

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN (ESTRUCTURAS C20 Y C01A)
<b>Institución</b>	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
<b>Descripción</b>	Trámite mediante el cual las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario como cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) podrán solicitar a través de las estructuras de actualización de operaciones de cartera de créditos y contingentes (C20 y C01A) la rectificación de la información de operaciones de crédito reportada.

## ¿A quién está dirigido?

Las entidades pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario que requieran actualizar la información correspondiente a las operaciones de cartera de crédito reportadas al Buró de Crédito deberán realizar dicho proceso de forma oportuna, asegurando la veracidad, integridad y consistencia de los datos presentados.

### Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

### Tipo de Resultado:

Obtener autorización o permiso.

### Resultado a obtener:

- Actualización de información de operaciones de cartera de crédito y contingentes en la Base de Datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Formulario de actualización de operaciones de cartera de créditos y contingentes C20 / C01A.
- Informe de justificación del auditor interno.
- Estructura de información a ser actualizada a través de la estructura C60, en formato .zip

Nota: Si el requerimiento es ingresado mediante ventanillas de la SEPS, los documentos podrán remitirse con firma física.

## ¿Cómo hago el trámite?

### PRESENCIAL:

1. Acercarse a las instalaciones de la SEPS y exponer el requerimiento al guía de servicios, se direcciona el mismo a secretaria general o a mesa de servicios dependiendo del requerimiento.
2. Ingresar la solicitud con toda la documentación habilitante en la ventanilla de recepción de documentos.
3. Recaptar el número de trámite asignado a la solicitud.
4. Recaptar en el tiempo establecido la respuesta del trámite solicitado, por el canal de notificación definido.

### VIRTUAL:

1. Enviar la solicitud con la documentación habilitante, a través, del siguiente aplicativo de recepción documental: <https://repciondocumental.seps.gob.ec/>
2. Recibir al correo electrónico del cual se envió la documentación, una notificación informando el número de trámite de ingreso de la misma.
3. Recaptar en el tiempo establecido la respuesta del trámite solicitado, por el canal de notificación definido.

### Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- Horario de atención para atención ciudadana y recepción documental:  
Lun-Vie, 8:00 a 16:30  
Recepción servicio en línea para ingreso documental: <https://bit.ly/RecepcionDoc>  
Matriz SEPS - Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja.  
Dirección Zonal 3 - Ambato: Av. Los Shryris entre Chaquitinta y manco capac junto al hotel Raices  
Dirección Zonal 4 - Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911.  
Dirección Zonal 5 - Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja.  
Oficina Técnica - Cuenca: De los Pensamientos y de los Geranios, Edificio Los Geranios, Planta Baja, a una cuadra de las oficinas de ETAPA.

## Base Legal

- [LEY ORGÁNICA PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ECONOMÍA, FORTALECIMIENTO DE LA DOLARIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA. Art. 357.](#)

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección Nacional de Gestión de Servicios  
**Correo Electrónico:** [contactenos@seps.gob.ec](mailto:contactenos@seps.gob.ec)  
**Teléfono:** 02-3948840

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	03	0	2
2026	02	0	1
2026	01	0	9
2025	12	0	7
2025	11	0	5
2025	10	0	4
2025	09	0	14
2025	08	0	9
2025	07	0	8
2025	06	0	7
2025	05	0	3
2025	04	0	5
2025	03	0	8
2025	02	0	6
2025	01	0	9
2024	12	0	7
2024	11	0	6

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	10	0	2
2024	09	0	4
2024	08	0	6
2024	07	0	19
2024	06	0	17
2024	05	0	7
2024	04	0	5
2024	03	0	7
2024	02	0	7
2024	01	0	4
2023	12	0	4
2023	11	0	2
2023	10	0	5
2023	09	0	5
2023	08	0	8
2023	07	0	6
2023	06	0	4
2023	05	0	2
2023	04	0	2
2023	03	0	1
2023	02	0	1
2023	01	0	3
2022	12	0	2
2022	11	0	3

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	0	3
2022	09	0	4
2022	08	0	4
2022	07	0	6
2022	06	0	10
2022	05	0	2
2022	04	0	4
2022	03	0	4
2022	02	0	10
2022	01	0	8
2021	12	0	5
2021	11	0	3
2021	10	0	1
2021	09	0	4
2021	08	0	4
2021	07	0	7
2021	06	0	6
2021	05	0	4
2021	04	0	2
2021	03	0	8
2021	02	0	7
2021	01	0	5
2020	12	0	8
2020	11	0	6

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2020	10	0	7
2020	09	0	3
2020	08	0	3
2020	07	0	1
2020	06	0	2
2020	05	0	2
2020	04	0	0
2020	03	0	3
2020	02	0	5
2020	01	0	1
2019	12	0	4
2019	11	0	4