

MARZO DE 2026

# INSTRUCTIVO DE USUARIO EXTERNO

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

*Versión 1.3*  
*Marzo 2026*



**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

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 mediante agendamiento por el correo citas@seps.gob.ec a través de la plataforma Webex.

**Disposiciones generales:**

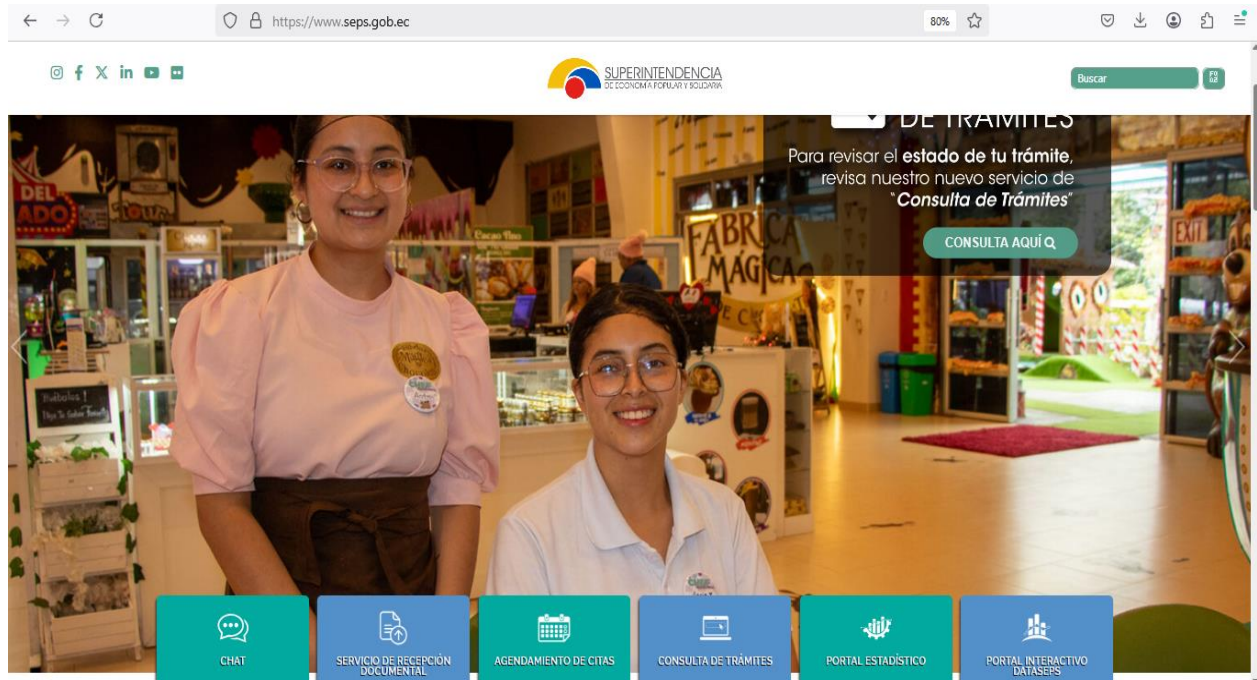
1. La cita generada será indelegable e intransferible y se atenderá únicamente a la persona que solicite dicha reunión. Para el efecto el usuario externo deberá tener a la mano su documento de identificación con el cual pueda validar que es la misma persona que generó la atención.
2. A fin de garantizar 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.
4. El tiempo máximo de espera para que el usuario solicitante se conecte a la cita agendada será de 5 minutos, luego de lo cual se da por entendido que el usuario no necesita la atención y se cerrara la videollamada.

