



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

INSTRUCTIVO DE USUARIO EXTERNO

***SERVICIO ATENCIÓN VIRTUAL DE CONSULTAS
GENERALES Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS
DE CONTACTO.***

VERSIÓN 1.2

Septiembre 2022

**INTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS**

Nombre del servicio: Atención virtual de consultas generales y actualización de datos de contacto.

Información del servicio:

Servicio mediante el cual el usuario externo podrá solicitar la atención de consultas generales y actualización de datos de contacto ante esta Superintendencia, utilizando el canal virtual de video llamadas conforme a la previa programación de un turno en el horario seleccionado desde el sistema SISPE.

Disposiciones generales:

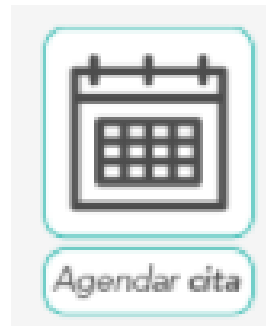
1. La cita generada será indelegable e intransferible y se atenderá únicamente a la persona que solicite dicha reunión. Para el efecto el usuario externo deberá tener a la mano su documento de identificación con el cual pueda validar que es la misma persona que generó el turno de atención.
2. A fin de garantizar y guardar reserva de la información que se tratará en la reunión virtual, queda prohibida la captura de imágenes, realización de fotografías y/o grabación total o parcial de la misma, a través de audio y/o video; al igual que su reproducción, difusión o publicación por cualquier canal. Inobservar lo anterior equivale a infringir las disposiciones sobre sigilo y reserva de la información contenidas en la normativa legal vigente.
3. El tiempo máximo establecido en la programación de la reunión será de 30 minutos de atención.

Glosario de términos

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Usuario externo:	Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del servicio y/o se beneficia del mismo, en concordancia con la definición de Administrado estipulada en el artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
Consultas generales:	Consultas de cualquier índole que los usuarios externos tienen respecto de los servicios y procedimientos que brinda esta Superintendencia.
Actualización de datos de contacto:	Servicio mediante el cual el representante legal de una organización de la economía popular y solidaria o de una entidad del sector financiero popular y solidario puede actualizar los siguientes datos de contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Datos del domicilio • Teléfono convencional y/o teléfono celular • Correo electrónico
Videollamada:	Comunicación telefónica o realizada con otro soporte tecnológico que permite a dos o más personas hablar y verse a través de una pantalla.
SIPSE	Sistemas Informáticos para Salas de Espera Sipse Ecuador

Pasos a seguir:

El enlace que se facilitará al usuario externo es: <http://turnosecuador.com/sepscitas/> el cual se encontrará en la parte superior izquierda del banner del portal web de esta Superintendencia: www.seps.gov.ec




The screenshot shows the SEPS website interface. At the top, there is a navigation menu with links for INSTITUCIÓN, CATÁLOGO DE SERVICIOS, RESOLUCIONES Y OFICIOS, SALA DE PRENSA, PREGUNTAS FRECUENTES, TRANSPARENCIA, and CONTACTO. The main banner features a woman in a headset and the text: "RESERVA DE CITAS VIRTUALES PARA ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL". Below this, it states: "La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) pone a su disposición el canal de atención virtual, donde podrá realizar consultas de todos nuestros servicios de forma ágil y oportuna desde la comodidad de su computador sin necesidad de acudir a nuestras instalaciones. Ingrese a: **CLIC AQUÍ**". A yellow arrow points to the "CLIC AQUÍ" button. To the right, there is a "Portal estadístico SEPS" section with links for Estudios sobre EPS, Capacitación, Observatorio de Seguridad, Recepción Documental, and Listado Auditores registrados. Below the banner, there are social media links for Facebook (@sepsc Ecuador), Twitter (@SEPS_Ec), and YouTube (SepsEcuador). At the bottom, there are logos for various entities: Junta de Política y Estrategia Fiscal, Corporación Estatal, FTCSO, IEPS, and COSEDE.

