ACUERDO MINISTERIAL No. 0173
Lourdes Berenice Cordero Molina
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 1, establece que: *"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";*

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, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35, respecto de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, ordena: *"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, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 154, numeral 1, establece: *"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";*

Que, el artículo 179 ibídem establece como atribuciones de los ministros de Estado "*Dirigir la política del ministerio a su cargo*" y "*Expedir las normas, acuerdos y resoluciones que requiera la gestión ministerial*";

Que, el cuerpo normativo ibídem, 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*";

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 276 determina que: *"El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución";*

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 284 señala: *"La política económica tendrá los siguientes objetivos: 1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional";*

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 302 dispone que las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos, entre otros, suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 303 determina que la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central; que, la ejecución de la política crediticia y financiera se ejercerá a través de la banca pública; y que el Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 309 señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 311 señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

Que, el artículo 340 de la Carta Magna establece que *"El Sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguren 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, ibídem, bajo el título "Régimen del Buen Vivir" y el capítulo "Inclusión y Equidad", 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. 347, de 25 de abril de 2003, en su artículo 1, determina: *"Cambiar el Programa Bono Solidario por Programa Bono de Desarrollo Humano - BDH,*

que consiste en la entrega de un subsidio monetario condicionado al cumplimiento de requisitos que establezca el Programa de Protección Social del Ministerio de Bienestar Social...";

Que, el Decreto Ejecutivo No. 1838, de 20 de julio de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 650, de 6 de agosto de 2009, se determina la delegación al Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social la administración de los subprogramas tales como: El Bono de Desarrollo Humano, Pensión para Adultos Mayores, Pensión para Personas con Discapacidad, Crédito Productivo Solidario, Red de Protección Solidaria, Programa de Protección Social ante Emergencias y otros que el Ministerio de Inclusión Económica y Social le delegue para su ejecución;

Que, el artículo 7 del Decreto Ejecutivo No. 1838, autoriza al Ministerio de Inclusión Económica y Social y al Programa de Protección Social a emitir la normativa que sea necesaria para el funcionamiento de los subprogramas de responsabilidad del Programa de Protección Social;

Que, el Decreto Ejecutivo No. 1356, de 12 de noviembre de 2012, publicado en el Registro Oficial No. 838, del 26 de noviembre de 2012, se integró al Ministerio de Inclusión Económica y Social el Programa de Protección Social (PPS); y, por lo tanto todas sus atribuciones, competencias, funciones, representaciones y delegaciones, pasaron a ser ejercidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 99, de 1 de agosto de 2017, conforme el artículo 1 se establece que: *"Establecer 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, que conforme el índice de Registros Social tengan un puntaje menor o igual a 15,4 y, que no estén afiliadas a un sistema de seguridad pública, en USD $100,00 (cien dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)"*;

Que, Mediante Decreto Ejecutivo No. 253, de 22 de diciembre del 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 beneficiarios 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, mediante Decreto Ejecutivo No. 242, de 13 de diciembre de 2017, se nombró a la señora Lourdes Berenice Cordero Molina, como Ministra de Inclusión Económica y Social;

Que, con fecha 9 de noviembre de 2012 se expiden los siguientes convenios: "Convenio de Prestación de Servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito COODESARROLLO Ltda., para el pago de transferencias monetarias"; "Convenio de Prestación de Servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y la Red Transaccional Cooperativa S.A., para el pago de transferencias monetarias"; "Convenio de Prestación de Servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y Externalización de Servicios S.A

EXSERSA, para el pago de transferencias monetarias"; "Convenio de Prestación de Servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y Caja Central Cooperativa FINACOOP, para el pago de transferencias monetarias"; "Convenio de Prestación de Servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y Representaciones Ordoñez y Negrete S.A. REPORNE, para el pago de transferencias monetarias"; "Convenio de Prestación de Servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio de Inclusión Económica y Social, y el Banco del Pacífico S.A., para el pago de transferencias monetarias";

Que, con fecha 19 de febrero de 2013 se expide el "Convenio de Prestación de Servicios entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social y BANRED S.A. para el pago de transferencias monetarias";

Que, los Convenios de Prestación de Servicios para el Pago de Transferencias Monetarias vigentes a la fecha señalan como parte íntegra de los mismos al Manual Operativo para el Servicio de las Trasferencias Monetarias;

Que, el artículo 5 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social establece como misión del MIES: " *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 la economía popular y solidaria*";

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:

c. Asesorar y proponer al/la Ministro/a políticas, normas, lineamientos, directrices e instrumentos técnicos en su ámbito de gestión, en coordinación con las distintas unidades administrativas de su dependencia; ...

Subsecretaria 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...

f. Gestionar y monitorear todos los procesos financieros, técnicos, tecnológicos y administrativos del sistema de pagos, relacionado con las transferencias monetarias a nivel nacional asegurando la cobertura y acceso a los productos y servicios";

Que, Mediante Informe Técnico para la emisión de Manual de Procesos Para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla, elaborado por la Analista de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones; Director Encargado de la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones; Revisado por Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones; y, Aprobado por Viceministro de Inclusión Económica, se emitió la siguiente conclusión y recomendación:

"5. CONCLUSIÓN
- *Actualizar el marco legal específico sobre el cual el MIES realiza el pago de las transferencias del bono y pensiones a través de la modalidad ventanilla.*

6. RECOMENDACIÓN
- *Actualizar el Manual Operativo "Para el Servicio de Pago de las Transferencias Monetarias", conforme a lo establecido por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, considerando las mejoras implementadas a los procesos establecidos."*

Que, mediante memorando No. MIES-SANCCO-2019-0060-M, de 01 de febrero de 2019, suscrito por la Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo Contingencias y Operaciones, dirigido al señor Viceministro de Inclusión Económica, se envió el "*Manual de Procesos, Informe Técnico y el borrador del Acuerdo Ministerial para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad de Ventanilla*"

Que, mediante memorando No. MIES-VIE-2019-0019-M, de 04 de febrero de 2019, el señor Viceministro de Inclusión Económica, solicitó a la señora Ministra de Inclusión Económica y Social, la autorización a la propuesta, con el fin de proceder a realizar 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 el "**MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA MODALIDAD VENTANILLA**", el cual forma parte integral del presente instrumento.

Artículo 2.- Disponer a la Dirección de Secretaría General la publicación del "MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA MODALIDAD VENTANILLA", 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 3.- Disponer a la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, realice la notificación del presente instrumento, a Los prestadores de servicios de pago en ventanilla de las transferencias monetarias administradas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social que a la fecha de vigencia del presente acuerdo se denominan:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito COODESARROLLO Ltda.
- Red Transaccional Cooperativa S.A.
- Externalización de Servicios S.A. EXSERSA
- Caja Central Cooperativa FINACOOP
- Representaciones Ordoñez y Negrete S.A. REPORNE
- Banco del Pacífico S.A.
- BANRED S.A.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El Manual contenido en el artículo 1 del presente acuerdo, es de obligatorio cumplimiento para quienes presten los servicios de pago en ventanilla de las transferencias monetarias administradas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social. La inobservancia de este instrumento se acogerá a las cláusulas de los convenios de prestación de servicio vigentes con cada proveedor.

SEGUNDA.- De la ejecución del presente acuerdo, encárguese al Viceministerio de Inclusión Económica a través de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, quien velará por el cabal cumplimiento, del presente instrumento.

TERCERA.- Dejar sin efecto toda disposición contraria a la materia del presente instrumento.

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

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 27 FEB. 2019

Lourdes Berenice Cordero Molina
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÍMICA Y SOCIAL

INCLUSIÓN ECONÓMICA
Y SOCIAL

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		04 FEB. 2019

MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA 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		1 FEB. 2019

CONTENIDO

1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 4
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 47
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

*Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**.*

11.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO 54

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 SUBPROCESO ATENCIÓN A LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS REFERENTES A LAS TRANSFERENCIAS MONETARIA MIES 60

15 PROCEDIMIENTOS 60

16 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO 61

17 ANEXOS 61

*Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**.*

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:	**PROPÓSITO:** 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). **ENTRADAS:** ❖ Base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias. ❖ Base de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias. **DISPARADOR:** ❖ Generar la base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias. ❖ Receptar la base de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Pago de las Transferencias Monetarias mediante la Plataforma Transaccional. ❖ Conciliación de las Transacciones De Pago.

- ❖ Compensación de valores a los Concentradores.
- ❖ Compensación de valores al Concentrador por concepto de comisiones.
- ❖ Ajuste en el proceso de conciliación – Sobrantes.
- ❖ Ingreso de nuevas agencias, Instituciones Financieras, Bancos Comunales, Cajas de Ahorro o Agentes No Financieros.
- ❖ Cambio de Instituciones Financieras, Bancos Comunales, Cajas De Ahorro o agentes No Financieros A Otro Concentrador.
- ❖ Plan de Contingencia ante incidentes en el Sistema Informático De Transferencias Monetarias.
- ❖ Monitoreo de los Niveles de Servicio.
- ❖ Supervisión de Puntos de Pago de las Transferencias Monetarias.
- ❖ Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las Transferencias Monetarias.

Productos/Servicios del Proceso: Pago de las transferencias monetarias en ventanilla, a través de la Plataforma Transaccional.

Tipo de Proceso: Sustantivo

Responsable del Proceso: Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones del Viceministerio de Inclusión Económica

Tipo de cliente: Interno y Externo

Marco Legal:

- Constitución de la República del Ecuador, Artículos 284, 302, 303, 309 y 311.
- Decreto Ejecutivo No. 1838 del 20 de julio de 2009.
- Decreto Ejecutivo No. 1356 del 26 de noviembre de 2012.
- Decreto Ejecutivo No. 1395, publicado en el Registro Oficial No. 870 del 14 de enero de 2013.
- Decreto Ejecutivo Nro. 99, de 01 de agosto de 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 participes, 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, 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.
   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.
c. 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.
d. 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.
e. 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.
f. Remitir al MIES el detalle de las Instituciones afiliadas a la red, del Concentrador, en los formatos establecidos.
g. Solicitar al MIES autorización para incluir dentro de su red, a nuevas Instituciones, de acuerdo al procedimiento establecido.
h. Restringir la habilitación a Instituciones afiliadas a la red, suspendidas por el MIES por irregularidades verificadas en los pagos a los usuarios, en su representada o en otros Concentradores.
i. Notificar de manera inmediata mediante oficio a la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones del MIES la inhabilitación de las Instituciones afiliadas a la red, en un plazo no mayor a 24 horas, adjuntando la documentación de respaldo.
j. Remitir vía buzón FTP, diariamente hasta las 21h00 al MIES el registro de las transacciones realizadas en todas las Instituciones afiliadas a la red.

k. El último día de cada mes el Concentrador debe depositar todos los archivos de conciliación pendientes hasta las 19H00 del mismo día, a fin de conciliar los pagos y no quede ningún valor pendiente para el siguiente mes.
l. 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.
m. Disponer, de una cuenta en el Banco Central del Ecuador para el rembolso de los valores compensados, así como las comisiones que le correspondan por el servicio prestado.
n. 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 especial debidamente 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 del Contraloría General del Estado.
o. Rembolsar 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.
p. 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.
q. 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.
r. 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.
s. 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.
t. Rembolsar a las Instituciones afiliadas a la red, los valores correspondientes al pago de comisiones por las transferencias efectivamente realizadas.
u. 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, de hasta dos meses atrás; en caso de que los reclamos correspondan a pagos realizados

en meses anteriores a los dos últimos meses, el tiempo para atender el reclamo será de 60 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.

v. 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.
w. En caso de ser requerido, presentar los comprobantes de pago al MIES en un plazo máximo de 21 días, caso contrario se procederá a realizar el descuento de los montos establecidos en dichos comprobantes.
x. 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.
   En caso de existir irregularidades, se procederá a la suspensión del servicio.
y. 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.

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 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 especial 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. En el caso del poder especial para cobro de

las transferencias, se deberá constatar la firma en la cédula del beneficiario incorporada al mismo.

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 especial 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, 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.
p. El incumplimiento a lo establecido en los presentes literales, será causal de suspensión del punto de pago.

