

MIES-GM-GGAC-2023-4686-EXT
Oficio No. CODE-G.G.-0247-2023

10/10/2023

2 hojas

Quito, 04 de octubre de 2023

Mgtr.

Hugo Rueda

SUBSECRETARIO DE ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO Y OPERACIONES(S)

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONOMICA Y SOCIAL

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Banco "Desarrollo de los Pueblos" S.A. CODESARROLLO.

De acuerdo con la reunión mantenida el viernes 22 de septiembre 2023, entre el personal de la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo y Operaciones del MIES y personal de Banco CODESARROLLO, la cual tuvo el propósito de dar solución a los casos presentados en el mes de agosto de 4 clientes afectados por el no pago del Bono de Desarrollo Humano.

Al respecto, en base a los acuerdos de dicha reunión, adjunto el informe técnico emitido por Banco CODESARROLLO, para poder realizar la acreditación de los valores a los beneficiarios mediante la figura de bono Emergente, valores que serán aplicados el mes de octubre del presente año.

Atentamente,

Econ. Geovanny Cardoso

GERENTE GENERAL

BANCO "DESARROLLO DE LOS PUEBLOS" S.A. CODESARROLLO

GC/NA/BQ/AM

INFORME No. INF-JTI-2023-09-01

Quito, 29 de septiembre de 2023

Para: GEOVANNY CARDOSO
Gerente General

De: BETY QUISHPE
Jefe de Tecnología

CC: NÉSTOR ARAGUNDI
Gerente de Operaciones y Tecnología

DANIEL VILLAGOMEZ
Jefe de Operaciones (Encargado)

PABLO RIERA
Coordinador de Servicios y Operaciones T.I.

Tiffany Moncayo
Analista Q.A.

Asunto: Valores no pagados a clientes Bono de Desarrollo Humano – Agosto 2023

1. ANTECEDENTES

Con fecha 28 de agosto de 2023, el área de Operaciones, a través del Sr. Daniel Villagómez, reporta al MIES mediante correo electrónico, 2 intentos de pagos del bono de desarrollo humano de fecha 18 de agosto, de los beneficiarios con no. de cédula:

- 1101665618
- 1102349568

En esa fecha se verificó que estas transacciones en el sistema del Banco no se registraban como exitosas, por lo que se esperó una nueva fecha de pago, sin embargo, el 28 de agosto al generar nuevamente la consulta se evidencia que el pago correspondiente al 18 de agosto aún permanece pendiente en el sistema del Banco, mientras que en la plataforma del MIES, los pagos se muestran como pagados, es por esta razón que se solicita la confirmación a esta Institución el pago del bono a estos 2 beneficiarios, caso contrario se habilite la plataforma para el registro del pago.

El 29 de agosto se recibe la respuesta a la solicitud por parte de la Sra. Nancy Nazate, Analista de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones – DANCO, mencionado:

“En referencia a su consulta, se verifica en el sistema la transacción y está en estado pago no conciliado, por lo que hay que esperar hasta el siguiente mes para nuevamente verificar.”

Por lo mencionado, el Banco espera hasta la siguiente fecha de pago conforme lo indicado en el correo de la Sra. Nazate

El 4 de septiembre el área operativa del Banco realiza la consulta de los 2 casos reportados observando que se mantienen la condición de pendiente de pago, adicionalmente se suman 2 casos más:

- 0106777410 (intento de pago: 10 agosto 2023)
- 1103330211 (intento de pago: 21 agosto 2023)

Este particular es reportado al MIES el mismo día mediante correo electrónico más los 2 casos anteriores.

El 6, 11, 13 y 15 de septiembre, se insiste con una respuesta por parte del MIES, sin embargo, no fue factible sino hasta el 18 de septiembre donde el Sr. Ingeniero Alejandro Vargas, Analista de Administración de Datos, detalla para cada uno de los casos, varias transacciones de consulta, 1 procesada sin conciliación, considerando que en el archivo de conciliación tampoco se encontró este registro.

Por lo antes informado, el Banco solicita una reunión virtual entre las áreas técnicas, misma que se lleva a cabo el 22 de septiembre. A continuación, los resultados de la reunión.

2. RESULTADOS

El 22 de septiembre, siendo las 15h30, se efectuó una reunión entre las áreas técnicas del MIES y el Banco, en la cual en primera instancia se aclararon los inconvenientes detallados en el apartado ANTECEDENTES.

Por parte del MIES, se informó que la plataforma se bloquea cuando se realizan frecuentes intentos de consulta, ocasionando que las transacciones no estén disponibles para el pago, esto como aclaración a lo indicado en el correo del 18 de septiembre, no obstante, los técnicos del Banco cuestionan este proceso, señalando que la plataforma no debe deshabilitarse únicamente por consultas, es por esta razón que el Banco sugiere se revise a nivel de este servicio de pago el estado de los casos reportados con la finalidad de habilitarlos y dar una solución inmediata a los clientes afectados, obtenido como respuesta por parte del MIES que es una plataforma cerrada y no es posible modificar nada a nivel de la data.

Adicionalmente, por parte de los técnicos Banco se menciona que cuando existen diferencias entre los registros conciliados y los procesados en la plataforma de pago, el MIES notifica al personal técnico del Banco mediante correo electrónico, quienes validan a nivel de base datos si existen estas diferencias, que en la mayoría de los casos se confirma que no procede. Sin embargo, en esta ocasión, en ninguno de los casos expuestos se recibió una notificación por parte del MIES.

El Sr. Magister Hugo Rueda, Director de Administrador de Datos, consulta si en estas fechas existió algún tipo de incidencia en la infraestructura del Banco, por lo que la Srta. Tiffany Moncayo, responde que debido a un plan de mantenimiento planificado y controlado en la red del Banco, probablemente se produjeron intermitencias que incidieron en el procesamiento de pago, en tal virtud se acuerda confirmar este particular a nivel del Banco, sin embargo no fue posible debido a que el equipo que gestiona los logs del tráfico de red está en mantenimiento.

El Sr. Daniel Villagómez, técnico del Banco solicita al MIES una respuesta oportuna que permita procesar el pago pendiente a los 4 clientes afectados, de no ser así la imagen del Banco se vería afectada, por lo tanto, el Magister Rueda menciona que la solución es habilitar un pago emergente por única vez, que compense el valor pendiente, el cual será pagado a través de ventanilla como un valor adicional al periodo vigente. La gestión sugerida se realizaría de forma inmediata a través de una solicitud formal mediante oficio dirigido a la Subsecretaría del MIES.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En base a los acuerdos mantenidos entre el MIES y el Banco se aclararon varias inquietudes al respecto de los registros no procesados y que quedaron como pendientes de pago, así como también sugerir una opción que permita responder de forma inmediata a los 4 clientes afectados mediante un bono emergente.
- Es de vital importancia que las diferencias presentadas en la plataforma del MIES sean notificadas de forma inmediata de tal forma que se dé trámite el mismo día, cabe señalar que es necesario el compromiso de ambas entidades para que la respuesta a nuestros clientes sea oportuna, y no exista malestar en ellos por la falta de atención.

Atentamente,


JEFE DE TECNOLOGIA

Ing. Bety Quishpe
Jefe de Tecnología