Los pasos a seguir para agendar el turno se indican a continuación:

1.- Pantalla de presentación reserva de citas virtuales.

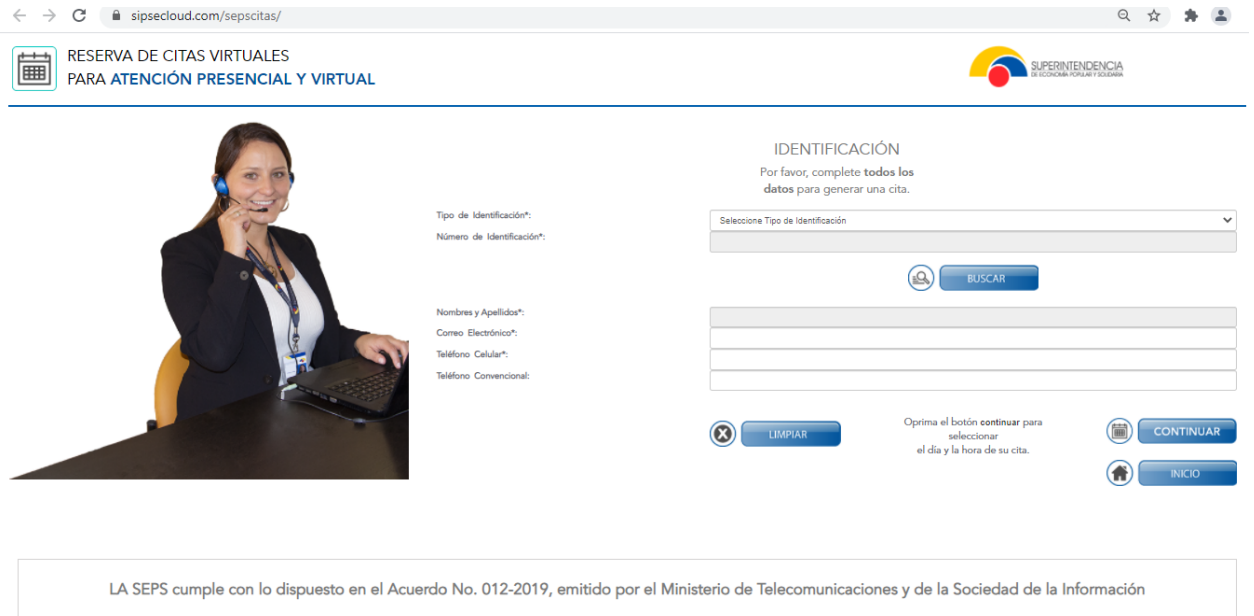
En esta pantalla puede escoger entre agendar una cita y consultar la cita agendada.



The screenshot shows the "RESERVA DE CITAS VIRTUALES PARA ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL" screen. It features a woman in a headset on the left and two main buttons on the right: "CONSULTAR CITA" (with a magnifying glass icon) and "AGENDAR CITA" (with a calendar icon). Above the buttons, it says "SERVICIO GRATUITO". Below the buttons, there is a small text box: "Se informa que las citas que se toman por este medio son para atención con el personal de mesa de servicios; para solicitar una audiencia con la máxima autoridad deberá realizarlo llenando el formato que lo puede descargar en el enlace: **FORMATO DE REUNIÓN O AUDIENCIA**, y enviarlo por medio del icono de "Recepción de documentos" dispuesto al pie de la página web de la SEPS www.seps.gov.ec". At the bottom, there is a footer: "LA SEPS cumple con lo dispuesto en el Acuerdo No. 012-2019, emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información".

