p>	<p>1. El formulario ingresa por los ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se realiza la documentación y se verifica la información proporcionada.</p> <p>2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar la actualización de datos en el sistema correspondiente.</p> <p>3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.</p>	<p>Acceso presencial: Lunes a viernes de 08:30 a 16:00</p>	Gratuito	Inmediata	Personas Jurídicas	<p>Acceso presencial: MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N32-87 y La Gracía</p> <p>ZONAL: Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariscal y Los Dailios, Sector Fico, zona del Supermercado</p> <p>ZONAL: Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Orepe y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bomberos</p> <p>ZONAL: Guayaquil: Calle De la Plata, 306 piso. C/da. La Gaceta, Barro Alegre, Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja</p> <p>ZONAL: Puyo: Calle Huérfanos y Av. 15 de Abril, entre del ECU 951</p> <p>Teléfono: 02-3848840 opción 1.</p>	<p>Acceso presencial: Oficinas ubicadas en las ciudades: Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.</p>	No	<p>Formulario para actualización de datos de las organizaciones</p>	<p>Formulario para actualización de datos de las organizaciones</p>	29 trámites	64 trámites	NO AFUCA Acumulativa la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permite tener la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y conatos)	
7	Registro de horarios y días de atención para cooperativas de ahorro y crédito	Por medio de este servicio las cooperativas de ahorro y crédito pueden informar la suspensión de su actividad por traslado de centro de atención, suspensión de horarios o días de atención.	<p>Este servicio se lo puede realizar de dos formas. De forma presencial o de forma virtual por medio de la página web institucional.</p>	<p>Acceso presencial: NO AFUCA</p> <p>1. Formulario solicitado por el gerente, gerente subrogante o el presidente de la organización (*).</p> <p>2. Tener un del formato específico.</p> <p>3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que trámite sea realizado por una tercera persona.</p>	<p>1. El formulario ingresa por los ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se realiza la documentación y se verifica la información proporcionada.</p> <p>2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar el registro en el sistema correspondiente.</p> <p>3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.</p>	<p>Acceso presencial: Lunes a viernes de 08:30 a 16:00</p> <p>Acceso en línea: registro interrumpido</p>	Gratuito	Inmediata	Personas Jurídicas	<p>Acceso presencial: MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N32-87 y La Gracía</p> <p>ZONAL: Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariscal y Los Dailios, Sector Fico, zona del Supermercado</p> <p>ZONAL: Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Orepe y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bomberos</p> <p>ZONAL: Guayaquil: Calle De la Plata, 306 piso. C/da. La Gaceta, Barro Alegre, Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja</p> <p>ZONAL: Puyo: Calle Huérfanos y Av. 15 de Abril, entre del ECU 951</p> <p>ZONAL: Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Tumbaco 898 y Yanacola, ESE Centro Comercial El Gigante Oficina Nro. 1, Pisos 1 y Gobierno Tumbaco</p> <p>Teléfono: 02-3848840 opción 1.</p>	<p>Acceso presencial: Oficinas a Nivel Nacional</p>	No	<p>Formulario para registro de suspensión de actividades por traslado de centro de atención</p>	<p>Formulario para registro de suspensión de actividades por traslado de centro de atención</p>	0 trámites	178 trámites	NO AFUCA Acumulativa la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permite tener la forma de consolidar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y conatos)	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

a) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Dirigido a la ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para dirección en la página de inicio del sitio web o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
8	Identificación de información sector no financiero	Activación de claves: 1. Se debe ingresar a página web de la SPS y dar clic en la opción "No Financiero" luego ir a la sección de "servicios electrónicos", seleccionar la opción "ver más" y dar clic "activar el servicio", ahí se desplegará un formulario el cual debe ser llenado en línea. 2. Automáticamente se genera un formato PDF el formato de solicitud de claves y el consentimiento de confidencialidad que deberá ser firmado por el participante. 3. Enviar todos los requisitos cumplidos. 4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS. Desactivación de claves: 1. Accionar el botón de desactivación de claves. 2. Enviar todos los requisitos cumplidos. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS.	Activación de claves: 1. Se debe ingresar a página web de la SPS y dar clic en la opción "Financiero" o "No Financiero" según corresponda, luego ir a la sección de "servicios", seleccionar la opción "ver más" y dar clic "solicitud de claves". Ahí se desplegará un formulario el cual debe ser llenado en línea. 2. Automáticamente se genera un formato PDF el formato de solicitud de claves y el consentimiento de confidencialidad que deberá ser firmado por el participante. 3. Enviar todos los requisitos cumplidos. 4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS. Desactivación de claves: 1. Accionar el botón de desactivación de claves. 2. Enviar todos los requisitos cumplidos. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS.	Activación de claves: 1. El formulario ingresa por los ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se realiza la documentación y se verifica la información proporcionada. 2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar el registro en el sistema correspondiente. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Sumo a viernes de 08:30 a 16:00	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas o nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo, Santo Domingo.	Oficinas y Nivel Nacional Teléfono: 02-3948840 opción 1.	NO AFICUA Debita a que antes servicio no requiere del uso de un formulario	NO AFICUA Debita a que antes servicio no requiere del uso de un formulario	0	0	0	0	0	NO AFICUA Acualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quito y zonales)	
