

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDO:

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN
ECONÓMICA Y SOCIAL:**

MIES-2022-025 Apruébese y expídese el “Manual de Procesos para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla” y sus 11 Anexos.....	2
---	----------

RESOLUCIÓN:

**SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN
PROFESIONAL - SECAP:**

SECAP-SECAP-2021-0015-R Deléguese al Scigo. Nelson Fernando Herrera Vallejo, Subdirector Técnico o quién haga sus veces como Responsable de Datos Abiertos.....	100
--	------------

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MIES-2022-025

Mgs. Esteban Remigio Bernal Bernal
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, 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. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible”*;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3 determina 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 el artículo 35 señala que: *“las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”*;

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

Que, el artículo 302 de la Constitución de la República del Ecuador determina que *“las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrá como objetivos, entre otros,*

suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia”;

Que, el artículo 303 de la Constitución de la República del Ecuador señala 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. La ejecución de la política crediticia y financiera se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley”;*

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

Que, el Código Orgánico Administrativo, en su artículo 89, numeral 5, establece que el acto normativo de carácter administrativo, es una de las actuaciones administrativas de las administraciones públicas;

Que, en su artículo 130, el Código Orgánico Administrativo, señala que las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley;

Que, el artículo 99 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, determina que *“los actos normativos podrán ser derogados o reformados por el órgano competente para hacerlo cuando así se lo considere conveniente. Se entenderá reformado tácitamente un acto normativo en la medida en que uno expedido con posterioridad contenga disposiciones contradictorias o diferentes al anterior. La derogación o reforma de una ley deja sin efecto al acto normativo que la regulaba. Así mismo, cuando se promulga una ley que establece normas incompatibles con un acto normativo anterior éste pierde eficacia en todo cuanto resulte en contradicción con el nuevo texto legal”;*

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 804, de 20 de junio de 2019, y sus reformas, se estableció el programa de transferencias monetarias del sistema de protección social integral, con los siguientes componentes: Bono de Desarrollo Humano, Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable, Pensión Mis Mejores Años, Pensión para Adultos Mayores, Bono Joaquín Gallegos Lara, Pensión Toda una Vida, Pensión para Personas con Discapacidad y Cobertura de Contingencias;

Que, en el artículo 15 del Decreto Ejecutivo Nro. 804, de 20 de junio de 2019, se autoriza al Ministerio de Inclusión Económica y Social, para que emita la normativa necesaria que garantice la implementación y correcto funcionamiento de las transferencias monetarias que conforman el sistema de protección social integral;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 073, de 27 de febrero de 2019, publicado en el Registro Oficial Nro. 818, se expidió el Manual de Procesos para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad de Ventanilla y sus anexos;

Que, mediante Acuerdos Ministeriales Nro. 099, de 31 de mayo de 2019 y Nro. 021, de 27 abril de 2020, se reformó el Manual de Procesos para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla y sus anexos;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 030, de 16 de junio de 2020, se expidió la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), en el cual, se establece:

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) tiene como misión: *“Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortalecimiento a la economía popular y solidaria”*.

El Viceministerio de Inclusión Económica, tiene como misión: *“Dirigir y proponer políticas públicas direccionadas al aseguramiento no contributivo, emprendimiento y gestión de conocimiento, mediante la implementación de políticas públicas, a fin de contribuir a la reducción de la brecha en el ejercicio de la ciudadanía de las personas en mayor estado de vulnerabilidad”*.

La Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones tiene como misión: *“Planificar, articular y evaluar políticas, planes, programas, estrategias, proyectos a través de los servicios para el aseguramiento no contributivo y operaciones de transferencias monetarias y servicios complementarios relacionados, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad.” Entre sus atribuciones y responsabilidades, se encuentra la siguiente: “a. Formular proyectos de políticas públicas, estrategias intersectoriales, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión, planes, programas, proyectos y procedimientos de atención en procesos de aseguramiento no contributivo, contingencias y operaciones”*.

La Dirección de Administración de Datos tiene como misión: *“Administrar y gestionar la base de datos de usuarios para el pago de las transferencias monetarias correspondientes a la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones mediante la aplicación de las políticas y normativas vigentes, a fin de obtener los usuarios habilitados”*.

a las mismas acorde a los criterios establecidos en normativa”. Entre sus atribuciones y responsabilidades, se encuentra: “b. Gestionar la base de datos de usuarios para el pago de las transferencias monetarias correspondientes a la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, mediante la aplicación de las políticas y normativas vigentes, a fin de obtener los usuarios habilitados a las mismas acorde a los criterios establecidos en normativa”.

La Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones tiene como misión: *“Planificar, gestionar y evaluar las estrategias de aseguramiento no contributivo para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de la gestión de pagos de las transferencias monetarias, contingencias, supervisión de puntos de pago y Denuncias.” Entre sus atribuciones y responsabilidades se encuentra: “c. Gestionar y autorizar el pago de las transferencias monetarias, dentro del ámbito de la gestión de aseguramiento no contributivo”.*

La Dirección de Transferencias tiene como misión: *“Planificar, gestionar y evaluar las políticas y estrategias relacionadas con los procesos financieros de pago de las transferencias monetarias y servicios complementarios derivados de las mismas, mediante la aplicación de la normativa legal vigente para cumplir con la ejecución programada. Entre sus atribuciones y responsabilidades se encuentra: “b. Ejecutar los procesos financieros que permitan viabilizar y optimizar las transferencias monetarias y servicios complementarios”;*

Que, mediante Resolución No. 001, de 04 de enero de 2019, el Ministerio de Inclusión Económica aprobó el Procedimiento para la elaboración, aprobación, registro y publicación de acuerdos o resoluciones institucionales, en cuyo numeral 6. Descripción de Actividades del Procedimiento, se señala que corresponde a las unidades requirentes del MIES, la elaboración del informe técnico que establezca los objetivos generales y específicos de la propuesta de Acuerdo, así como la justificación jurídica y técnica que motive su expedición, informe que, en caso de ser generado desde las Subsecretarías, debe ser validado por el Viceministerio respectivo, a fin de asegurar la conformidad con los contenidos técnicos y el ajuste a la política institucional de los instrumentos a ser aprobados; documentos con los cuales, la Coordinación General de Asesoría Jurídica, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica, analiza el cumplimiento de la normativa vigente y elabora el instrumento jurídico correspondiente;

Que, con memorando Nro. MIES-CGPGE-DSPC-2022-0162-M, de 12 de abril de 2022, la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad informó a la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, lo siguiente: *“Bajo este contexto y en cumplimiento de la actividad 6 del numeral 8 del Procedimiento para Elaboración y Codificación de Documentos Controlados aprobado mediante Acuerdo Ministerial MIES-2021-009, de 5 de marzo de 2021, le comunico que el: “Manual de Procesos para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla”, ha concluido la fase de Revisión, por esta razón emito la CONFORMIDAD con el “Nivel de Documentos requeridos en formatos”;*

Que, mediante memorando Nro. MIES-VIE-2022-0215-M, de 12 de abril de 2022, el Viceministro de Inclusión Económica remitió a la Coordinación General de Asesoría Jurídica el Manual aprobado, Anexos e Informe Técnico de viabilidad con el objeto de que se realice el trámite pertinente para la elaboración y expedición del presente Acuerdo Ministerial;

Que, en el Informe Técnico de viabilidad para la “Actualización del Manual de Procesos para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla y sus Anexos” Nro. MIES-SANCCO-DANCO-2022-0140-GP, de abril de 2022, elaborado por la ingeniera Andrea Alexandra Vasco Criollo, Analista de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones; revisado por la licenciada Katherine Génesis Andrade Pérez, Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones; y, aprobado por el Especialista Joseph Gabriel Molina León, Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, se señala, entre otros aspectos, las siguientes conclusiones y recomendaciones:

*“7. **Conclusión:** La modalidad de pago en ventanilla es el mecanismo de pago más utilizado por los usuarios de las transferencias monetarias de bonos y pensiones el mismo que se realiza por medio de 7839 puntos de pago a nivel nacional. Sin embargo, en esta modalidad se han presentado varias denuncias especialmente en los corresponsales no bancarios ya que ellos no cuentan con un sistema seguro para el pago de los usuarios, por lo cual mediante el sistema biométrico se espera reducir el número de denuncias, por tal razón se busca fortalecer el mismo, para lo cual es indispensable reformar la normativa que regula el pago de las transferencias monetarias en la modalidad de pago en ventanilla.*

*8. **Recomendaciones:** Con los antecedentes técnicos y jurídicos expuestos se recomienda la suscripción del Acuerdo Ministerial por parte de la máxima autoridad del Ministerio de Inclusión Económica y Social, para aprobar y expedir la actualización del “Manual de Procesos para el Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad de Ventanilla” y la modificación de los Anexos”.*

En ejercicio de lo determinado en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República:

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar y expedir el “MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA MODALIDAD VENTANILLA” y sus 11 Anexos, los cuales se agregan y forman parte integrante del presente instrumento.

Art. 2.- Disponer a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana la publicación del "MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LA MODALIDAD VENTANILLA" y sus 11

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

Art. 3.- Disponer a la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, realice la notificación del presente instrumento, a los respectivos prestadores de servicios de pago en ventanilla de las transferencias monetarias administradas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

DISPOSICIONES GENERALES:

PRIMERA. - El Manual y sus anexos, contenidos en el artículo 1 del presente acuerdo, son 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. En caso de inobservancia de este instrumento se aplicarán las respectivas 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 su cabal cumplimiento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA. - Deróguese los Acuerdos Ministeriales Nro. 073, de 27 de febrero de 2019, Nro. 099, de 31 de mayo de 2019 y Nro. 021, de 27 abril de 2020, y toda norma de igual o menor jerarquía que se oponga al presente Acuerdo Ministerial.

DISPOSICIÓN FINAL. - El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 13 días del mes de abril del 2022.



Firmado electrónicamente por:
**ESTEBAN REMIGIO
BERNAL BERNAL**

Mgs. Esteban Remigio Bernal Bernal
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL



Ministerio de Inclusión
Económica y Social

Vigencia	Código
	GIE/SAN-DNC-MP-02

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

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Revisión:	Katherine Andrade	Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: KATHERINE GENESIS ANDRADE PEREZ
	Wilson Quito	Director de Administración de Datos	 Firmado electrónicamente por: WILSON DANIEL QUITO GUACHAMIN
	Mauricio Delgado	Director de Transferencias	 Firmado electrónicamente por: EDGAR MAURICIO DELGADO INCA
Revisión técnica:	José Romo	Director de Servicios, Procesos y Calidad, Subrogante	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN
Aprobación:	Joseph Molina	Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: JOSEPH GABRIEL MOLINA LEON
	Diego Monsalve	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ



Ministerio de Inclusión Económica y Social

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

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboración:	Andrea Vasco	Analista Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: ANDREA ALEXANDRA VASCO CRIOLLO
	Gabriela Cadena	Analista Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: MARCIA GABRIELA CADENA VINAN
	Jessica Guaigua	Analista Dirección de Administración de Datos	 Firmado electrónicamente por: JESSICA MARIBEL GUAIGUA QUILLUPANGUI
	Verónica Caiza	Analista Dirección de Transferencias	 Firmado electrónicamente por: VERONICA CRISTINA CAIZA PACHACAMA
	Paola Yarad	Analista Dirección de Transferencias	 Firmado electrónicamente por: PAOLA ELIZABETH YARAD ORTIZ
	Zhaira Sánchez	Analista Dirección de Transferencias	 Firmado electrónicamente por: ZHAIRA JHOANA SANCHEZ VELASCO
	Byron Jiménez	Analista Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	 Firmado electrónicamente por: BYRON PATRICIO JIMENEZ ULLAURI

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable		
		Nombre	Cargo	Firma
1.1	Actualización del subproceso de "Pago de las transferencias monetarias mediante la plataforma transaccional del MIES"	Joseph Molina	Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: JOSEPH GABRIEL MOLINA LEON

CONTENIDO

1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....
1.1	FICHA DEL PROCESO.....
1.2	ALCANCE DEL PROCESO
1.3	POLÍTICAS DEL PROCESO.....
1.4	RESPONSABILIDADES
1.5	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.....
1.6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO.....
2	GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES
2.1	ABREVIATURAS.....
2.2	DEFINICIONES.....
3	MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS
4	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MEDIANTE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL DEL MIES.....
4.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
4.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
4.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
4.4	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO
5	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE CONCILIACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO
5.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
5.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
5.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
5.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
6	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES A LOS CONCENTRADORES.....
6.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
6.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
6.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
6.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
7	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES AL CONCENTRADOR POR CONCEPTO DE COMISIONES.
7.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
7.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
7.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
7.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
8	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO AJUSTE EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN – SOBRANTES
8.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
8.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
8.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
8.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
9	DESCRIPCIÓN DE LO SUBPROCESO DE INGRESO DE NUEVAS AGENCIAS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS.....
9.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
9.2	POLÍTICA DEL SUBPROCESO
9.3	DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....
9.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
10	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE CAMBIO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS, BANCOS COMUNALES, CAJAS DE AHORRO O AGENTES NO FINANCIEROS A OTRO CONCENTRADOR
10.1	FICHA DE SUBPROCESO.....
10.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

10.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
10.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
11	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INCIDENTES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
11.1	FICHA DE SUBPROCESO
11.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
11.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
11.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
12	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO MONITOREO DE LOS NIVELES DE SERVICIO
12.1	FICHA DE SUBPROCESO
12.2	POLÍTICAS DEL SUBPROCESO
12.3	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO
12.4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO
13	PROCEDIMIENTOS
14	INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO
15	ANEXOS

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:	GIE/SAN-DNC-MP-02
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Describir el proceso operativo y técnico para el pago de las transferencias monetarias a través de las Instituciones Financieras: Públicas y Privadas, o Populares y Solidarias afiliadas, agencias o sucursales, cabezas de red, Instituciones Financieras Privadas o Populares y Solidarias asociadas a la cabeza de red, agentes no financieros y otros partícipes, que se encuentren interconectadas a los diferentes Concentradores y éstos a su vez, a la plataforma transaccional del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias. ❖ Base de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 Comunes, Cajas de Ahorro o Agentes No Financieros. ❖ Cambio de Instituciones Financieras, Bancos Comunes, 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:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Constitución de la República del Ecuador, Artículos 284, 302, 303, 309 y 311. ❖ Decreto Ejecutivo Nro.804 de 20 de junio de 2019. ❖ Mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030, de 16 de junio de 2020, se expide la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, emitido con Acuerdo Ministerial Nro. 00080 del 09 de abril de 2015 y vigente a partir del primero de agosto del 2015. ❖ Acuerdo Ministerial Nro. 042 de 31 de agosto de 2020 ❖ Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2022-017, de 28 de marzo de 2022, se expide la reforma del Acuerdo Ministerial No. 042, de 31 de agosto de 2020. ❖ Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. ❖ Normativa de Presupuestos, Contabilidad y Tesorería emitida por el Ministerio de Finanzas. ❖ Procedimiento de Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las Transferencias Monetarias MIES. ❖ Norma Técnica de Supervisión de Puntos de Pago de las Transferencias Monetarias.