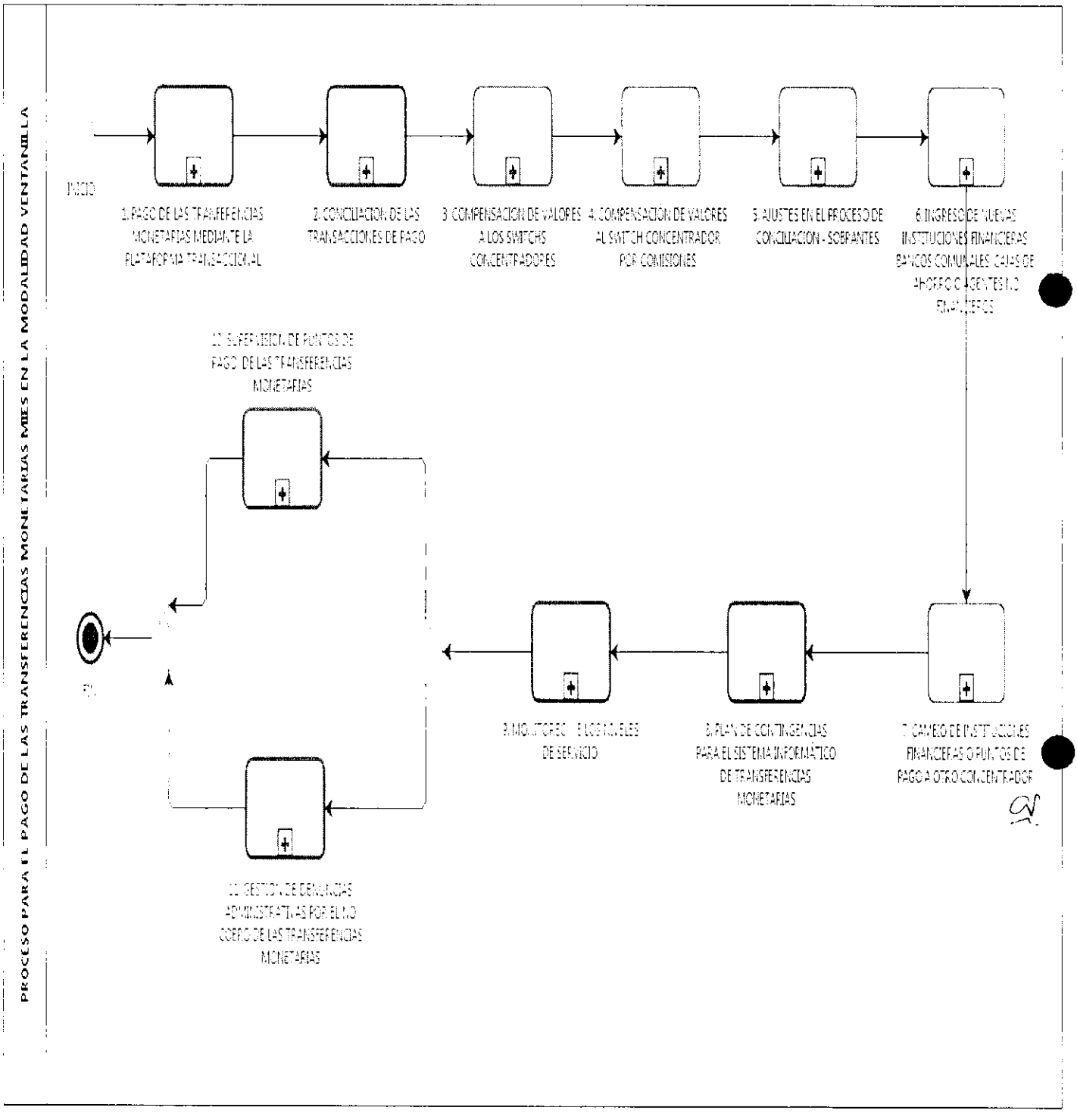
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

a. Administrar los sistemas de comunicaciones y la plataforma transaccional, para el correcto funcionamiento del servicio para el pago de las transferencias monetarias.
b. Administrar la base de datos de los usuarios de las transferencias monetarias.
c. 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.
d. Autorizar o negar al Concentrador el ingreso de nuevas Instituciones afiliadas a la red, que sean solicitados por la misma.
e. Consolidar la información de las transacciones efectivamente realizadas por el Concentrador.
f. Cruzar la información de las transacciones efectivamente realizadas y remitidas por el Concentrador, contra la información de las transacciones registradas en la plataforma transaccional del MIES.
g. 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.
h. 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.
i. Realizar el rembolso 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.

j. 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 primeros 4 días del siguiente mes.
k. 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.
l. Efectuar supervisiones periódicas a las Instituciones afiliadas a la red, a fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el presente manual.

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	Conciliación 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	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 ventanilla 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.
- **CNT:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- **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.
- **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

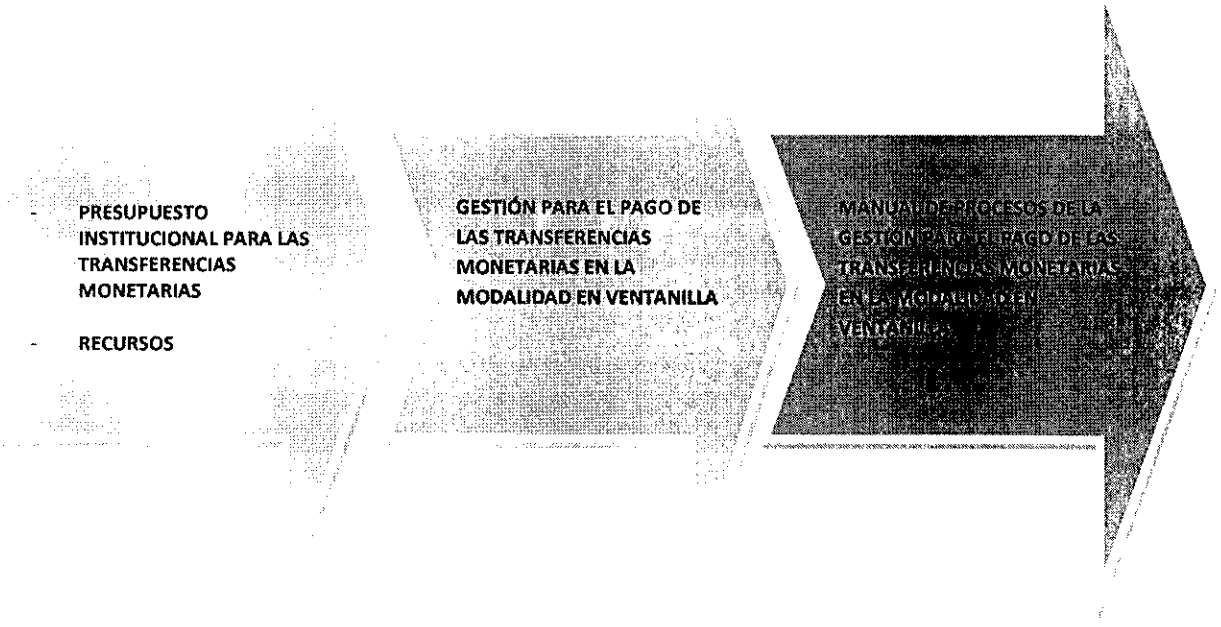
- **APODERADO ESPECIAL:** La persona que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y por cuenta de otra.
- **ALERTA:** Notificación de una irregularidad sobre un producto o servicio prestado.
- **BALCÓN DE SERVICIO:** Unidad o espacio físico en donde un servidor atiende e informa de manera personalizada 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 período 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.
- **COMPENSAR:** Es devolver o rembolsar a los Concentradores los montos pagados a los usuarios el día anterior por concepto de las transferencias monetarias.

- **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 ciudanía, 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:** Cédula de ciudadanía o poder especial notariado.
- **INSTITUCIONES FINANCIERAS:** entidades reguladas por la SB o SEPS que prestan servicios financieros a la ciudadanía.
- **PODER ESPECIAL NOTARIADO:** Documento que otorga el notario público a una tercera persona el cual dota de capacidad jurídica y la autoriza 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.

- **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



4 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

4.1 SUBPROCESO PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MEDIANTE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL DEL MIES

4.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

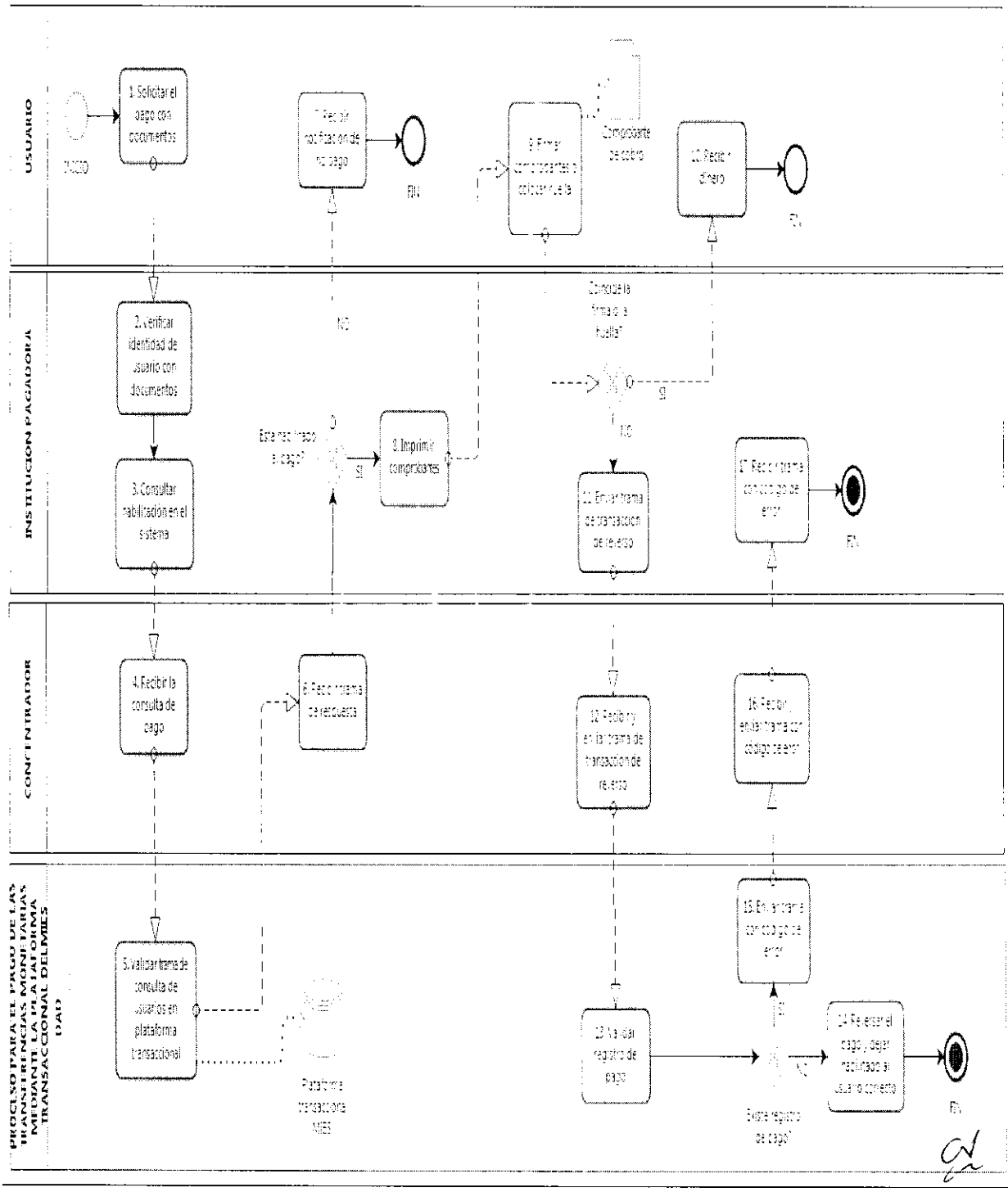
Subproceso:	**PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MEDIANTE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL DEL MIES**
Descripción:	**PROPÓSITO:** Facilitar y proporcionar seguridad en el cobro de las transferencias monetarias MIES a los usuarios, mediante el acceso a las Instituciones afiliadas a la red, bajo la modalidad de pago en ventanilla. **ENTRADAS:** ❖ Base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias. **DISPARADOR:** ❖ Validar si el usuario se encuentra habilitado al pago de las transferencias monetarias. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Verificación de los usuarios en la base de datos de la Plataforma Transaccional del MIES. ❖ Envió de respuesta del Concentrador a la institución pagadora. ❖ Informa al usuario si está o no habilitado al pago de la transferencia monetaria. ❖ Verificación de firma o huella del usuario o apoderado con la cédula original. ❖ Entrega del monto total de la transacción y copia del comprobante de pago.
Productos/Servicios del Subproceso:	Pago de las transferencias monetarias MIES, a través del pago en ventanilla.