9	Identificación de claves de seguimiento y recepción de información	Activación de claves: 1. Se debe ingresar a página web de la SPS y dar clic en la opción "Financiero" o "No Financiero" según corresponda, luego ir a la sección de "servicios", seleccionar la opción "ver más" y dar clic "solicitud de claves". Ahí se desplegará un formulario el cual debe ser llenado en línea. 2. Automáticamente se genera un formato PDF el formato de solicitud de claves y el consentimiento de confidencialidad que deberá ser firmado por el participante. 3. Enviar todos los requisitos cumplidos. 4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS. Desactivación de claves: 1. Accionar el botón de desactivación de claves. 2. Enviar todos los requisitos cumplidos. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS.	Activación de claves: 1. Se debe ingresar a página web de la SPS y dar clic en la opción "Financiero" o "No Financiero" según corresponda, luego ir a la sección de "servicios", seleccionar la opción "ver más" y dar clic "solicitud de claves". Ahí se desplegará un formulario el cual debe ser llenado en línea. 2. Automáticamente se genera un formato PDF el formato de solicitud de claves y el consentimiento de confidencialidad que deberá ser firmado por el participante. 3. Enviar todos los requisitos cumplidos. 4. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS. Desactivación de claves: 1. Accionar el botón de desactivación de claves. 2. Enviar todos los requisitos cumplidos. 3. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS.	Activación de claves: 1. El formulario ingresa por los ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se realiza la documentación y se verifica la información proporcionada. 2. Una vez que la información ha sido validada se procede a realizar el registro en el sistema correspondiente. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Sumo a viernes de 08:30 a 16:00	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas o nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo, Santo Domingo.	Oficinas y Nivel Nacional Teléfono: 02-3948840 opción 1.	NO AFICUA Debita a que antes servicio no requiere del uso de un formulario	NO AFICUA Debita a que antes servicio no requiere del uso de un formulario	41 personas	684 personas	41 personas	684 personas	41 personas	684 personas	NO AFICUA Acualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quito y zonales)
10	Capacitación en organizaciones	1. Elaborar el oficio. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS.	1. Elaborar el oficio. 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SPS.	1. La solicitud ingresa por las ventanillas de Secretaría General en las cuales se asigna un número de trámite. 2. Se diligencia el trámite y es asignado a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el analista haya respondido el trámite, lo envía para la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, el analista envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Sumo a viernes de 08:30 a 16:00	Gratis	10 días hábiles, acumuladamente	Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas o nivel Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	NO AFICUA Debita a que antes servicio no requiere del uso de un formulario	Este servicio aún no está disponible en línea.	5 personas	118 personas	5 personas	118 personas	5 personas	118 personas	NO AFICUA Acualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quito y zonales)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

f) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coto	Tiempo estimado de respuesta (Días, Ocho Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Ejemplar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (meses)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	Registro de socios para cooperativas de ahorro y crédito		Para las cooperativas de ahorro y crédito, deben hacer el registro de socios de la siguiente forma: En el proceso mediante el cual la organización registra en la SPS: 1. Ingresar a la página web institucional www.sps.gov.ec 2. En el "Sector financiero", ingresar a la opción de "servicios electrónicos" 3. Una vez allí, dar click en la sección de "registro de socios de información" 4. Acceder a portal haciendo uso de los contraseños proporcionados por esta Superintendencia. 5. Seguir los registros, validos o reemplazos de socios en el aplicativo proporcionado para el efecto.	1. Cheque para ingreso de socios habilitados. 2. Formulario suscrito por el representante legal y el secretario de la organización (*) 3. No requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que no sea la cédula con chip. (*) Tener uso del formato específico.	Procedimiento interno: 1. El sistema es automatizado por lo cual valida inmediatamente la información, luego de ser enviada. 2. En caso de que la información registrada sea válida, el sistema guarda automáticamente la información en la base de datos de la Superintendencia, caso contrario se emite una notificación a la organización pidiéndole que realice las correcciones pertinentes.	Habilitado en todo momento	Gratuito	www.sps.gov.ec Inmediata	Personas Jurídicas	NO APLICA Debido a que en un primer momento se realizó por medio de la página web institucional.	www.sps.gov.ec	Registro virtual por medio de la página web institucional.	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	www.sps.gov.ec	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.
12	Registro de socios, asociados y miembros para cooperativas, asociaciones y organizaciones comunitarias del sector no financiero		En el proceso mediante el cual la organización registra en la SPS: 1. Ingresar a la página web institucional www.sps.gov.ec 2. En el "Sector financiero", ingresar a la opción de "servicios electrónicos" 3. Una vez allí, dar click en la opción "Actualización Estado de socios y asociados" 4. Acceder al aplicativo, diligenciando el nombre de la organización y una vez de acuerdo a la información de la organización permitir al sistema automatizado la cédula de identidad. 5. Una vez validada la información de los socios y asociados puede realizarlo de forma individual, dando click en la opción "Agregar" o de forma masiva (de acuerdo al formato) en un clic responsable del sistema una vez que el formulario PDF o través de la opción "registro" y presentado de forma física en cualquiera de las oficinas de la SPS o nivel nacional. 6. En caso de ser registrado todos los socios/asociados al sistema debe generar el formulario PDF o través de la opción "registro" y presentado de forma física en cualquiera de las oficinas de la SPS o nivel nacional. 7. Los análisis de masa de servicios realizados la respectiva revisión de los documentos y todo esto se procede a realizar la actualización.	1. Formulario suscrito por el representante legal y el secretario de la organización (*) 2. No requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que no sea la cédula con chip. (*) Tener uso del formato específico. Nota: En caso de registro de socios de socios, asociados y miembros se debe adjuntar (diligenciar en PDF) el estado de socios y asociados. En caso de muestra se debe adjuntar (diligenciar en PDF) la partida de defunción. En caso de exclusión se adjunta (diligenciar en PDF) el cumplimiento del respectivo proceso. A partir de 10 registros se debe incluir el listado en el formato excel establecido.	1. El formulario y demás requisitos debe ser presentado en Mesa de Servicios para su revisión, si se cumple con los requisitos establecidos, se procede a registrar en el sistema el ingreso o la validación de los socios, asociados y miembros. 2. Se entrega un comprobante del registro al usuario. 3. Se envían los documentos a Dirección General para su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Miembros de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria.	NO APLICA Debido a que en un primer momento se realizó por medio de la página web institucional.	Oficina a Nivel Nacional	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	No	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados pertinentes al número de ciudadanos que accedieron a este servicio a nivel nacional.	747 usuarios	20.703 usuarios	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Cuba y Colombia)