1.2 ALCANCE DEL PROCESO

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

1.3 POLÍTICAS DEL PROCESO

- a. Los actores intervinientes en el proceso son:
 - Concentrador y su red de Instituciones Financieras y Puntos de Pago.
 - MIES a través de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones (SANCCO) del Viceministerio de Inclusión Económica (Dirección de Administración de Datos, Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, Dirección de Transferencias).
 - Usuarios 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, en que se encuentre habilitada la Plataforma Transaccional del MIES, el servicio estará habilitado hasta la culminación de las mallas de compensación, por cierre de mes, 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 módems, 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, en que se encuentre habilitada la Plataforma Transaccional del MIES 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 reembolso 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 rembolsar 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.

Adicional, para los sistemas de pago biométrico en caso de ser requerido, se solicitará presentar los “justificativos de pago” un plazo máximo de 21 días, caso contrario se procederá a realizar el descuento de los montos establecidos en dichos “justificativos de pago”.

- Se consideran como “justificativos de pago” a los sobrantes procesados, los mismos que deberán constar con el formato y procedimiento establecido en el Manual de Procesos para el pago de las Transferencias Monetarias a través de la modalidad ventanilla, los cuales se validarán automáticamente con solución “pago justificado”.
- Se consideran también como “justificativo de pago” el documento digitalizado que contenga toda la información del pago, y del usuario habilitado al cobro de Bonos y Pensiones Regulares, basado en identificación biométrica.
- Se considerarán como “justificativo de pago” el documento basado en minucias biométricas de reconocimiento facial, que cuente con al menos el 70% de coincidencia, obtenido entre la captura biométrica tomada en el Punto de Pago contra el registro digital del Registro Civil (DIGERCIC).

Para efectuar la validación de denuncias administrativas, los “justificativos de pago” con identificación biométrica deberán contar como mínimo con la siguiente información:

Información del Pago:

- Fecha y hora de transacción
- Oficina-Agencia-CNB donde se realizó el pago
- Tipo de validación realizada (log de la transacción) (validación basada en minucias biométricas obtenido entre la captura biométrica tomada en el Punto de Pago contra el registro digital del Registro Civil)
- Porcentaje de coincidencia/validación
- Valor del pago

Información del Usuario:

- Nombres completos del usuario
 - Número de cédula de identidad encriptada
- 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 de lunes a domingo.
- 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. Las personas que tengan un poder especial legalmente notariado para el cobro de la transferencia monetaria de una persona beneficiaria de las transferencias monetarias, no podrán cobrar a través de los sistemas biométricos o medio electrónico de identificación. Únicamente a través de Instituciones Financieras o puntos de pago que no cuenten con el sistema en mención.
- f. 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.
- g. 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.
- h. Receptar la firma o huella del usuario de la transferencia monetaria en el comprobante de pago o cualquier otro medio electrónico de identificación.

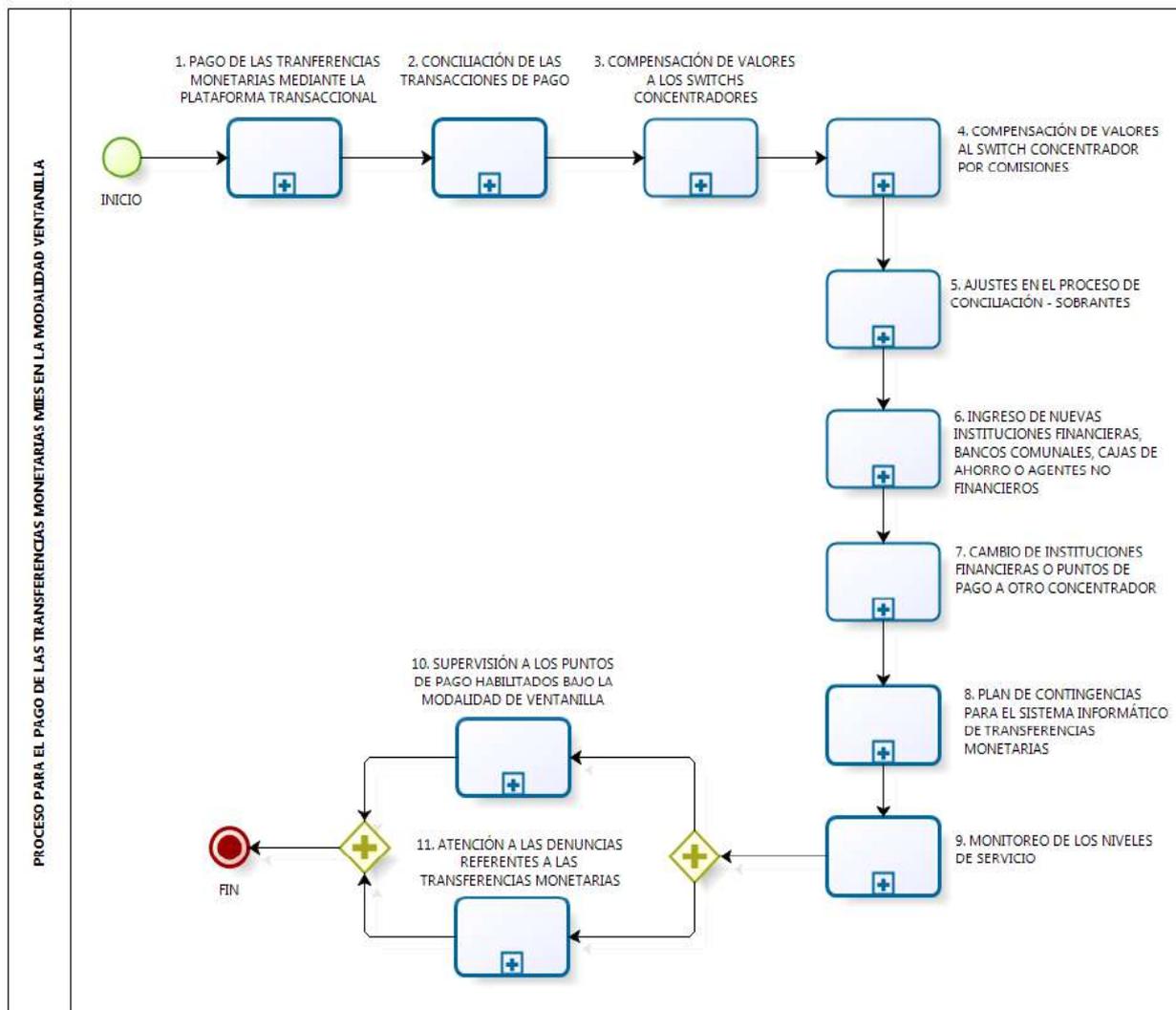
- i. Validar que la firma o huella registrada en el comprobante de pago sea la misma que consta en la cédula de ciudadanía del usuario de las transferencias monetarias.
- j. En el caso que se realice el pago por sistemas biométricos o por otro medio electrónico de identificación, se considera los justificativos de pago, exceptuando la validación de la firma o huella
- k. Entregar copia del comprobante de pago al usuario de las transferencias monetarias.
- l. Archivar el comprobante de pago legalizado de las transferencias monetarias, y copia del poder legalmente notariado en el caso que el pago se realice a una tercera persona, por el tiempo establecido para el efecto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- m. Dar las facilidades necesarias al personal del MIES para realizar las supervisiones y demás controles requeridos por el pago de las transferencias monetarias.
- n. En caso de existir una denuncia o reclamo presentado por el usuario de la transferencia monetaria se deberá:
 - o Remitir copia fiel del original de los comprobantes de pago solicitados por el MIES, en el plazo informado por el Concentrador.
 - o Remitir los justificativos de pago, en caso de que se realice el pago por otro medio electrónico de identificación.
- o. En caso de requerir información relacionada con las transferencias monetarias se debe remitir al MIES la documentación o los “justificativos de pagos” de las transacciones efectivamente realizadas en el plazo informado por el Concentrador.
- p. Por ningún motivo las Instituciones afiliadas a la red, podrán realizar el pago de las transferencias monetarias con más de un Concentrador.
- q. Informar a los usuarios en el caso de tener reclamos respecto a los valores recibidos, comunicarse al Call Center del MIES (1800 002 002), o dirigirse a las oficinas del MIES a nivel nacional, a fin de que el mismo sea atendido.
- r. 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 deshabilitado, 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 reembolso a la cuenta que el Concentrador registra en el Banco Central del Ecuador, de los valores correspondientes a los pagos efectivamente realizados por las Instituciones afiliadas a la red. El reembolso se realizará el siguiente día laborable de efectuado el pago al usuario de las transferencias monetarias.
- 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 10 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 autorización de pago emitida por la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.
- l. Efectuar supervisiones periódicas a las Instituciones afiliadas a la red (puntos de pago), 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

No.	Actividad	Descripción de Actividad
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 Niveles de Servicio	Consiste en monitorear el correcto 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 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

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.
- **DANCO:** Dirección de Aseguramiento No Contributivo y 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:** Subsecretaría 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

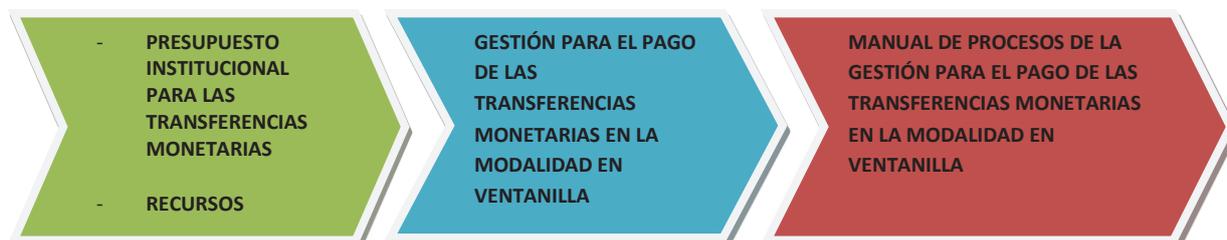
- **APODERADO ESPECIAL:** La persona que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y por cuenta de otra.
- **ALERTA:** Notificación de una irregularidad sobre un producto o servicio prestado.
- **BALCÓN DE SERVICIO:** Unidad o espacio físico en donde un servidor atiende e informa de manera personalizada 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 reembolsar 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 concentrador.
- **DENUNCIA ADMINISTRATIVA:** Notificación o declaración de una irregularidad, al respecto de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES.
- **DEVENGADO:** Los hechos económicos serán registrados en el momento que ocurran, haya o no movimiento de dinero, como consecuencia del reconocimiento de derechos u obligaciones ciertas, vencimiento de plazos, condiciones contractuales, cumplimiento de disposiciones legales o prácticas comerciales de general aceptación.
- **DÍAS LABORABLES:** Días hábiles de la semana establecidos por el Ministerio del Trabajo.
- **DÍGITO VERIFICADOR:** Es el último dígito de la cédula de ciudadanía, que indica el día de habilitación del pago en ventanilla para los usuarios de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES (ejemplo si la cédula de ciudadanía termina en 2, los días habilitados para el pago son 2, 12 y 22; 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.
- **JUSTIFICATIVOS DE PAGO:**
 - Se consideran como “justificativos de pago” a los sobrantes procesados, los mismos que deberán constar con el formato y procedimiento establecido en el Manual de Procesos para el pago de las Transferencias Monetarias a través de la modalidad ventanilla, los cuales se validarán automáticamente con solución “pago justificado”.
 - Se consideran también como “justificativo de pago” el documento digitalizado que contenga toda la información del pago, y del usuario habilitado al cobro de Bonos y Pensiones Regulares, basado en identificación biométrica.
 - Se considerarán como “justificativo de pago” el documento basado en minucias biométricas de reconocimiento facial, que cuente con al menos el 70% de coincidencia, obtenido entre la captura biométrica tomada en el Punto de Pago contra el registro digital del Registro Civil (DIGERCIC).
- **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 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 DEL SUBPROCESO PARA EL PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MEDIANTE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL DEL MIES

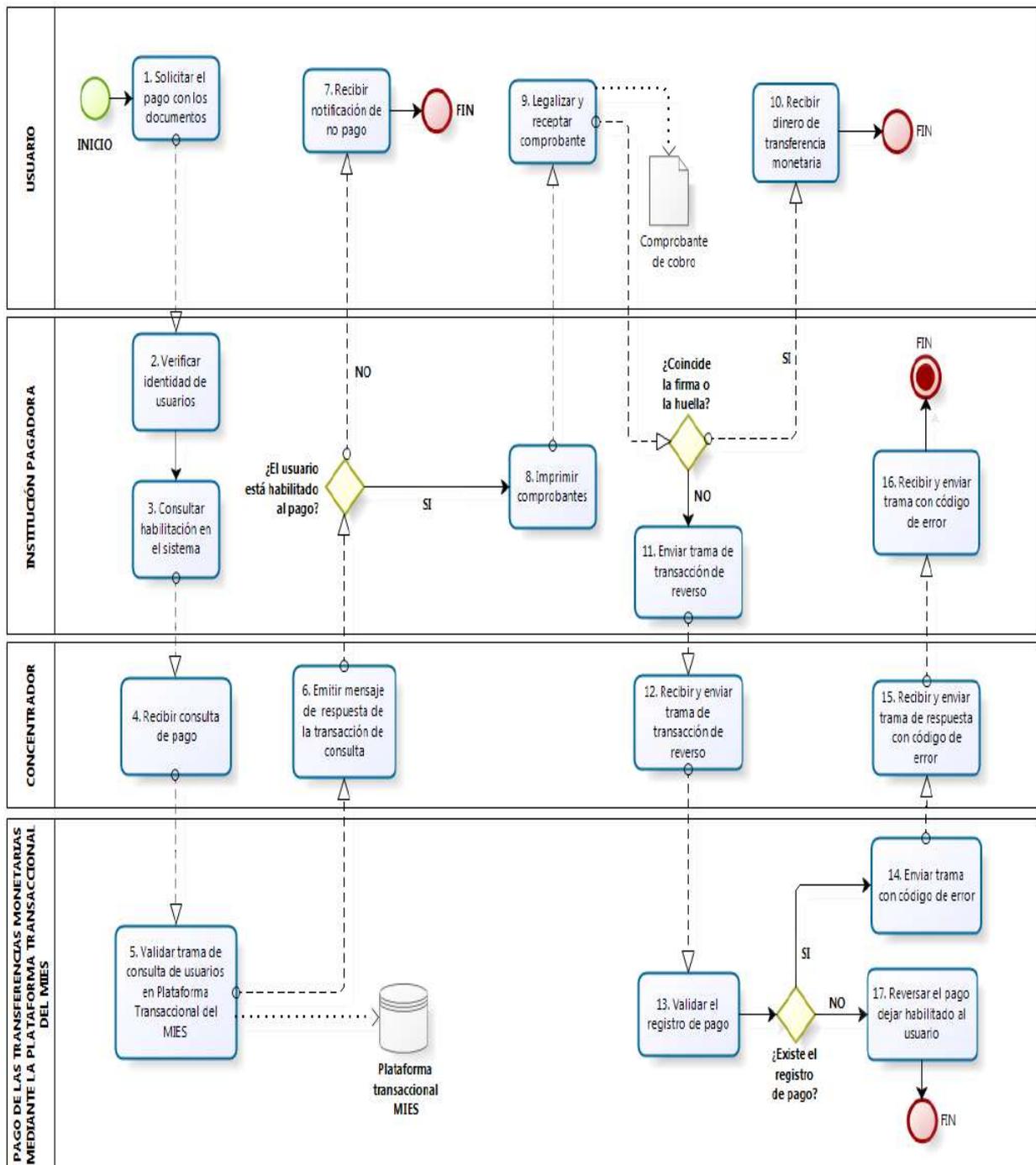
4.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MEDIANTE LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL DEL MIES
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Base de usuarios habilitados al pago de las transferencias monetarias. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Validar si el usuario se encuentra habilitado al pago de las transferencias monetarias. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificación de los usuarios en la base de datos de la Plataforma Transaccional del MIES. ❖ Envío de respuesta del Concentrador a la institución pagadora. ❖ Informa al usuario si está o no habilitado al pago de la transferencia monetaria. ❖ Validar que la firma o huella registrada en el comprobante de pago sea la misma que consta en la cédula de ciudadanía del usuario de las transferencias monetarias. ❖ En el caso que se realice el pago por sistemas biométricos o por otro medio electrónico de identificación, se considera los justificativos de pago, exceptuando la validación de la firma o huella ❖ 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:	Dirección de Administración de Datos
Tipo de cliente:	Interno y Externo

4.2 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 dígito de la cédula de ciudadanía del usuario.
- d. La institución pagadora deberá entregar al usuario una copia del comprobante de pago.
- e. 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 revertir automáticamente la transacción, y no proceder a realizar el pago.
- f. En el caso que se realice el pago por otro medio electrónico de identificación, y el usuario no cumpla con los pasos de validación, el pago será revertido.
- 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.