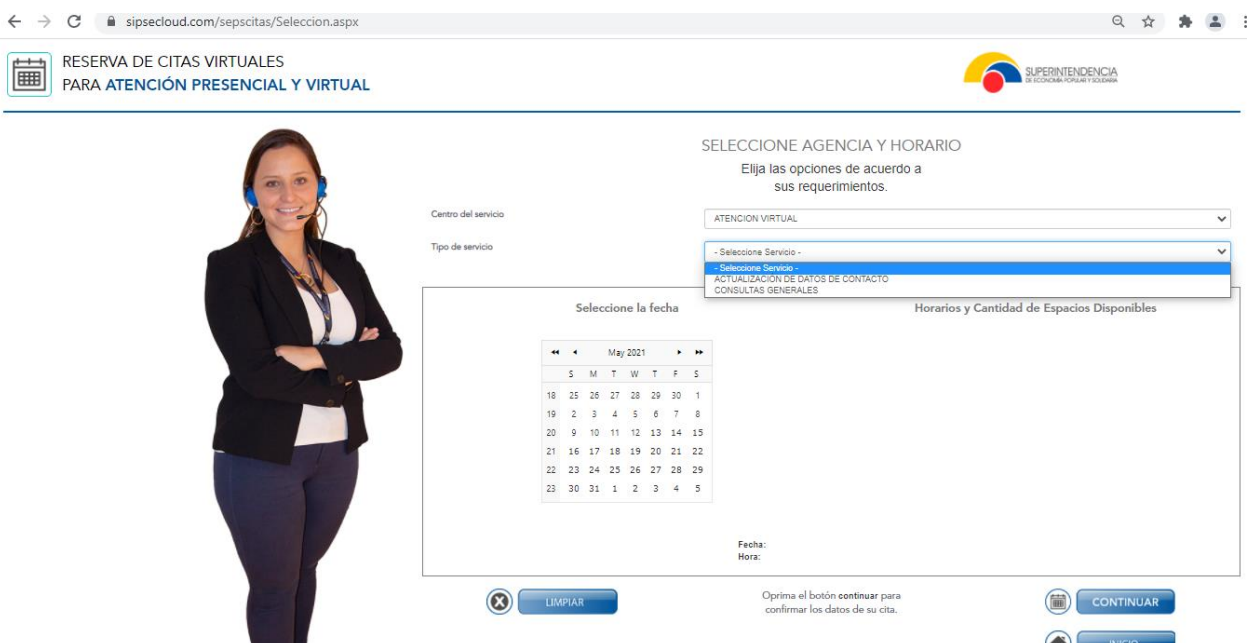
2.- Pantalla de identificación:

Luego de seleccionar la opción “Agendar cita”, deberá proporcionar su información de identificación y presionar el botón “Continuar”.



3.- Pantalla “Datos de la cita”:

En esta pantalla deberá seleccionar en Centro de Servicio la opción “ATENCIÓN VIRTUAL” y el tipo de servicio: “CONSULTAS GENERALES” o “ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO”, así como día y hora de su preferencia.



Los usuarios deben obtener las citas para atención virtual para que sean atendidos por videollamada para la atención de consultas generales o actualización de datos de contacto.

4.- Pantalla de cita registrada:

El usuario podrá visualizar la cita generada con los datos registrados.



6202142891231581

Sr(a) **REINOSO YEPEZ HENRY RODRIGO** su turno para **CONSULTAS** es el día: **28/04/2021** a las **10:00**.

Ingresar la fecha y hora indicada al link que se ha enviado a su correo electrónico.

En caso de no estar puntual, el turno se perderá automáticamente y se deberá realizar un nuevo agendamiento.

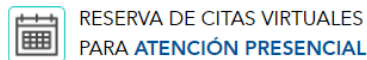
Estimado Usuario por favor revisar la confirmación de su cita en su bandeja principal o en la bandeja de correo no deseado (Spam) de su buzón electrónico.

Para ver la información de su cita oprima el botón consultar cita.



5.- Pantalla consultar cita:

El usuario podrá visualizar su cita con los datos ingresados, con las opciones de: CANCELAR CITA o REPROGRAMAR CITA.