Responsable del Subproceso:	Director de Administración de Datos, Encargado
Tipo de cliente:	Interno y Externo

4.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. Ser usuario habilitado para el pago de las transferencias monetarias MIES.
b. El usuario o apoderado de la transferencia monetaria debe acercarse al punto de pago con su cédula original o poder especial notariado.
c. El cobro de la transferencia monetaria se realiza de acuerdo al último digito de la cedula de ciudadanía del usuario.
d. El fin de semana el usuario puede acercarse a cobrar la transferencia monetaria sin control del digito verificador.
e. La institución pagadora deberá entregar al usuario una copia del comprobante de pago.
f. Si la firma del comprobante de pago de la transferencia monetaria no coincide con la firma de la cédula original del usuario o apoderado, la Institución Pagadora deberá reversar automáticamente la transacción, y no proceder a realizar el pago.
g. La institución Pagadora debe archivar una copia del comprobante de pago firmado por el usuario de la transferencia monetaria.
h. Los valores de las transferencias monetarias podrán acumularse hasta cuatro meses incluido el mes vigente de pago, dentro del mismo período fiscal.

4.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



4.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Usuario	1	Solicitar el pago con los documentos	El usuario o apoderado de la transferencia monetaria se acerca al punto de pago con su cédula original o poder legalmente notariado; de acuerdo al día que le corresponda realizar el cobro de la transferencia monetaria.	Documentación habilitante
Institución Pagadora	2	Verificar identidad de usuarios con documentos	La institución pagadora valida la identidad del usuario mediante la fotografía de la cédula u otro tipo de preguntas de validación.	Documentación habilitante
Institución Pagadora	3	Consultar habilitación en el sistema	Institución Pagadora digitará el número de cédula del usuario en el sistema transaccional de la institución, a través del cual envía una trama[1] de la transacción de consulta al Concentrador.	Trama de la transacción de consulta.
Concentrador	4	Recibir consulta de pago	El Concentrador recibe y envía la trama de la transacción de consulta a la plataforma transaccional del MIES.	Trama de la transacción de consulta.
DAD-MIES	5	Validar trama de consulta de usuarios en Plataforma Transaccional del MIES	Una vez que la plataforma transaccional del MIES recibe la trama, verifica si el número de cédula enviado en la trama de la transacción de consulta, corresponde a un usuario de	Base de datos Plataforma Transaccional del MIES.

			las transferencias monetarias registrado en la base de datos.	
Concentrador	6	Mensaje de respuesta de la transacción de consulta	El Concentrador recibe y envía la respuesta a la institución pagadora, en donde se indica si el usuario está habilitado o no para el pago de la transferencia. Nota: ¿El usuario está habilitado al pago? Sí: Pasar a la actividad 8. No: Pasar a la actividad 7 y finaliza el proceso.	Trama de respuesta de la consulta
Usuario	7	Recibir notificación de no pago	Si el usuario no se encuentra habilitado al pago de la transferencia monetaria: la institución pagadora deberá informar al usuario o apoderado el motivo del no pago.	N/A
Institución Pagadora	8	Imprimir comprobantes	La institución pagadora imprime dos copias del comprobante de pago.	Comprobantes de pago
Usuario	9	Firmar comprobante o colocar huella del usuario.	El usuario o apoderado firma o pone su huella en una de las copias del comprobante de pago, para que la institución pagadora recepte el comprobante de pago y verifique la firma o huella del usuario o apoderado con la cédula original del mismo. Nota: ¿La firma coincide con la firma de la cédula? Sí: Pasar a la actividad 10 y fin del proceso. No: Pasar a la actividad 11.	Comprobante de pago.

Usuario	10	Recibir dinero de transferencia monetaria	Si la firma del comprobante de pago de la transferencia monetaria, coincide con la firma de la cédula original del usuario o apoderado, se entrega el monto total de la transacción.	N/A
Institución Pagadora	11	Enviar trama de transacción de reverso	La Institución pagadora envía una trama de transacción de reverso al Concentrador, que contiene el número de cédula del usuario y el código de autorización de pago.	Trama de transacción de reversa
Concentrador	12	Recibir y enviar trama de transacción de reverso	El Concentrador recibe la trama de transacción de reverso y lo remite a la plataforma transaccional de MIES.	Trama de transacción de reversa
DAD-MIES	13	Validar el registro de pago	La plataforma transaccional del MIES toma la trama de transacción de reverso, verifica el pago mediante el número de cédula del usuario y el código de autorización de pago. Nota: ¿Existe el registro de pago? Sí: Pasar a la actividad 17. No: Pasar a la actividad 14.	Trama de transacción de reversa
DAD-MIES	14	Enviar trama con código de error	Emite una trama con código de error al Concentrador.	Trama de respuesta con código de error
Concentrador	15	Recibir y enviar trama de respuesta con código de error	Concentrador reenvía la trama a la institución pagadora.	Trama de respuesta con código de error
Institución Pagadora	16	Recibir trama de respuesta con código de error	La institución pagadora recibe la trama de respuesta con código de error y fin del proceso.	Trama de respuesta con código de error

DAD-MIES	17	Reversar el pago dejar habilitado al usuario correcto	Si encuentra el registro de pago, reversa el pago y deja al usuario nuevamente apto para el cobro.	
DAD-MIES	18	Enviar trama de confirmación	Emite una trama de confirmación al Concentrador.	Trama de confirmación
Concentrador	19	Recibir y enviar trama de confirmación	Concentrador reenvía la trama a la institución pagadora.	Trama de confirmación
Institución Pagadora	20	Recibir trama de confirmación	La institución pagadora recibe la trama de confirmación y fin del proceso.	Trama de confirmación

5 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

5.1 SUBPROCESO CONCILIACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO

5.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

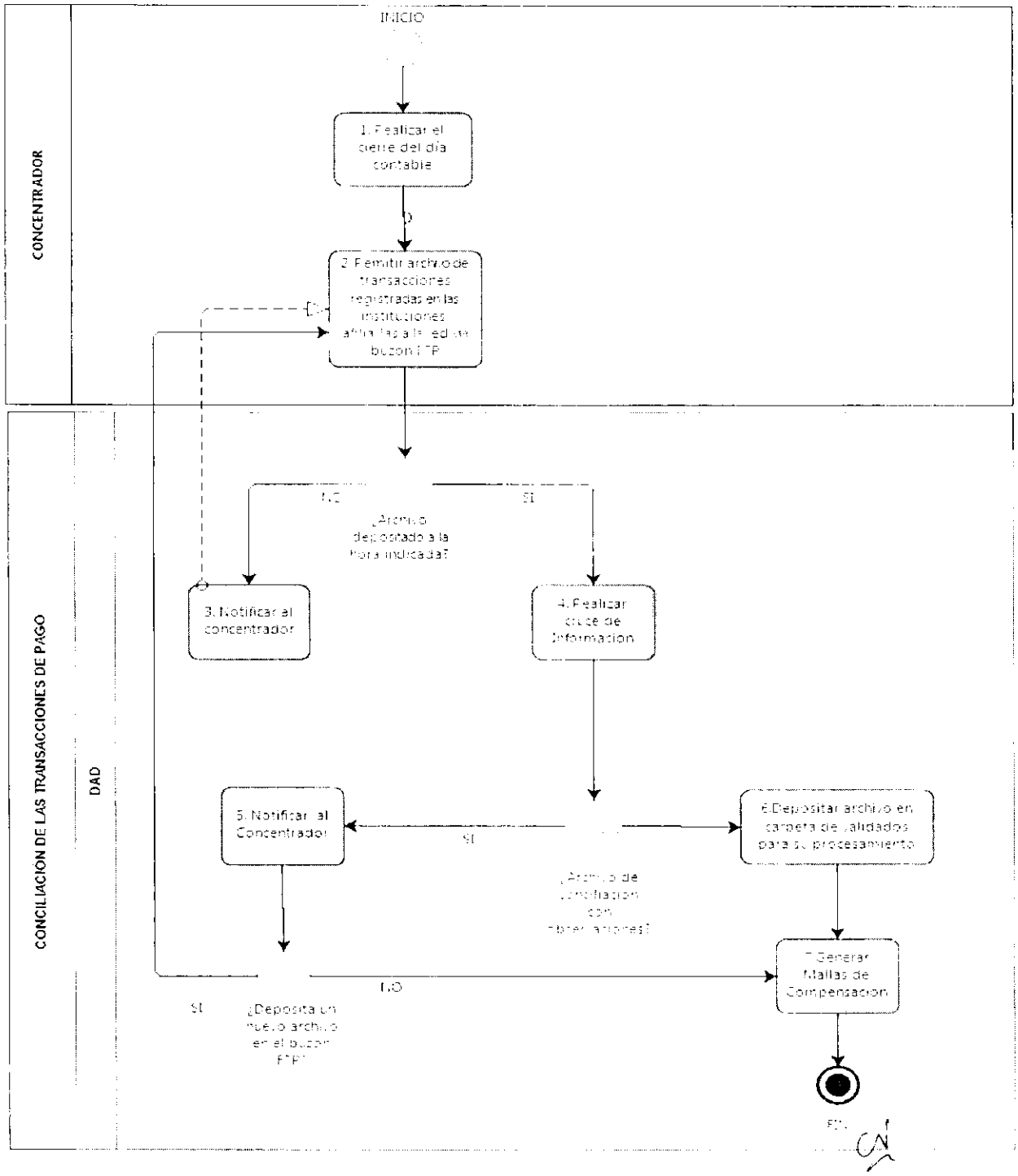
Subproceso:	**CONCILIACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO**
Descripción:	**PROPÓSITO:** Generación de información de los Concentradores para posterior compensación de valores por medio de la acreditación en la cuenta que el Concentrador registre en el Banco Central del Ecuador. **ENTRADAS:** ❖ Archivo TXT de conciliación (en base a las especificaciones ISO 8583) vía buzón FTP, con el detalle de las transacciones de pago registradas en las Instituciones afiliadas a la red, agrupadas por Concentrador. **DISPARADOR:** ❖ Cruzar la información del archivo remitido por el Concentrador con la información de las transacciones de pago registradas en la plataforma transaccional MIES. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:**

	❖ Registro de las transacciones. ❖ Generación de información por los Concentradores. ❖ Cruce de Información. ❖ Generación de mallas de compensación.
Productos/Servicios del Subproceso:	Generación de mallas de compensación y reporte de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias.
Responsable del Subproceso:	Director de Administración de Datos
Tipo de cliente:	Interno y Externo

5.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. El archivo de cada Concentrador será validado y procesado siempre y cuando este depositado en el buzón FTP hasta las 21H00, caso contrario será procesado el siguiente día laborable con la respectiva actualización y notificación del Concentrador, y posteriormente se generará las mallas para el reembolso respectivo.
b. El último día de cada mes el Concentrador debe depositar todos los archivos de conciliación pendientes hasta las 19H00 del mismo día, a fin de conciliar los pagos y no quede ningún valor pendiente para el siguiente mes.
c. Para los Concentradores el cierre del día contable debe ser hasta las 20H00.
   Si en el proceso de validación del archivo de conciliación se encuentra al menos un registro a favor o en contra, se notificará mediante correo electrónico mallas.sancco@inclusión.gob.ec al Concentrador para su revisión, corrección y debida autorización para continuar con el procesamiento. El Concentrador deberá notificar por medio del correo mallas.sancco@inclusión.gob.ec que realizó la validación de novedades presentadas en el archivo de conciliación y solicitará al MIES:
   - Procesar el mismo archivo con las novedades identificadas, o;
   - Procesar el nuevo archivo depositado en el buzón FTP.
d. Para el caso del concentrador Banred, no es necesario realizar la validación del archivo debido a que, por un convenio con el concentrador, el archivo se procesa automáticamente al ser depositado en el buzón FTP.
e. En todos los casos mencionados en el numeral anterior, el archivo no será procesado hasta que el Concentrador revise y envié el correo de aprobación.