4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



4.4 DESCRIPCIÓN 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	La institución pagadora valida la identidad del usuario mediante la fotografía de la cédula u otro tipo de preguntas de validación. En el caso que se realice el pago por otro medio electrónico de identificación, la institución pagadora realizará la validación conforme a su proceso electrónico y biométrico (proceso que se encuentra como anexo).	Documentación o detalle de medios electrónicos y biométricos.
Institución Pagadora	3	Consultar habilitación en el sistema	Institución Pagadora digitalará 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 las transferencias monetarias registrado en la base de datos.	Base de datos Plataforma Transaccional del MIES.
Concentrador	6	Emitir 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. ¿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	Legalizar y receiptar comprobante	<p>El usuario o apoderado firma o pone su huella en una de las copias del comprobante de pago, para que la institución pagadora receipte el comprobante de pago y verifique la firma o huella del usuario o apoderado con la cédula original del mismo.</p> <p>¿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.</p> <p>Nota: Si el pago se realiza por cualquier otro medio electrónico de identificación no será necesaria la firma del usuario, y se entregará al usuario comprobante del pago.</p>	Comprobante de pago con firma y sin firma
Usuario	10	Recibir dinero de transferencia monetaria	<p>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.</p> <p>Nota: El punto de pago que realice el pago por cualquier otro medio electrónico de identificación, conforme a la validación biométrica o por otro medio electrónico, entregará el monto total de la transacción.</p>	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. ¿Existe el registro de pago? Sí: Pasar a la actividad 14. No: Pasar a la actividad 17.	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 y enviar trama 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.	
Fin del Procedimiento				

5 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE CONCILIACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO

5.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	CONCILIACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DE PAGO
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cruzar la información del archivo remitido por el Concentrador con la información de las transacciones de pago registradas en la plataforma transaccional MIES. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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:	Dirección de Administración de Datos
Tipo de cliente:	Interno y Externo

5.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

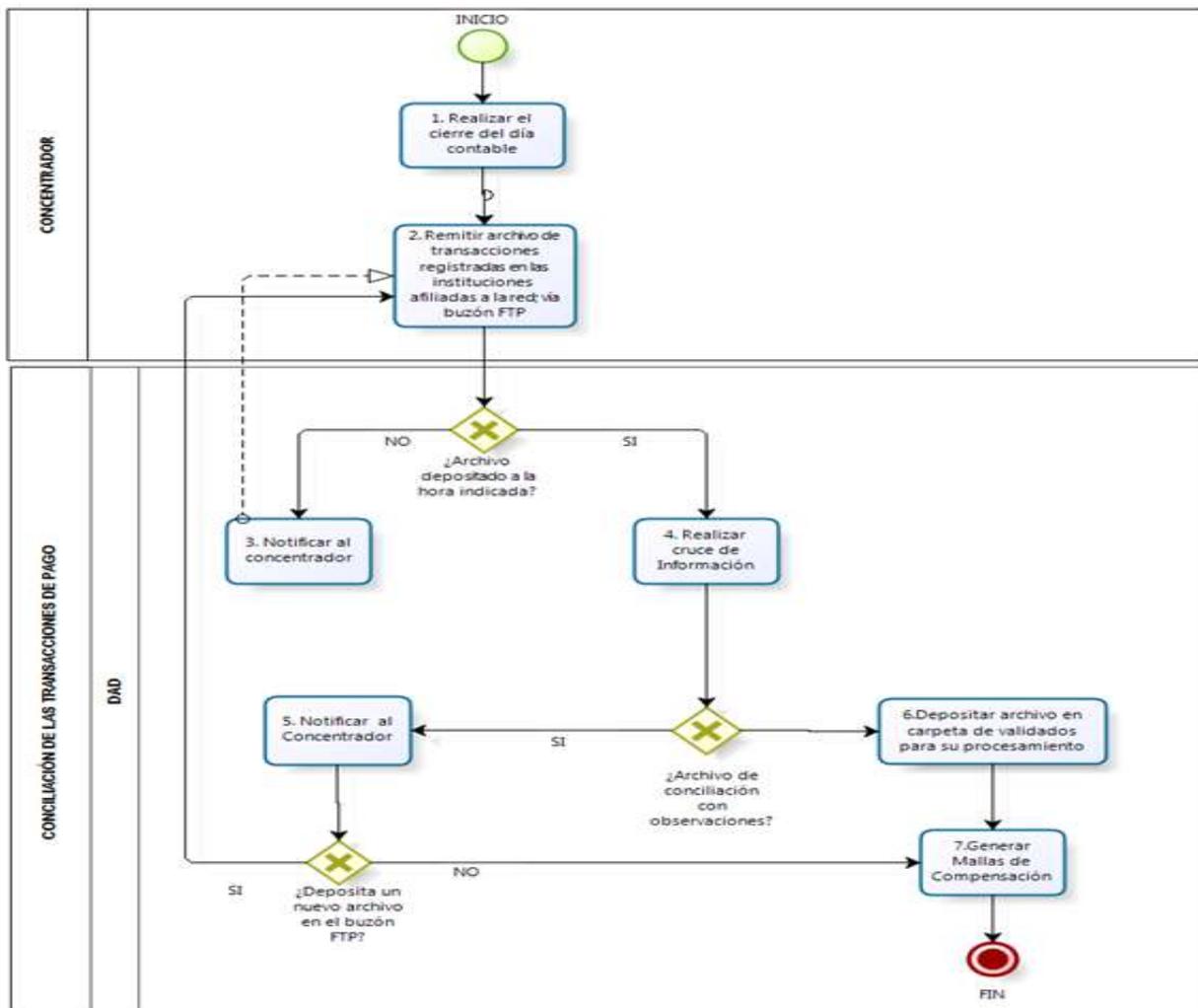
- a. El archivo de cada Concentrador será validado y procesado siempre y cuando este depositado en el buzón FTP hasta las 21H00, caso contrario será procesado el siguiente día laborable con la respectiva autorización y notificación del Concentrador mediante correo electrónico, y posteriormente se generará las mallas para el reembolso respectivo.
- b. El último día de cada mes, en que se encuentre habilitada la Plataforma Transaccional del MIES, 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.
- d. Si en el proceso de validación del archivo de conciliación se encuentren registros a favor conforme el Manual de Mallas de Compensación de la Dirección de Administración de

Datos, se notificará mediante correo electrónico mallas.sancco@inclusion.gob.ec al Concentrador para su revisión, corrección y debida autorización para continuar con el procesamiento.

En el caso de que se encuentre registros en contra, se notificará mediante correo electrónico mallas.sancco@inclusion.gob.ec al Concentrador para el depósito de un nuevo archivo en el buzón ftp.

- e. El Concentrador deberá notificar al correo mallas.sancco@inclusion.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.
- f. 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.
- g. En todos los casos mencionados en el numeral anterior, el archivo no será procesado hasta que el Concentrador revise y envíe el correo de aprobación.

5.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



5.4 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 en que se encuentre habilitada la Plataforma Transaccional del MIES, 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. ¿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
Dirección de Administración de Datos	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 autorización y notificación del Concentrador, y posterior se generará las mallas para el reembolso respectivo.	Correo de Notificación
Dirección de Administración de Datos	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. ¿Archivo de Conciliación presenta observaciones? Si: Pase a la actividad 5. No: Pase a la actividad 6.	

<p>Dirección de Administración de Datos</p>	<p>5</p>	<p>Notificar al Concentrador</p>	<p>En caso de que el archivo de conciliación, presente observaciones, estas se notificarán al Concentrador mediante el correo electrónico: mallas.sancco@inclusion.gob.ec, el Concentrador deberá realizar la validación de las observaciones presentadas en el archivo de conciliación o procesar el mismo archivo con las novedades identificadas en caso de registros a favor, o; procesar el nuevo archivo depositado en el buzón FTP.</p> <p>¿Concentrador deposita un nuevo archivo? Si: Pase a la actividad 2. No: Pase a la actividad 6.</p>	<p>Correo de notificación de novedades al Concentrador y correo del Concentrador de haber realizado la validación</p>
<p>Dirección de Administración de Datos</p>	<p>6</p>	<p>Depositar archivo en carpeta de validados para su procesamiento</p>	<p>Depositar y procesar el archivo reflejando la información para reportes.</p>	<p>Reporte</p>
<p>Dirección de Administración de Datos</p>	<p>7</p>	<p>Generar Mallas de Compensación</p>	<p>Hasta las ocho y media de la mañana del siguiente día, se generan las mallas de compensación y reporte de usuarios que realizaron el cobro de las transferencias monetarias, y se remiten mediante memorando y correo electrónico usuarios.mallas.sancco@inclusion.gob.ec a la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de mallas de compensación y reporte de usuarios • Memorando
<p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>				

6 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES A LOS CONCENTRADORES

6.1 FICHA DE SUBPROCESO

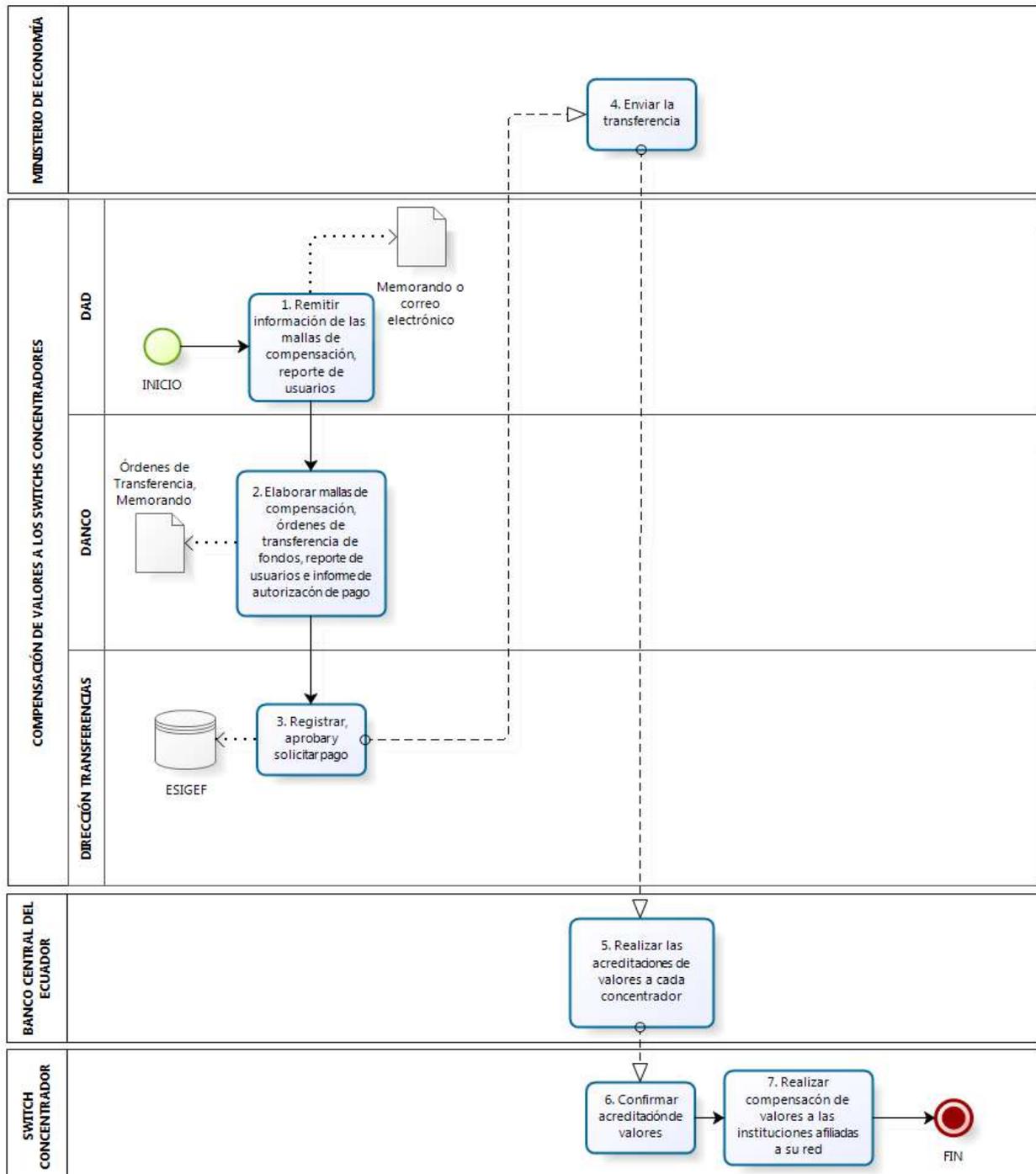
Subproceso:	Compensación de valores a los concentradores
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Consiste en la compensación de las transacciones de pago efectivamente realizadas a los usuarios de las transferencias monetarias, se realizará el día laborable siguiente del pago a los usuarios. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Memorando de Generación de Mallas. ❖ Reporte de Usuarios. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir las mallas de compensación y reporte de usuarios. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 y Operaciones / Dirección de Transferencias
Tipo de cliente:	Interno y Externo

6.2 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 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 10H30.
- c. La Dirección de Transferencias solicitará el pago hasta las 12h00, 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.

6.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



6.4 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 DANCO.	Memorando de Generación de Mallas
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 (administrativo), 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 y Finanzas	4	Envía la transferencia	Envía al pago las transferencias monetarias al Banco Central del Ecuador.	
Banco Central del Ecuador	5	Realiza las acreditaciones de valores a cada Concentrador	Realiza las acreditaciones de los valores en la cuenta de cada Concentrador.	
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 valores.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

7 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO COMPENSACIÓN DE VALORES AL CONCENTRADOR POR CONCEPTO DE COMISIONES.

