


Vigencia

Código

MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02

## MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA MODALIDAD VENTANILLA

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración	Gabriela Cadena	Analista Dirección de Aseguramiento no Contributivo Contingencias y Operaciones		01 FEB. 2019
	Andrea Vasco	Analista Dirección de Aseguramiento no Contributivo Contingencias y Operaciones		01 FEB. 2019
	Gabriela Viteri	Analista Dirección de Administración de Datos		01 FEB. 2019
	Paola Yarad	Analista Dirección de Transferencias		01 FEB. 2019
	David Berrú	Analista Dirección de Control de Operaciones		01 FEB. 2019
	Jenny Pisango	Analista Dirección de Control de Operaciones		01 FEB. 2019
	Gustavo Quinatoa	Analista Dirección de Servicios, Procesos y Calidad		01 FEB. 2019
	Jorge Navarrete	Director de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones, Encargado		01 FEB. 2019
	Edison Velarde	Director de Administración de Datos, Encargado		01 FEB. 2019
	Verónica Caiza	Directora de Transferencias, Encargada		01 FEB. 2019
	Lenin Proaño	Director de Control de Operaciones		01 FEB. 2019
	Carolina Villalba	Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones		01 FEB. 2019
Revisión	Marco Cazco	Viceministro de Inclusión Económica		01 FEB. 2019

	Macroproceso: Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones		
	Proceso: Gestión para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla		
	Código: MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02	Versión: 0.0	
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input checked="" type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>		Página: 0 de 61


MINISTERIO DE  
INCLUSIÓN ECONÓMICA  
Y SOCIAL



## CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE: MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA MODALIDAD VENTANILLA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
0.0	Versión Original	Carolina Villalba	Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones		01 FEB. 2019

## CONTENIDO

1.1	FICHA DEL PROCESO.....	4
1.2	ALCANCE DEL PROCESO .....	6
1.3	POLÍTICAS DEL PROCESO .....	6
1.4	RESPONSABILIDADES.....	7
1.5	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.....	12
1.6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO.....	13
2	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	15
2.1	ABREVIATURAS .....	15
2.2	DEFINICIONES.....	16
3	MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS.....	18
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS.....	19
4.1	SUBPROCESO PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MEDIANTE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL DEL MIES .....	19
4.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	19
4.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	20
4.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	21
4.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.....	22
5	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS.....	25
5.1	SUBPROCESO CONCILIACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO .....	25
5.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	25
5.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	26
5.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	27
5.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.....	28
6	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS.....	30
6.1	SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES A LOS CONCENTRADORES.....	30
6.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	30
6.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	31
6.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	32
6.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.....	33

7	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	34
7.1	SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES AL CONCENTRADOR POR CONCEPTO DE COMISIONES. ....	34
7.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	34
7.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	35
7.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	36
7.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO .....	37
8	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	38
8.1	SUBPROCESO AJUSTE EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN – SOBRANTES.....	38
8.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	38
8.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	39
8.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	40
8.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO .....	41
9	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	43
9.1	SUBPROCESO INGRESO DE NUEVAS AGENCIAS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS .....	43
9.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	43
9.1.2	POLÍTICA DEL SUBPROCESO .....	44
9.1.3	DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	46
9.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO .....	46
10	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	48
10.1	SUBPROCESO CAMBIO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS A OTRO CONCENTRADOR .....	48
10.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	48
10.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	49
10.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	50
10.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO .....	51
11	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	53
11.1	SUBPROCESO PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INCIDENTES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS .....	53
11.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	53
11.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	54

*Handwritten signature*

11.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	54
11.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO .....	55
12	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	56
12.1	SUBPROCESO MONITOREO DE LOS NIVELES DE SERVICIO .....	56
12.1.1	FICHA DE SUBPROCESO .....	56
12.1.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO .....	57
12.1.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO .....	58
12.1.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO .....	59
13	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	60
13.1	SUBPROCESO SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO HABILITADOS BAJO LA MODALIDAD VENTANILLA .....	60
14	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS .....	60
14.1.1	SUBPROCESO ATENCIÓN A LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS REFERENTES A LAS TRANSFERENCIAS MONETARIA MIES .....	60
15	PROCEDIMIENTOS .....	61
16	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO .....	61
17	ANEXOS .....	61