5.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



5.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Concentrador	1	Realizar el cierre del día contable	El Concentrador realiza el cierre del día contable a las 20H00, conforme a lo establecido por la Plataforma Transaccional del MIES, para conciliar la información de las transacciones de pago de las Instituciones afiliadas a la red. Las transacciones realizadas posterior a esa hora, serán registradas como realizadas el día siguiente.	
Concentrador	2	Remitir archivo de transacciones registradas en las instituciones afiliadas a la red, vía buzón FTP	Hasta las 21h00, el Concentrador remite al MIES el archivo vía buzón FTP designado para el efecto, con el detalle de las transacciones de pago registradas en las Instituciones afiliadas a la red. El último día de cada mes, el Concentrador debe depositar el archivo hasta las 19h00 del mismo día, a fin de conciliar los pagos y no tener ningún valor pendiente para el siguiente mes. Nota: ¿El archivo de transacciones está depositado en el buzón FTP a la hora indicada? Si: Pase a la actividad 4. No: Pase a la actividad 3.	Archivo de transacciones registradas en las instituciones afiliadas a la red
Plataforma Transaccional del MIES	3	Notificar al Concentrador	En caso de que el archivo de conciliación no sea depositado hasta las 21h00 del día, será procesado el siguiente día laborable, con la respectiva actualización y notificación del	Correo de Notificación

			Concentrador, y posterior se generará las mallas para el reembolso respectivo.	
Plataforma Transaccional del MIES	4	Realizar el cruce de Información	La plataforma transaccional del MIES a partir de las 21h00 cruza la información del archivo remitido por el Concentrador con la información de las transacciones de pago registradas en la plataforma. Nota: ¿Archivo de Conciliación presenta observaciones? Si: Pase a la actividad 5. No: Pase a la actividad 6.	
Dirección de Administración de Datos	5	Notificar al Concentrador	En caso de que el archivo de conciliación, presente observaciones, estas se notificarán al Concentrador mediante el correo electrónico: mallas.sancco@inclusión.gob.ec, El Concentrador deberá realizar la validación de las observaciones presentadas en el archivo de conciliación y procesar el mismo archivo con las novedades identificadas, o; procesar el nuevo archivo depositado en el buzón FTP. Nota: ¿Concentrador deposita un nuevo archivo? Si: Pase a la actividad 2. No: Pase a la actividad 6.	Correo de notificación de novedades al Concentrador y correo del Concentrador de haber realizado la validación
Dirección de Administración de Datos	6	Depositar archivo en carpeta de validados para su procesamiento	Depositar y procesar el archivo reflejando la información para reportes.	Reporte
Dirección de Administración de Datos	7	Generar Mallas de Compensación	Hasta las seis de la mañana del siguiente día, se generan las mallas de compensación y reporte de usuarios que	Correo electrónico de mallas de compensación

			realizaron el cobro de las transferencias monetarias, y se remiten mediante correo electrónico a la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.	y reporte de usuarios

6 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

6.1 SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES A LOS CONCENTRADORES

6.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	**COMPENSACIÓN DE VALORES A LOS CONCENTRADORES**
Descripción:	**PROPÓSITO:** Consiste en la compensación de las transacciones de pago efectivamente realizadas a los usuarios de las transferencias monetarias, se realizará el día laborable siguiente del pago a los usuarios. **ENTRADAS:** ❖ Memorando de Generación de Mallas. ❖ Reporte de Usuarios. **DISPARADOR:** ❖ Recibir las mallas de compensación y reporte de usuarios. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Elaboración de Órdenes de Transferencia. ❖ Registro, aprobación y solicitud de pago. ❖ Compensación a las Instituciones afiliadas a la Red.
Productos/Servicios del Subproceso:	Órdenes de Transferencias, Registros de Pago.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Administración de Datos /Dirección de Aseguramiento No

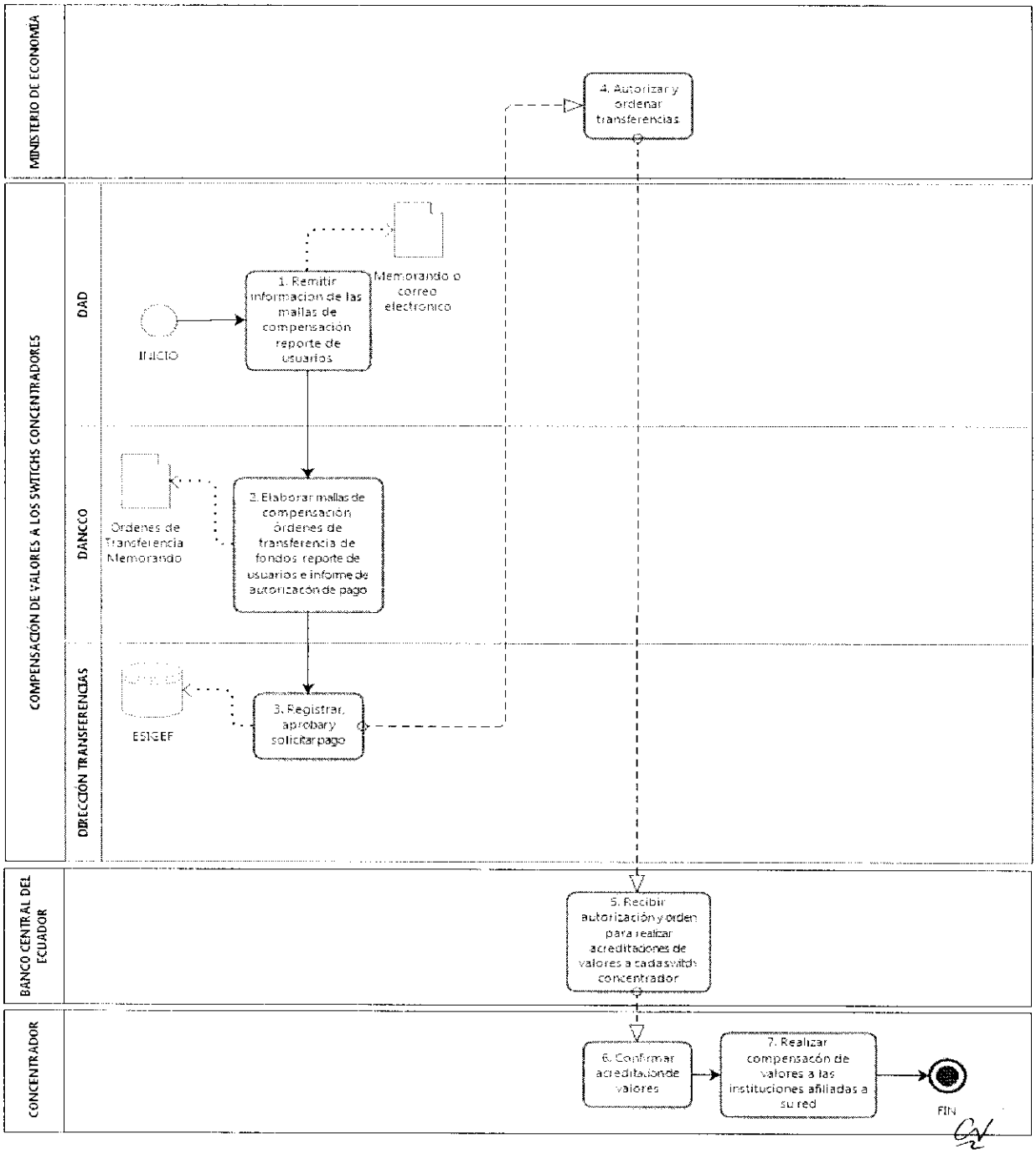
	Contributivo, Contingencias y Operaciones / Dirección de Transferencias
Tipo de cliente:	Interno y Externo

6.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. La Dirección de Administración de Datos remitirá hasta las 08H30 la información de las mallas de compensación.
b. La Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, entregará a la Dirección de Transferencias las Órdenes de Transferencias de fondos, reporte de usuarios e informe de autorización de pago hasta las 10H00.
c. La Dirección de Transferencias solicitará el pago hasta las 11h30, a través del Sistema de Administración Financiera (e-SIGEF) del Ministerio de Economía y Finanzas.
d. El Banco Central del Ecuador, una vez recibida la autorización y orden por parte del Ministerio de Economía y Finanzas o quien haga en sus veces procede a realizar las acreditaciones de los valores en la cuenta de cada Concentrador, en el siguiente corte según el procedimiento del BCE.
e. El Concentrador, una vez acreditados los valores en su cuenta, realizará la compensación a las instituciones afiliadas a su red, los valores cancelados a los usuarios de las transferencias monetarias, en un plazo máximo de tres horas de acreditados los valores. Para el caso de los valores acreditados por el Ministerio de Economía y Finanzas o quien haga en sus veces a partir de las 16H00, la devolución a las Instituciones afiliadas a la red deberá ser realizada al siguiente día laborable, máximo hasta las 10 de la mañana.

*Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**.*

6.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



6.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Dirección de Administración de Datos.	1	Remitir la información de las mallas de compensación, y el reporte de usuarios	Mediante Memorando, se remite la información de las mallas de compensación, junto al reporte de usuarios que realizaron el cobro de las Transferencias Monetarias a la DANCCO.	Memorando de Generación de Mallas
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	2	Elaboración de Órdenes de Transferencias de Fondos y mallas de compensación por tipo de subsidio y transferencias, y reporte de usuarios consolidado	Posterior a la recepción y validación de mallas y reportes, se elabora las Órdenes de Transferencias de Fondos, mallas de compensación y reporte consolidado por tipo de subsidio, adicional se elabora el informe y memorando de autorización de pago del monto total a compensar a los Concentradores; para enviar a la DT.	Órdenes de Transferencias
Dirección de Transferencias	3	Registrar, aprobar y solicitar el pago	Posterior a la recepción de la autorización de pago y al control previo, la DT a través del Sistema de Administración Financiera (e-SIGEF) del Ministerio de Economía y Finanzas, se registra, aprueba y solicita el pago, para el reembolso a los Concentradores.	CUR de pago
Ministerio de Economía	4	Autorizar y ordenar transferencias	Se autoriza y ordena las transferencias monetarias al Banco Central del Ecuador.	
Banco Central del Ecuador	5	Recibir autorización y orden para realizar acreditaciones de valores a cada	Recibe, y procede a realizar las acreditaciones de los valores en la cuenta de cada Concentrador, en el siguiente corte según el	

		Concentrador	procedimiento del BCE	
Concentrador	6	Confirmar acreditación de valores	Confirma la acreditación de los valores conforme a lo reportado en la Plataforma Transaccional.	
Concentrador	7	Realizar compensaciones de valores a las Instituciones afiliadas a su red	Realiza la compensación a las Instituciones afiliadas a la red, los valores cancelados a los usuarios de las transferencias monetarias, en un plazo máximo de tres horas de acreditados los alores.	