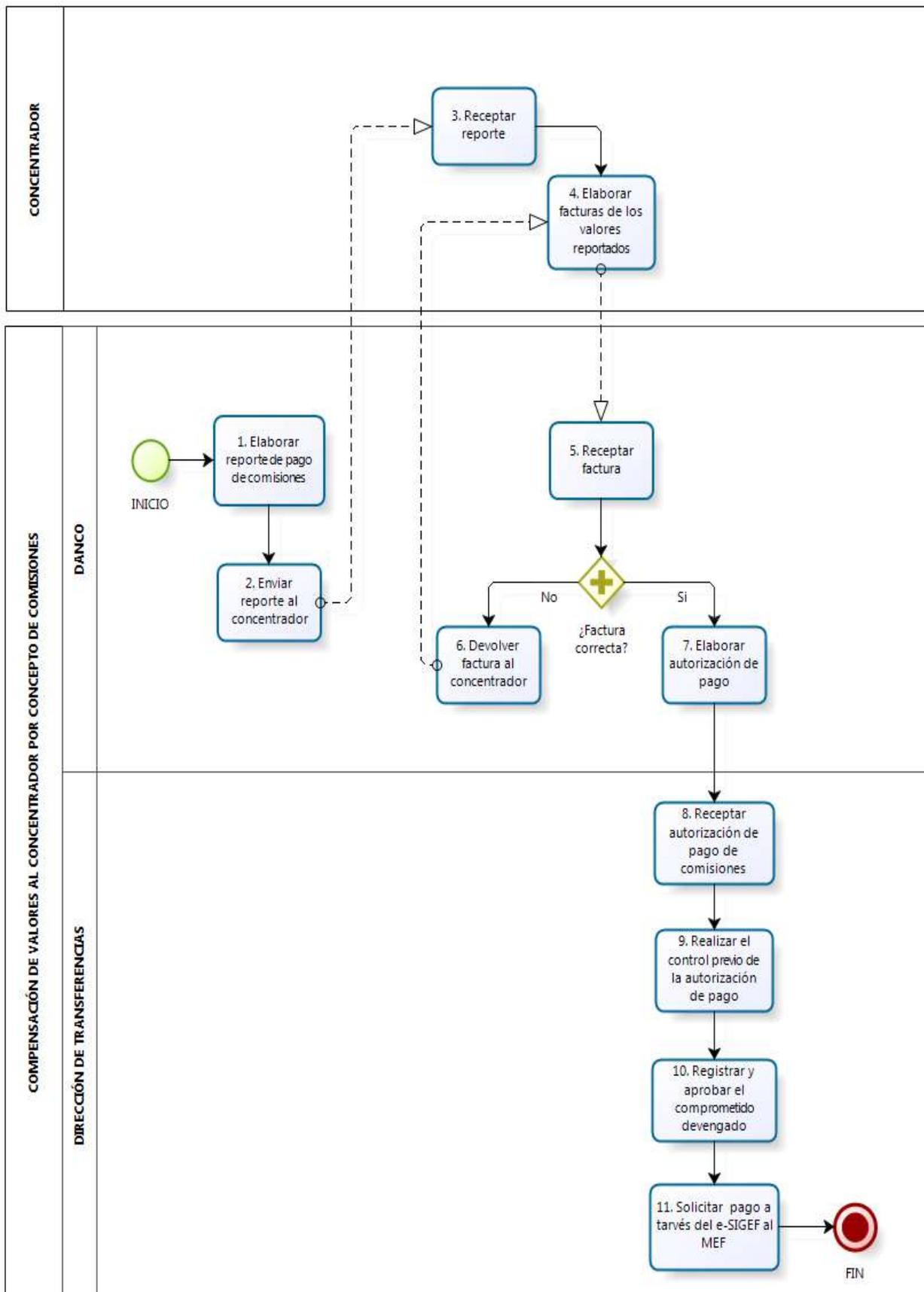
7.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	Compensación de valores al concentrador por concepto de comisiones
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Efectuar el pago de comisiones a los Concentradores por las transferencias monetarias realizadas en su red de pagos. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reporte de Comisiones. ❖ Factura de valores generados de los Concentradores. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Receptar las facturas de los Concentradores. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 y Operaciones / Dirección de Transferencias
Tipo de cliente:	Interno y Externo

7.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

- a. La Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, remitirá el reporte de pagos a los Concentradores durante los primeros 10 días del mes siguiente.
- b. Los Concentradores deberán entregar al MIES las facturas por concepto de comisiones hasta 3 días posteriores a la recepción del reporte de pagos remitido por el MIES.
- 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 y Operaciones.

7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



7.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 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 DANCO, 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 y Operaciones	5	Receptar facturas	<p>Recepta las facturas remitidas por los Concentradores.</p> <p>¿Factura correcta?</p> <p>No: Pase a la actividad 6.</p> <p>Si: Pase a la actividad 7.</p>	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	6	Devolver factura al concentrador	Si las facturas receiptadas tienen alguna observación, se devuelve a fin de que se realicen las correcciones respectivas.	Oficio
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 pago	Realiza el control previo de la autorización de pago por concentrador.	
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.	Confirmado de pago
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

8 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO AJUSTE EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN – SOBRAINTES

8.1 FICHA DE SUBPROCESO

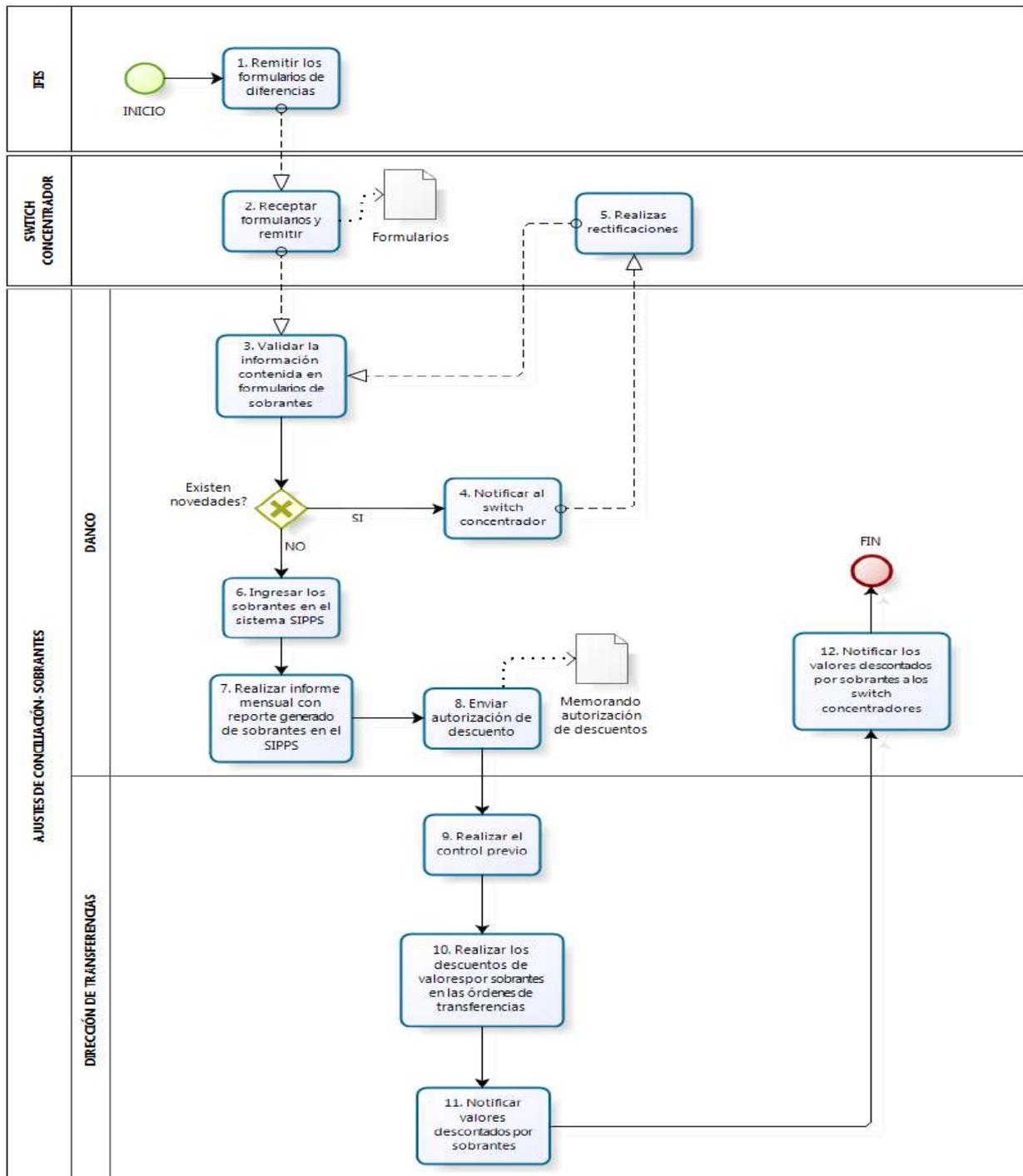
Subproceso:	Ajuste en el proceso de conciliación – sobrautes
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar los ajustes que pueden presentarse, una vez realizado el cruce de información generada en el Concentrador y la Plataforma Transaccional MIES. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Formularios de diferencias remitidos por los Concentradores. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cruce diario de información entre las transacciones generadas por el Concentrador y la plataforma transaccional del MIES. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las IFIS deberán remitir los formularios por concepto de sobrautes. ❖ Revisar y validar la información contenida en cada formulario de sobrautes. ❖ Ingresar los sobrautes en el SIPPS. ❖ Realizar el descuento por concepto de Sobrautes 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:	Sobrautes determinados en la conciliación entre los Concentradores y las IFI a filiadadas a la red, descontados en las Órdenes de Transferencias de Fondos.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones/ Dirección de Transferencias
Tipo de cliente:	Interno y Externo

8.2 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 le 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 semanalmente 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.

8.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



8.4 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 receptorá los formularios y deberá remitir mediante oficio a la DANCO, la información en el formulario de Sobrantes.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 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 DANCO para su procesamiento.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 y Operaciones	7	Realizar informe mensual con reporte generado de sobrantes el sistema SIPPS	Realizar un informe mensual por concepto de Sobrantes acorde al reporte de sobrantes generado por el sistema SIPPS.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 DANCO, indicando los valores descontados en las Órdenes de Transferencia de Fondos.	Memorando
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

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

9.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	Ingreso de nuevas agencias, instituciones financieras, bancos comunales, cajas de ahorro o agentes no financieros
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficio de solicitud de autorización para la incorporación de nuevas instituciones financieras y puntos de pago. ❖ Matriz (extensión .xslm) de los puntos de pago. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir oficio de solicitud de autorización para la incorporación de nuevo punto de pago y anexos. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recepción de oficio y documentación anexa. ❖ Validar información de los puntos de pago. ❖ Generar códigos al punto de pago solicitado.
Productos/Servicios del Subproceso:	Nuevas Instituciones Financieras, agencias, bancos comunales, cajas de ahorro o agentes no financieros (puntos de pago), incluidas en la Plataforma Transaccional.
Responsable del Subproceso:	Dirección de Administración de Datos / Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones / Concentradores
Tipo de cliente:	Interno y Externo

9.2 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**

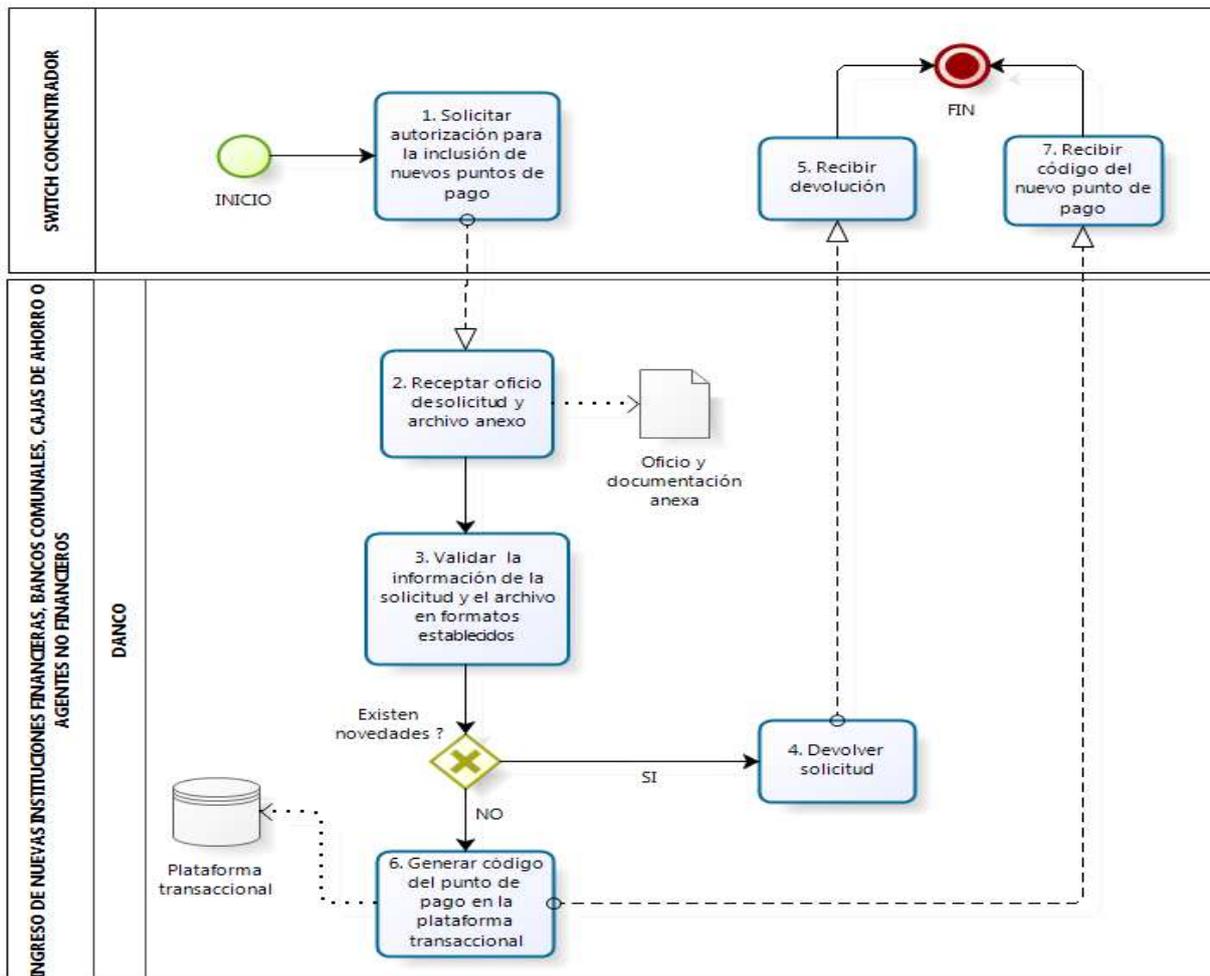
- Copia del RUC.
- Permiso de funcionamiento del establecimiento.
- Para propietarios del local, copia del pago de impuesto predial.
- Para arrendatarios, copia del contrato de arriendo y copia de cédula del dueño del local.
- Copia del pago de un servicio básico del lugar de funcionamiento del establecimiento.
- 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.

