



ACUERDO MINISTERIAL No. 063

Lourdes Berenice Cordero Molina

MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible"*;
- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3 establece como deberes primordiales del Estado, entre otros, *"garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes; así como ..."*planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir";
- Que, el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *"Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad"*;
- Que, el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas: *"el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales o colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo"*;
- Que, el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador establece entre las atribuciones de las ministras y ministros de Estado *"Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión"*.
- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226 manifiesta que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y*

*la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";*

**Que,** el artículo 340 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *"(...) El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo";*

**Que,** el artículo 341, ibidem,, establece que: *"El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que se aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la Ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social (...)"*;

**Que,** el Decreto Ejecutivo No 1838 publicado el 20 de julio de 2009, establece que el Ministerio de Inclusión Económica y Social, en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 7 y conforme al artículo Nro. 04 de la Disposición Transitoria Segunda del Decreto Ejecutivo No.1356, publicado el 12 de noviembre de 2012; tienen a bien establecer las normativas referentes a las transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones.

**Que,** el Decreto Ejecutivo No. 1395 de fecha 2 de enero de 2013, establece el valor mensual de la transferencia monetaria para el Bono de Desarrollo Humano y para las Pensiones dirigidas a personas adultas mayores que hayan cumplido 65 años de edad o más, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén afiliadas a un sistema de seguridad público;

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 253, del 22 de diciembre de 2017, se establece el componente variable en el Bono de Desarrollo Humano, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los usuarios del Bono de Desarrollo Humano con hijos menores de 18 años, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice del Registro Social;

**Que,** el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000080, de 9 de abril de 2015, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2015 en su artículo 5 establece como misión *"Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria"*.



Que, el artículo 9 del referido Estatuto, establece que entre las atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social se encuentra:

*"1. Ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial, al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo, actores de la economía popular y solidaria, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad y los grupos de atención prioritaria".*

Que, el Estatuto Orgánico, ibídem, establece:

Viceministerio de Inclusión Económica.-

Misión: *"Proponer y dirigir las políticas públicas a través de un enfoque de familia, direccionadas al aseguramiento no contributivo, movilidad social, inclusión económica y economía popular y solidaria, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad".*

Atribuciones y Responsabilidades:

*"e. Promover políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y servicios de aseguramiento no contributivo y contingencias para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad con enfoque familiar en el ámbito de competencia de la Institución".*

Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones.-

Misión: *"Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos a través de los servicios para el aseguramiento no contributivo, contingencias y operaciones de transferencias monetarias y servicios complementarios relacionados, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad y actores de la economía popular y solidaria, en el ámbito de competencia";*

Atribuciones y Responsabilidades:

*"d. Proponer políticas, directrices, lineamientos, normas, instrumentación técnica y jurídica para la aprobación del/la Viceministro/a que permitan garantizar el desarrollo y la promoción de derechos de los grupos de atención dentro de su ámbito de competencia.";*

Dirección de Control de Operaciones:

Misión: *"Planificar, coordinar, gestionar y evaluar los procesos de control de operaciones de las transferencias monetarias del MIES, a través de la supervisión de puntos de pago, gestión de denuncias, administración de redes de descuento y centro de contacto (call center), con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa, procedimientos y lineamientos de la política pública dentro del ámbito de su*

*9*

*competencia".*

Atribuciones y Responsabilidades:

"f. Dirigir procesos de seguimiento de la operación de puntos de pago a nivel nacional".

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 242, de fecha 13 de diciembre de 2017, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, nombró a la señora Lourdes Berenice Cordero Molina como Ministra de Inclusión Económica y Social.

**Que,** mediante Informe Técnico para los procesos de control, seguimiento y supervisión a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva, en la red de puntos de pago para el pago de las transferencias monetarias del Ministerio del Inclusión Económica y Social, suscrito por el Analista Experto Supervisión de Puntos de Pago, Director de Control de Operaciones, Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones y Viceministro de Inclusión Económica se recomendó la suscripción del Acuerdo Ministerial para aplicar los procesos de control, seguimiento y supervisión a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva, en la red de puntos de pago para el pago de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-SANCCO-2019-0042-M del 22 de enero de 2019 la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones remitió al Viceministro de Inclusión Económica la Norma Técnica de Supervisión Puntos Pago e Informe Técnico

**Que,** mediante memorando Nro. MIES-VIE-2019-0009-M del 22 de enero de 2019, suscrito por el Viceministro de Inclusión Económica, solicitó a la Ministra de Inclusión Económica y Social la autorización para proceder con los trámites pertinentes para la emisión del respectivo Acuerdo Ministerial y la implementación del mismo con las áreas competentes.

En ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Acuerda:**

**Artículo 1.-** Aprobar y expedir la *"NORMA TÉCNICA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES"*, y sus anexos.

**Artículo 2.-** Disponer al Viceministerio de Inclusión Económica, en conjunto con la Subsecretaría de Aseguramiento, No Contributivo, Contingencias y Operaciones, y demás áreas competentes a nivel central y desconcentrado, dirigir, implementar, capacitar y controlar el estricto cumplimiento de la presente Norma Técnica y levantar planes de mejora y asistencia técnica en aquellos casos que lo requieran.

**Artículo 3.-** Disponer a la Dirección de Secretaría General la publicación de la *"NORMA TÉCNICA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES"*

y sus anexos, en el Registro Oficial y en las páginas web del Ministerio de Inclusión Económica y Social en coordinación con la Dirección de Comunicación Social.

**Artículo 4.-** Disponer a la Dirección de Comunicación Social, difundir en los servicios y a sus profesionales el contenido de la presente Norma Técnica.

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** La normativa contenida en el artículo 1 del presente Acuerdo, es de obligatorio cumplimiento para quienes presten servicios referentes a la atención directa, bajo convenios públicos con el Ministerio de Inclusión Económica y Social y privados. La inobservancia de este instrumento será causal de suspensión de los servicios que se presten.

**SEGUNDA.-** Las autoridades a cargo son responsables de velar por el estricto cumplimiento de este Acuerdo.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Deróguese de forma expresa toda la normativa, manuales e instructivos que se opongan al presente instrumento.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-** Dado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 24 ENE. 2019

  
Lourdes Berenice Cordero Molina  
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL 

MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL



**NORMA TÉCNICA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO  
DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES  
DIRECCIÓN DE CONTROL DE OPERACIONES  
SUBSECRETARÍA DE ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO, CONTINGENCIAS Y  
OPERACIONES**

Berenice Cordero Molina  
Ministra de Inclusión Económica y Social

Marco Cazco Cazco  
Viceministro de Inclusión Económica

Carolina Villalba Batallas  
Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones

Lenin Proaño León  
Director de Control de Operaciones

Ministerio de Inclusión Económica y Social  
Quito, 2019

CT

CT

## ÍNDICE

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                                                                                                                      | 4  |
| 2. POLÍTICAS.....                                                                                                                         | 7  |
| 3. OBJETIVOS .....                                                                                                                        | 7  |
| 4. REFERENCIAS NORMATIVAS .....                                                                                                           | 8  |
| 5. TÉRMINOS Y DEFICIONES.....                                                                                                             | 8  |
| 6. ALCANCE .....                                                                                                                          | 10 |
| 7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....                                                                                                              | 10 |
| 8. GESTIÓN DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO.....                                                                                             | 10 |
| 8.1. PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO .....                                                                           | 10 |
| 1.1.1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO                                                           | 11 |
| 1.1.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO ...                                                          | 11 |
| 1.1.3. ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO .....                                                                  | 11 |
| 8.2. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO .....                                                                      | 12 |
| 8.2.3. MEDICIÓN DEL SERVICIO A LOS DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES A TRÁVES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DEL MIES Y CALL CENTER..... | 13 |
| 8.3. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN DE LOS PUNTOS DE PAGO HABILITADOS BAJO LA MODALIDAD DE PAGO EN VENTANILLA Y PAGO EN CUENTA .....         | 14 |
| 9. ANEXOS.....                                                                                                                            | 14 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA.....                                                                                                                     | 15 |



## 1. INTRODUCCIÓN

En el Preámbulo de la Constitución de la República del Ecuador se determina que es voluntad del pueblo soberano del Ecuador, construir una nueva forma de convivencia ciudadana para alcanzar el buen vivir, el *sumak kawsay*; una sociedad que respeta la dignidad de las personas y las colectividades.

El artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *"El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible"*;

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3 establece como deberes primordiales del Estado, entre otros, *"garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes"*; así como *"planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir"*;

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35 determina que: *"Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad"*.

La Constitución de la República, en su artículo 66 numeral 23, se reconoce y garantiza el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales o colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

La Constitución de la República, en su artículo 154 numeral 1 determina que *"las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión"*

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226 establece: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que*

*les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";*

El artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *"Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país (...).";*

El artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *"El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.";*

El artículo 340 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *"(...) El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo";*

El artículo 341, ibidem,, establece que: *"El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que se aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la Ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social (...).";*

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 7, del Decreto Ejecutivo No 1838, de 20 de julio de 2009; y, el artículo. 4 Disposición transitoria segunda del Decreto Ejecutivo No.1356, de 12 de noviembre de 2012; tiene a bien establecer las normativas referentes a las transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1395, publicado el 14 de enero de 2013, se estableció el valor mensual de la transferencia monetaria para el Bono de Desarrollo Humano y para las Pensiones dirigidas a personas adultas mayores que hayan cumplido 65 años de edad o más, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén afiliadas a un sistema de seguridad público, así como a personas con discapacidad igual o superior al 40%, determinada por la autoridad sanitaria nacional, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén

afiliadas a un sistema de seguridad público, en USD 50,00 (cincuenta dólares de los Estados Unidos de Norteamérica).

Mediante Decreto Ejecutivo No. 253, publicado el 22 de diciembre de 2017, se estableció el componente variable en el Bono de Desarrollo Humano, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los beneficiarios del bono de Desarrollo Humano con hijos menores de 18 años, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice de Registro Social.

El artículo 3 y su reforma del artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 253, mediante el cual se estableció el valor mensual de la transferencia monetaria para la pensión de personas adultas mayores, que sobrepasen los 65 años de edad, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice del Registro Social y que no estén afiliadas a un sistema de seguridad pública, en USD\$ 100,00 (cien dólares de los Estados Unidos de Norteamérica). Su implementación será de carácter paulatino, conforme la normativa e informes pertinentes realizados por las entidades ejecutoras.

La ley Orgánica de Regulación del Poder de Mercado, en su artículo 78, prevé las infracciones, prohibiciones y sanciones que corresponden a quienes tengan una cuota de mercado próxima al monopolio, e inclusive, en contra de quienes disfruten de derechos especiales o exclusivos.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 080, de 9 de abril de 2015, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2016 establece que el Viceministerio de Inclusión Económica tiene como misión: Proponer y dirigir las políticas públicas a través de un enfoque de familia, direccionadas al aseguramiento no contributivo, movilidad social, inclusión económica y economía popular y solidaria, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Dentro del Viceministerio de Inclusión Económica, se encuentra la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, cuya misión es *"Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos a través de los servicios para el aseguramiento no contributivo, contingencias y operaciones de transferencias monetarias y servicios complementarios relacionados, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad y actores de la economía popular y solidaria, en el ámbito de competencia"*.

Así mismo la misión de la Gestión de Control de Operaciones es " Planificar, coordinar, gestionar y evaluar los procesos de control de operaciones de las transferencias monetarias del MIES, a través de la supervisión de puntos de pago, gestión de denuncias, administración de redes de descuento y centro de contacto (call center), con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa, procedimientos y lineamientos de la política pública dentro del ámbito de su competencia", En cumplimiento de la misión, atribuciones y responsabilidades de la Subsecretaría señaladas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de

Inclusión Económica y Social vigente, y el accionar de la Dirección de Control de Operaciones, con el objetivo de garantizar la calidad de la prestación de servicios referente a la gestión de denuncias sobre pagos de transferencias monetarias y servicios complementarios, se establece la presente Norma Técnica.

Mediante el Acuerdo Ministerial N° 020, de fecha 02 de Abril del 2018, Art.- 8.- Delegar a las Direcciones Distritales, dentro de su jurisdicción, las siguientes atribuciones, establecidas para la máxima autoridad del MIES, previo conocimiento y aprobación del respectivo Coordinador Zonal.