**Glosario de términos**

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Usuario externo:</b>	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.
<b>Consultas generales:</b>	Consultas de cualquier índole que los usuarios externos tienen respecto de los servicios y procedimientos que brinda esta Superintendencia.
<b>Actualización de datos de contacto:</b>	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"> <li>• Datos del domicilio</li> <li>• Teléfono convencional y/o teléfono celular</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
<b>Videollamada:</b>	Comunicación telefónica o realizada con otro soporte tecnológico que permite a dos o más personas hablar y verse a través de una pantalla.
<b>Webex</b>	Plataforma integral de comunicación, que permite realizar videoconferencias y reuniones en línea

### Pasos a seguir:

El enlace que se facilitará al usuario externo conocer acerca de este servicio es: <https://www.seps.gob.ec/atencion-por-videllamada/> el cual se encontrará como tercer ícono **AGENDAMIENTO DE CITAS** de la parte posterior del banner del portal web de esta Superintendencia: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)



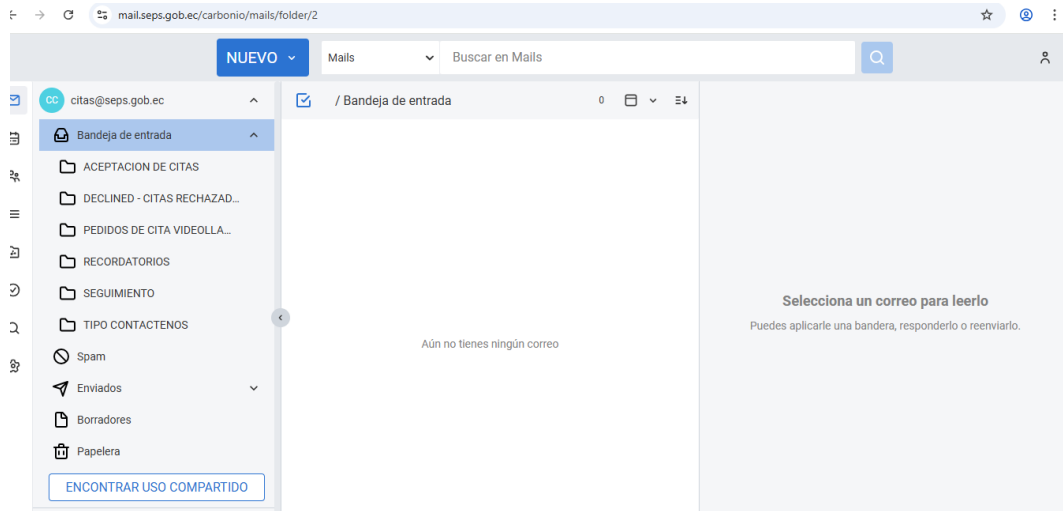
### Los pasos a seguir para agendar una atención se indican a continuación:

El usuario solicitará su requerimiento a través del correo: [citas@seps.gob.ec](mailto:citas@seps.gob.ec) con la siguiente información:

- ✓ **Asunto:**
- ✓ **Número de cédula:**
- ✓ **Nombres y apellidos completos:**
- ✓ **Número de teléfono celular:**
- ✓ **Correo electrónico:**
- ✓ **Razón Social, Ruc de la Organización (si aplica)**
- ✓ **Nro de trámite por el cual consulta (si aplica):**
- ✓ **Tema/s de su consulta:**
- ✓ **Disponibilidad de horario (mañana o tarde):**