9.3 DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SUBPROCESO



9.4 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 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 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 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 DANCO.	
Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	6	Generar código del punto de pago en la plataforma transaccional	La DANCO 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.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

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

10.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	Cambio de instituciones financieras, bancos comunales, cajas de ahorro o agentes no financieros a otro concentrador
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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: <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud de cambio de IFI a otro Concentrador. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Receptar las solicitudes de cambio de la IFI a otro Concentrador. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 y Operaciones / Concentradores
Tipo de cliente:	Interno/ Externo

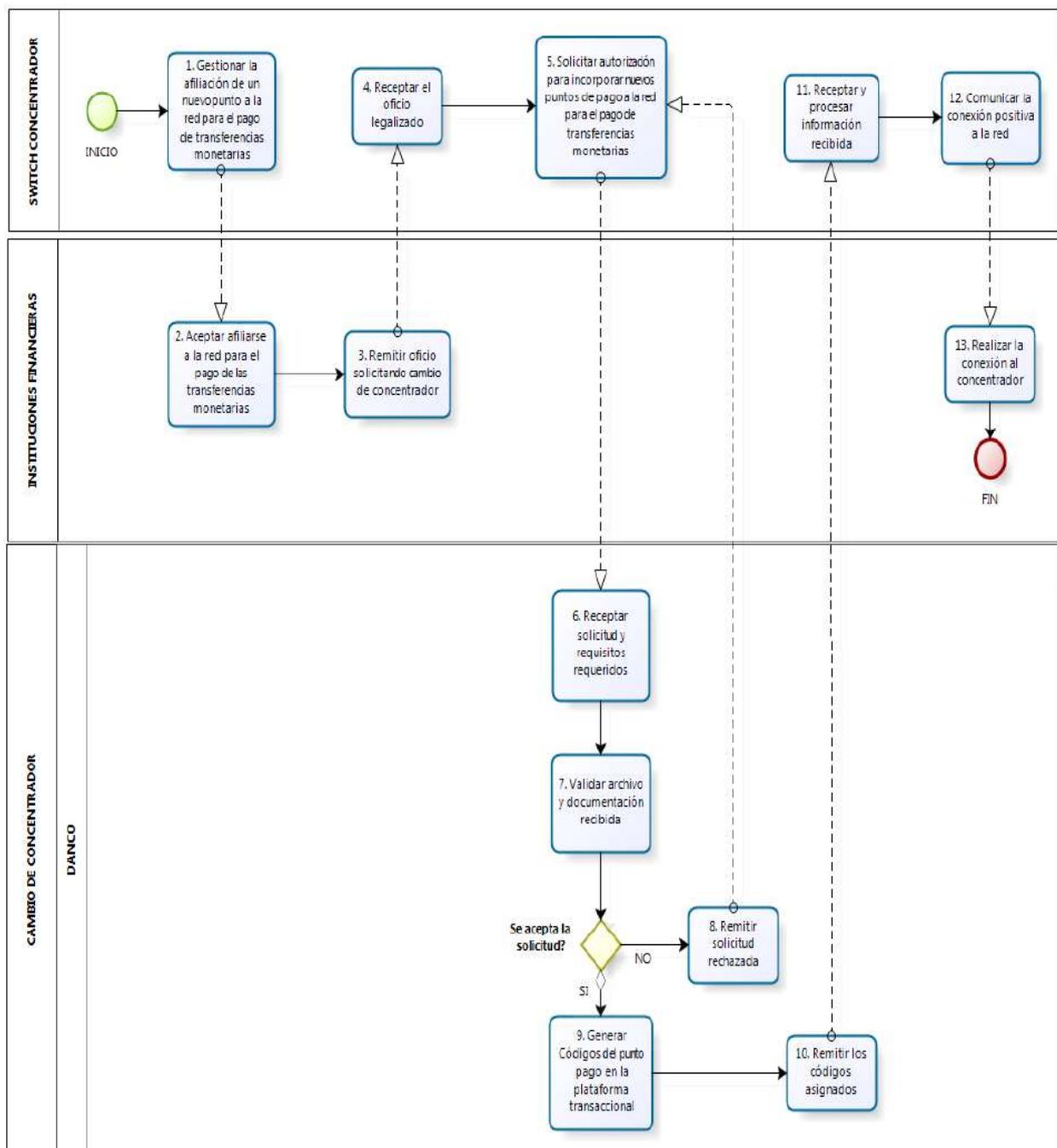
10.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

- 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 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 deberá 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.

10.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



10.4 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 receiptará 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 DANCO, 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 y Operaciones	6	Receptar solicitud y requisitos requeridos	La DANCO receipta 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 y Operaciones	7	Validar archivo y documentación recibida	La DANCO 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 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

Operaciones				
Dirección de Aseguramiento No Contributivo 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 y Operaciones	10	Remitir los códigos asignados	La DANCO 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.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

11 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLAN DE CONTINGENCIA ANTE INCIDENTES EN EL SISTEMA INFORMÁTICO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

11.1 FICHA DE SUBPROCESO

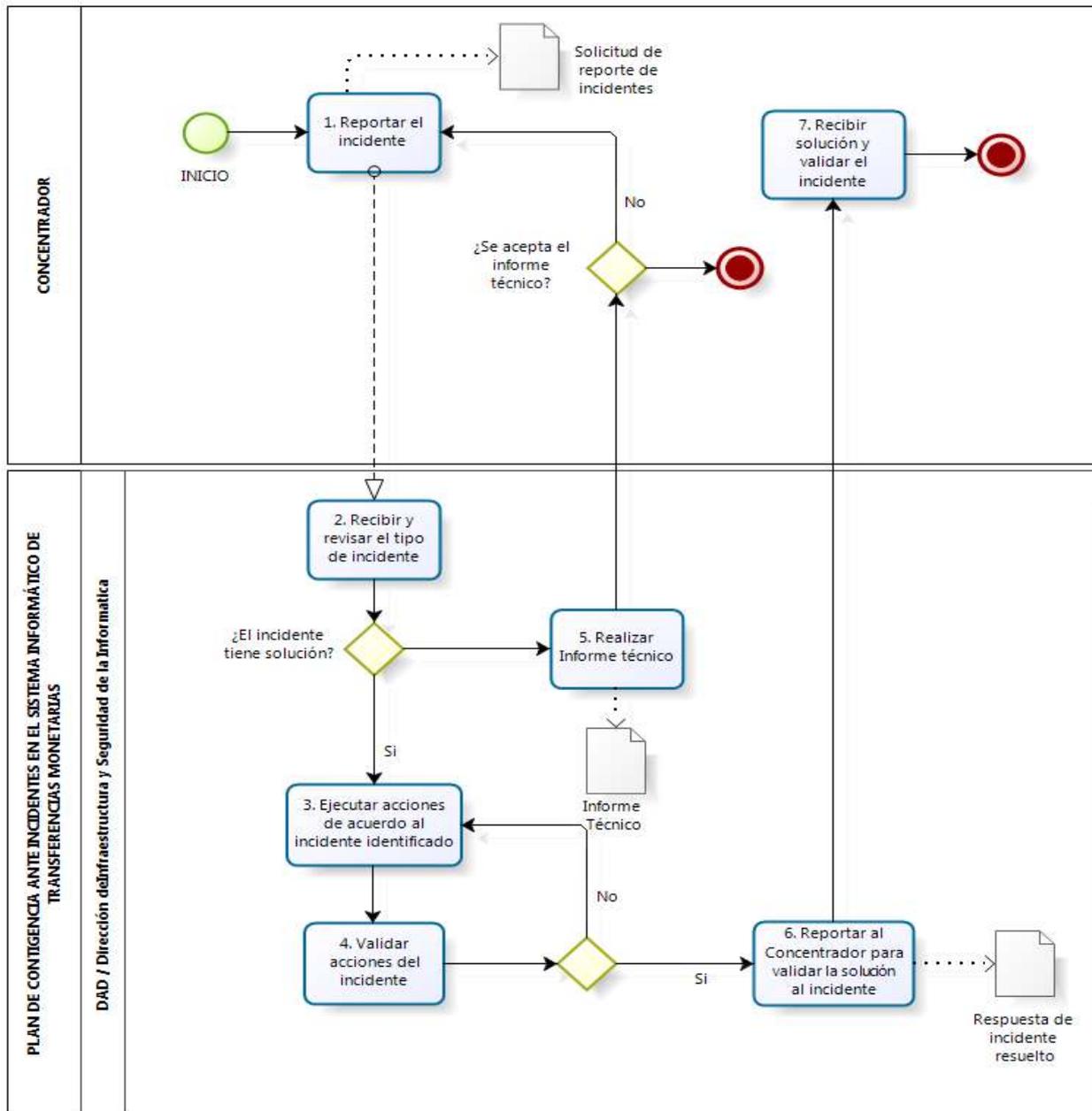
Subproceso:	Plan de contingencia ante incidentes en el sistema informático de transferencias monetarias
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Resguardar y monitorear el correcto funcionamiento del Sistema Informático de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud mediante correo electrónico de Reporte de Incidente. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitar Soporte. ❖ Reportar el incidente. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 Seguridad de la Informática
Tipo de cliente:	Interno y Externo

11.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

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

11.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



11.4 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.	correo electrónico
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	2	Recibir y revisar el tipo de Incidente	Recepción de la solicitud y Evaluación del incidente de acuerdo a los parámetros de: Probabilidad, Impacto, Exposición y Prioridad que tienen cada uno de los riesgos. ¿El incidente tiene solución? Si: Pasar a la actividad 4. No: Pasar a la actividad 3.	correo electrónico
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	3	Realizar Informe Técnico	Detallar los parámetros de evaluación que tiene el incidente identificado y notificar el motivo en el Informe ¿Acepta el concentrador el informe técnico enviado? Si: Finaliza el proceso. No: Pasar a la actividad 1.	Informe Técnico
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	4	Ejecutar acciones de acuerdo al incidente identificado	Se procede con la solución encontrada después de analizar el problema.	
DAD - Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	5	Validar acciones del incidente	Una vez identificadas las causas que originaron el incidente reportado se procede a validar la solución. ¿Funciona la solución al incidente? Si: Pasar a la actividad 6. No: Pasar a la actividad 4.	Informe Técnico
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	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.	correo electrónico
Concentrador de Pago	7	Recibir solución y Validar el incidente	Verificación de sus sistemas informáticos.	Correo electrónico de confirmación
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

12 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO MONITOREO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

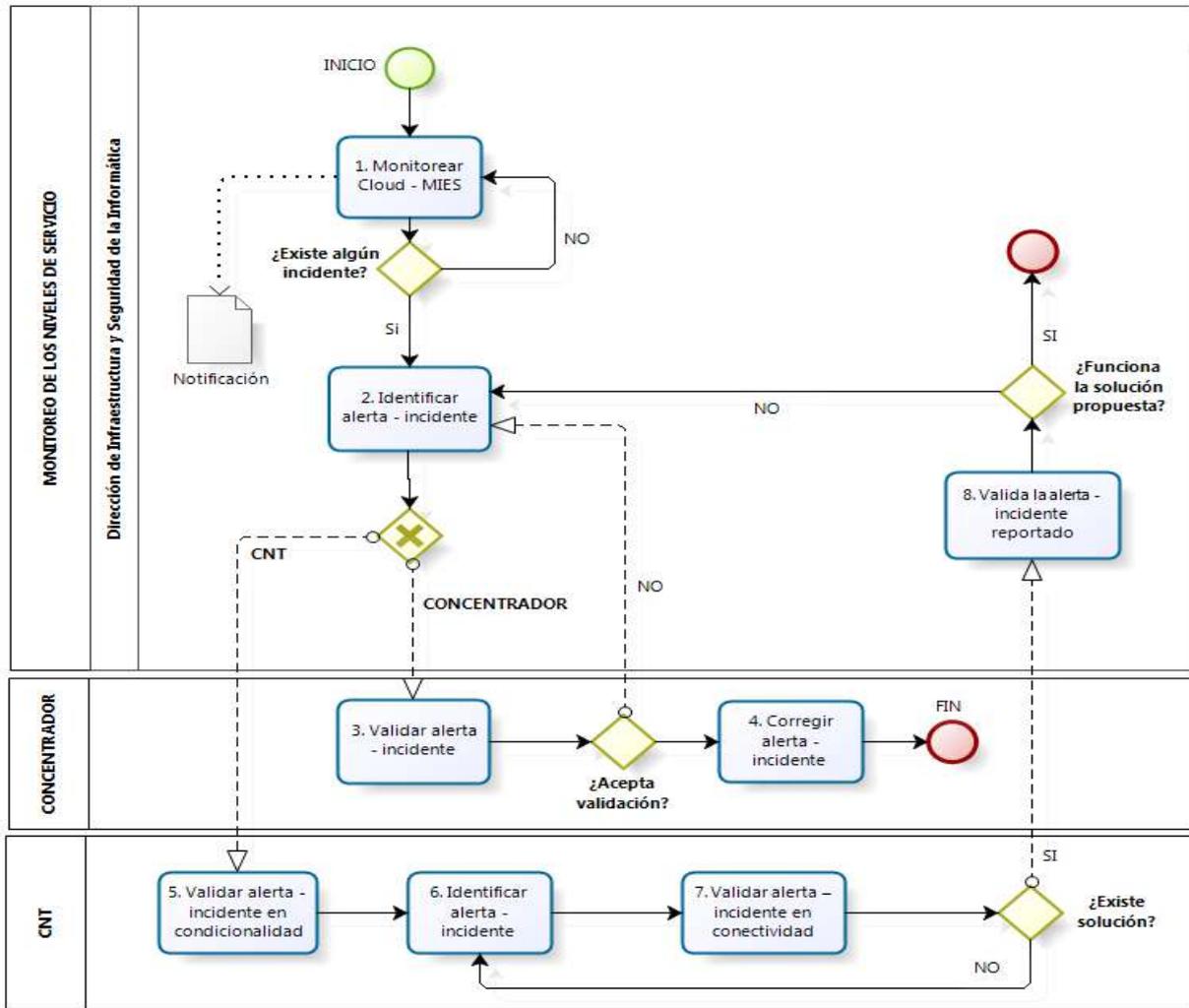
12.1 FICHA DE SUBPROCESO

Subproceso:	Monitoreo de los niveles de servicio
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Monitorear el correcto funcionamiento del CLOUD-MIES que contiene el sistema de Transferencias Monetarias para el pago en ventanilla. <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Alerta de Conectividad y Transaccionalidad generada por los sistemas informáticos. <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reaccionar ante alerta generada. ❖ Reportar alerta al concentrador. <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 Infraestructura y Seguridad de la Informática
Tipo de cliente:	Interno y Externo

12.2 POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

- a. Los Concentradores de Pago deben estar autorizados, calificados y codificados por la DANCO, 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.

12.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



12.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Responsable	No.	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	1	Monitorear Cloud-Mies	Mediante la aplicación Monitoreo de Comunicaciones, se revisa como se encuentran los enlaces. ¿Se ha generado una alerta? Si: Pasar a la actividad 2. No: Pasar a la actividad 1.	
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	2	Identificar alerta - incidente	Identificar el tipo de alerta, para determinar responsabilidad. ¿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. ¿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.
CNT	6	Identificar alerta - incidente	Mediante la revisión de los equipos virtuales dentro del Cloud.
CNT	7	Validar alerta – incidente en conectividad	Mediante la conectividad y equipos virtuales dentro del Cloud. ¿Existe solución? Si: Pasar a la actividad 8. No: Pasar a la actividad 6.
Dirección de Infraestructura y Seguridad de la Informática	8	Valida la alerta - incidente reportado	Verificación con la solución proporcionada que los equipos de comunicación estén en línea. ¿Funciona la solución propuesta? Si: Finalizar proceso. No: Pasar a la actividad 2.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

13 PROCEDIMIENTOS

13.1 Supervisión a los puntos de pago habilitados bajo la modalidad ventanilla

13.2 Gestión de denuncias administrativas por el no cobro de transferencias monetarias del ministerio de inclusión económica y social (bonos y pensiones regulares)

Estos procedimientos se realizarán de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes emitidos para el efecto.