## 2. POLÍTICAS

- a) La supervisión de puntos de pago se realiza a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva con base a la red de puntos de pago habilitados para el pago de las transferencias monetarias MIES, bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta.
- b) La supervisión de puntos de pago se ejecuta de manera directa entre el personal del MIES y el punto de pago indistintamente de la modalidad de pago.
- c) A través de la supervisión de puntos de pago a nivel central y nivel desconcentrado se verificará el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal vigente.

## 3. OBJETIVOS

### Objetivo General

Aplicar procesos de control, seguimiento y supervisión a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva, en la red de puntos de pago para el pago de las transferencias monetarias MIES, habilitados bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta.

### Objetivos Específicos:

- Ejecutar estrategias, metodologías e instrumentos técnicos que permitan supervisar y monitorear el servicio de pagos de las transferencias monetarias MIES bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva.

- Supervisar y controlar que las operaciones realizadas por la red de puntos pago de las transferencias monetarias MIES sean realizadas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social vigente.

#### 5. TÉRMINOS Y DEFICIONES

**BCE:** Banco Central del Ecuador.

**BDH:** Bono de Desarrollo Humano.

**COAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**CGAJ:** Coordinación General de Asesoría Jurídica

**CNB:** Corresponsal No Bancario

**DAD:** Dirección de Administración de Datos.

**DANCCO:** Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

**DCO:** Dirección de Control de Operaciones.

**DT:** Dirección de Transferencias.

**IFI:** Instituciones Financieras.

**MIES:** Ministerio de Inclusión Económica y Social.

**SANCCO:** Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

**SIPPS:** Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales

**SPP:** Supervisión Puntos de Pago.

**PGD:** Proceso de Gestión de Denuncias.

**PP:** Puntos de Pago (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales No Bancarios)

**VIE:** Viceministerio de Inclusión Económica.

**HOJA DE RUTA:** Se entenderá como hoja de ruta a todas las acciones efectuadas para realizar la supervisión de los puntos de pago a nivel desconcentrado de tipo preventivo y a nivel central de tipo correctivo.

**SUPERVISIÓN A NIVEL CENTRAL:** Se entenderá como nivel central a las supervisiones realizadas en los puntos de pago de manera correctiva que serán efectuadas por el personal de la SANCCO.

**SUPERVISIÓN A NIVEL DESCONCENTRADO:** Se entenderá como nivel desconcentrado a las supervisiones realizadas en los puntos de pago de manera preventiva que serán efectuadas por el personal de las Direcciones Distritales del MIES.

**PAGO EN CUENTA:** Hace referencia a las transferencias monetarias MIES, a ser acreditadas en las cuentas de ahorros habilitadas para el pago del BDH y Pensiones que han sido creadas en los puntos de pago autorizados por el MIES, la cual debe contar con la autorización expresa del usuario.

**PUNTOS DE PAGO:** Se entenderá como puntos de pago a Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales No Bancarios para el pago de las transferencias monetarias MIES, sin perjuicio de la modalidad de pago.

**PAGO EN VENTANILLA:** Hace referencia a las transferencias monetarias MIES, que son realizadas en las ventanillas de los puntos de pago previa presentación de la cédula de ciudadanía vigente por parte de los usuarios del BDH y Pensiones.

**TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES:** Bono de Desarrollo Humano, Bono de Desarrollo Humano con componente variable, Pensión para Adultos Mayores, Pensión para Personas con Discapacidad, Cobertura de Contingencias, u otras que por normativa administre el MIES.

**SWITCH CONCENTRADOR:** Entidad facultada para interconectarse con la plataforma transaccional del MIES, con el propósito de realizar el pago de la transferencia al usuario.

**UNIDADES DE ATENCIÓN:** Las unidades administrativas que prestan servicios a los usuarios de transferencias monetarias. *ca*



## **6. ALCANCE**

Esta norma técnica será la base para la supervisión de los puntos de pago, por lo tanto es de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos del MIES, tanto a nivel central de tipo correctivo como a nivel desconcentrado de tipo preventivo, así como para el personal técnico y operativo de los Switches Concentradores e Instituciones Financieras.

## **7. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La aplicación de esta norma técnica, será a los puntos de pago que se encuentren habilitados para el pago de las Transferencias Monetarias MIES, indistintamente de cualquier modalidad de pago.

## **8. GESTIÓN DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO**

La Gestión Interna de Supervisión Puntos de Pago, es la encargada de aplicar procesos de control, monitoreo y seguimiento a los puntos de pago para el pago de transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano (BDH) y Pensiones.