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 1.1 FICHA DEL PROCESO

Macroproceso:	Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones.
Proceso:	PROCESO PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES EN LA MODALIDAD VENTANILLA
Código del Proceso:	MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02
Descripción:	<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Describir el proceso operativo y técnico para el pago de las transferencias monetarias a través de las Instituciones Financieras: Públicas y Privadas; o Populares y Solidarias afiliadas, agencias o sucursales, cabezas de red, Instituciones Financieras Privadas o Populares y Solidarias asociadas a la cabeza de red, agentes no financieros y otros partícipes, que se encuentren interconectadas a los diferentes Concentradores y éstos a su vez, a la plataforma transaccional del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).</p> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias.</li> <li>❖ Base de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias.</li> </ul> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generar la base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias.</li> <li>❖ Receptar la base de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias.</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pago de las Transferencias Monetarias mediante la Plataforma</li> </ul>

**Macroproceso:** Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones

**Proceso:** Gestión para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla

**Código:** MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02 **Versión:** 0.0

**Tipo de proceso:** Gobernante  Sustantivo  Adjetivo  **Página:** 5 de 61

	<p>Transaccional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conciliación de las Transacciones De Pago</li> <li>❖ Compensación de valores a los Concentradores.</li> <li>❖ Compensación de valores al Concentrador por concepto de comisiones.</li> <li>❖ Ajuste en el proceso de conciliación – Sobrantes</li> <li>❖ Ingreso de nuevas agencias, Instituciones Financieras, Bancos Comunales, Cajas de Ahorro o Agentes No Financieros</li> <li>❖ Cambio de Instituciones Financieras, Bancos Comunales, Cajas De Ahorro o agentes No Financieros A Otro Concentrador</li> <li>❖ Plan de Contingencia ante incidentes en el Sistema Informático De Transferencias Monetarias</li> <li>❖ Monitoreo de los Niveles de Servicio</li> <li>❖ Supervisión de Puntos de Pago de las Transferencias Monetarias</li> <li>❖ Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las Transferencias Monetarias.</li> </ul>
<b>Productos/Servicios del Proceso:</b>	Pago de las transferencias monetarias en ventanilla, a través de la Plataforma Transaccional
<b>Tipo de Proceso:</b>	Sustantivo
<b>Responsable del Proceso:</b>	Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones del Viceministerio de Inclusión Económica
<b>Tipo de cliente:</b>	Interno y Externo
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador, Artículos 284, 302, 303, 309 y 311.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 1838 del 20 de julio de 2009.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 1356 del 26 de noviembre de 2012.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 1395, publicado en el Registro Oficial No. 870 del 14 de enero de 2013.</li> <li>• Decreto Ejecutivo Nro. 99, de 01 de agosto de 2013.</li> </ul>

2017.

- Decreto Ejecutivo Nro. 253, de 22 de diciembre de 2017.
- Acuerdo Ministerial Nro. 000165, de 10 de enero de 2013.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, emitido con Acuerdo Ministerial No. 00080 del 09 de abril de 2015 y vigente a partir del primero de agosto del 2015.
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.
- Normativa de Presupuestos, Contabilidad y Tesorería emitida por el Ministerio de Finanzas.
- Norma Técnica de Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las Transferencias Monetarias, emitida con Acuerdo Ministerial Nro. 062 de 24 de enero de 2019.
- Norma Técnica de Supervisión de Puntos de Pago de las Transferencias Monetarias, emitida con Acuerdo Ministerial Nro. 063 de fecha 24 de enero de 2019.

## 1.2 ALCANCE DEL PROCESO

El presente manual será de estricto cumplimiento y ejecución para todos los actores tanto del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) como del Concentrador y sus Instituciones Financieras Privadas, Públicas o Populares y Solidarias afiliadas, agencias o sucursales, cabezas de red, Instituciones Financieras Privadas o Populares y Solidarias asociadas a la cabeza de red, agentes no financieros y otros partícipes, que intervienen en el proceso del servicio de pago de las transferencias monetarias.