14 INDICADOR 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:	Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones

15 ANEXOS

No.	NOMBRE DEL ANEXO	CÓDIGO
1	Especificaciones Técnicas de Norma ISO para las Tramas.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R01
2	Sobrantes formulario.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R02
3	Formulario Macro Ingreso de IFIS y Puntos de Pago.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R03
4	Proceso Biométrico de Corresponsales no Bancarios CNB.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R04
5	Plan de Contingencias.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R05
6	Niveles de Servicio.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R06
7	Acuerdo de Niveles de Servicio.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R07
8	Comprobante de Pago emitidos por las Instituciones financieras o puntos de pago a excepción de sistemas electrónicos o biométricos	GIE/SAN-DNC-MP-02/R08
9	Calendario de Pagos.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R09
10	Calendario de Compensación.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R10
11	Contactos Operativos y Tecnológicos.	GIE/SAN-DNC-MP-02/R11

ESTRUCTURA MENSAJE ISO 8583

La estructura del mensaje ISO 8583 está compuesta de los siguientes elementos:

- Longitud del Mensaje
- Header ó TPDU
- MTI
- Bitmap
- Datos

La siguiente tabla describe los componentes del mensaje:

Componente del Mensaje	Descripción				
	<i>Longitud del Mensaje</i>	<i>Header</i>	<i>MTI</i>	<i>Bitmap</i>	<i>Datos</i>
Longitud del Mensaje	La longitud del mensaje (excluyendo los 2 bytes de la longitud del mensaje). Ej.: Longitud del Mensaje: 120 bytes (Desde el campo Header hasta el campo Datos) Formato de la estructura: 00 78 (HEX) : Realizando su transformación a ASCII, equivale a los 120 bytes del mensaje				
Header ó TPDU	Cabecera del mensaje ISO (5 bytes). Su estructura es la siguiente: 60: Carácter Fijo (HEX) 00 01: Origen (HEX) – 2 bytes 00 11: Destino (HEX) – 2 bytes Ej.: Requerimiento: 60 00 01 00 11 Respuesta: 60 00 11 00 01 (Debe invertirse en la respuesta el destino por origen y viceversa) El valor del origen debe ser diferente por cada transacción (secuencial).				
MTI	Identificador del Tipo de Mensaje (2 bytes). Ej: 02 00: Transacción de Consumo/Pago 04 00: Transacción de Reverso 08 00: Transacción Echo Test				
Bitmap	Es una secuencia de bits que representan a un campo específico del mensaje. La posición de un bit en el bitmap es un índice del campo correspondiente en el mensaje. La longitud de cada bitmap es de 8 bytes. Si existen 2 bitmaps su longitud será de 16 bytes.				
Datos	Información de cada uno de los campos habilitados en el Bitmap				

Descripción de Formatos y Atributos	
B	Binario (Hexadecimal)
N	Dígitos numéricos, formato Decimal BCD para completar la longitud del campo, éstos deberán ser alineados a la izquierda con ceros, excepto el campo 2 y 35. Posteriormente se realiza la conversión del formato Decimal a BCD.
AN	Caracteres alfanuméricos
Ans	Caracteres alfanuméricos y especiales
LLVAR LLLVAR	Longitud del campo variable, formato Decimal BCD Es la cabecera de los campos variables, en la cual se indica la longitud del campo. Debera ser siempre alineado con ceros a la
..19 ..37	Campo de longitud variable de hasta 19 ó 37 caracteres

Notas	
M	Campo Mandatorio (obligatorio)
O	Campo Opcional
C	Campo Condicional

TRANSACCIONES ISO 8583

Consulta Transacción de Pago de Bono

BIT/MAP	Campo	Formato	ATTR.	REQ	RES	Comentarios
	Longitud del Mensaje					
	Header o TPDU					
	MESSAGE TYPE ID (MTI)		N4	0200	0210	
	BIT MAP		B 64	M	M	
	BIT MAP 2		B64	C	C	
02	Primary account Number		N.. 19	C	O	Su estructura es la siguiente: BIN: 826633 C.I.: Cédula de Identidad Ej: 826633 0911223344
03	Processing Code		N6	304000	304000	
04	Transaction Amount		N12		O	Si la transacción es autorizada retornará el Monto Totalizado de todos los Subsidios o Bonos.
11	System Trace Audit Number		N6	M	M	Número asignado en forma secuencial por el terminal. Será incrementado por cada transacción.
12	Local transaction Time		N6	M	M	HHMMSS
13	Local transaction Date		N4	M	M	MMDD
14	Expiration Date		N4	C	O	YYMM (Fijo:9999)
22	POS Entry Mode		N3	RRP	O	Transacciones manuales: 012 Transacciones por banda: 022
24	Network International Id		N3	M	M	Fijo: 001
35	TRACK II Data		Z ..37	C01	O	Se enviará la información capturada de la banda
38	Autorization Number		An 6		C02	
39	Response code		An 2		M	Según Tabla de Código de Respuesta ISO 8583.
41	Terminal ID		Ans 8	M	M	
42	Merchant ID		Ans 15	M	O	
61	Número de Lote Activo	LLLVAR	An..128	M	O	Deberá enviarse la fecha actual: DDMMAAA.
106	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128		M	Mensaje de Código de Excepción.
108	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128		O	Ver Tabla 1
112	Adicional Data	LLLVAR		M	M	Ver Tabla 2
114	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128	M	O	Identificación del medio o canal Ver Tabla 3.

C01: Este campo solo viajará cuando se realice lectura del TRACK II de la banda Magnética de la tarjeta (Esta aplicará cuando el beneficiario tenga una tarjeta como identificación\)) y no deberán enviarse el campo 2 y 14 en el mensaje.

C02: Si la transacción es declinada este campo puede ir en ceros o ser omitido.

Transacción de Pago de Bono

BIT/MAP	Campo	Formato	ATTR.	REQ	RES	Comentarios
	Longitud del Mensaje					
	Header o TPDU					
	MESSAGE TYPE ID (MTI)		N4	0200	0210	
	BIT MAP		B 64	M	M	
	BIT MAP 2		B64	C	C	
02	Primary account Number		N.. 19	C	O	Su estructura es la siguiente: BIN: 826633 C.I.: Cédula de Identidad Ej: 826633 0911223344
03	Processing Code		N6	284000	284000	
04	Transaction Amount		N12		O	Si la transacción es autorizada retornará el Monto Totalizado de todos los Subsidios o Bonos.
11	System Trace Audit Number		N6	M	M	Número asignado en forma secuencial por el terminal. Será incrementado por cada transacción.
12	Local transaction Time		N6	M	M	HHMMSS
13	Local transaction Date		N4	M	M	MMDD
14	Expiration Date		N4	C	O	YYMM (Fijo:9999)
15	Settlement Date		N4	O		MMDD Fecha Contable
22	POS Entry Mode		N3	RRP	O	Transacciones manuales: 012 Transacciones por banda: 022
24	Network International Id		N3	M	M	Fijo: 001
35	TRACK II Data		Z ..37	C01	O	Se enviará la información capturada de la banda magnética.
38	Autorization Number		An 6		C02	
39	Response code		An 2		M	Según Tabla de Código de Respuesta ISO 8583.
41	Terminal ID		Ans 8	M	M	
42	Merchant ID		Ans 15	M	O	
61	Número de Lote Activo	LLLVAR	An..128	M	O	Deberá enviarse la fecha actual: DDMMAAA.
106	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128		M	Mensaje de Código de Excepción.
108	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128		O	Ver Tabla 1
112	Adicional Data	LLLVAR		M	M	Ver Tabla 2
114	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128	M	O	Identificación del medio o canal Ver Tabla 3.

C01: Este campo solo viajará cuando se realice lectura del TRACK II de la banda magnética de la tarjeta (Esta aplicará cuando el beneficiario tenga una tarjeta como identificación\) y no deberán enviarse el campo 2 y 14 en el mensaje.

C02: Si la transacción es declinada este campo puede ir en ceros o ser omitido.

Transacción de Anulación y Reversos de Pago de Bono

BIT/MAP	Campo	Formato	ATTR.	REQ	RES	Comentarios
	Longitud del Mensaje					
	Header o TPDU					
	MESSAGE TYPE ID (MTI)		N4	0400	0410	
	BIT MAP		B 64	M	M	
	BIT MAP 2		B64	C	C	
02	Primary account Number		N.. 19	C	O	Su estructura es la siguiente: BIN: 826633 C.I.: Cédula de Identidad Ej: 826633 0911223344
03	Processing Code		N6	284000	284000	
04	Transaction Amount		N12	O	O	Si es un reverso manual; se deberá enviar el Monto Totalizada de la transacción Original. Si es un reverso automático; no se enviará el campo.
11	System Trace Audit Number		N6	M	M	Número asignado en forma secuencial por el terminal. Será incrementado por cada vez que se reciba la respuesta del Host.
12	Local transaction Time		N6	M	M	HHMMSS
13	Local transaction Date		N4	M	M	MMDD
14	Expiration Date		N4	C	O	YYMM (Fijo:9999)
15	Settlement Date		N4	O		MMDD Fecha Contable
22	POS Entry Mode		N3	RRP	O	Transacciones manuales: 012 Transacciones por banda: 022
24	Network International Id		N3	M	M	Fijo: 001
35	TRACK II Data		Z ..37	C01	O	
38	Autorization Number		An 6	C02	C02	
39	Response code		An 2		M	Según Tabla de Código de Respuesta ISO 8583.
41	Terminal ID		Ans 8	M	M	
42	Merchant ID		Ans 15	M	O	
61	Número de Lote Activo	LLLVAR	An..128	M	O	Deberá enviarse la fecha actual: DDMMAAA.
106	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128		M	Mensaje de respuesta de la transacción.
108	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128		O	Ver Tabla 1
112	Adicional Data		LLLVAR	M	M	Ver Tabla 2
114	Adicional Data	LLLVAR	Ans..128	M	O	Identificación del medio o canal Ver Tabla 3.

C01: Este campo solo viajará.

C01: Este campo solo viajará cuando se realice lectura del TRACK II de la banda magnética de la tarjeta (Esta aplicará cuando el beneficiario tenga una tarjeta como identificación\) y no deberán enviarse el campo 2 y 14 en el mensaje.

C02: Para reversos manuales deberá enviarse el número de autorización de la transacción de pago original. Para reversos automáticos no viajará este campo.

Transacción de Echo Test

BIT/MAP	Campo	Formato	ATTR.	REQ	RES	Comentarios
	Longitud del Mensaje					
	Header o TPDU					
	MESSAGE TYPE ID (MTI)		N4	0800	0810	
	BIT MAP		B 64	M	M	
	BIT MAP 2		B 64	M	M	
11	System Trace Audit Number		N 6	M	M	Fijo: 00 00 01 (HEX)
37	Retrieval reference number		An 12	M		Fijo: 000000000001
70	NetWork Information		An 3	M	M	Fijo: 270

ESTRUCTURA DE LAS TABLAS ISO**Campo Privado – Información Tipos y Valores de Subsidios (Campo 108)**

- Longitud Total del campo 2 bytes BCD n 3
- Número de Tipos de Subsidios – an 2 bytes
- Datos Adicionales (. 378 bytes). Este campo tiene la siguiente estructura:
 1. Código de Subsidio - 4 bytes
 - a. BDH: Bono de Desarrollo Humano
 - b. BDD: Bono de Discapacitados
 - c. P3E: Bono de Tercera Edad
 - d. BDE: Bono de Emergencia
 2. Valor – 9 bytes

BDH, BDD, BTE, BDE: 999999999999

3. Mensaje – 50 bytes

BDH, BDD, BTE, BDE: 999999999999

Campo privado – Información de Productos (Campo 112)**REQUERIMIENTO DE TRANSACCION DE PAGO DE BONO**

- Longitud Total del campo 2 bytes BCD n 3
- Código de Proveedor – an 2 bytes
- Código de Producto – an 2 bytes
- Tipo de Subsidio – an 1 byte
- Terminal Origen – an 15 bytes

La información que deben enviar en el requerimiento las Instituciones es:

- Código de Proveedor: 17
- Código de Producto: 13
- Tipo de Subsidio: Fijo "T"
- Terminal Origen: Enviar la Identificación propia de las cajas de cada Institución

RESPUESTA TRANSACCION DE PAGO DE BONO

- Longitud Total del campo 2 bytes BCD n 3
- Nombres de Beneficiario – an 60 bytes
- Periodo Inicio del Pago – an 8 bytes (AAAAMMDD)
- Periodo Final del Pago – an 8 bytes (AAAAMMDD)

8.3.3. Campo privado – Información de Productos (Campo 114)

- Longitud Total del campo 2 bytes BCD n 3
- Identificación del medio o canal – an 2 bytes
 - 01 = POS
 - 02 = ATMs
 - 03 = Cajas Registradores o Ventanillas
 - 04 = Otros

TABLA DE CÓDIGOS DE TRANSACCIÓN DE PAGOS/ CONSULTA

CODIGOS QUE APLICAN PARA LA TRANSACCION DE PAGO / CONSULTA			
CODIGO RESPUESTA	DESCRIPCION CORTA	CODIGO DE PAGO	CODIGO DE ERROR O NO PAGO
1	ENCUESTA EN VERIFICACIÓN	NO	NO
03	ESTABLECIMIENTO NO AFILIADO	NO	SI
04	R. CIVIL REPORTA CIUDADANO EXTRANJERO	NO	NO
14	BIN INVALIDO	NO	SI
27	BENEFICIARIO CON CUENTA EN LA BANCA	NO	NO
34	R. CIVIL REPORTA DIGITO VERIFICADOR ERRADO	NO	NO
35	R. CIVIL REPORTA DIGITO Y FECHA NACIMIENTO ERRADOS	NO	NO
36	R. CIVIL REPORTA BENEFICIARIO NO CONSTA EN BASE	NO	NO
37	R. CIVIL REPORTA BENEFICIARIO FALLECIDO	NO	NO
38	CEDULA EXPIRADA, RENUERALA EN EL REGISTRO CIVIL	NO	NO
39	URGENTE LLAME AL 1800 002 002 ANTES DEL 15 DEL MES	NO	NO
41	CEDULA EXTRAVIADA.LLAME URGENTE/ BANRED	NO	NO
44	CEDULA NO ESTA VIGENTE PARA COBRO	NO	NO
48	R. CIVIL REPORTA QUE UD. DEBE ACERCARSE PERSONALMENTE	NO	NO
50	NO CALIFICA AL BONO DE DESARROLLO HUMANO	NO	NO
51	NO CALIFICA AL BONO DE DESARROLLO HUMANO	NO	NO
52	ACERQUESE PERSONALMENTE AL CENTRO DE INFORMACION	NO	NO
53	NO CALIFICA AL BONO/PENSION	NO	NO
55	JEFE DE FAMILIA YA COBRA EL BONO	NO	NO
56	NO CALIFICA AL BONO DE DESARROLLO HUMANO	NO	NO
58	SIN ENCUESTA NUEVO REGISTRO SOCIAL	NO	NO
59	SUSPENDIDO POR EDUCACION DE HIJOS LLAME	NO	NO