13	Acepto de listado de socios/asociados		En el proceso mediante el cual las organizaciones del sector no financiero reportan información actualizada sobre el total de sus socios/asociados. 1. Ingresar a la página web institucional www.sps.gov.ec 2. En el sector "No Financiero" > "Agregar" a la sección de "Servicios Electrónicos" 3. Una vez allí, dar click en la opción "Actualización Estado de socios y asociados" 4. Acceder al aplicativo, diligenciando el nombre de la organización y una vez de acuerdo a la información de la organización permitir al sistema automatizado la cédula de identidad. 5. Una vez validada la información de los socios y asociados puede realizarlo de forma individual, dando click en la opción "Agregar" o de forma masiva (de acuerdo al formato) en un clic responsable del sistema una vez que el formulario PDF o través de la opción "registro" y presentado de forma física en cualquiera de las oficinas de la SPS o nivel nacional. 6. En caso de ser registrado todos los socios/asociados al sistema debe generar el formulario PDF o través de la opción "registro" y presentado de forma física en cualquiera de las oficinas de la SPS o nivel nacional. 7. Los análisis de masa de servicios realizados la respectiva revisión de los documentos y todo esto se procede a realizar la actualización.	1. Solicitudes de Acepto de listado de socios/asociados (Formulario en línea) 2. No requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que no sea la cédula con chip. Nota: 1. Una vez que el servidor recibe la solicitud, verifica la conformidad de los datos. 2. El sistema verifica que la información registrada sea correcta. 3. Si la información es correcta, entonces se emite un comprobante de listado completo de socios/asociados. 4. Si la información es incorrecta se entrega la respuesta con las observaciones encontradas.	1. Una vez que el servidor recibe la solicitud, verifica la conformidad de los datos. 2. El sistema verifica que la información registrada sea correcta. 3. Si la información es correcta, entonces se emite un comprobante de listado completo de socios/asociados. 4. Si la información es incorrecta se entrega la respuesta con las observaciones encontradas.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Personas Jurídicas	NO APLICA Debido a que en un primer momento se realizó por medio de la página web institucional.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	Si	NO APLICA Debido a que este servicio no requiere del uso de un formulario	www.sps.gov.ec www.sps.gov.ec	43 usuarios	820 usuarios	NO APLICA Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Cuba y Colombia)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coto	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Ejemplar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada pedagógica web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (SI/NO)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
14	Registro de directivos de ahorro y crédito	El personal mediante el cual se registra el registro en la SPS de las personas que cumplen los requisitos legales, conforman un Directorio.	1. Descargar el formulario de registro de directivos. 2. Llenar los espacios en blanco indicados en los formularios, preferiblemente hacerlo en computadora y en hoja membretada de la organización. 3. Dirigir la documentación en las instalaciones de la SPS. Nota: El registro de gerentes, presidentes y secretarios se realizará de forma presencial en mesa de servicios. Para el registro de socios de consejo deberá registrarse la documentación por recepción de documentos para ser atendidos como un trámite normal.	Requisitos generales: 1. Formulario para registro de directivos. 2. Copia certificada del acta de la sesión del Consejo de Administración en la que se haya aprobado la lista y el nombramiento de directivos, que el Gerente debe rendir a favor de la Cooperativa. 3. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de renuncia se debe presentar el acta en donde se renuncia del cargo y gerencia y en caso de renuncia se debe presentar la lista simple de la renuncia. 4. Copia certificada de la sujeción rendida por el Gerente a favor de la cooperativa. 5. Declaración juramentada del no estar incurso en lo dispuesto en los artículos 279 y 367 del Código Orgánico Integral Penal. Requisitos prescrites: 1. Formulario para registro de directivos. 2. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de renuncia se debe presentar el acta en donde se renuncia del cargo y gerencia y en caso de renuncia se debe presentar la lista simple de la renuncia. 3. Acta de la sesión del consejo de administración en la que se nombra al presidente. Requisitos especiales: 1. Formulario para registro de directivos. 2. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de renuncia se debe presentar el acta en donde se renuncia del cargo y gerencia y en caso de renuncia se debe presentar la lista simple de la renuncia. 3. Acta de la sesión del consejo de administración en la que se nombra al secretario. Requisitos especiales de administración y vigilancia: 1. Formulario para registro de directivos. 2. Acta del Consejo de Administración / Vigilancia en la que designa a los nuevos miembros.	Requisitos generales: 1. La documentación es recibida por el analista de atención del usuario. 2. Se verifica los requisitos de forma y de fondo y se procede al registro de los directivos. 3. Se envía un comprobante de registro de directivos al usuario. Requisitos especiales: 1. El formulario se registra por los miembros de Secretaría General en los cuales se asigna un número de trámite. 2. Se registra el trámite y se asigna a la Intendencia o Dirección correspondiente. 3. El Intendente o Director asigna el trámite a uno de los analistas a su cargo. 4. Una vez que el trámite haya respondido al trámite, lo envía por la aprobación y firma de su superior. 5. Cuando el trámite ha sido aprobado, el asistente envía el oficio de respuesta a Secretaría General para ser entregado al usuario.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratis		Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios	No	Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios	Este servicio aún no está disponible en línea.	46 tramites	931 tramites	93.1%