## 1.3 POLÍTICAS DEL PROCESO

- a. Los actores intervinientes en el proceso son:
  - Concentrador y su red de Instituciones Financieras y Puntos de Pago.
  - MIES a través de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones (SANCCO) del Viceministerio de Inclusión Económica (Dirección de Administración de Datos, Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, Dirección de Transferencias y Dirección de Control de Operaciones).
  - Usuario de las transferencias monetarias
- b. La plataforma transaccional del MIES, debe proveer el servicio de interconexión durante los siete días de la semana y 24 horas del día.
- c. El MIES administra la base de datos de los usuarios de las transferencias monetarias.




- d. Las transferencias monetarias MIES, se compensarán al siguiente día hábil de efectuado el pago.

#### 1.4 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de los actores que participan en el pago de las transferencias monetarias, se detallan a continuación:

##### CONCENTRADOR

- a. Aplicar las especificaciones técnicas, operativas, seguridades, de imagen y administrativas requeridas por el MIES, para la implementación del servicio de pago de las transferencias monetarias.
- b. Proveer el servicio de interconexión entre el Concentrador y la plataforma transaccional del MIES, durante los siete días de la semana y 24 horas del día. Se exceptúan las situaciones programadas de mantenimiento o soporte técnico, las que deberán ser comunicadas con 72 horas de anticipación, y los de caso fortuito o fuerza mayor.
- c. El último día de cada mes el servicio estará habilitado hasta las 19h00, por cierre de mes y cambio de base de datos, y será habilitado el día 1 del siguiente mes, a las 06h00.
- d. Proveer el servicio de interconexión a las Instituciones afiliadas a la red, permitiéndoles el acceso a la base de datos de los usuarios de las transferencias monetarias.
- e. Informar al MIES en caso de que el Concentrador o Instituciones afiliadas a la red, realicen mantenimientos o soporte técnico a sus aplicativos, lo que impida prestar el servicio de pago de las transferencias monetarias, con 72 horas de anticipación.
- f. Garantizar el nivel mínimo de servicio en un 99,6% para la provisión, operación, administración, mantenimiento de los módem, líneas de comunicación dedicadas o telefónicas, equipos de comunicación, servicio de conectividad con el MIES y con las Instituciones afiliadas a la red. El Acuerdo de Nivel de Servicio se encuentra en el presente manual.
- g. Remitir al MIES el detalle de las Instituciones afiliadas a la red, del Concentrador, en los formatos establecidos.
- h. Solicitar al MIES autorización para incluir dentro de su red, a nuevas Instituciones, de acuerdo al procedimiento establecido.
- i. Restringir la habilitación a Instituciones afiliadas a la red, suspendidos por el MIES por irregularidades verificadas en los pagos a los usuarios, en su representada o en otros Concentradores.
- j. Notificar de manera inmediata mediante oficio al MIES la inhabilitación de las Instituciones afiliadas a la red, en un plazo no mayor a 24 horas, adjuntado la documentación de respaldo.
- k. Remitir vía buzón FTP, diariamente hasta las 21h00 al MIES el registro de las transacciones realizadas en todas las Instituciones afiliadas a la red. 