El ingreso de la alerta, queja o denuncia se realizará a través de las Instituciones Públicas, Privadas y otras unidades administrativas del MIES, quienes deberán direccionar a la SANCCO ([quejas.bono@inclusión.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusión.gob.ec)) quien a su vez remitirá el trámite a la DCO, para se efectúe el trámite administrativo correspondiente.

La aplicación de las herramientas de supervisión se realizará de manera manual y automatizada. (una vez que el aplicativo informático se encuentre en producción)

### **8.1. PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO**

A continuación se detalla el procedimiento a seguir para la supervisión de los puntos de pago habilitados para el pago de las transferencias monetarias MIES.

#### **1.1.1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO**

Para la elaboración del cronograma de supervisión de los puntos de pago, la Dirección de Control de Operaciones solicitará mediante correo electrónico a las diferentes direcciones de la SANCCO los siguientes insumos:

##### **A LA DANCCO:**

- Base actualizada de puntos de pago habilitados.

##### **A LA DAD:**

- Base de usuarios de las transferencias monetarias del MIES.

##### **A la DCO:**

- Base de puntos de pago identificados por medio de las alertas, quejas o denuncias.

Con la información recibida por medio de alertas, quejas o denuncias se incluirán el cronograma de supervisión de puntos de pagos.

#### **1.1.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO**

Con la información remitida por los procesos de gestión de la SANCCO, se procederá con el análisis respectivo para la elaboración del cronograma de supervisión de los puntos de pago que se ejecutarán tanto a nivel central de tipo correctivo y a nivel desconcentrado de tipo preventivo de conformidad con los siguientes parámetros:

- a) Análisis de puntos de pago identificados por medio de alertas, quejas o denuncias.
- b) Análisis de puntos de pago a nivel nacional por tipo de concentrador, tipo de punto de pago, ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).
- c) Análisis por número de usuarios habilitados para el pago de las transferencias monetarias, por ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).
- d) Análisis de la transaccionalidad por punto pago para definir aquellos puntos de pago para supervisión, por ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).

El esquema de priorización de supervisión se realizará en base que al mayor número de quejas, alertas o denuncias que presente los puntos de pago, por ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia) y por número de usuarios.

#### **1.1.3. ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO**

Con el análisis de la información se elaborará el cronograma de supervisión de puntos de pagos a nivel central de tipo correctivo y a nivel desconcentrado de tipo preventivo, bajo los siguientes

CV  


criterios:

- a) Distribución de puntos de pago identificados por medio de alertas, quejas o denuncias.
- b) Distribución de puntos de pago de acuerdo a la ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).
- c) Distribución de puntos de pagos de acuerdo de acuerdo a la transaccionalidad.
- d) Distribución de usuarios habilitados para el pago de las transferencias monetarias.

## 8.2. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO

Una vez que el cronograma de supervisión de los puntos de pago de tipo correctivo y de tipo preventivo se encuentre aprobado por parte de la SANCCO, se procederá a coordinar la ejecución de dichas supervisiones en territorio tanto a nivel central como a nivel desconcentrado.

### 8.2.1. SUPERVISIÓN DE TIPO PREVENTIVO

Las Direcciones Distritales serán las responsables de la ejecución de las supervisiones en territorio a los puntos de pago de tipo preventivo.

- a) La supervisión a los puntos de pagos de tipo preventivo, se realizará con las Direcciones Distritales y designarán al personal del MIES que efectuará dichas supervisiones.
- b) La SANCCO enviará el cronograma aprobado de supervisión de tipo preventivo a las Direcciones Distritales, para la supervisión de los puntos de pago bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta.
- c) Las Direcciones Distritales deberán elaborar una hoja de ruta y coordinar la logística necesaria, para realizar las supervisiones de tipo preventivo.
- d) Una vez elaborada la hoja de ruta se efectuará la supervisión en territorio y se aplicarán las herramientas de supervisión (ficha de supervisión puntos de pago).
- e) En el caso que se identifique a puntos de pago que incumplen lo establecido en la normativa legal vigente, se deberá notificar inmediatamente a la SANCCO y DCO, mediante el correo [quejas.bono@inclusion.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusion.gob.ec), para tomar los correctivos necesarios en los puntos de pago que presenten irregularidades.
- f) Una vez ejecutadas las supervisiones en territorio el personal a nivel desconcentrado deberá consolidar y tabular las fichas de supervisión para posterior envío por parte de las Direcciones Distritales a la DCO, con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.
- g) De ser necesario se podrá solicitar a las Direcciones Distritales que realicen supervisiones de tipo correctivo con el objetivo de tomar las acciones inmediatas en los puntos de pago que presenten irregularidades.