15	Registro de directivos de cooperativas, asociaciones y organizaciones comunitarias de ahorro de vivienda	El personal mediante el cual se registra el registro en la SPS a las personas que cumplen los requisitos legales, conforman un Directorio.	1. Descargar el formulario del portal web institucional (www.sps.gov.ec). 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario, preferiblemente hacerlo en computadora y en hoja membretada de la organización. 3. Dirigir la documentación en las instalaciones de la SPS.	Requisitos generales: 1. Formulario de registro de directivos total o parcial, firmado por gerente y secretario. 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del peticionario, en caso de que no sea la misma que el cédula. (* Hacer copia del formato específico). Requisitos prescrites: 1. Formulario para registro de directivos. 2. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de renuncia se debe presentar el acta en donde se renuncia del cargo y gerencia y en caso de renuncia se debe presentar la lista simple de la renuncia. 3. Acta de la sesión del consejo de administración en la que se nombra al presidente. Requisitos especiales: 1. Formulario para registro de directivos. 2. En caso de fallecimiento se debe presentar el acta de defunción, en caso de renuncia se debe presentar el acta en donde se renuncia del cargo y gerencia y en caso de renuncia se debe presentar la lista simple de la renuncia. 3. Acta de la sesión del consejo de administración en la que se nombra al secretario. Requisitos especiales de administración y vigilancia: 1. Formulario para registro de directivos. 2. Acta del Consejo de Administración / Vigilancia en la que designa a los nuevos miembros.	Requisitos generales: 1. El formulario y demás requisitos deben ser presentados en Mesa de Servicios para su revisión, si se cumple con los requisitos mencionados, se procede a registrar en el sistema el registro a la salida de las mesas de servicios. 2. Se entrega un comprobante de registro de directivos. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratis	Indefinida	Integrantes de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria	En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo y Santo Domingo. Teléfono: 02-3948840 opción 1.	Oficinas a Nivel Nacional	Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios	No	Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios Formulario para registro de directivos Formulario de inscripción de socios	Este servicio aún no está disponible en línea.	171 tramites	2703 tramites	93.1%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Ejemplar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada pública web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
16	Cajeros de cajas y bancos comunales y cajas de ahorro	Las cajas y bancos comunales y cajas de ahorro que proveen servicios financieros a personas jurídicas mediante sus administraciones embebidas por una autoridad pública y controladas por el INAC-ACFO pueden ser encontradas en la SEPS.	1. Ingresar en la página web institucional www.seps.gob.pe e ingresar al sector Financiero. 2. Ubicarse en la sección de servicios electrónicos al clic en "Cartera y consultoría de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro". 3. Una vez allí se debe seleccionar la opción de "Cartera". 4. Seleccionar los formularios. 5. Llenar los espacios en blanco indicados en el formulario, preferiblemente hacerlo en computadora. 6. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitud de catastro de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. 2. Formulario de datos de programación por la Superintendencia, que contiene la información del ciudadano y se produce con su revisión. 3. En caso de que todo está bien se procede a ingresar la información en el aplicativo diseñado para la personalización jurídica. 4. Copia impresa del estado social por el momento de la entidad, del sector eléctrico, así reformado. 5. Certificación emitida por el secretario de la entidad, en formato proporcionado por la Superintendencia para el efecto, en la que conste que se aprueba la representación legal de la entidad y la designación del secretario. Nota: En caso de que el representante legal actual de la organización no sea el mismo que consta en el RFC, adicional a ello presentarse una declaración juramentada realizada en una notaría pública de acuerdo al modelo proporcionado por la Superintendencia.	1. Los documentos para el catastro de la organización ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano y se producen con su revisión. 2. En caso de que todo está bien se procede a ingresar la información en el aplicativo diseñado para la personalización jurídica. 3. Una vez ingresada la información, la organización procede a firmar el formulario y el comprobante de depósito. 4. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivarlo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Personas Jurídicas	En ciudades de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en: Cuzco, Guayaquil, Cuenca, Arequipa y Puno.	Formulario personal: - MATRIZ Civil: Av. Amazonas N21 87 y La Granda - JOMAL Arequipa - Av. Rodrigo Pacheco entre Montalvo y San Carlos - Sector Financ. Arequipa - Cuzco - JOMAL Cuzco - Calle Miguel Alemán entre Roberto Crespo y Justino Flores - Sector Financ. de Guayaquil - JOMAL Guayaquil - Edif. De La Plata, 2do piso - Cda. La Granda, entre calles 36, 47 y 50 - Calleros - Puno - JOMAL Puno - Calle Nicolás de Piérola, entre las 100 y 111 Teléfono: 02-3848840 opción 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades de Cuzco, Guayaquil, Cuenca, Arequipa y Puno.	NO	Solicitud de catastro	Este servicio aún no está disponible en línea.	0 trámites	El trámite	NO APLICABLE Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.
17	Reserva de Denominación	Es el proceso mediante el cual el titular de un negocio, marca, organización de la Economía Popular y Solidaria del sector Financiero, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro que se desea obtener su personería jurídica.	1. Ingresar a la página web institucional www.seps.gob.pe y acceder al sector Financiero e ingresar según corresponda. 2. Ubicarse en la sección de servicios electrónicos. En el caso del sector Financiero, dar clic en la opción de "Sistema de Registro DNE", y en el caso de organizaciones del sector Financiero, dar clic en la opción de "Cartera y consultoría de cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro". 3. Llenar clic en la opción de Reserva de Denominación e ingresar al aplicativo. 4. Ingresar información requerida y generar el comprobante Reserva de Denominación. 5. Imprimir el comprobante generado.	Contar con un documento de identificación del solicitante, a falta de contacto como correo electrónico, celular y teléfono convencional. Formulario personal: 1. El sistema se automatiza por lo cual valida inmediatamente la información, luego de ser enviada. 2. En caso de que la información registrada no sea correcta, el sistema guarda automáticamente la información en la base de datos de la Superintendencia.	1. El sistema se automatiza por lo cual valida inmediatamente la información, luego de ser enviada. 2. En caso de que la información registrada no sea correcta, el sistema guarda automáticamente la información en la base de datos de la Superintendencia.	Disponibilidad en todo momento	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general	NO APLICABLE Debido a que se trata de un proceso virtual realizado por medio de la página web institucional.	Registro virtual por medio de la página web institucional.	Registro virtual por medio de la página web institucional.	SI	Solicitud de reserva de denominación de marcas	Solicitud de reserva de denominación de marcas	NO APLICABLE Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.	NO APLICABLE Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.	NO APLICABLE Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional.