- i. En el caso del último día de cada mes, el Concentrador debe realizar el depósito del archivo de conciliación de ese día, hasta las 19h00, a fin de conciliar los pagos y no quede ningún valor pendiente para el siguiente mes.
- m. Prever en los convenios o contratos que ha suscrito o que llegare a suscribir con las Instituciones afiliadas a la red, la obligación de disponer diariamente de los recursos económicos suficientes para atender los requerimientos de las transferencias monetarias, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del servicio de pago y garantizar un servicio óptimo de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- n. Disponer, de una cuenta en el Banco Central del Ecuador para el reembolso de los valores compensados, así como las comisiones que le correspondan por el servicio prestado.
- o. Prever en los convenios o contratos que haya suscrito o que llegare a suscribir con las Instituciones afiliadas a la red, que para realizar el pago de las transferencias monetarias es obligación solicitar al usuario la presentación de la cédula de ciudadanía original, o en caso de que el pago se realice a una tercera persona, ésta presente un poder debidamente notariado, para que en la institución se archive una copia del mismo.
- p. Reembolsar a las Instituciones afiliadas a la red, los valores correspondientes a las transferencias efectivamente realizadas, en el mismo día de acreditados los valores por parte del MIES, caso contrario el MIES procederá al cobro de una multa equivalente al 1% del monto total de la transferencia del día. Estos valores serán descontados de la Orden de la Transferencia de Fondos una vez que se compruebe dicho incumplimiento.
- q. En el caso de que el Concentrador reciba la acreditación en horas no laborables, el reembolso a las Instituciones Financieras deberá realizarse de manera inmediata una vez iniciado el horario de operaciones.
- r. Autorizar el levantamiento del sigilo bancario de la cuenta que mantienen en el Banco Central del Ecuador, para de esta manera permitir al personal designado por el MIES realizar el monitoreo de la misma.
- s. Autorizar al personal designado por el MIES, realizar el monitoreo de la cuenta que mantiene en el Banco Central del Ecuador, a fin de verificar que se hayan efectuado las transferencias, a las instituciones afiliadas a la red, una vez acreditados los valores en su cuenta.
- t. Facturar al MIES dentro de los diez primeros días de cada mes, los valores correspondientes a comisiones, por las transacciones efectivamente realizadas durante el mes anterior.
- u. Reembolsar a las Instituciones afiliadas a la red, los valores correspondientes al pago de comisiones por las transferencias efectivamente realizadas, en los plazos establecidos con el Concentrador, caso contrario el MIES procederá al cobro de una multa equivalente al 1% del monto total de la comisión del mes. Estos valores serán descontados de la factura mensual, una vez que se compruebe dicho incumplimiento.

CN

- v. En el caso de que el Concentrador reciba la acreditación en horas no laborables, el reembolso a las Instituciones Financieras deberá realizarse de manera inmediata una vez iniciado el horario de operaciones.
- w. Atender los reclamos remitidos por el MIES, por concepto de denuncias administrativas por no pago o por otros conceptos presentados por los usuarios, en un plazo de 21 días, caso contrario, se procederá a realizar el descuento de los montos a reembolsar al Concentrador, de acuerdo a lo estipulado en el convenio suscrito.
- x. Garantizar que las Instituciones afiliadas a la red, mantengan en su custodia la documentación que respalda los pagos para revisiones de las autoridades de control, judiciales o del MIES, por el tiempo establecido para el efecto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- y. Garantizar todas las facilidades para que el personal del MIES pueda realizar las supervisiones y demás controles necesarios a las Instituciones afiliadas a la red, para verificar lo establecido en el presente manual.
- z. En caso de existir irregularidades, se procederá a la suspensión del servicio.
- aa. Remitir al MIES, en caso de requerirlo, la información y la documentación que respalda los pagos de las transacciones efectivamente realizadas por las Instituciones afiliadas a la red en los plazos establecidos.
- bb. Atender los requerimientos del Proceso de Supervisión Puntos de Pago, por concepto de solicitud de comprobantes de pago, en un plazo máximo de 21 días, caso contrario, se procederá a realizar el descuento de los montos a reembolsar al Concentrador, de acuerdo a lo estipulado en el convenio suscrito.

#### INSTITUCIONES AFILIADAS A LA RED

- a. Disponer del servicio de interconexión con el Concentrador, para acceder a la base de datos de los usuarios de las transferencias monetarias, y proceder con el pago.
- b. Disponer diariamente de los recursos económicos suficientes, para atender los requerimientos del pago de las transferencias monetarias.
- c. Atender a los usuarios de las transferencias monetarias, en los días que coincidan con el último dígito de la cédula de ciudadanía, durante los días lunes a viernes y los fines de semana sin control del dígito verificador.
- d. Realizar el pago de la transferencia monetaria única y exclusivamente al usuario, previo la presentación de la cédula de ciudadanía original, En caso de que el cobro realice una tercera persona, ésta debe presentar un poder legalmente notariado en el que se indique que es para el cobro de la transferencia, y mantener en su custodia una copia del mismo, por el tiempo establecido para el efecto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- e. Entregar a los usuarios de las transferencias monetarias el valor íntegro del beneficio, mismo que es autorizado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- f. Por ningún motivo las Instituciones afiliadas a la red, podrán solicitar copias de cédulas de ciudadanía, realizar el cobro de comisiones, retenciones de cualquier tipo u obligar al

usuario de la transferencia monetaria, a la adquisición de productos o servicios por realizar el pago.