7 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

7.1 SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES AL CONCENTRADOR POR CONCEPTO DE COMISIONES.

7.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

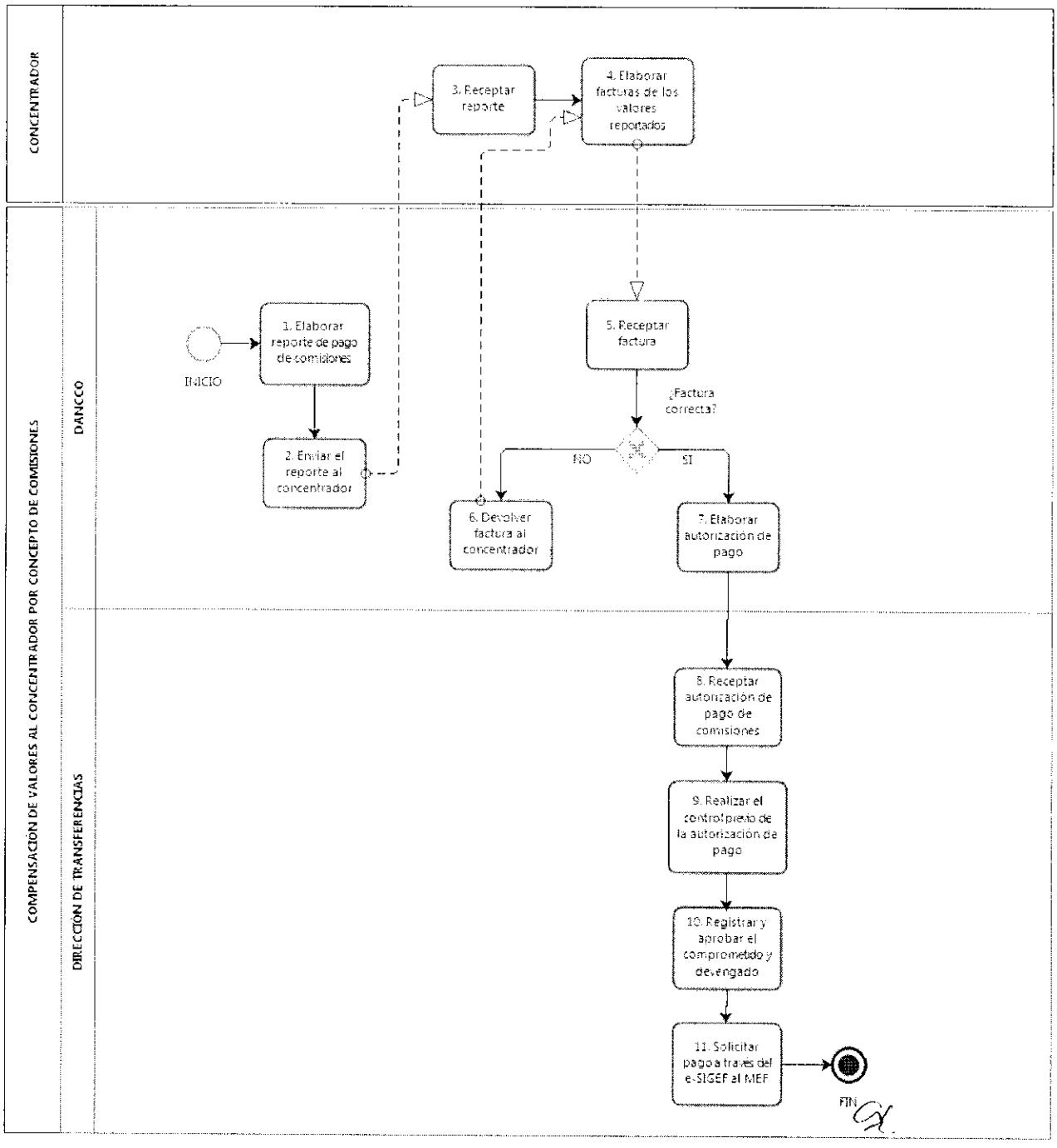
Subproceso:	**COMPENSACIÓN DE VALORES AL CONCENTRADOR POR CONCEPTO DE COMISIONES**
Descripción:	**PROPÓSITO:** Efectuar el pago de comisiones a los Concentradores por las transferencias monetarias realizadas en su red de pagos. **ENTRADAS:** ❖ Reporte de Comisiones. ❖ Factura de valores generados de los Concentradores. **DISPARADOR:** ❖ Receptar las facturas de los Concentradores. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Generación de reporte de comisiones.

	❖ Autorizaciones de pagos por Concentrador. ❖ Acreditación de montos a los Concentradores.
Productos/Servicios del Subproceso:	Comisión acreditada a los Concentradores por concepto de pago de las transferencias monetarias MIES, en la modalidad en ventanilla.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones / Dirección de Transferencias
Tipo de cliente:	Interno y Externo

7.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. La Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, remitirá el reporte de pagos a los Concentradores durante los primeros 4 días del mes siguiente.
b. Los Concentradores deberán entregar al MIES las facturas por concepto de comisiones hasta el 07 de cada mes.
c. La Dirección de Transferencias deberá realizar la cancelación de valores en un plazo máximo de 4 días laborables, a partir de la recepción de la autorización de pago emitida por la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

7.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



7.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	1	Elaborar reporte de pago de comisiones	Elabora el reporte para el pago de comisiones, conforme al registro diario de pagos realizados.	Reporte
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	2	Enviar reporte al concentrador	Envía por medio de correo electrónico el reporte con el detalle diario de comisiones, personal designado por el Concentrador.	Reporte
Concentradores	3	Receptar reporte de comisiones	Recibe el reporte con el detalle diario de comisiones, enviado mediante correo por la DANCCO, para su validación.	
Concentradores	4	Elaborar facturas de los valores reportados	Con el reporte de comisiones, elabora las facturas.	Factura
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	5	Receptar facturas	Recepta las facturas remitidas por los Concentradores. ¿Factura correcta? No: Pase a la actividad 6. Si: Pase a la actividad 7.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	6	Devolver factura al concentrador	Si las facturas receptadas tienen alguna observación, se devuelve a fin de que se realicen las correcciones respectivas.	Oficio
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	7	Elaborar autorización de pago	Elabora el memorando de autorización de pago con el detalle diario de comisiones por Concentrador.	Memorando
Dirección de Transferencias	8	Receptar autorización de pago de comisiones	La Dirección de Transferencias recibe el Memorando de autorización de pagos de comisiones por Concentrador.	
Dirección de Transferencias	9	Realizar control previo de la autorización de	Realiza el control previo de la autorización de pago por concentrador.	

		pago		
Dirección de Transferencias	10	Registrar y aprobar el comprometido y devengado	Registra, aprueba el comprometido y el devengado a través del Sistema de Administración Financiera e-SIGEF.	CUR de pago
Dirección de Transferencias	11	Solicitar pago a través del e-SIGEF al MEF	La Dirección de Transferencias solicita el pago por concepto de comisiones a través del Sistema de Administración Financiera e-SIGEF.	CUR de pago

8 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

8.1 SUBPROCESO AJUSTE EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN – SOBRANTES

8.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	**AJUSTE EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN - SOBRANTES**
Descripción:	**PROPÓSITO:** ❖ Realizar los ajustes que pueden presentarse, una vez realizado el cruce de información generada en el Concentrador y la Plataforma Transaccional MIES. **ENTRADAS:** ❖ Formularios de diferencias remitidos por los Concentradores. **DISPARADOR:** ❖ Cruce diario de información entre las transacciones generadas por el Concentrador y la plataforma transaccional del MIES. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Las IFIS deberán remitir los formularios por concepto de sobrantes. ❖ Revisar y validar la información contenida en cada formulario de sobrantes.

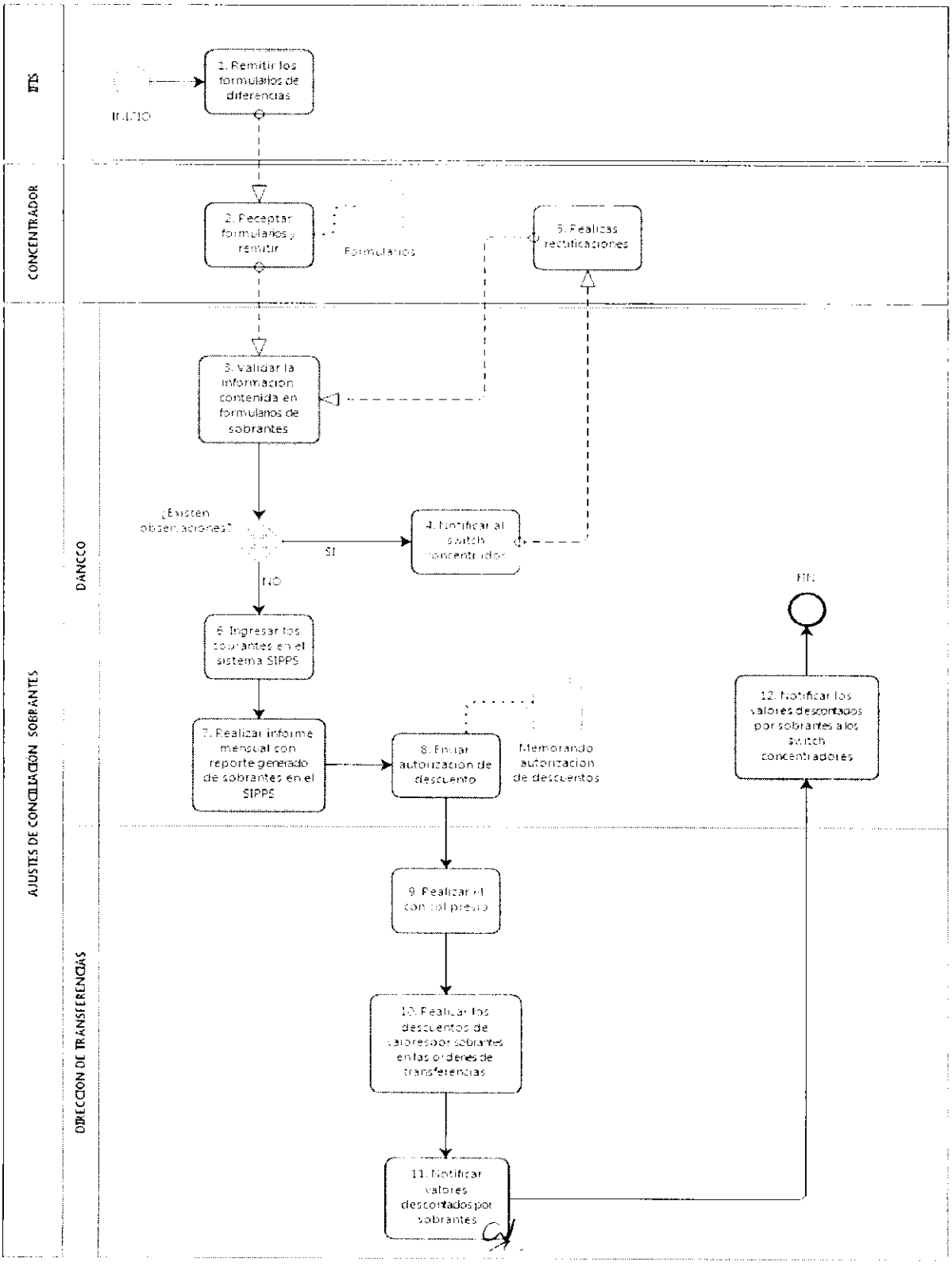
- ❖ Ingresar los sobrantes en el SIPPS.
- ❖ Realizar el descuento por concepto de Sobrantes en las Órdenes de Transferencias de fondos.
- ❖ Ejecución del proceso de supervisión a los puntos de pago habilitados.
- ❖ Resultado de la supervisión de los puntos de pago habilitados.

Productos/Servicios del Subproceso:	Sobrantes determinados en la conciliación entre los Concentradores y las IFI a filiadas a la red, descontados en las Órdenes de Transferencias de Fondos.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones/ Dirección de Transferencias
Tipo de cliente:	Interno y Externo

8.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. El MIES realizará el cruce diario de información entre las transacciones generadas por el Concentrador y la plataforma transaccional, y si existieran transferencias monetarias registradas en la plataforma transaccional, que no consten en el Concentrador se les denominará transacciones a favor.
b. El MIES automáticamente procederá con el reverso de las transacciones que no se registren en el Concentrador.
c. Una vez que el MIES realice la compensación de valores a los Concentradores, estos con las instituciones afiliadas a su red verificarán si los valores compensados, corresponden a los pagos realizados, y si cuentan con el sustento de la realización de los mismos.
d. Las IFI en un plazo máximo a 2 días laborables deberán remitir a su Concentrador el formulario de diferencias.
e. Los Concentradores enviarán los lunes de cada semana un oficio al MIES informando los Sobrantes por cada IFI afiliada a su red.
f. El valor descontado será habilitado a través de la plataforma transaccional para los usuarios en el siguiente periodo de pago. Los sobrantes correspondientes a periodos anteriores se procesan en cualquier día del mes.