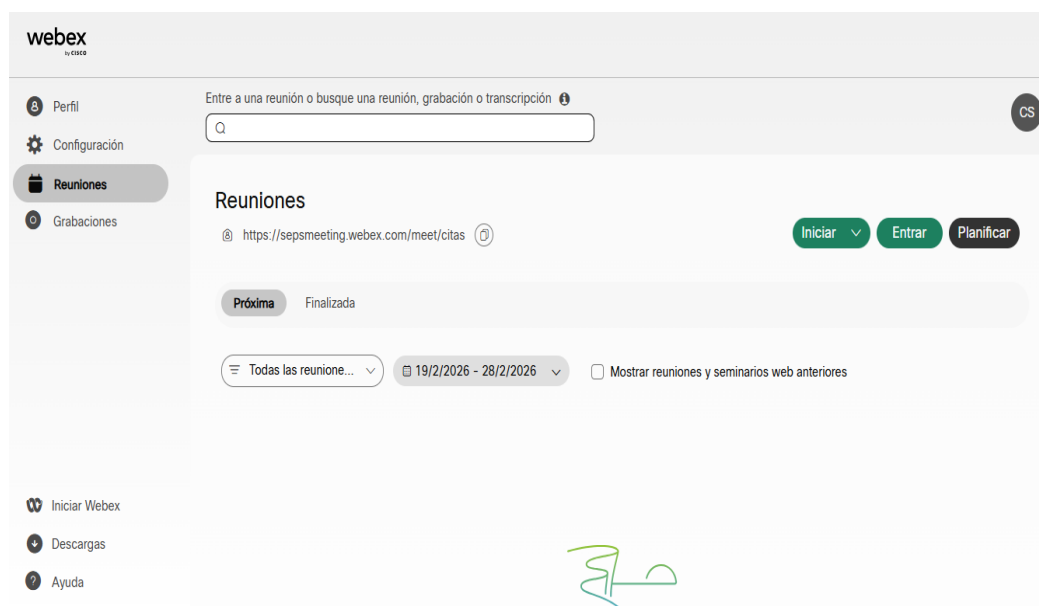
#### 1. Pantalla de recepción del requerimiento:

A través del correo [citas@seps.gob.ec](mailto:citas@seps.gob.ec) se reciben las solicitudes de atención de los usuarios externos.



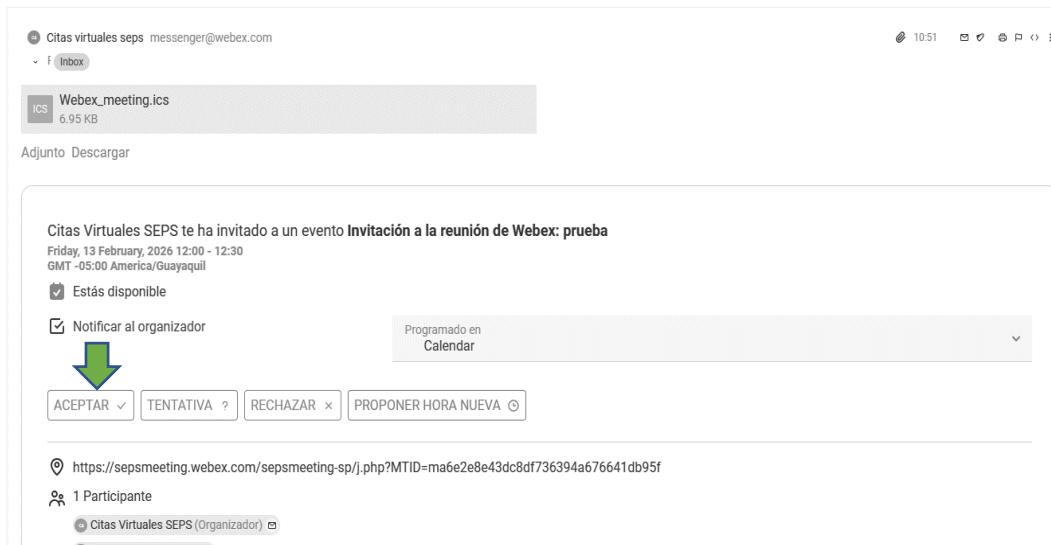
## 2. Pantalla de Agendamiento de atenciones

Con la información remitida por el usuario externo, se planifica la atención virtual en la plataforma Webex