- g. Receptar la firma o huella del usuario de la transferencia monetaria en el comprobante de pago o cualquier otro medio electrónico de identificación
- h. Validar que la firma o huella registrada en el comprobante de pago o cualquier otro medio electrónico de identificación, sea la misma que consta en la cédula de ciudadanía del usuario de las transferencias monetarias.
- i. Entregar copia del comprobante de pago al usuario de las transferencias monetarias.
- j. Archivar el comprobante de pago legalizado por el usuario de las transferencias monetarias, y copia del poder legalmente notariado en el caso que el pago se realice a una tercera persona, por el tiempo establecido para el efecto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- k. Dar las facilidades necesarias al personal del MIES para realizar las supervisiones y demás controles requeridos por el pago de las transferencias monetarias.
- l. Remitir copia fiel del original de los comprobantes de pago solicitados por el MIES, en el plazo informado por el Concentrador, en caso de existir una denuncia o reclamo presentado por el usuario de la transferencia monetaria.
- m. Remitir al MIES, en caso de requerir información relacionada con las transferencias monetarias, y la documentación que respalda los pagos de las transacciones efectivamente realizadas en el plazo informado por el Concentrador.
- n. Por ningún motivo las Instituciones afiliadas a la red, podrán realizar el pago de las transferencias monetarias con más de un Concentrador.
- o. Informar a los usuarios en el caso de tener reclamos respecto a los valores recibidos, comunicarse al Call Center del MIES (1800 002002), o dirigirse a las oficinas del MIES a nivel nacional, a fin de que el mismo sea atendido.

#### MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

- p. Administrar los sistemas de comunicaciones y la plataforma transaccional, para el correcto funcionamiento del servicio para el pago de las transferencias monetarias.
- q. Administrar la base de datos de los usuarios de las transferencias monetarias.
- r. Autorizar el pago de las transferencias monetarias. En el caso del último día de cada mes el servicio estará habilitado hasta las 19h00, por cierre de mes, y será habilitado el día 1 del siguiente mes, a las 06h00.
- s. Autorizar o negar al Concentrador el ingreso de nuevas Instituciones afiliadas a la red, que sean solicitados por la misma.
- t. Consolidar la información de las transacciones efectivamente realizadas por el Concentrador.
- u. Cruzar la información de las transacciones efectivamente realizadas y remitida por el Concentrador, contra la información de las transacciones registradas en la plataforma transaccional del MIES.
- v. Generar los reportes con la información diaria de los pagos procesados por cada Concentrador. Estos reportes son las mallas de compensación y la Orden de Transferencia de Fondos.
- w. Retirar la autorización otorgada a Instituciones afiliadas a la red, con la sola notificación al Concentrador, si llegará a verificar irregularidades en los pagos a los usuarios de las transferencias monetarias.