8.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



8.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Institución Financiera	1	Remitir los formularios de diferencias	Las instituciones financieras una vez acreditados los valores por parte de los Concentradores deberá remitir a su Concentrador el formulario de diferencias.	Correo electrónico
Concentrador	2	Receptar formularios y remitir	Cada Concentrador receptará los formularios y deberá remitir mediante oficio a la DANCCO, la información en el formulario de Sobrantes.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	3	Validar la información contenida en los formularios de sobrantes	Revisar y validar la información contenida en cada formulario de sobrantes contra la información registrada la plataforma transaccional del MIES. ¿Existen observaciones? Si: Pasar a la actividad 4. No: Pasar a la actividad 6.	Memorando
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	4	Notificar al Concentrador	Notificar mediante correo electrónico al Concentrador para la respectiva incorporación de observaciones.	Correo electrónico
Concentrador	5	Realizar rectificaciones	Enviar a la DANCCO para su procesamiento.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	6	Ingresar los sobrantes en el sistema SIPPS	Los sobrantes que no presenten novedades se deben ingresados en el módulo de sobrantes del sistema informático establecido para el efecto.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y	7	Realizar informe mensual con reporte generado de	Realizar un informe mensual por concepto de Sobrantes acorde al reporte de sobrantes generado por el sistema SIPPS.	

Operaciones		sobrantes el sistema SIPPS		
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	8	Enviar autorización de descuento	Enviar autorización de descuento mediante memorando, dirigido a la Dirección de Transferencias, para que realicen el descuento de los valores reportados por Sobrantes.	Memorando
Dirección de Transferencias	9	Realizar el Control Previo	La DT una vez recibida la Autorización de Descuento procede a realizar el control previo de la documentación que sustenta la solicitud de descuento.	
Dirección de Transferencias	10	Realizar los descuentos de valores por sobrantes en las órdenes de transferencias	La DT procede a realizar el descuento por concepto de Sobrantes en las Órdenes de Transferencias de Fondos hasta completar el valor solicitado a descontar.	
Dirección de Transferencias	11	Notificar valores desconcentrados por sobrantes	Una vez aplicado el descuento la DT deberá notificar los valores descontados por sobrantes mediante Memorado a la DANCCO, indicando los valores descontados en las Órdenes de Transferencia de Fondos.	Memorando
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	12	Notificar los valores descontadores por sobrantes a los Concentradores	Notifica a cada Concentrador el valor que será descontado por concepto de sobrantes.	

9 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

9.1 SUBPROCESO INGRESO DE NUEVAS AGENCIAS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS

9.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	**INGRESO DE NUEVAS AGENCIAS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS**
Descripción:	**PROPÓSITO:** 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. **ENTRADAS:** ❖ Oficio de solicitud de autorización para la incorporación de nuevas instituciones financieras y puntos de pago. ❖ Matriz (extensión .xlsm) de los puntos de pago. **DISPARADOR:** ❖ Recibir oficio de solicitud de autorización para la incorporación de nuevo punto de pago y anexos. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Recepción de oficio y documentación anexa. ❖ Validar información de los puntos de pago. ❖ Generar códigos al punto de pago solicitado.
Productos/Servicios del Subproceso:	Instituciones Financieras y puntos de pagos (agencias, instituciones financieras, bancos comunales, cajas de ahorro o agentes no financieros) incluido en la Plataforma Transaccional.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Administración de Datos / Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones / Concentradores

Tipo de cliente: Interno y Externo

9.1.2 POLÍTICA DEL SUBPROCESO

a. Los requisitos mínimos que deben solicitar los Concentradores a su red de Instituciones Financieras y puntos de pago que requieran acceder al servicio de pago de las transferencias monetarias son:

- INSTITUCIONES FINANCIERAS

  Instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos o por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que estén interesadas en prestar el servicio de pago de las transferencias monetarias:

  - Copia de RUC.
  - Copia simple del nombramiento del representante legal o quien haga sus veces.
  - Experiencia mínima de un año en la prestación de servicios financieros.
  - Estados financieros de los dos últimos semestres.
  - Certificado que indique la posesión de una cuenta bancaria activa.
  - Certificado de encontrarse al día en obligaciones tributarias.
  - Acta certificada del Consejo de Administración o del Directorio de la entidad respectiva, en la que se autorice operar con el Concentrador en la modalidad de pago de las transferencias monetarias.
  - Certificación técnica del Concentrador (Informe Técnico que demuestre la existencia del punto de pago en el territorio que contenga fotos del establecimiento).
  - Comprobante de existencia legal de organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

- BANCOS COMUNALES Y CAJAS DE AHORRO
  - Copia de RUC.
  - Copia simple del nombramiento del representante legal o quien haga sus veces.
  - Experiencia mínima de un año en la prestación de servicios financieros.
  - Estados financieros del último semestre.
  - Certificado que indique la posesión de una cuenta bancaria activa.
  - Certificado de encontrarse al día en obligaciones tributarias.
  - Acta certificada del Consejo de Administración o del Directorio de la entidad respectiva, en la que se autorice operar con el Concentrador en la modalidad de pago de las transferencias monetarias.

- Certificación técnica del Concentrador (Informe Técnico que demuestre la existencia del punto de pago en el territorio que contenga fotos del establecimiento).

❖ AGENTES NO FINANCIEROS

- Copia del RUC.
- Permiso de funcionamiento del establecimiento.
- Para propietarios del local, copia del pago de impuesto predial.
- Para arrendatarios, copia del contrato de arriendo y copia de cédula del dueño del local.
- Copia del pago de un servicio básico del lugar de funcionamiento del establecimiento.
- Documento emitido por una institución financiera en el que certifique que auspiciará al agente no financiero.
- Presentar un certificado de encontrarse al día en obligaciones tributarias.
- Presentar un certificado que indique la posesión de una cuenta bancaria activa.
- Certificación técnica del Concentrador (Informe Técnico que demuestre la existencia del punto de pago en el territorio que contenga fotos del establecimiento).

b. Los requisitos antes mencionados son de calificación mínima, por lo tanto el Concentrador tiene la potestad de solicitar cualquier otro documento adicional, que crea necesario para la calificación de la institución financiera, banco comunal, caja de ahorro y agente no financiero.

c. La documentación de calificación de las instituciones financieras, banco comunal, caja de ahorro y agentes no financieros, quedará en los archivos del Concentrador. Sin embargo deberán ser entregadas de forma inmediata, si es requerido por el MIES o las entidades de control y judiciales.

d. El Concentrador mediante oficio dirigido al MIES, solicitará la autorización para la incorporación de nuevas instituciones financieras y puntos de pago (agencias, bancos comunales, cajas de ahorro y agentes no financieros).

e. El Concentrador adjunto a la solicitud de autorización deberá remitir la copia de RUC.

f. La solicitud será rechazada en los siguientes casos:

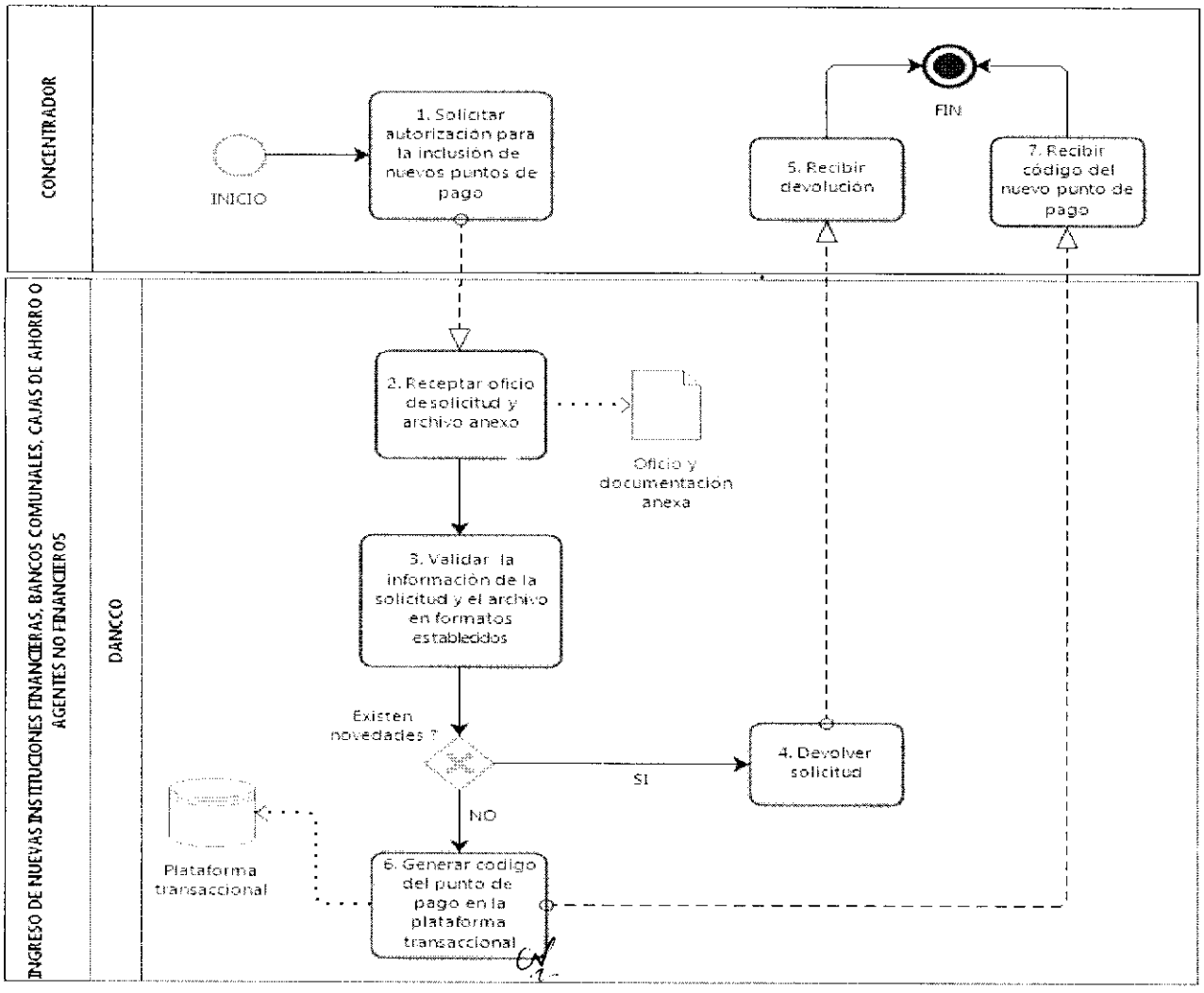
- Si la institución financiera, banco comunal, caja de ahorro o agente no financiero consta registrado en la red de otro Concentrador.

- Si la institución afiliada a la red del Concentrador se encuentra suspendida por el MIES por irregularidades verificadas en los pagos a los usuarios, en su representada o en otros Concentradores.
- Si la institución afiliada a la red del Concentrador no se encuentra en estado activo en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Sin perjuicio de lo detallado en este numeral, la solicitud puede ser presentada nuevamente.

g. En caso que exista irregularidades verificadas en las Instituciones Financieras o puntos de pago, se procederá con la inhabilitación del mismo.

9.1.3 DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SUBPROCESO



9.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Concentrador	1	Solicitar autorización para la inclusión de nuevos puntos de pago	Mediante Oficio, el Concentrador solicita autorización para la incorporación de nuevas instituciones financieras y puntos de pago (agencias, bancos comunales, cajas de ahorro y agentes no financieros).	Oficio de solicitud
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	2	Receptar oficio de solicitud y archivo anexo	Recepta el oficio de solicitud de autorización para la incorporación de nuevas instituciones financieras o puntos de pago, y el archivo anexo.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	3	Validar la información de la solicitud y el archivo en formatos establecidos	Valida la información remitida en el Oficio de las instituciones financieras o puntos de pago, adicional que el archivo anexo cumpla con los parámetros establecidos (macro en Excel). ¿La solicitud presento novedades? SI: Pasar a la actividad 4. NO: Pasar a la actividad 6.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	4	Devolver solicitud	Por oficio, se realiza la devolución de solicitud de autorización para la incorporación de nuevas instituciones financieras o puntos de pago.	Oficio de devolución
Concentrador	5	Recibir devolución	Recibirá la solicitud y	

			realizará las rectificaciones correspondientes, para posterior envío a la DANCCO.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	6	Generar código del punto de pago en la plataforma transaccional	La DANCCO en un período máximo de 72 horas laborables, ingresa la información en el sistema de la plataforma transaccional para generar el código para el punto de pago y procede con la notificación al Concentrador.	Oficio
Concentrador	7	Recibir código del nuevo punto de pago	Recepta los códigos e informa a la institución financiera o puntos de pago de su red para que pueda proceder con el pago de las transferencias monetarias.	