	1800002002		
61	CDH/AHORRO	NO	NO
63	VIOLACION DE SEGURIDAD	NO	SI
74	BENEFICIARIO PAGO MOVIL	NO	NO
89	TERMINAL INVALIDA	NO	SI
90	DISCAPACITADO NO CUMPLE REQUISITOS (CONADIS)	NO	NO
92	BONO SUSPENDIDO LLAME 1800 002002-RECIBE JOAQUÍN GALLEGOS LARA	NO	NO
94	BONO SUSPENDIDO LLAME A 1800 002002- SERVIDOR PÚBLICO	NO	NO
99	SOLICITUD DE BLOQUEO VOLUNTARIO	NO	NO
A1	TRANSACCION NO SOPORTADA	NO	SI
B6	CONFIGURACION EN LA TRAMA ERRONEA	NO	SI
C3	REGLA DE NEGOCIO NO ACTIVA	NO	SI
C5	CEDULA NO REGISTRADA	NO	SI
D6	BENEFICIARIO YA COBRO BONO	NO	SI
D7	FUERA DE PERIODO DE PAGO	NO	SI
D8	TRANSACCION DUPLICADA	NO	SI
P0	TRANSACCION NO PERMITIDA	NO	SI
P3	UD YA COBRO ADELANTADO	NO	NO
U0	ERROR EN BD	NO	SI
Z3	DECLINADA	NO	SI
ZZ	DESCONOCIDO	NO	SI
00	PAGO ACEPTADO	SI	NO
70	PAGO ACEPTADO	SI	NO
75	LLAME AL 1800 002 002 EVITA SUSPENSION	SI	NO
76	TERMINA TUS ESTUDIOS, INFORMATE MINEDUC, TODOS ABC	SI	NO
77	PAGO ACEPTADO	SI	NO
PA	R. CIVIL REPORTA CIUDADANO EXTRANJERO	SI	NO
PB	BENEFICIARIO CON CUENTA EN LA BANCA	SI	NO
PC	CEDULA EXTRAVIADA.LLAME URGENTE/ MIES	SI	NO
PD	CEDULA NO ESTA VIGENTE PARA COBRO	SI	NO
PE	NO CALIFICA AL BONO DE DESARROLLO HUMANO	SI	NO
PF	JEFE DE FAMILIA YA COBRA EL BONO	SI	NO
PG	URGENTE LLAME AL 1800 002 002 ANTES DEL 15 DEL MES	SI	NO
PH	FALTA ENCUESTA LLAME AL 1800272727	SI	NO
PI	CDH/AHORRO	SI	NO
PJ	DISCAPACITADO NO CUMPLE REQUISITOS (CONADIS)	SI	NO
PK	BONO SUSPENDIDO LLAME A 1800 002002-INGRESO MAYOR A USD.280	SI	NO

NOTA: Los códigos de NO PAGO aplican al Bono Principal; es decir, que los otros bonos sí podrían cobrarse y los valores se especifican en el detalle de la respuesta de la transacción.

Los Concentradores deberán enviar un mensaje de reverso automático de la transacción de Pago cuando reciban un código de respuesta “U0”.

CÓDIGOS QUE APLICAN SOLO PARA ANULACIÓN / REVERSAS

CODIGOS QUE APLICAN SOLO PARA ANULACIÓN / RESERVAS	
CODIGO EXTERNO	DESCRIPCIÓN
00	APROBADO
50	TRANSACCIÓN INCORRECTA
14	BIN INVALIDO
63	VIOLACIÓN DE SEGURIDAD
63	VIOLACIÓN DE SEGURIDAD
A1	TRANSACCIÓN NO SOPORTADA
03	ESTABLECIMIENTO NO AFILIADO
89	TERMINAL INVALIDA
D8	TRANSACCIÓN DUPLICADA
P0	TRANSACCIÓN NO PERMITIDA
Z3	DECLINADA
B6	CONFIGURACIÓN EN LA TRAMA ERRONEA
C3	REGLA DE NEGOCIO NO ACTIVA
D7	ALERTA DE SEGURIDAD

ESTRUCTURA ARCHIVO DE CONCILIACIÓN

La estructura del formato de archivo de Conciliación de todas las transacciones de Pago de Bono registradas a ser generados por cada una de las Instituciones es el siguiente:

Identificación de Archivo

Descripción	Tipo Dato	Longitud
CODIGO	ALFANUMERICO	Código que Identifica a cada Institución: 4 bytes
DELIMITADOR	ALFANUMERICO	Fijo “_” : 1 byte
FECHA	NUMERICO	Fecha de Generación del Archivo: 8 bytes Formato DDMMAAAA
DELIMITADOR	ALFANUMERICO	Fijo “_” : 1 byte
SECUENCIAL	NUMERICO	Secuencial del Archivo: 4 bytes. En el caso de generarse más de un archivo el mismo día.
DELIMITADOR	ALFANUMERICO	Fijo “.”: 1 byte
EXTENSION	ALFANUMERICO	Fijo: TXT

Ejemplo:

IN01_26062018_0001.TXT

Contenido del Archivo: Cada registro consta de 200 caracteres; definidos de la siguiente manera:

Registro de Cabecera: Este tipo de registro permite identificar al comercio y al lote.

No.	Campo	Long	Rango	Tipo	Descripción
01	Tipo de registro	1	1-1	A	Valor fijo = C
02	Código de Agencia de la Institución	15	2-16	N	Código asignado a cada Agencia (MID)
03	Terminal Id	8	17-24		
04	Fecha	8	25-32	N	del Pago del día a ser conciliadas. Formato: AAAAMMDD
05	Número de Transacciones	6	33-38	N	Número de transacciones Netas por Agencia.
06	Valor total de Pagos	13	39-51	N	Valor Total de Pagos de Bono de la Agencia.
07	Nombre de la Agencia	30	52-81	AN	Nombre de la Agencia de la Institución.
08	Libres	119	82-200	AN	Espacios, usos futuros

Registro de Detalle: Este tipo de registro permite identificar las autorizaciones.

No.	Campo	Long	Rango	Tipo	Descripción
01	Tipo de Registro	1	1-1	A	Valor Fijo = D
02	Número de Cédulas de Identidad (Debe incluirse el BIN asignada para el Pago del Bono).	19	2-20	N	Justificado con blancos a la derecha
03	Código de transacción	6	21-26	N	Campo 3 (Mensajería ISO 8583) Para transacciones del Pago del Bono: 284000
04	Fecha de Consumo	8	27-34	N	AAAAMMDD
05	Hora del Consumo	6	35-40	N	HHMMSS
06	Número Referencia	6	41-46	N	Número de Referencia de la transacción original.
07	Número de la Autorización	6	47-52	AN	Autorización de la transacción Original del Pago.
08	Monto total del Pago	13	53-65	N	11 Emteros con 2 decimales
09	Forma de la Autorización	1	66-66	N	1= Online
10	Tipo de Pago	2	67-68	N	Fijo: 00
11	Número de cuotas	2	69-70	N	Fijo: 00
12	Tipo lectura (Manual, Banda)	3	71-73	N	(020) = Banda (000) = Manual
13	Tipo de moneda	3	74-76	N	Fijo:840
14	Valor Adicional 1	12	77-88	N	Fijo: 00000000000000 Usus Futuros
15	Valor Adicional 2	12	89-100	N	Fijo: 00000000000000 Usus Futuros
16	Valor Adicional 3	12	101-112	N	Fijo: 00000000000000 Usus Futuros
17	Estatus Transacción	1	113-113	AN	Estado de la transacción O = Original A = Anulada R = Reversada
18	Código de Respuesta	2	114-115	AN	Código de Excepción de la respuesta de la transacción original.
19	Libres	85	116-200	AN	Espacios, usos futuros

8.6.2.3. Registro de Control

Este tipo de registro permite identificar el fin de archivo de proceso.

No.	Campo	Long	Rango	Tipo	Descripción
01	Tipo de registro	1	1-1	A	Valor fijo = T
02	Tipo de Carga	1	2-2	AN	N = Normal
03	Fecha de Conciliación	8	3-10	N	AAAAMMDD
04	Hora de Proceso de Conciliación	6	11-16	N	HHMMSS
05	Número de Registros	6	23-22	N	Total de registros, incluido este. Solo existe un registro de totales o control, donde el total: incluye todos los registros de cabeceras, detalles y esto solo registro de control.
06	Libres	178	23-200	AN	Espacios, usos fututros

Información Concentrador	RUC CONCENTRADOR
	RAZÓN SOCIAL CONCENTRADOR
Información IFI	TIPO IFI
	RUC IFI
	RAZÓN SOCIAL IFI
	NOMBRE COMERCIAL IFI
	RESPONSABLE IFI
	CORREO ELECTRÓNICO RESPONSABLE IFI
Información de la Agencia o Corresponsal	RUC AGENCIA
	RAZÓN SOCIAL AGENCIA
	NOMBRE COMERCIAL AGENCIA
	RESPONSABLE AGENCIA / CORRESPONSAL
	TIPO AGENCIA
	CORREO ELECTRÓNICO RESPONSABLE AGENCIA
	TELÉFONO AGENCIA /CORRESPONSAL
	TELÉFONO CELULAR AGENCIA (No es obligatorio)
	DIRECCIÓN PRIMARIA AGENCIA / CORRESPONSAL O PUNTO PAGO
	DIRECCIÓN SECUNDARIA AGENCIA / CORRESPONSAL O PUNTO PAGO
	REFERENCIA
	NRO. CAJAS
	PAÍS
	REGIÓN
	PROVINCIA
	CANTÓN
	PARROQUIA
CÓDIGO MID	
CÓDIGO TID	
LATITUD	
LONGITUD	

Nota: En caso de solicitud de cambios de Concentrador, la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones a través de correo electrónico notificará al concentrador con el que actualmente se encuentra trabajando la institución financiera, banco comunal, caja de ahorro o agente no financiero, que éste ha solicitado cambio de concentrador, y a la vez, informa que en un plazo de 24 horas de recibida la notificación, debe suspender el servicio de red.

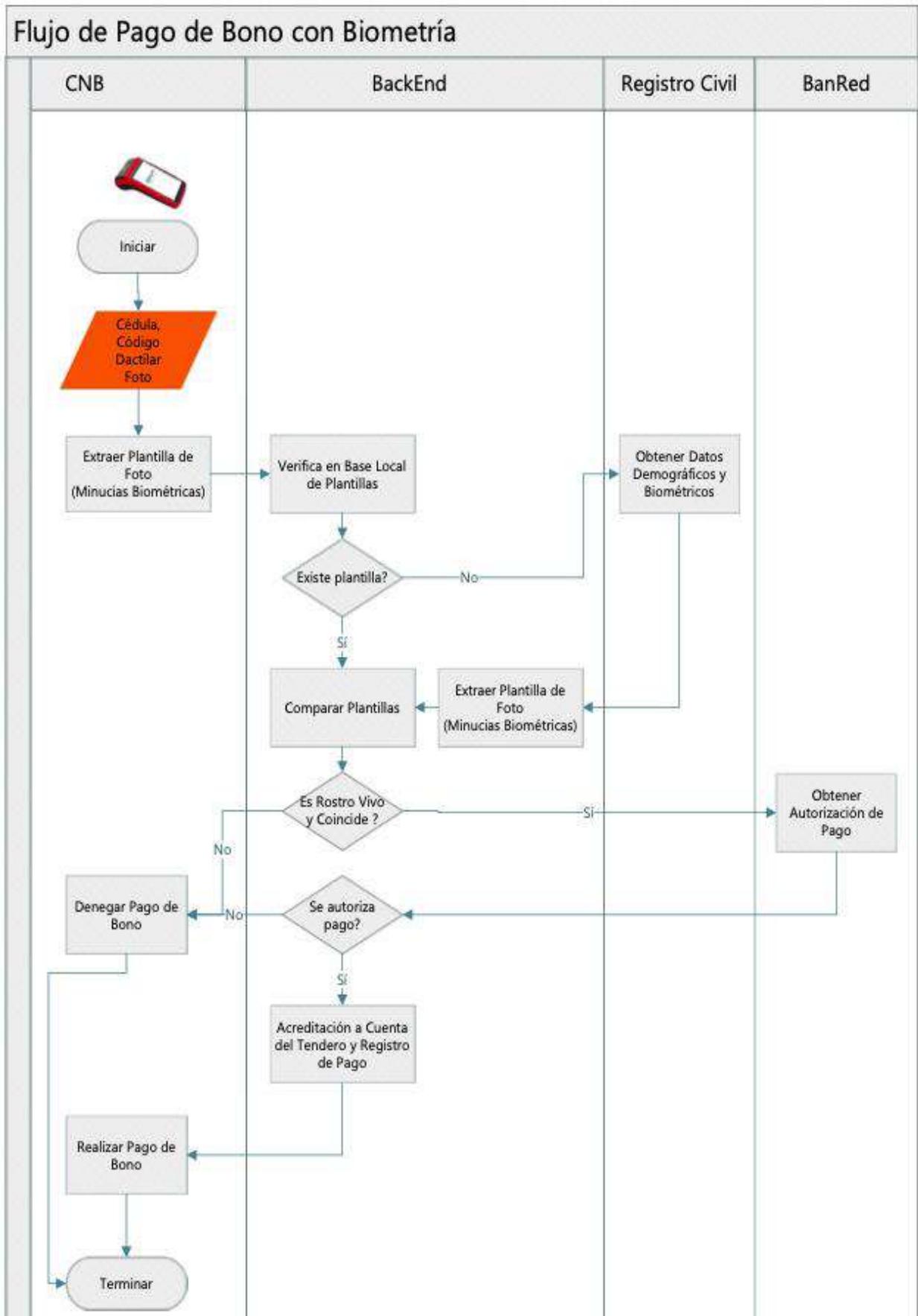


Tabla 01: Descripción de Riesgos de Infraestructura

ID	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
R1	Pérdida de comunicación entre el proveedor y los Concentradores.
R2	Fallo en el hardware utilizado para el proceso de pago del BDH.
R3	Servidor de aplicación detenido.
R4	Servidor de base de datos bloqueado/ralentizado.
R5	Proceso de conciliación no ejecutado en el horario planificado.
R6	Pérdida de comunicación entre el proveedor y el MIES.
R7	Ataque informático a la infraestructura tecnológica.

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 02: Criterios de Valoración de Probabilidad de que ocurra el incidente

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PROBABILIDAD		
Rango Probabilidad	Descripción	Valor
1% - 33%	Baja	1
34% - 67%	Media	2
68% - 99%	Alta	3

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 03: Criterios de Valoración del Impacto basados en Criterios de Disponibilidad del Servicio

Impacto	Costo	Retraso	Impacto Técnico	Valor
Bajo	<1%	30 minutos	Ligero efecto en el proceso de pago	1
Moderado	>1-<5%	31 – 60 minutos	Moderado efecto en el proceso de pago	2
Alto	>5 -<10%	Entre 1h01 min - 23h59min	Severo efecto en el proceso de pago	3
Crítico	>10%	Mayor o igual a 1 día	Proceso de pago no puede ser concluido	4

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 04: Determinación de Exposición al Riesgo

Exposición al riesgo	Valor	Color
Bajo	1 o 2	Verde
Medio	3 o 4	Amarillo
Alta	>=6	Rojo

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 05: Determinación de Exposición al Riesgo, Probabilidad vs. Impacto

Impacto \ Probabilidad	Bajo=1	Moderada=2	Alta=3	Crítico=4
Alta = 3	3	6	9	12
Media = 2	2	4	6	8
Baja = 1	1	2	3	4

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 06: Determinación de la Valoración del Riesgo

ID	Probabilidad			Impacto		Nivel de Riesgo	
	%	Valor	Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Nivel
R1	30	1	Baja	2	Moderado	2	Bajo
R2	35	2	Media	4	Crítico	8	Alto
R3	30	1	Baja	3	Moderado	3	Medio
R4	35	2	Media	3	Moderado	6	Alto
R5	60	2	Media	3	Alto	6	Alto
R6	30	1	Baja	4	Crítico	4	Medio
R7	40	2	Media	3	Moderado	6	Alto

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 07: Determinación de la Priorización de Riesgos

ID	Exposición al Riesgo	
	Valor de Nivel de Riesgo	Priorización
R2	8	Alto
R4	6	Alto
R5	6	Alto
R7	6	Alto
R3	3	Medio
R6	4	Medio
R1	2	Bajo

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 08: Plan De Reducción, Supervisión Y Gestión Del Riesgo

Exposición al riesgo	Plan de tratamiento
Bajo	Aceptar/Compartir
Medio	Mitigar
Alta	Mitigar/Transferir

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

Tabla 09: Gestión del Riesgo - Pérdida de comunicación entre el proveedor y los Concentradores-

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO			
ID DEL RIESGO: R1			
Descripción: Pérdida de comunicación entre el proveedor y los Concentradores			
%Probabilidad: 30	Impacto: Moderado	Exposición: Bajo	Prioridad: Bajo
Valor: 1	Valor: 2	Valor: 2	Valor: 2

Refinamiento:

Causas:

- Pérdida de comunicación entre el proveedor y los Concentradores.