Macroproceso: Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones

Proceso: Gestión para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla

Código: MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02

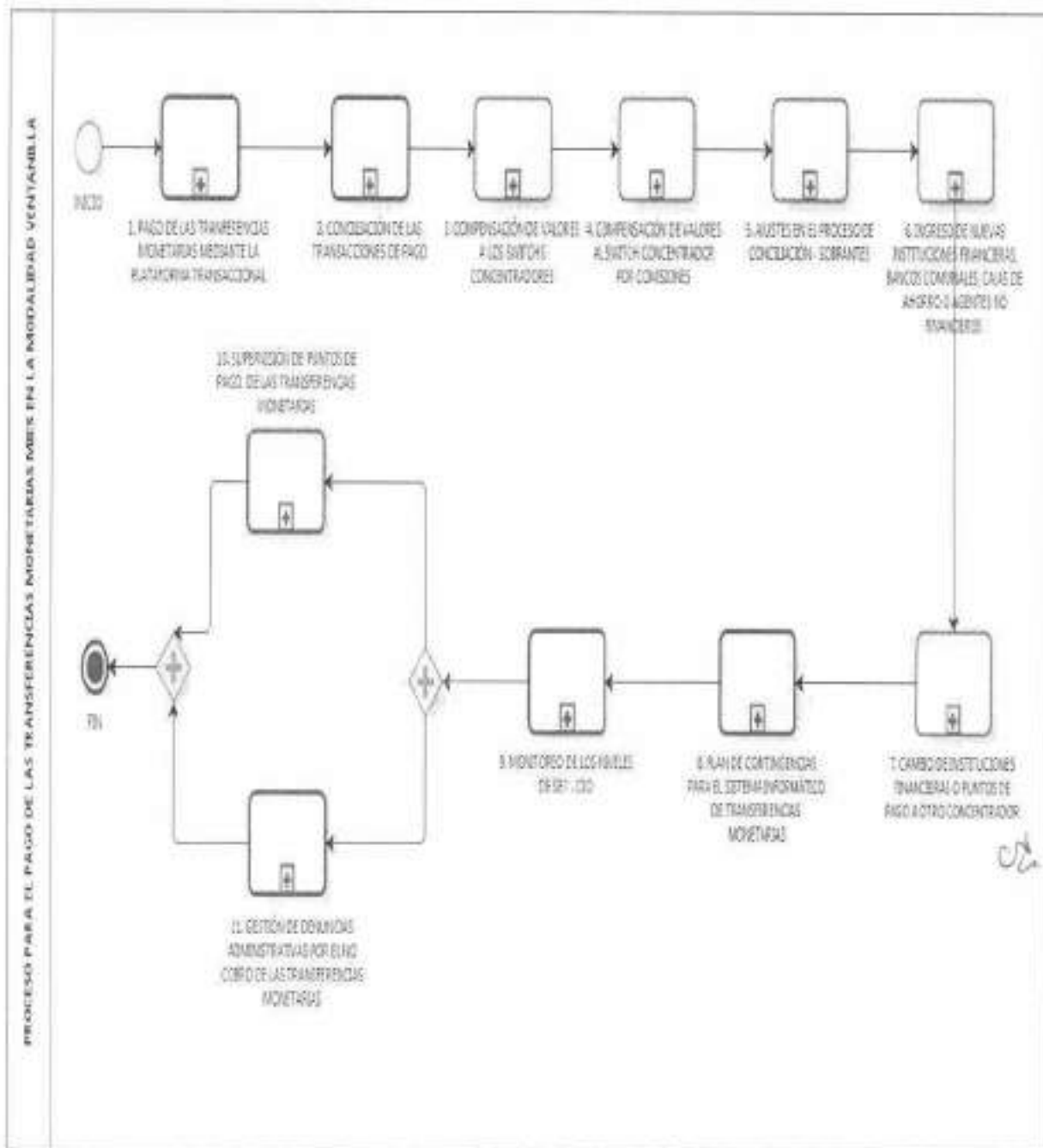
Versión: 0.0

Tipo de proceso: Gobernante  Sustantivo  Adjetivo

Página: 11 de  
61

- x. Realizar el reembolso a la cuenta que el Concentrador, registra en el Banco Central del Ecuador, de los valores correspondientes a los pagos efectivamente realizados por las Instituciones afiliadas a la red. El reembolso se realizará el siguiente día laborable de efectuado el pago al usuario de las transferencias monetarias.
- y. Generar el reporte para el pago de las comisiones por las transacciones efectivamente realizadas por el Concentrador. El corte de este reporte será por mes completo, y la información será remitida vía correo electrónico al personal designado por el Concentrador, durante los 4 primeros días del siguiente mes.
- z. Realizar el pago por concepto de comisiones por las transacciones efectivamente realizadas. El pago se realizará dentro de los 4 días laborables posteriores a la recepción de la factura.
- aa. Efectuar supervisiones periódicas a las Instituciones afiliadas a la red, a fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el presente manual. *DN*

### 1.5 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



1.6

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
	1	Pago de las Transferencias Monetarias mediante la Plataforma Transaccional del Mies	Consiste en el ruteo de la transacción desde la Institución Pagadora afiliada a la red que se interconectará a un Concentrador y éste a su vez, hacia la Plataforma Transaccional del MIES, en la que consta la base de datos de los usuarios de las transferencias monetarias.	
	2	Cónciliación de las Transacciones De Pago	Comprende el registro de las transacciones y generación de información para los Concentradores.	
	3	Compensación de valores al Concentrador	Consiste en el reembolsar a los Concentradores los valores de las transacciones de pago efectivamente realizadas y estos a su vez a su red de puntos de pago	
	4	Compensación de valores al Concentrador por concepto de comisiones.	Consiste en la compensación de valores de las transacciones de pago efectivamente realizadas a los usuarios de las transferencias monetarias por medio de la acreditación en la cuenta de los Concentradores.	
	5	Ajuste en el proceso de conciliación – Sobrantes	Consiste en el cruce entre la información generada en el Concentrador y la plataforma transaccional del MIES, posterior a la	