## 3. Pantalla de atención registrada

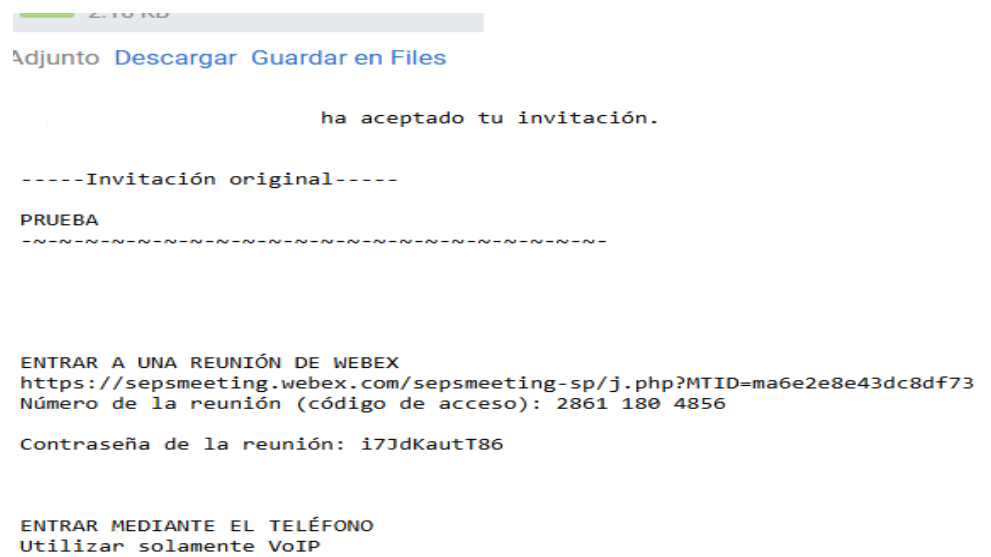
El usuario recibirá un correo de notificación con el agendamiento de su atención, donde podrá realizar las acciones de: ACEPTAR, TENTATIVA, RECHAZAR y PROPONER NUEVA HORA



#### 4. Respuesta de agendamiento

La respuesta de la atención será receptada a través del correo [citas@seps.gob.ec](mailto:citas@seps.gob.ec), conforme las opciones antes descritas:

#### ACEPTACIÓN



## RECHAZO

Coronel María Fernanda maria.coronel@seps.gob.ec 11:41

Para: Yo

meeting.ics 2.19 KB

Adjunto [Descargar](#) [Guardar en Files](#)

Coronel María Fernanda ha rechazado tu invitación.

-----Invitación original-----

PRUEBA  
-----

ENTRAR A UNA REUNIÓN DE WEBEX  
<https://sepsmeeting.webex.com/sepsmeeting-sp/j.php?MTID=ma6e2e8e43dc8df73>  
 Número de la reunión (código de acceso): 2861 180 4856

Contraseña de la reunión: i7JdKaut86

## TENTATIVA

Para: Yo

meeting.ics 2.20 KB

Adjunto [Descargar](#) [Guardar en Files](#)

Coronel María Fernanda ha aceptado tu invitación tentativamente.