18	Constitución de organizaciones comunales, asociaciones y cooperativas del Sector Financiero	Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (en adelante las "entidades") son personas jurídicas, previas al cumplimiento de los requisitos que contempla el Reglamento de la SEPS. La personalidad jurídica otorgada a las organizaciones depende de que, en su momento, se cumplan los requisitos de forma física. 4. Una vez concluido el proceso en línea se debe registrar los formularios y presentar a los representantes de nuestra oficina a Nivel Nacional para entrega de forma física. 5. En el estado de reserva de denominación la respectiva entidad se le indicará la personería jurídica de la organización que aprobada, caso contrario se le indicará el tipo de entidad que se le otorgará y a cuál autoridad corresponde, así como el monto de la cuota de inscripción. 6. Luego de que la organización haya sido constituida, procedida a sacar el RFC en el servicio de Remesas Internas. 7. En el caso de cooperativas de transporte el tiempo de vigencia de la reserva será de un año. Además deberán cumplir con los siguientes requisitos de inicio y capital social: - Las cooperativas de las diferentes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte de capital social fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente.	1. Ingresar a la página web institucional www.seps.gob.pe y acceder al Sistema de Registro del Sector Financiero (DSF). 2. Dar clic en la opción de Reserva de Denominación y completar el formulario de reserva en línea. 3. Cuando la reserva haya sido aprobada, se deberá reunir todos los requisitos que exige el Reglamento de la SEPS. 4. Una vez concluido el proceso en línea se debe registrar los formularios y presentar a los representantes de nuestra oficina a Nivel Nacional para entrega de forma física. 5. En el estado de reserva de denominación la respectiva entidad se le indicará la personería jurídica de la organización que aprobada, caso contrario se le indicará el tipo de entidad que se le otorgará y a cuál autoridad corresponde, así como el monto de la cuota de inscripción. 6. Luego de que la organización haya sido constituida, procedida a sacar el RFC en el servicio de Remesas Internas. 7. En el caso de cooperativas de transporte el tiempo de vigencia de la reserva será de un año. Además deberán cumplir con los siguientes requisitos de inicio y capital social: - Las cooperativas de las diferentes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte de capital social fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente.	1. El formulario de constitución ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se realiza la documentación. 2. En caso de que todo está bien se procede a otorgar la personería jurídica a la organización, caso contrario se otorgan un plazo para que la organización a constituir haga las correcciones pertinentes. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivarlo.	1. El formulario de constitución ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se realiza la documentación. 2. En caso de que todo está bien se procede a otorgar la personería jurídica a la organización, caso contrario se otorgan un plazo para que la organización a constituir haga las correcciones pertinentes. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivarlo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	5 días hábiles, aproximadamente	Ciudadanía general	En ciudades de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en: Cuzco, Guayaquil, Cuenca, Arequipa y Puno.	En ciudades de nuestras oficinas a nivel Nacional, ubicadas en: Cuzco, Guayaquil, Cuenca, Arequipa y Puno.	Oficinas a Nivel Nacional	SI	Formulario de Reserva de Denominación	Formulario de Reserva de Denominación	53 trámites	1.425 trámites	NO APLICABLE Actualmente la institución se encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita tener la forma de consultar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Quita a consultar)

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtiene)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coto	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención (Detallar si es por ventanilla, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, Call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
19	Calificación de Auditores Internos e Interiores	Los auditores internos e interiores de las organizaciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Inspección y Fomento Profesional cumpliendo la LOPFA y su Reglamento.	1. Ingresar en la página web institucional www.sii.cl e ingresar al sector financiero o no financiero respectivamente. 2. Clicar en la sección de servicios electrónicos y dar clic en "Formulario de Apoyo". 3. Clicar en el formulario para solicitar la creación de un usuario. 4. Ingresar al aplicativo con los credenciales asignados. 5. Responder todos los requisitos indicados en la matriz para calificar auditores internos e interiores y cargarlo al aplicativo. 6. Una vez concluido el proceso, imprimir y firmar los Formulario y requesta de forma física junto con los otros requisitos en las oficinas de la SIIP. 7. La analista de área de servicios recibirá la respectiva revisión de los documentos y en todo caso se procede a emitir la resolución de calificación.	1. Subscripción de calificación en el formulario de datos preprogramado por la SIIP, ingresando usuario por el aplicativo. 2. Se requiere presentar el documento de Identificación Original o copia de los volúmenes para verificación de datos. 3. Responde todas las preguntas en la matriz para calificar auditores internos e interiores indicadas en el aplicativo.	1. Los requisitos ingresan por los ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se procede a calificar al auditor. 2. Se emite una resolución de calificación del auditor interno e interiore. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	1 día hábil aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	Es cualquier de nuestras oficinas o sucursales ubicadas en Quilín, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p>Oficina Regional: - SANTEZ Quinter Av. Amaraes N22-87 y La Gracía. - CIENSA Andafel Av. Rodrigo Pacheco entre Mariposas y Las Delicias. Sector Fina, Germ del Superam. - CIENSA Cuenca Calle Miguel Morúa entre Huerto Chapuy y Jardín Flores. Sector Escuela de Bachillerato. - CIENSA Guayaquil 5017 Cda. Pina, Sda. Juan. Cda. La Coruña, barriera etapa M. 47 y Av. Guillermo Perálta. - CIENSA Portoviejo: Calle Heredia y A. 13 de Abril, entre del CUI 911</p> <p>Teléfono: 02-3888400 exten. 1.</p>	Oficinas ubicadas en las Ciudades: Cuenca, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	SI	NO aplica. Debido a que este servicio requiere del uso de un formulario.	Formulario para calificación de auditores internos e interiores	13 tramites	255 tramites	NO APLICA. Acreditar la institución en el momento de diligenciar el documento de un informe que permita conocer la forma de medidas resultado de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quilín y zona sur).