			compensación de valores los Concentradores por medio de las Instituciones Financieras y puntos de pago verifican si los valores corresponden a pagos realizados, y sustento de realización de los mismos, caso contrario se deberá notificar los pagos sobrantes.	
	6	Ingreso de nuevas agencias, Instituciones Financieras, Bancos Comunales, Cajas de Ahorro o Agentes No Financieros	Consiste en el ingreso de nuevas instituciones financieras y puntos de pago (agencias, bancos comunales, cajas de ahorro o agentes no financieros) a la plataforma transaccional a fin de que estas puedan realizar las transferencias monetarias.	
	7	Cambio de Instituciones Financieras, Bancos Comunales, Cajas De Ahorro o agentes No Financieros A Otro Concentrador	Consiste en realizar el cambio de Concentrador a las Instituciones Financieras o puntos de pago que realicen la solicitud de acuerdo a las actividades establecidas de verificación, bloqueo y generación de nuevos códigos para transaccionar.	
	8	Plan de Contingencia Para el Sistema Informático De Transferencias Monetarias	Resguardar y Monitorear el correcto funcionamiento del Sistema Informático de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla.	
	9	Monitoreo De Los	Consiste en monitorear el	

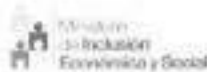


		Niveles De Servicio	corrector funcionamiento del CLOUD-MIES de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla.	
	10	Supervisión de Puntos de Pago de las Transferencias Monetarias  Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las Transferencias Monetarias.	Consiste en aplicar procesos de control, monitoreo y seguimiento en la red de puntos de pago habilitados para el pago de las transferencias monetarias MIES, bajo la modalidad de pago en cuenta a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva.	
	11	Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las Transferencias Monetarias.	Consiste en gestionar las denuncias administrativas presentadas por el no cobro de las transferencias monetarias	

## 2 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### 2.1 ABREVIATURAS

- BCE: Banco Central del Ecuador.
- CGTIC: Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación
- CUR: Comprobante Único de Registro
- DAD: Dirección de Administración de Datos.
- DANCCO: Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.
- DCO: Dirección de Control de Operaciones.
- DINARDAP: Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.
- DIGERCIC: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
- DT: Dirección de Transferencias
- e-SIGEF: Sistema Integrado de Gestión Financiera
- IFI: Institución Financiera
- MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- RS: Registro Social. *oy*

	Macroproceso: Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones	
	Proceso: Gestión para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla	
	Código: MIES2.2-SANCCO-DANCCO-P02	Versión: 0.0
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input checked="" type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	Página: 16 de 61

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes
- **SANCCO:** Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.
- **SB:** Superintendencia de Bancos.
- **SEPS:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- **SIPPS:** Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales.
- **TAF:** Técnico de Acompañamiento Familiar.
- **UTS:** Unidad de Trabajo Social.
- **VIE:** Viceministerio de Inclusión Económica.

## 2.2 DEFINICIONES

- **APODERADO ESPECIAL:** La persona que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y por cuenta de otra.
- **ALERTA:** Notificación de una irregularidad sobre un producto o servicio prestado.
- **BALCÓN DE SERVICIO:** Unidad o espacio físico en donde un servidor atiende e informa de manera personalizada a los ciudadanos acerca de los servicios que proporciona la institución.
- **BONO EMERGENTE:** Es un pago adicional que se realiza a los usuarios de las transferencias monetarias MIES por concepto de Denuncias. Este pago no tiene restricciones de cobro, sin embargo se encontrará habilitado por un periodo de 2 meses.
- **CANALES ELECTRÓNICOS:** Se refiere a todas las vías o formas a través de las cuales los clientes o usuarios pueden efectuar transacciones con las Instituciones del sistema financiero.
- **CÉDULA DE CIUDADANÍA:** Documento habilitante para el usuario y/o apoderado.
- **COMISIONES:** Son los valores, negociados, que cobra el banco o entidad financiera por la realización de transacciones
- **COMPROMETIDO:** Los créditos presupuestarios quedarán comprometidos en el momento en que la autoridad competente, mediante acto administrativo expreso, decida la realización de los gastos, con o sin contraprestación cumplida o por cumplir y siempre que exista la respectiva certificación presupuestaria. En ningún caso se adquirirán compromisos para una finalidad distinta a la prevista en el respectivo presupuesto.  
El compromiso subsistirá hasta que las obras se realicen, los bienes se entreguen o los servicios se presten. En tanto sean afectados definitivamente por el reconocimiento de una obligación, los compromisos se podrán anular total o parcialmente.
- **CONFIRMADO DE PAGO:** Es el documento que se genera en el Sistema e-Sigef, cuando la transferencia realizada se acredita en la cuenta del usuario de las transferencias monetarias (en este caso en la Cuenta del MIES – Dirección de Transferencias).

