Oficio Nro. SEPS-SGD-2026-37227-OFC

Quito, D.M., 27 de octubre de 2026

Asunto: Presentación formal de denuncias, reclamos u otros actos; y, disposición de cese de envíos de correos electrónicos masivos

Señores/as Gerentes y Presidentes de los Consejos de Administración y Vigilancia
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

De mi consideración:

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requiere a las cooperativas de ahorro y crédito abstenerse de remitir o promover envíos masivos o indiscriminados a los correos institucionales de servidores públicos ajenos al conocimiento del asunto, para exponer conflictos internos o gestionar denuncias, reclamos y otras peticiones. Estas actuaciones deben encauzarse por los canales oficiales, a fin de asegurar su registro, trazabilidad y atención por la unidad competente.

Con fundamento en los artículos 213, 226 y 227 de la Constitución de la República y en concordancia con los artículos 32, 90 y 188 del Código Orgánico Administrativo, relativos al derecho de petición y al uso de medios electrónicos, se comunica lo siguiente:

1. Cese de la difusión indiscriminada de correos electrónicos

Los buzones de los servidores de esta Superintendencia no constituyen espacios para debatir o dirimir controversias internas de las cooperativas. En consecuencia, deberán cesar los envíos masivos, las cadenas de mensajes y las copias indiscriminadas dirigidas a personal de esta entidad de control sin competencia en el asunto. Esta directriz no afecta las comunicaciones dirigidas a los servidores responsables de un trámite, cuando correspondan conforme al procedimiento aplicable.

2. Presentación formal

Las denuncias, reclamos y demás peticiones deberán presentarse por escrito, en soporte físico o electrónico, a través del Servicio en Línea de Recepción e Ingreso Documental (https://recepciondocumental.seps.gob.ec/) o de las ventanillas institucionales habilitadas. Se observarán los requisitos y formularios vigentes del trámite correspondiente, con identificación del compareciente, exposición concreta de los hechos, petición o actuación solicitada, información para notificaciones y documentación pertinente. Para el seguimiento o la presentación de nuevos elementos deberá citarse el número de trámite asignado.

3. Atención centralizada de las comunicaciones

Los correos de difusión masiva no serán objeto de atención ni de respuesta individualizada por cada servidor destinatario, ni generarán trámites paralelos o trato preferente. Su reiteración o el número de destinatarios no alterarán las competencias, los requisitos ni los términos legalmente aplicables. La atención institucional se realizará por la unidad competente y mediante el procedimiento que corresponda.

Cuando el contenido de un mensaje configure una petición o denuncia identificable, se lo canalizará para su registro y tratamiento por la unidad competente, con observancia de las reglas de recepción y subsanación de los artículos 138 y 140 del Código Orgánico Administrativo. La sola utilización de un envío masivo no constituirá motivo de rechazo o archivo automático, ni impedirá las actuaciones de oficio que legalmente procedan.

Oficio Nro. SEPS-SGD-2026-37227-OFC

Quito, D.M., 27 de octubre de 2026

4. Protección de la información y de los datos personales

La remisión de antecedentes deberá limitarse a los destinatarios y a la información necesarios para la finalidad del trámite, de conformidad con los principios de pertinencia y minimización, proporcionalidad y confidencialidad previstos en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Se deberá evitar la exposición innecesaria de datos de socios, directivos, trabajadores o terceros, así como observar el sigilo o la reserva cuando legalmente correspondan.

5. Comunicar a los consejos y a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos

Los presidentes de los consejos y los gerentes deberán transmitir íntegramente esta circular a todos los consejos y demás órganos colegiados de la cooperativa, incluidos los consejos de Administración y Vigilancia; y, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, para su conocimiento y observancia. Asimismo, deberán difundirla entre el personal y los socios por los medios institucionales correspondientes y dejar constancia de su comunicación.

Esta difusión no podrá utilizarse para impedir ni condicionar la presentación directa de denuncias o peticiones por cualquier persona, sin perjuicio de los procedimientos y requisitos legalmente aplicables a cada caso.

La presente circular ordena el uso de los canales institucionales y preserva el derecho de petición reconocido en el artículo 66, numeral 23, de la Constitución. La SEPS ejercerá sus atribuciones con independencia de las posiciones de las partes y resolverá lo que corresponda con base en los hechos, la documentación y el ordenamiento jurídico aplicable.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JUAN CARLOS CISNEROS SANCHEZ
SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (S)
27/10/2026 15:34:48

Juan Carlos Cisneros Sanchez
SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (S)