20	Calificación, registro y desvinculación de oficiales o responsables de cumplimiento	Los oficiales y responsables de cumplimiento del sector financiero deberán ser previamente calificados o registrados por la Superintendencia y desvincular su actividad profesional cumpliendo la LOPFA y su Reglamento.	1. Descargar el formulario. 2. Llenar los espacios en blanco indicados en el formato, preferiblemente llenarlo en computadora. 3. Seleccionar los requisitos indicados. 4. Dirigir la documentación en las instalaciones de la SIIP.	Calificación de oficiales de cumplimiento 1. Subscripción para calificación de oficiales de cumplimiento. 2. Formulario para aplicación de oficiales de cumplimiento. 3. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que no sea la misma con chip. 4. Copia del acta del consejo en el cual nombra al oficial de cumplimiento titular o suplente. 5. Copias impresas de los certificados de los cursos aprobados y autorizados por la Unidad de Análisis Financiero. 6. Declaración juramentada debidamente notariada de bienes que incluya lo siguiente: no tener impedimento legal para ocupar el cargo; no tener parientes en la entidad a la cual se vincula, dentro del ámbito de competencia; primario o afiliado; no tener estado de bancarota o juicio de quiebra o suspensión por infracciones al Código Orgánico Monetario y Financiero, al Código Orgánico Integr Penal, a la Ley de Prevención, Detección e Investigación del delito de fraude del activo y del fisco de deudores y a la Ley de Substitución de Impugnaciones y Proscripciones; y no haber sido denunciado como oficial de cumplimiento o responsable de la función de cumplimiento. 7. Certificado que acredite la experiencia laboral por lo menos de un año en entidades del sector financiero. Desvinculación de oficiales y responsables de cumplimiento 1. Subscripción para desvinculación como oficial o responsable de cumplimiento. 2. Se requiere presentar la copia de la cédula de identidad del participante, en caso de que no sea la misma con chip.	1. El formulario ingresa por los ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisa la documentación y se procede a calificar, registrar o desvincular a los oficiales o responsables de cumplimiento según corresponda. 2. Se emite un comprobante en el caso de calificación y registro de oficiales y responsables de cumplimiento y en el caso de desvinculación solamente se procede a registrar en la base de datos. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	Instantánea	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	Es cualquier de nuestras oficinas o sucursales ubicadas en Quilín, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p>Oficina Regional: - SANTEZ Quinter Av. Amaraes N22-87 y La Gracía. - CIENSA Andafel Av. Rodrigo Pacheco entre Mariposas y Las Delicias. Sector Fina, Germ del Superam. - CIENSA Cuenca Calle Miguel Morúa entre Huerto Chapuy y Jardín Flores. Sector Escuela de Bachillerato. - CIENSA Guayaquil 5017 Cda. Pina, Sda. Juan. Cda. La Coruña, barriera etapa M. 47 y Av. Guillermo Perálta. - CIENSA Portoviejo: Calle Heredia y A. 13 de Abril, entre del CUI 911</p> <p>Teléfono: 02-3888400 exten. 1.</p>	Oficinas ubicadas en las Ciudades: Cuenca, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	NO	Formulario para calificación de oficiales de cumplimiento	Este servicio sólo no está disponible en línea.	12 tramites	165 tramites	NO APLICA. Acreditar la institución en el momento de diligenciar el documento de un informe que permita conocer la forma de medidas resultado de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quilín y zona sur).

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

(I) Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Escribir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención (Detallar si es por voz, correo electrónico, oficina, brigada, página web, como electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (on line)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
21	Calificación de liquidadores	Las liquidadoras de las organizaciones deberán ser reconocidas oficialmente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por su actividad profesional cumpliendo la LOTAIP y su Reglamento.	1. Ingresar en la página web institución www.sespe.pe e ingresar al sector financiero no financiero respectivamente. 2. Clicar en la sección de nuevos electores y dar clic en permisos de acceso. 3. Tener el formulario para recibir y crear el caso de su cuenta. 4. Ingresar el aplicativo con la contraseña asignada. 5. Seleccionar los requisitos indicados en el motor para calificar administradores temporales de liquidaciones. 6. Una vez seleccionados el proceso, ingresar los formularios e ingresar de forma física junto con los otros requisitos en las oficinas de la SESPE. 7. Las analistas de mesa de servicios realizarán la respectiva revisión de los documentos y todo una base se procede a emitir la resolución de calificación.	Categorías de personas jurídicas: 1. Salidas de calificación. 2. Tener título de afiliación. 3. Tener título de afiliación en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, registrado en la SINESCOTI. 4. Analista experiencia profesional de, por lo menos, 3 años en gestión administrativa o en áreas económicas, contables, auditoría, finanzas, legal, administrativas o de seguros de empresas. 5. No contar con antecedentes penales o adjudicaciones fedatarias con entidades públicas. Categorías de personas naturales: 1. Salidas de calificación. 2. Salidas de calificación. 3. Salidas de calificación. 4. Salidas de calificación. 5. Salidas de calificación. 6. Salidas de calificación. 7. Salidas de calificación. 8. Salidas de calificación. 9. Salidas de calificación. 10. Salidas de calificación. 11. Salidas de calificación. 12. Salidas de calificación. 13. Salidas de calificación. 14. Salidas de calificación. 15. Salidas de calificación. 16. Salidas de calificación. 17. Salidas de calificación. 18. Salidas de calificación. 19. Salidas de calificación. 20. Salidas de calificación. 21. Salidas de calificación. 22. Salidas de calificación. 23. Salidas de calificación. 24. Salidas de calificación. 25. Salidas de calificación. 26. Salidas de calificación. 27. Salidas de calificación. 28. Salidas de calificación. 29. Salidas de calificación. 30. Salidas de calificación. 31. Salidas de calificación. 32. Salidas de calificación. 33. Salidas de calificación. 34. Salidas de calificación. 35. Salidas de calificación. 36. Salidas de calificación. 37. Salidas de calificación. 38. Salidas de calificación. 39. Salidas de calificación. 40. Salidas de calificación. 41. Salidas de calificación. 42. Salidas de calificación. 43. Salidas de calificación. 44. Salidas de calificación. 45. Salidas de calificación. 46. Salidas de calificación. 47. Salidas de calificación. 48. Salidas de calificación. 49. Salidas de calificación. 50. Salidas de calificación. 51. Salidas de calificación. 52. Salidas de calificación. 53. Salidas de calificación. 54. Salidas de calificación. 55. Salidas de calificación. 56. Salidas de calificación. 57. Salidas de calificación. 58. Salidas de calificación. 59. Salidas de calificación. 60. Salidas de calificación. 61. Salidas de calificación. 62. Salidas de calificación. 63. Salidas de calificación. 64. Salidas de calificación. 