- **DENUNCIA ADMINISTRATIVA:** Notificación o declaración de una irregularidad, al respecto de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES.
- **DEVENGADO:** Los hechos económicos serán registrados en el momento que ocurran, haya o no movimiento de dinero, como consecuencia del reconocimiento de derechos u obligaciones ciertas, vencimiento de plazos, condiciones contractuales, cumplimiento de disposiciones legales o prácticas comerciales de general aceptación.
- **DÍAS LABORABLES:** Días hábiles de la semana establecidos por el Ministerio del Trabajo.
- **DÍGITO VERIFICADOR:** Es el último dígito de la cédula de ciudadanía, que indica el día de habilitación del pago en ventanilla para los usuarios de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES (ejemplo si la cédula de ciudadanía termina en 1, los días habilitados para el pago son 1, 11, 21 y 31; y así por cada número).
- **DOCUMENTACIÓN HABILITANTE:** Imagen digitalizada de la cédula de ciudadanía, acta de Denuncia legalizada, copia del poder notariado (en caso de ser representante) y otro documento legal que le faculte a una tercera persona realizar el trámite.
- **INSTITUCIONES FINANCIERAS:** entidades reguladas por la SBS o SEPS que prestan servicios financieros a la ciudadanía.
- **PODER ESPECIAL:** Documento que otorga capacidad jurídica y autoriza a una persona a realizar una cierta actividad en nombre de otra.
- **PLATAFORMA TRANSACCIONAL:** Sistema informático que permite la interconexión de varios Concentradores autorizados por el MIES para operar en el servicio de pago de las transferencias monetarias.
- **PUNTO DE PAGO:** Persona natural o jurídica que realiza el proceso de pago de los bonos o pensiones a los usuarios, previa autorización del MIES.
- **RECLAMO:** Es la disconformidad sobre un producto o servicio prestado.
- **REPORT SERVER:** Aplicativo informático institucional que permite generar reportes de las Denuncias administrativas ingresadas, aprobadas, procesadas, etc., los cuales se generan a partir de la información registrada en el módulo de Denuncias administrativas del sistema SIPPS.
- **SCRIPT:** Guión o conjunto de instrucciones.
- **SOBRANTE:** Valor de la transferencia monetaria reportada por la entidad financiera/punto de pago, como no pagada al usuario de las transferencias monetaria MIES. El Concentrador reporta el sobrante a la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones del MIES y esta a su vez procede a solicitar el descuento a través de las Órdenes de Transferencias de Fondos, para la devolución del valor al usuario.
- **CONCENTRADOR:** Entidad facultada para interconectarse con la plataforma transaccional del MIES, con el propósito de realizar el pago de la transferencia al usuario.

ON

- **SWITCH TRANSACCIONAL:** Módulo dentro del sistema SIPPS, que permite identificar la transaccionalidad de un usuario de las transferencias monetarias MIES por los pagos efectuados en ventanilla, en un periodo determinado.
- **TRANSFERENCIAS MONETARIAS:** Es el valor monetario mensual, transferido a la persona (hombres o mujeres), condicionada al cumplimiento de requisitos establecidos por el MIES.
- **USUARIO:** Persona calificada para recibir el bono o pensión que entrega el Ministerio de Inclusión Económica y Social en su nombre o a través de un tercero.
- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS:** Todas las áreas del MIES a las que por Estatuto se le confieren atribuciones y responsabilidades.

### 3 MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