10 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

10.1 SUBPROCESO CAMBIO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS A OTRO CONCENTRADOR

10.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	**CAMBIO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS A OTRO CONCENTRADOR**
Descripción:	**PROPÓSITO:** Detallar el procedimiento a seguir para que se realice el cambio de una institución financiera, banco comunal, caja de ahorro o agente no financiero a otro Concentrador: **ENTRADAS:** ❖ Solicitud de cambio de IFI a otro Concentrador.

DISPARADOR:

- Receptar las solicitudes de cambio de la IFI a otro Concentrador.

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Gestionar la afiliación de la IFI a otro Concentrador.
- Solicitar la autorización para incorporar nuevas IFI.
- Realizar el cambio de la IFI a otro Concentrador.

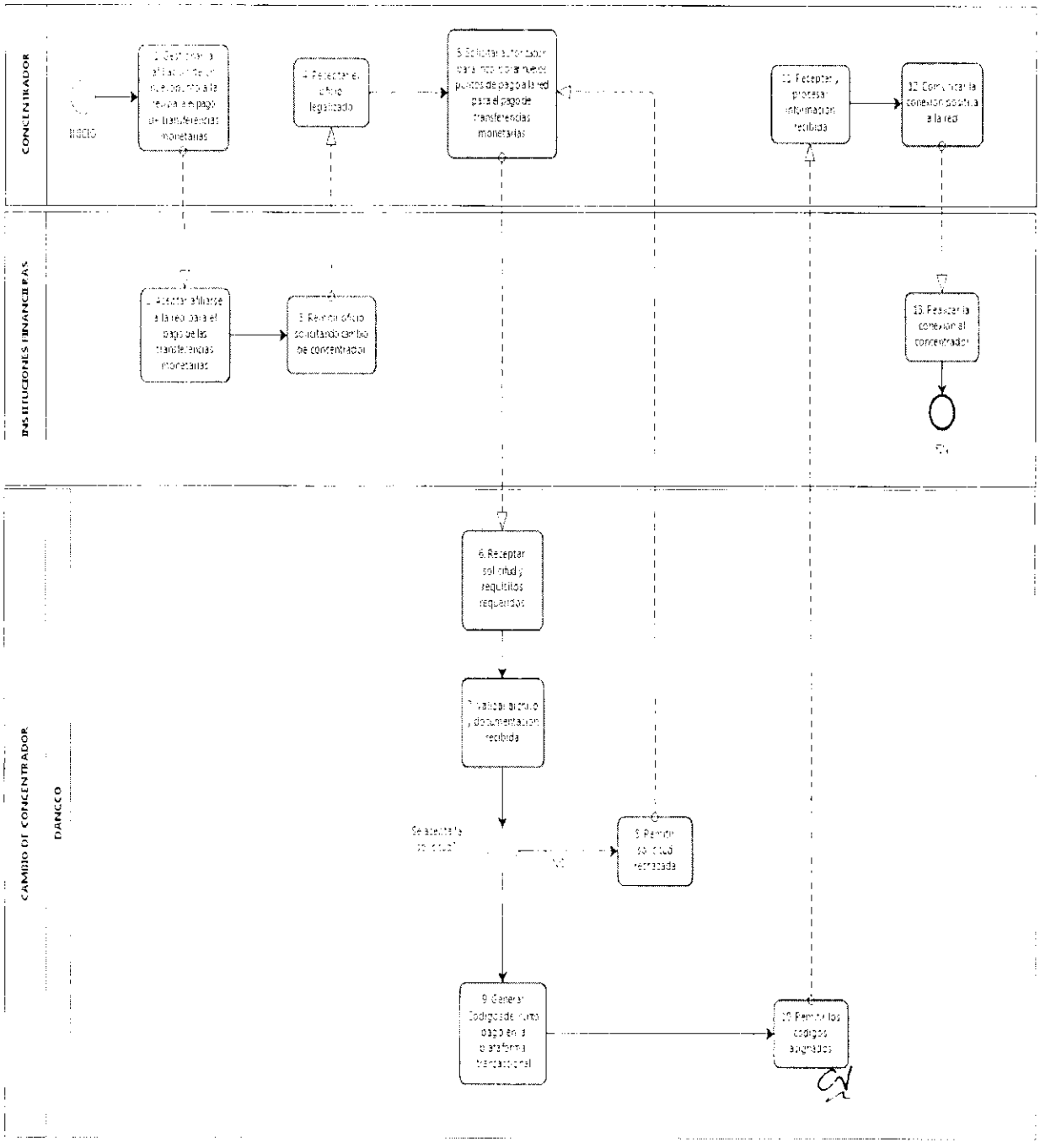
Productos/Servicios del Subproceso:	Realizar el cambio de Concentrador.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones / Concentradores
Tipo de cliente:	Interno/ Externo

10.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. La institución financiera que realice el cambio de Concentrador, deberá permanecer trabajando con esta empresa por lo menos 60 días antes de solicitar realizar un nuevo cambio, a excepción de aquellos casos que el MIES previo análisis de aprobación del administrador autorice un cambio antes del tiempo establecido.
b. La Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones el último día laborable del mes, remitirá al nuevo Concentrador, los códigos asignados a la institución financiera. Si existe alguna malla pendiente de conciliación, los valores serán acreditados al nuevo Concentrador, y éste deberá compensar los valores a la institución pagadora. De igual manera, el valor de las comisiones deberán ser reconocidas tanto a la institución pagadora como al Concentrador anterior con el que trabajaba la institución financiera, banco comunal, caja de ahorro o agente no financiero.
c. El concentrador deberá solicitar la documentación correspondiente de su nuevo punto de pago conforme a lo establecido en el subproceso 9.1, la misma que quedará en los archivos del Concentrador. Sin embargo deberán ser entregadas de forma inmediata, si es requerido por el MIES o las entidades de control y judiciales.
d. El Concentrador adjunto a la solicitud de autorización deberá remitir la copia de RUC La solicitud remitida por el Concentrador puede ser rechazada si la información remitida de la institución financiera, banco comunal, caja de ahorro, o agente no financiero, no está

completa o existe inconsistencia en la validación de datos, sin perjuicio de volver a presentar una nueva solicitud.

10.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



10.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Concentradores	1	Gestionar la afiliación de un nuevo punto a su red, para el pago de transferencias monetarias MIES	Gestiona la afiliación de una IFI a su red, para el pago de transferencias monetarias MIES.	Oficio
Instituciones Financieras	2	Aceptar afiliarse a la red para el pago de las transferencias monetarias	La IFI, acepta afiliarse a la nueva red de pago de las Transferencias Monetarias MIES.	
Instituciones Financieras	3	Remitir oficio solicitando cambio de concentrador	Mediante Oficio, la IFI solicitará formalmente el cambio de Concentrador.	Oficio
Concentradores	4	Receptar el oficio legalizado	El Concentrador receptará el oficio legalizado con la documentación de respaldo.	
Concentradores	5	Solicitar autorización para incorporar nuevos puntos de pago a la red, para el pago de las Transferencias Monetarias MIES	Mediante oficio dirigido a la DANCCO, solicita autorización para la incorporación de instituciones financieras que se encuentren trabajando con otro Concentrador, hasta el día 25 de cada mes, para que la habilitación se realice al primer día del mes siguiente. El Concentrador deberá remitir la información del punto de pago a incorporar a su red mediante archivo digital.	Memorando

Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	6	Receptar solicitud y requisitos requeridos	La DANCCO recepta el oficio, y la documentación de respaldo de acuerdo al formato establecido, para de esta manera proceder a aceptar o rechazar la solicitud.	Oficio
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	7	Validar archivo y documentación recibida	La DANCCO valida el archivo y la documentación recibida. ¿Acepta la Solicitud? No: Pase a la actividad 8. Si: Pase a la actividad 9.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	8	Remitir solicitud rechazada	Si no cumple con los requisitos y los formatos establecidos, remite mediante memorando el rechazo de la solicitud.	Oficio
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	9	Generar códigos del punto pago en la Plataforma Transaccional MIES	Si cumple con los requisitos, genera los códigos del punto pago en la Plataforma Transaccional MIES.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	10	Remitir los códigos asignados	La DANCCO el último día laborable del mes, remitirá al nuevo Concentrador, los códigos asignados a la institución financiera, banco comunal, caja de ahorro o agente no financiero.	Oficio
Concentradores	11	Receptar y procesar información recibida	El Concentrador recepta y procesa los códigos asignados a la IFI que ingresa a su red.	
Concentradores	12	Comunicar la conexión positiva a la red	El Concentrador comunica el ingreso a la IFI y la conexión positiva a la red.	
Instituciones Financieras	13	Realizar la conexión al concentrador	La IFI establece conexión con su nuevo Concentrador, e inicia operaciones.	

11 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

11.1 SUBPROCESO PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INCIDENTES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

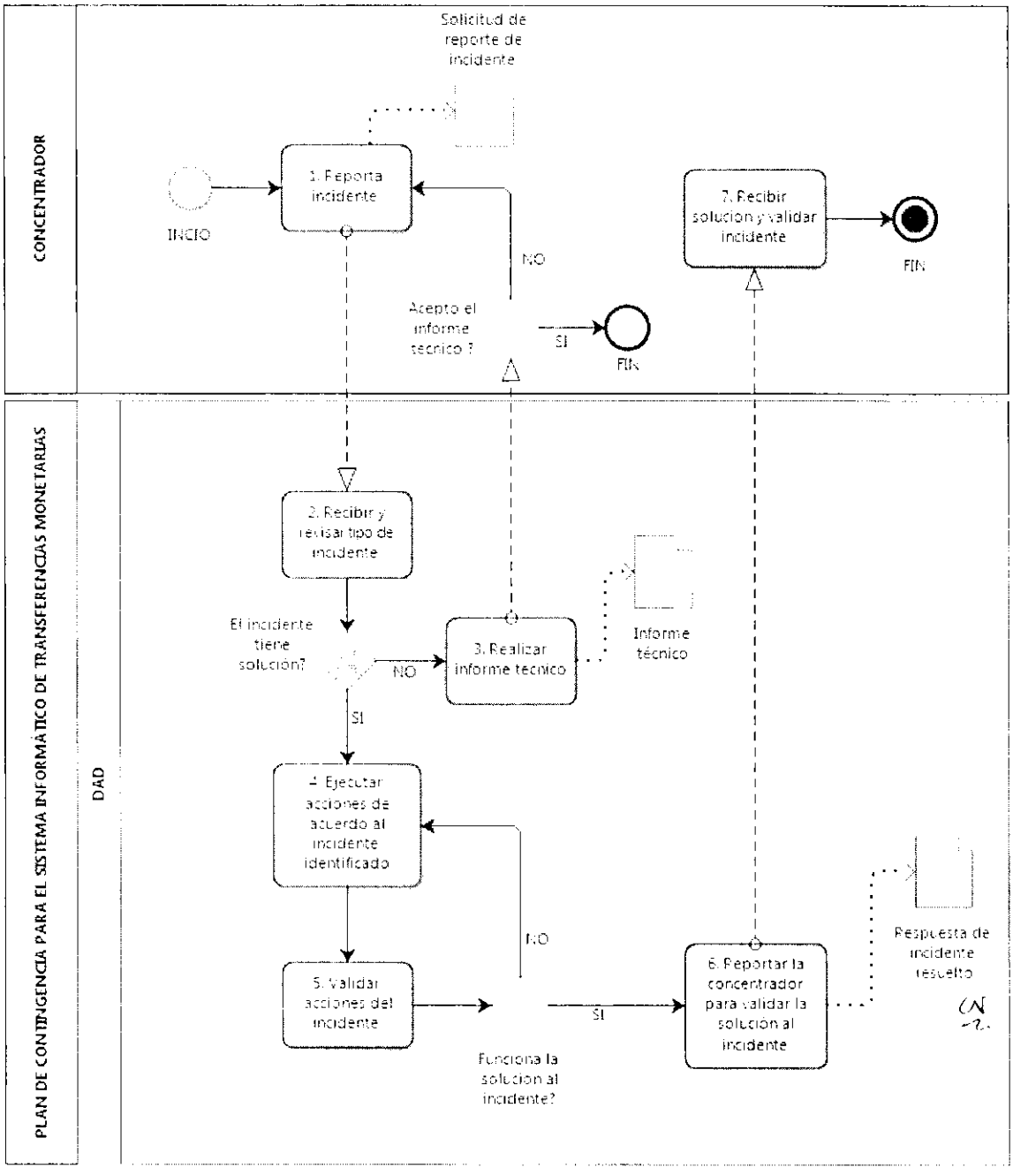
11.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	**PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INCIDENTES EN EL SISTEMA INFORMATICO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS**
Descripción:	**PROPÓSITO:** Resguardar y monitorear el correcto funcionamiento del Sistema Informático de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla. **ENTRADAS:** ❖ Solicitud mediante correo electrónico de Reporte de Incidente. **DISPARADOR:** ❖ Solicitar Soporte. ❖ Reportar el incidente. **ACTIVIDADES PRINCIPALES:** ❖ Revisión del tipo de incidente. ❖ Ejecución de las acciones de acuerdo al incidente identificado. ❖ Validación de acciones de incidente. ❖ Respuesta de solución implementada del incidente.
Productos/Servicios del Subproceso:	Estabilidad del sistema informático de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Administración de Datos / Dirección de Infraestructura y Operaciones de TI
Tipo de cliente:	Interno y Externo