-----Invitación original-----

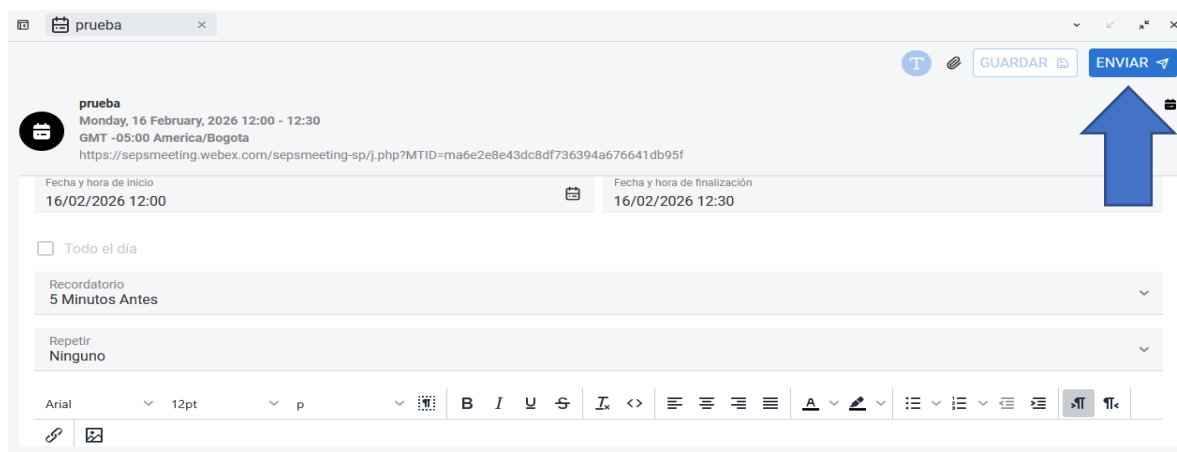
PRUEBA  
-----

ENTRAR A UNA REUNIÓN DE WEBEX  
<https://sepsmeeting.webex.com/sepsmeeting-sp/j.php?MTID=mabeze8e43dc8df73>  
 Número de la reunión (código de acceso): 2861 180 4856

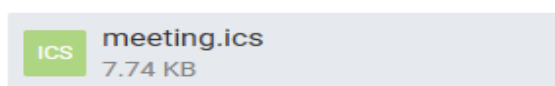
Contraseña de la reunión: i7JdKaut86

## PROPONER NUEVA HORA

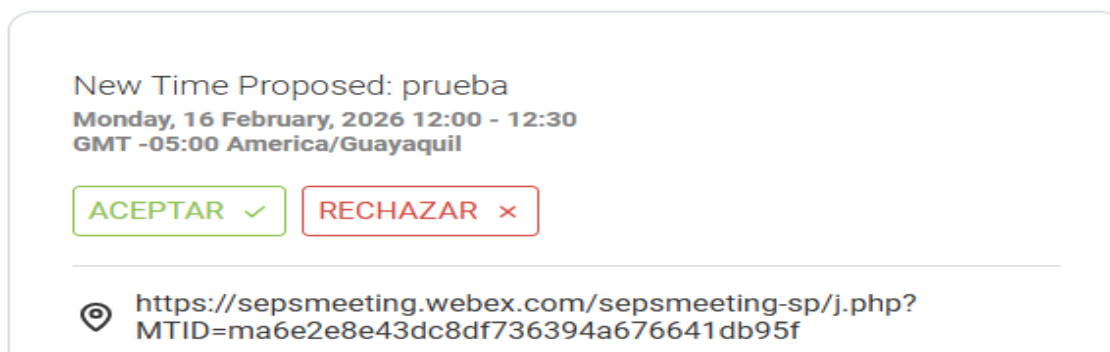
Al seleccionar esta opción le llegará una nueva notificación al correo del usuario, donde podrá colocar la fecha y hora propuesta para su atención, misma que deberá enviarse para su atención



Con la acción anterior, llegará un nuevo correo a [citas@seps.gob.ec](mailto:citas@seps.gob.ec), con el nuevo horario propuesto



Adjunto [Descargar](#) [Guardar en Files](#)



Esta solicitud se aceptará o rechazará en caso de indisponibilidad en el horario requerido.

##### 5. CONECTARSE EL DÍA Y HORA AGENDADOS POR EL USUARIO:

En el correo que el usuario recibe, el día y hora señalada debe darle click en “ENTRAR A REUNIÓN”

Cuando llegue la hora indicada, sùmese a la reunión de Webex desde aquí.



Más formas de entrar:

Entrar desde el enlace de la reunión

<https://sepsmeeting.webex.com/sepsmeeting-sp/j.php?MTID=m4bf17ab08b8f32408c6d467cd5d988a6>