65. Salidas de calificación. 66. Salidas de calificación. 67. Salidas de calificación. 68. Salidas de calificación. 69. Salidas de calificación. 70. Salidas de calificación. 71. Salidas de calificación. 72. Salidas de calificación. 73. Salidas de calificación. 74. Salidas de calificación. 75. Salidas de calificación. 76. Salidas de calificación. 77. Salidas de calificación. 78. Salidas de calificación. 79. Salidas de calificación. 80. Salidas de calificación. 81. Salidas de calificación. 82. Salidas de calificación. 83. Salidas de calificación. 84. Salidas de calificación. 85. Salidas de calificación. 86. Salidas de calificación. 87. Salidas de calificación. 88. Salidas de calificación. 89. Salidas de calificación. 90. Salidas de calificación. 91. Salidas de calificación. 92. Salidas de calificación. 93. Salidas de calificación. 94. Salidas de calificación. 95. Salidas de calificación. 96. Salidas de calificación. 97. Salidas de calificación. 98. Salidas de calificación. 99. Salidas de calificación. 100. Salidas de calificación.	1. Los requisitos ingresan por las ventanillas de servicio al ciudadano en las cuales se revisará la documentación y se procede a calificar al administrador temporal o liquidador. 2. Se emite una resolución de calificación. 3. Se envían los documentos a Secretaría General para proceder a su archivo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	Instantánea	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas o canal Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N22-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariposas y Las Delicias, Sector Ficoa, dentro del Supercentro. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bachilleros. - ZONAL Guayaquil: Edif. De La Plaza, 2do piso. Cda. La Garza, tercera etapa. M. 47 y Av. Guillermo Paraja. - ZONAL Portoviejo: Calle Narváez y Av. 15 de Abril, entre del ECU 911. Teléfono: 02-348848 ópaco 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	SI	Debita a que en el servicio no se requiere del uso del formulario	www.sespe.pe	1 mes/trimestre	16 cientos	NO AFUICA Actualmente la institución no encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita mejorar la forma de calificar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y canales)
22	Presentación de denuncia sector financiero	La denuncia de denuncia sector financiero	1. Formulario de denuncia debidamente llenos. 2. Dirigir la documentación en las instalaciones de la SESPE.	1. Formulario de denuncia debidamente llenos. 2. Documentos o copias de documentos que sustentan la petición original o copias.	1. El formulario de denuncia se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos, luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia evaluará el contenido del denuncia, la calificará y de ser el caso admitirá a trámite, caso contrario, dispondrá al usuario que radica el reclamo del término de 10 días, a la entidad involucrada que entregue información objetiva al trámite. En caso de no ser de competencia de la SESPE, se notificará en una circunscripción por escrito al ciudadano. 3. Luego de dar paso a la denuncia se convocará un término escrito y 10 días para que el denunciado conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. Una vez recibidos los descargos se realiza su análisis, mediante el cual se decide el inicio de un procedimiento administrativo o no.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas o canal Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N22-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariposas y Las Delicias, Sector Ficoa, dentro del Supercentro. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bachilleros. - ZONAL Guayaquil: Edif. De La Plaza, 2do piso. Cda. La Garza, tercera etapa. M. 47 y Av. Guillermo Paraja. - ZONAL Portoviejo: Calle Narváez y Av. 15 de Abril, entre del ECU 911. Teléfono: 02-348848 ópaco 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	www.sespe.pe	Este servicio aún no está disponible en línea.	2 Trimestres	NO AFUICA Actualmente la institución no encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita mejorar la forma de calificar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y canales)	
23	Presentación de reclamo sector financiero	La denuncia de denuncia sector financiero	1. Formulario de reclamo debidamente llenos. 2. Dirigir la documentación en las instalaciones de la SESPE.	1. Formulario de reclamo debidamente llenos. 2. Copias de documentos que sustentan la petición original o copias	1. El formulario de reclamo se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos, luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia evaluará el contenido del reclamo, y de ser el caso admitirá a trámite, saliendo la entidad involucrada que entregue información referente al trámite. En caso de no ser de competencia de la SESPE, se notificará en una circunscripción por escrito al ciudadano. 3. Luego de dar paso al reclamo se convocará un término escrito y 10 días para que el denunciado conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. Una vez recibidos los descargos se realiza su análisis, mediante el cual se decide el inicio de un procedimiento administrativo o no.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas o canal Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N22-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariposas y Las Delicias, Sector Ficoa, dentro del Supercentro. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bachilleros. - ZONAL Guayaquil: Edif. De La Plaza, 2do piso. Cda. La Garza, tercera etapa. M. 47 y Av. Guillermo Paraja. - ZONAL Portoviejo: Calle Narváez y Av. 15 de Abril, entre del ECU 911. Teléfono: 02-348848 ópaco 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	No	www.sespe.pe	Este servicio aún no está disponible en línea.	2 Trimestres	NO AFUICA Actualmente la institución no encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita mejorar la forma de calificar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y canales)	
24	Presentación de reclamo sector no financiero	La denuncia de denuncia sector no financiero	1. Solicitudes de reclamo sector no financiero. 2. Dirigir la documentación en las instalaciones de la SESPE.	1. Solicitudes de reclamo sector no financiero. 2. Original y copias de documentos que sustentan la petición.	1. El formulario de reclamo se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos, luego de lo cual, se remitirá a la Intendencia respectiva. 2. La Intendencia evaluará el contenido del reclamo y de ser el caso admitirá a trámite, caso contrario, dispondrá que se complete y salga dentro del término de 10 días. 3. Luego de dar paso al reclamo se convocará un término escrito y 10 días para que el denunciado conteste los hechos imputados y presente las pruebas de descargo. 4. Se elaborará un informe técnico jurídico y la resolución en donde se registrará la decisión final sobre el caso y se dará prioridad a notificar a los involucrados.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00	Gratuito	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquier de nuestras oficinas o canal Nacional, ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	Atención presencial: - MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N22-87 y La Granja. - ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Mariposas y Las Delicias, Sector Ficoa, dentro del Supercentro. - ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores, Sector Escuela de Bachilleros. - ZONAL Guayaquil: Edif. De La Plaza, 2do piso. Cda. La Garza, tercera etapa. M. 47 y Av. Guillermo Paraja. - ZONAL Portoviejo: Calle Narváez y Av. 15 de Abril, entre del ECU 911. Teléfono: 02-348848 ópaco 1.	Oficinas ubicadas en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	NO	www.sespe.pe	Este servicio aún no está disponible en línea.	2 Trimestres	NO AFUICA Actualmente la institución no encuentra trabajando en la elaboración de un documento de uso interno que permita mejorar la forma de calificar resultados de mediciones de satisfacción de los usuarios a nivel nacional (Quality y canales)	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

4) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Ejemplificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link por dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (si hay)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
25	Presentación de denuncia sector no financiero	Es el proceso por medio del cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria permite a las entidades que ejercen actividades que permitan determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la interposición de un procedimiento administrativo, la identificación de las personas o personas que pueden resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en su caso y otros.	1. Solicitudes de denuncia 2. Entregar la documentación en las instalaciones de la SEPS.	1. Solicitudes de denuncia 2. Copias de documentos que sustenten la petición.	1. El formulario de denuncia se presentará en la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se realizará la comprobación de los requisitos, luego de lo cual, se remitirá a la dependencia respectiva. 2. La interposición voluntaria o espontánea de la denuncia se ratifica y debe ser el caso antes de iniciar, con consentimiento, dependiente que se complete y se debe de tener de 30 días. 3. Límite de días para el denuncia es de 30 días desde el momento de haberse producido el hecho. 4. La interposición respectiva se presenta la prueba de denuncia. 5. La interposición respectiva de denuncia se determina mediante un Procedimiento Administrativo Sancionatorio (PAS) en el que se que el denunciante tiene un derecho donde se recibe el tipo de sanción que se está denunciando.	lunes a viernes de 08:30 a 16:50	Gratis	60 días hábiles, aproximadamente.	Ciudadanía general y Personas Jurídicas	En cualquiera de nuestras oficinas o en las dependencias ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.	<p>Atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> SANTO DÓNATO Av. Amazonas 1032-87 y La Gracia ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Marabato y San Carlos ZONAL Cuenca: Sector Ficoa, entre el Supermac y ZONAL Cuenca ZONAL Guayaquil: Calle Miguel Moreno entre Roberto Chango y Benito Flores, Sector Escuela de Bomberos ZONAL Guayaquil: 206 De la Plata, 206 piso. Cella, La Gracia, entre la calle 47 y Av. Guillermo García ZONAL Portoviejo: Calle Marfaco y Av. 13 de Abril, entre del ECU 911 <p>Teléfono: 02-3688484 opción 1.</p>	No	Formulario para presentar denuncia por hechos susceptibles de motivar la interposición de un procedimiento administrativo	Este servicio aún no está disponible en línea.	1 mes	Como este servicio se comenzó a brindar en diciembre de 2018 hasta 1 mes de enero.	NO APLICA. Actualmente la institución no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Qualty y conara)	
26	Solicitudes de reclamo por cobros indebidos.	Es el proceso mediante el cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria norma las actividades que permiten determinar con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la interposición de un procedimiento administrativo, la identificación de las personas o personas que pueden resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en su caso y otros del sector financiero en referencia a promesas cobros indebidos o no autorizadas respecto del uso de la entidad.	1. Ingresar a la página web de la SEPS www.seps.gob.ec 2. Llenar el formulario de reclamo por cobros indebidos en línea.	Llenar el formulario de reclamo por cobros indebidos en línea, con los datos personales del reclamante datos de la entidad a la que se está reclamando.	1. El formulario de reclamo por cobros indebidos se llena en línea. 2. La interposición de Sistema y Transparencia de la información dimana una base de datos directamente con los formularios recibidos hasta las 8:30 del día anterior. 3. El reclamo se cargado en la página web de la DINAECE (datos no publicados). 4. Con el reclamo se verifica los datos del reclamante y efectivamente se trata de un caso de cobros indebidos. 5. Se procede a la elaboración de un oficio de traslado del reclamo a la entidad, cuando procede el reclamo. 6. Se notifica al ciudadano el traslado de su reclamo mediante correo electrónico adjuntando el oficio remitido a la entidad, y se realiza una llamada telefónica para constancia de la notificación en recepción. 7. En caso de que el reclamo no proceda se notifica al ciudadano al ciudadano, indicando que su reclamo no puede ser tratado como cobros indebidos sino puede ser motivo de un reclamo o denuncia. 8. La entidad notificada deberá responder a la SEPS en el término de 30 días los respectivos descargos con que cuenta el caso respectivo. 9. La respuesta de la entidad es remitida a DINAECE para el seguimiento. 10. La respuesta de la entidad es remitida al reclamante indicando que el reclamo no se encuentra latificado con la respuesta recibida tanto el derecho de pagar un formulario de reclamo o denuncia.	de lunes a viernes de 08:30 a 16:50	no aplica	30 días hábiles aproximadamente	Ciudadanía en general	El formulario puede ser llenado en línea, al momento de atender a nivel nacional de los reclamos en las oficinas de Quito.	<p>Atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> SANTO DÓNATO Av. Amazonas 1032-87 y La Gracia ZONAL Ambato: Av. Rodrigo Pacheco entre Marabato y San Carlos ZONAL Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Chango y Benito Flores, Sector Escuela de Bomberos ZONAL Guayaquil: 206 De la Plata, 206 piso. Cella, La Gracia, entre la calle 47 y Av. Guillermo García ZONAL Portoviejo: Calle Marfaco y Av. 13 de Abril, entre del ECU 911 <p>Teléfono: 02-3688484 opción 1.</p>	No	Formulario de Reclamo por Cobros Indebidos	Consultas del Reclamante Consultas de Reclamante	12 tramites	12 tramites	NO APLICA. Actualmente la institución no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de los usuarios a nivel nacional. (Qualty y conara)	
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						La página web del Portal de Trámites Ciudadanos ha sido desactivada por parte de la Secretaría Nacional de Administración Pública.												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/12/2018												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (a):						DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (a):						DAVID MENDOZA GUERRERO CÁNGUI												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						seps@seps.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						02(368) 4848 EXTENSIÓN 900201												