TU CITA

Información de tu cita programada

Provincia	Pichincha
Agencia	MATRIZ QUITO
Servicio	ATENCIÓN DE CONSULTAS
Fecha	04/09/2020
Hora	07:30:00
Nombre y Apellido	REINOSO YEPEZ HENRY RODRIGO
E-mail	henry.r.reinoso@gmail.com
Teléfono Celular	0984609142
Teléfono Convencional	

PUEDO CANCELAR O REPROGRAMAR SU CITA



RECUERDE UTILIZAR NUESTROS **CANALES ELECTRÓNICOS**

(02) 3948840 - opción 1 (Call Center)
www.seps.gob.ec (Chat en línea)

contactenos@seps.gob.ec
recepdocumental@seps.gob.ec

6.- Notificación electrónica de cita registrada

El usuario recibirá un correo electrónico de “[Turnos Virtuales SEPS](#)” con los datos para su cita, el cual que le proporcionará un enlace con la fecha y hora para que se conecte a su cita virtual programada.



 **RESERVA DE CITAS VIRTUALES**
PARA ATENCIÓN VIRTUAL

Información de tu cita programada:

- **Agencia:** ATENCIÓN VIRTUAL
- **Servicio:** CONSULTAS
- **Fecha:** 28-04-2021
- **Hora:** 11:00
- **Nombres y apellidos:** Daniel Serrano
- **Correo electrónico:** darnaldo2005@gmail.com
- **Teléfono Celular:** 0997821864

Por favor ingrese al siguiente link a la hora seleccionada:

[INICIAR VIDEOLLAMADA](#)

En caso de no estar puntual, el turno se perderá automáticamente
y se deberá realizar un nuevo agendamento.

Puede cancelar o reprogramar su turno en:

<http://sipsecloud.com/SEPSCITAS/TuCita.aspx?id=6202142723252742>

7.- Para cancelar la cita:

Si fuera el caso, el usuario podrá escoger la opción “Cancelar Cita” y confirmar la acción en el ícono inferior con el mismo nombre:

TU CITA

Provincia	Información de tu cita programada
Agencia	Pichincha
Servicio	ATENCIÓN VIRTUAL
Fecha	CONSULTAS
Hora	28/04/2021
	10:00:00
Nombre y Apellido	REINOSO YEPEZ HENRY RODRIGO
E-mail	henry.reinoso@seps.gob.ec
Teléfono Celular	0984909142
Teléfono Convencional	

PUEDA CANCELAR O REPROGRAMAR SU CITA

CANCELAR CITA

CONFIRME QUE DESEA CANCELAR SU CITA



8.- Para reprogramar la cita:

Si el usuario requiere cambiar el día y hora de la cita programada, puede seleccionar la opción “Reprogramar cita” y escoger el horario disponible:

PUEDE CANCELAR O REPROGRAMAR SU CITA



CANCELAR CITA



REPROGRAMAR
CITA


REPROGRAMAR CITA

SELECCIONE NUEVA FECHA Y HORA PARA SU CITA

April 2021						
S	M	T	W	T	F	S
14	28	29	30	31	1	2
15	4	5	6	7	8	9
16	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
18	25	26	27	28	29	30
19	2	3	4	5	6	7

- 09:00AM - 0
- 10:00AM - 0
- 11:00AM - 0
- 12:00PM - 1**
- 01:00PM - 0
- 02:00PM - 0
- 03:00PM - 0

Fecha: Wednesday, April 28, 2021
Hora:

 **REPROGRAMAR CITA**

De esta manera aparecerá el mensaje de “CITA MODIFICADA CORRECTAMENTE”, con la respectiva notificación electrónica.

RESERVA DE CITAS VIRTUALES
PARA ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL



TU CITA
Información de tu cita programada

CITA MODIFICADA CORRECTAMENTE
Nueva Programación: 28/04/2021 12:00PM

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Al ingresar a las instalaciones debe:
- Usar mascarilla.
- Desinfectar sus manos.
- Mantener distanciamiento.





Finalmente el usuario recibirá un correo con los datos de la cita reprogramada:



Sr(a). REINOSO YÉPEZ HENRY RODRIGO su turno con código 2202093154712398 ha sido modificado para el día 28/04/2021 12:00

Puede ver la información de su cita en:

<http://localhost:22507/TuCita.aspx?id=2202093154712398>