11.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. Los Concentradores de Pago deben estar autorizados, calificados y codificados por la DANCCO, para formar parte de esta modalidad de pago.

11.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



11.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Concentrador de Pago	1	Reportar el Incidente	Mediante solicitud remitida por correo electrónico, el concentrador reporta el incidente ocurrido con la Infraestructura del Sistema de Pago.	Solicitud de reporte de incidente
DAD	2	Recibir y revisar el tipo de Incidente	Recepción de la solicitud y revisión de acuerdo a la tabla: Descripción de Riesgos de Infraestructura. Evaluación del incidente de acuerdo a los parámetros de: Probabilidad, Impacto, Exposición y Prioridad que tienen cada uno de los riesgos. Revisar niveles y criterios según las tablas 2 a la tabla 8. Nota: ¿El incidente tiene solución? Si: Pasar a la actividad 4. No: Pasar a la actividad 3.	
DAD	3	Realizar Informe Técnico	Detallar los parámetros de evaluación que tiene el incidente identificado y notificar el motivo en el Informe Nota: ¿Acepta el concentrador el informe técnico enviado? Si: Finaliza el proceso. No: Pasar a la actividad 1.	Informe Técnico
DAD	4	Ejecutar acciones de	Se procede de acuerdo a las tablas de Gestión de	

		acuerdo al incidente identificado	Riesgo de la tabla 9 a la tabla 15 según corresponda.	
DAD - Infraestructura	5	Validar acciones del incidente	Una vez identificadas las causas que originaron el incidente reportado se procede a validar la solución. Nota: ¿Funciona la solución al incidente? Si: Pasar a la actividad 6. No: Pasar a la actividad 4.	Informe Técnico
DAD	6	Reportar al Concentrador para Validar la solución al incidente	Mediante correo electrónico se envía la respuesta de la validación de las acciones realizadas para solventar el incidente.	Respuesta de Incidente Resuelto
Concentrador de Pago	7	Recibir solución y Validar el incidente	Verificación de sus sistemas informáticos.	Correo electrónico de confirmación

12 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

12.1 SUBPROCESO MONITOREO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

12.1.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso: **MONITOREO DE LOS NIVELES DE SERVICIO**

Descripción:

PROPÓSITO:

Monitorear el correcto funcionamiento del CLOUD-MIES que contiene el sistema de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla.

ENTRADAS:

- Alerta de Conectividad y Transaccionalidad generada por los sistemas informáticos.

DISPARADOR:

- Reaccionar ante alerta generada.
- Reportar alerta al concentrador.

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Monitoreo diario del Cloud-Mies.
- Identificación del tipo, nivel y a quien corresponde la alerta.
- Validación alerta por el concentrador y CNT.
- Validación de alerta notificada.

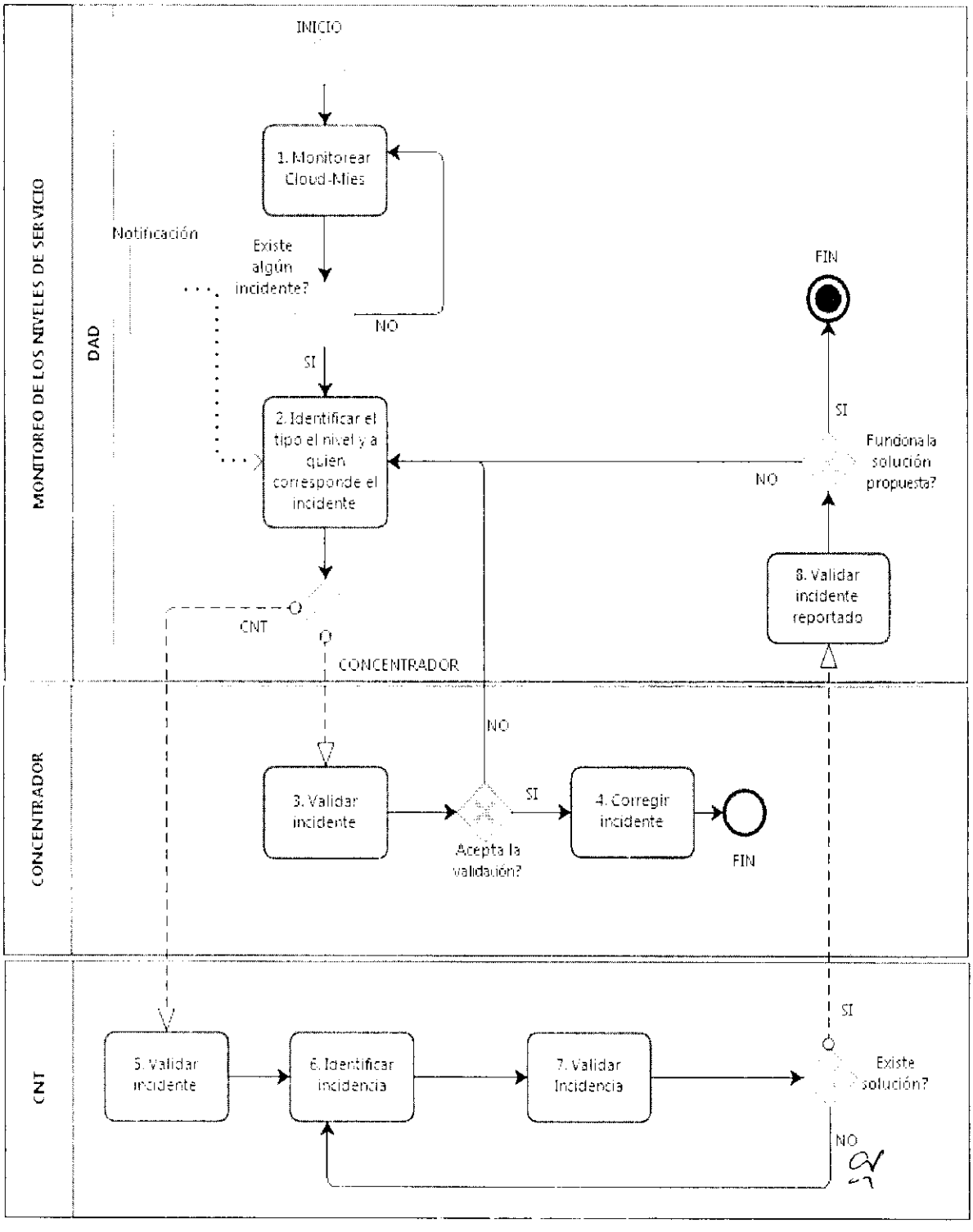
Productos/Servicios del Subproceso:	Estabilidad del sistema informático de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Administración de Datos /Dirección de Infraestructura y Operaciones de TI
Tipo de cliente:	Interno y Externo

12.1.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

a. Los Concentradores de Pago deben estar autorizados, calificados y codificados por la DANCCO, para formar parte de esta modalidad de pago.

b. El servicio de Cloud-Mies debe estar especificado en un contrato de contrapartida debidamente vigente y firmado por las partes, con las especificaciones técnicas de los niveles de servicio.

12.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



12.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
DAD	1	Monitorear Cloud-Mies	Mediante la aplicación Monitoreo de Comunicaciones, se revisa como se encuentran los enlaces. Nota: ¿Se ha generado una alerta? Si: Pasar a la actividad 2. No: Pasar a la actividad 1.	
DAD	2	Identificar alerta - incidente	Identificar el tipo de alerta de acuerdo a la tabla 17, para determinar responsabilidad. Nota: ¿Quién es responsable? Si: El Concentrador es responsable, pasar a la actividad 3. No: CNT es responsable, pasar a la actividad 5.	
Concentrador	3	Validar alerta - incidente	Mediante la comunicación de la alerta generada, identifica su responsabilidad para su plan de acción. Nota: ¿Acepta la validación? Si: Pasar a la actividad 4. No: Pasar a la actividad 2.	
Concentrador	4	Corregir alerta - incidente	Mediante la comunicación de la alerta generada, identifica su responsabilidad y aplica su plan de acción y finaliza el proceso.	
CNT	5	Validar alerta - incidente en condicionalidad	Mediante la comunicación de la alerta generada, identifica su responsabilidad para su plan de acción de acuerdo al contrato de Niveles de servicio.	
CNT	6	Identificar	Mediante la revisión de	

		alerta - incidente	los equipos virtuales dentro del Cloud.	
CNT	7	Validar alerta – incidente en conectividad	Mediante la conectividad y equipos virtuales dentro del Cloud. Nota: ¿Existe solución? Si: Pasar a la actividad 8. No: Pasar a la actividad 6.	
DAD	8	Valida la alerta - incidente reportado	Verificación con la solución proporcionada que los equipos de comunicación estén en línea. Nota: ¿Funciona la solución propuesta? Si: Finalizar proceso. No: Pasar a la actividad 2.	

13 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

13.1 SUBPROCESO SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO HABILITADOS BAJO LA MODALIDAD VENTANILLA

Este Subproceso se realizará de acuerdo a la normativa vigente emitida para el efecto.

14 DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

14.1 SUBPROCESO ATENCIÓN A LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS REFERENTES A LAS TRANSFERENCIAS MONETARIA MIES

Este Subproceso se realizará de acuerdo a la normativa vigente emitida para el efecto.

15 PROCEDIMIENTOS

No aplica.

16 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Nombre:	Porcentaje de transferencias monetarias compensadas a Concentradores bajo la modalidad de pago en ventanilla.
Descripción:	Este indicador mide el porcentaje de transferencias monetarias que fueron compensadas a los Concentradores en base a los pagos efectivos realizados por ventanilla.
Fuente:	Informes de gestión.
Fórmula de Cálculo:	Número de transferencias compensadas/Número de transferencias realizadas.
Unidad de Medida:	Porcentaje
Frecuencia de Medición:	Mensual
Tipo:	Base
Línea Base:	Porcentaje
Responsable:	Director de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones

17 ANEXOS

Anexo N°	Descripción
1	Especificaciones Técnicas de Norma ISO para las Tramas.
2	Sobrantes formulario.
3	Formulario Macro Ingreso de IFIS y Puntos de Pago.
4	Plan de Contingencias.
5	Niveles de Servicio.
6	Acuerdo de Niveles de Servicio.
7	Parametrización de Comprobante de Pago.
8	Calendario de Pagos.
9	Calendario de Compensación.
10	Contactos Operativos y Tecnológicos.