### **8.2.2. SUPERVISIÓN DE TIPO CORRECTIVO**

La DCO será responsable de la ejecución de la supervisión a los puntos de pago de tipo correctivo con la finalidad de verificar las irregularidades presentadas en los puntos de pago.

- a) La supervisión a los puntos de pagos se realizará con el personal asignado por las Direcciones pertenecientes a la SANCCO.
- b) Se realizará el análisis de la alerta, queja y denuncia reportada e identificación del punto de pagos que presente novedades.
- c) La DCO deberá elaborar una hoja de ruta y coordinará la logística necesaria, que permitirá el cumplimiento del cronograma de supervisión en territorio de tipo correctivo.
- d) Se aplicará las herramientas de supervisión en territorio (ficha de supervisión puntos de pago).
- e) Una vez ejecutadas las supervisiones en territorio el personal de Proceso de Supervisión de Puntos de Pago deberá consolidar y tabular las fichas de supervisión con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.

### **8.2.3. MEDICIÓN DEL SERVICIO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES A TRÁVES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DEL MIES Y CALL CENTER.**

Se realizará la aplicación de la ficha de medición de la calidad de servicio, a los usuarios de las transferencias monetarias, en las unidades de atención del MIES los balcones de servicio y a través del call center institucional, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios en los puntos de pago que presenten irregularidades.

La medición del servicio en los puntos de pago se realizará bajo los siguientes criterios:

- a) La aplicación de la ficha de medición de servicio se realizará de manera aleatoria a los usuarios que realicen trámites en los balcones de servicio.
- b) La DCO elaborará la base de usuarios a los que se aplicará la encuesta de percepción del servicio con la finalidad de realizar la campaña telefónica a través de call center institucional.
- c) Se aplicará las herramientas de supervisión.
- d) Una vez ejecutada la medición del servicio a través de los balcones de servicio, los servidores a nivel desconcentrado deberán consolidar y tabular las fichas de percepción del servicio para su posterior envío a la DCO con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.
- e) Una vez ejecutada la medición del servicio a través del call center institucional, el Proceso de Supervisión de Puntos de Pago deberá consolidar y tabular las fichas de percepción del servicio con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.



### 8.3. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN DE LOS PUNTOS DE PAGO HABILITADOS BAJO LA MODALIDAD DE PAGO EN VENTANILLA Y PAGO EN CUENTA

A nivel central la DCO receptorá y consolidará la tabulación de las fichas de supervisión, la cual permitirá la generación de reportes para la elaboración de informes técnicos, mediante los cuales se recomendará a las diferentes áreas del MIES las acciones preventivas y correctivas en los puntos de pago que presentaron irregularidades.

Por parte de la DCO se realizará el seguimiento a los memorando y oficios enviados a las unidades de gestión de la SANCCO, CGAJ, MIES y Entidades Públicas y Privadas con la finalidad de dar seguimiento a las acciones recomendadas

## 9. ANEXOS

### 9.1. ANEXO 1

#### 9.1.1. FICHA DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO

The image shows two sample forms for 'FICHA DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO'. The left form is titled 'PAGO EN VENTANILLA' and the right form is titled 'PAGO EN CUENTA'. Both forms contain multiple sections with checkboxes and text boxes for recording inspection results. The left form has a section for 'PAGO EN VENTANILLA' and the right form has a section for 'PAGO EN CUENTA'. Both forms include a 'FECHA' field and a 'LUGAR' field. The forms are designed to be filled out by inspectors to record the results of their visits to payment points.

### 9.1.2. FICHA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO

[illegible]

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Registro Oficial 449 de 20-oct-2008, Constitución de la República del Ecuador, última modificación el 13 de julio de 2011.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social, Acuerdo Ministerial Nro. 000080 del 9 de abril de 2016 y publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2016.