Consecuencias:

- Pérdida e inaccesibilidad de información de las transacciones durante ocurrencia del evento.
- Pérdida de transferencias en línea con los concentradores.

Reducción:

- Manejar enlaces alternos entre el proveedor y el MIES.
- Manejar acuerdos de niveles de servicio que obliguen al proveedor a mantener redundancia de los servicios contratados.

Supervisión:

- Establecer métodos de monitoreo de componentes del servidor, en especial del estado de discos duros.
- Mantener niveles de acuerdos de servicio que incluyan mantenimientos periódicos para la infraestructura de MIES.

Gestión:

Plan de acción:

1. Comprobar los servicios de enlace.

Estado Actual:

Fase de reducción iniciada.

Fase de supervisión iniciada.

Fase de gestión activada.

Responsable(s)

DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI). Se adjuntan niveles de escalamiento.

Tabla 10: Gestión del Riesgo -Fallo en el hardware utilizado para el proceso de BDH -

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO			
ID DEL RIESGO: R2			
Descripción: Fallo en el hardware utilizado para el proceso de BDH.			
%Probabilidad: 35	Impacto: Crítico	Exposición: Alta	Prioridad: Alta
Valor: 2	Valor: 4	Valor: 8	Valor: 8
Refinamiento:			
Causas:			
<ul style="list-style-type: none"> Fallo en hardware en el Virtual Data Center (VDC) del proveedor. 			
Consecuencias:			
<ul style="list-style-type: none"> Pérdida e inaccesibilidad de información de las transacciones durante ocurrencia del evento. El sistema transaccional de pagos del BDH y Pensiones se paraliza por completo. 			
Reducción:			
<ul style="list-style-type: none"> Manejar infraestructura redundante entre el proveedor y el MIES. Manejar acuerdos de niveles de servicio que obliguen al proveedor a mantener redundancia de los servicios contratados. 			
Supervisión:			
<ul style="list-style-type: none"> Mantener vigente el contrato de hosting para el MIES. Establecer métodos de monitoreo de componentes del servidor, en especial del estado de discos duros. Mantener niveles de acuerdos de servicio que incluyan mantenimientos periódicos para la infraestructura de MIES. 			
Gestión:			
Plan de acción:			
<ol style="list-style-type: none"> Informar a la empresa proveedora del servicio de hosting para activación de 			

<p>infraestructura alterna en caso de que no se haga activación del backup automáticamente.</p> <p>3. Comprobar los servicios y la información.</p>
<p>Estado Actual:</p> <p>Fase de reducción iniciada.</p> <p>Fase de supervisión iniciada.</p> <p>Fase de gestión activada.</p>
<p>Responsable(s)</p> <p>DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI). Se adjuntan niveles de escalamiento.</p>

Tabla 11: Gestión del Riesgo -Servidor de aplicación detenido-

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO			
ID DEL RIESGO: R3			
Descripción: Servidor de aplicación detenido.			
%Probabilidad: 30 Valor: 1	Impacto: Moderado Valor: 3	Exposición: Media Valor: 3	Prioridad: Media Valor: 3
<p>Refinamiento:</p> <p>Causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fallo de recursos del servidor. <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> El sistema transaccional de pagos del BDH y pensiones se paraliza durante el evento. 			

<p>Reducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejar infraestructura redundante entre el proveedor y el MIES. • Manejar acuerdos de niveles de servicio que obliguen al proveedor a mantener redundancia de los servicios contratados.
<p>Supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener vigente el contrato de hosting para el MIES. • Establecer métodos de monitoreo de recursos del servidor • Mantener niveles de acuerdos de servicio que incluyan mantenimientos periódicos para la infraestructura de MIES.
<p>Gestión:</p> <p>Plan de acción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a la empresa proveedora del servicio de hosting para activación de infraestructura alterna en caso de que no se haga activación del backup automáticamente. 2. Comprobar los servicios y la información.
<p>Estado Actual:</p> <p>Fase de reducción iniciada.</p> <p>Fase de supervisión iniciada.</p> <p>Fase de gestión activada.</p>
<p>Responsable(s)</p> <p>DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI). Se adjuntan niveles de escalamiento.</p>

Tabla 12: Gestión del Riesgo - Servidor de base de datos bloqueado/ralentizado -

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO
ID DEL RIESGO: R4
Descripción: Servidor de base de datos bloqueado/ralentizado.

% Probabilidad: 35	Impacto: Alto	Exposición: Alta	Prioridad: Alta
Valor: 2	Valor: 3	Valor: 6	Valor: 6
Refinamiento:			
Causas:			
<ul style="list-style-type: none"> • Saturación de memoria temporal. • Almacenamiento de datos históricos. 			
Consecuencias:			
<ul style="list-style-type: none"> • Afecta el rendimiento de la base de datos. • Podría dar timeouts a las peticiones de transacciones. 			
Reducción:			
<ul style="list-style-type: none"> • Para la consulta de datos históricos establecer búsquedas en servidores de reportería externos a la base transaccional. • Mantenimiento y afinamiento periódico de la base de datos. 			
Supervisión:			
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de actividad de la base de datos. • Llevar estadísticas de rendimiento de la base de datos. 			
Gestión:			
Plan de acción:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de procesos que se están ejecutando y que están creando conflictos. 2. Suspensión de procesos conflictivos. 3. Si el problema no se soluciona, se deberá reiniciar la base de datos. 4. Creación de índices en las tablas críticas. 5. Afinamiento de la base de datos (tunning). 			
Estado Actual:			
Fase de reducción iniciada.			

Fase de supervisión iniciada.
Fase de gestión activada.
Responsable: (Verificar Tabla 16 según Niveles de Escalamiento)
DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI).
Dirección de Desarrollo de Proyectos de Tecnologías de la Información (DPTI).

Tabla 13: Gestión del Riesgo -Proceso de conciliación no ejecutado en el horario planificado-

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO			
ID DEL RIESGO: R5			
Descripción: Proceso de conciliación no ejecutado en el horario planificado.			
%Probabilidad: 60	Impacto: Alto	Exposición: Alta	Prioridad: Alta
Valor: 2	Valor: 3	Valor: 6	Valor: 6
Refinamiento:			
Causas: warrent10.MILLON			
<ul style="list-style-type: none"> Fallo en hardware en el Virtual Data Center (VDC) del proveedor. Fallo del software implementado para el pago del BDH y pensiones. Demoras en la entrega de insumos por parte de la Dirección de Administración de Datos (mallas y cierre de mes), para la respectiva carga en los servidores. 			
Consecuencias:			
<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de procesos alternos en los servidores. Accesibilidad a procesos de transaccionalidad tardía por parte de los Concentradores. El sistema transaccional de pagos del BDH y Pensiones no se encuentra disponible a tiempo. 			
Reducción:			
<ul style="list-style-type: none"> Manejar matrices RACI para el proceso de entrega de insumos tanto por parte de los Concentradores, como de la Dirección de Administración de Datos; a fin de contar con tiempos específicos para carga de información en los servidores. Manejar infraestructura redundante entre el proveedor y el MIES. Manejar acuerdos de niveles de servicio que obliguen al proveedor a mantener 			

<p>redundancia de los servicios contratados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar mantenimiento al software implementado para el pago del BDH y pensiones.
<p>Supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dar cumplimiento a las RACI. <p>La Dirección de Administración de Datos debe entregar los archivos: (Nuevos.txt, BENEFECIARIOS_ESPECIALES.txt, Modificaciones.txt, Modificaciones_homologacion.txt) con al menos 24 horas de anticipación para el corte mensual del pago del BDH para el ambiente de test.</p> <p>Para el fin de mes. La DAD, debe finalizar las mallas hasta las 21h00 para poder realizar la carga de archivos en ambiente de producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener vigente el contrato de hosting para el MIES. Establecer métodos de monitoreo de la infraestructura entregada por el proveedor Mantener niveles de acuerdos de servicio que incluyan mantenimientos periódicos para la infraestructura de MIES. Mantener un contrato de soporte técnico y mantenimiento del software implementado para el pago del BDH y pensiones.
<p>Gestión:</p> <p>Plan de acción en caso de fallo en hardware en el Virtual Data Center (VDC) del proveedor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a la empresa proveedora del servicio de hosting para activación de infraestructura alterna en caso de que no se haga activación del backup automáticamente. 2. Comprobar los servicios y la información. <p>Plan de acción en caso de fallo del software implementado para el pago del BDH y pensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar solicitud de respaldo de los servidores al proveedor con fechas anteriores. 2. Carga de datos a la fecha actual. 4. Comprobar los servicios y la información.
<p>Estado Actual:</p> <p>Fase de reducción iniciada</p> <p>Fase de supervisión iniciada</p>

Fase de gestión activada
Responsable(s): (Verificar Tabla 16 según Niveles de Escalamiento)
DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI).
Dirección de Desarrollo de Proyectos de Tecnologías de la Información (DPTI).

Tabla 14: Gestión del Riesgo -Pérdida de comunicación entre el proveedor y el MIES -

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO			
ID DEL RIESGO: R6			
Descripción: Pérdida de comunicación entre el proveedor y el MIES.			
%Probabilidad: 30	Impacto: Crítico	Exposición: Media	Prioridad: Media
Valor: 1	Valor: 4	Valor: 4	Valor: 4
Refinamiento:			
Causas:			
<ul style="list-style-type: none"> Falla en los enlaces de comunicación. Bloqueo de apertura de puertos de comunicación. 			
Consecuencias:			
<ul style="list-style-type: none"> Inaccesibilidad de información de las transacciones durante ocurrencia del evento. 			
Reducción:			
<ul style="list-style-type: none"> Manejar infraestructura redundante entre el proveedor y el MIES. Manejar acuerdos de niveles de servicio que obliguen al proveedor a mantener redundancia de los servicios contratados. 			
Supervisión:			
<ul style="list-style-type: none"> Mantener vigente el contrato de comunicaciones para el MIES. Establecer métodos de monitoreo de transmisión de datos e internet, así como en los 			

equipos de seguridad perimetral.
<p>Gestión:</p> <p>Plan de acción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a la empresa proveedora del servicio de comunicaciones para la activación de infraestructura alterna en caso de que no se haga activación del backup automáticamente. 2. Revisar logs en los equipos de seguridad perimetral. Aperturar puertos en caso de ser requerido. 3. Comprobar los servicios activos.
<p>Estado Actual:</p> <p>Fase de reducción iniciada.</p> <p>Fase de supervisión iniciada.</p> <p>Fase de gestión activada.</p>
<p>Responsable:</p> <p>DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI). Se adjuntan niveles de escalamiento.</p>

Tabla 15: Gestión del Riesgo -Ataque informático a la infraestructura tecnológica-

HOJA DE GESTIÓN DEL RIESGO			
ID DEL RIESGO: R7			
Descripción: Ataque informático a la infraestructura tecnológica.			
%Probabilidad: 40 Valor: 2	Impacto: Moderado Valor: 3	Exposición: Alta Valor: 6	Prioridad: Alta Valor: 6

Refinamiento:

Causas:

- Fallo en la actualización de software de los sistemas operativos utilizados en el proceso de pago de BDH.
- Falla en los sistemas de autenticación.
- Transmisión insegura de datos.
- Dimensionamiento errado de la infraestructura en cuanto a transaccionalidad.

Consecuencias:

- Manipulación no autorizada de la información (Modificación o eliminación).
- Infección por malware.
- Ataques de denegación de los servicios.
- El sistema transaccional de pagos del BDH y Pensiones se paraliza por completo.

Reducción:

- Generar cronogramas de actualización de software de los sistemas operativos.
- Manejar acuerdos de niveles de servicio que obliguen al proveedor a garantizar confidencialidad en la transmisión de los servicios contratados.
- Manejar contenedores de información seguros.
- Aplicar políticas de autenticación con niveles de contraseña elevados.
- Contar sistemas de doble autenticación.
- Mantener dimensionamiento de la infraestructura con frecuencia trimestral.

Supervisión:

- Cumplir con los cronogramas de actualización de software de los sistemas operativos.
- Mantener vigente el contrato de hosting para el MIES.
- Monitorear continuamente la implementación de las políticas de autenticación.
- Revisión periódica de cambio de contraseñas.
- Emisión de informes de capacidades de infraestructura de manera trimestral.

Gestión:

Plan de acción:

1. Aislamiento de la infraestructura afectada de la red activa.
2. Comprobar afectación en los servicios y la información.
3. Remediación de fallas.
4. Integración de la infraestructura afectada a la red activa.
5. Bloqueo de atacante.

<p>Estado Actual:</p> <p>Fase de reducción iniciada</p> <p>Fase de supervisión iniciada</p> <p>No se ha manejado fase de gestión.</p>
<p>Responsable(s): (Verificar Tabla 16 según Niveles de Escalamiento)</p> <p>DAD - Dirección de Infraestructura y Operaciones de Tecnologías de la Información (DIOTI).</p> <p>Dirección de Seguridad, Interoperabilidad y Riesgos.</p>

Tabla 16: Niveles de Escalamiento según personal a cargo

Nivel de escalamiento	Cargo	Contacto	Correo electrónico
Primer nivel	Soporte Técnico Analista de Base de Datos		
	Analista de Infraestructura y operaciones		
Segundo nivel	Director de Infraestructura y Operaciones		
	Director de Administración de Datos		
Tercer nivel	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación.		
	Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones		

Tabla 17: Tipos de Alerta de Conectividad

COLOR	TIPO DE ALERTA	DESCRIPCIÓN
VERDE	NORMAL	La conectividad se encuentra en línea
AMARILLO	MEDIO	La conectividad se encuentra intermitente
ROJO	ALTO	La conectividad se encuentra fuera de línea

Elaborado por: Dirección de Administración de Datos - Infraestructura

EXTRACTO DEL CONTRATO MIES-CNT

El MIES actualmente tiene un contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicación CNT para alojar la PLATAFORMA TRANSACCIONAL en el cloud institucional, que se administra mediante un acuerdo de nivel de servicio, de acuerdo al siguiente detalle:

DEFINICIONES Y OBJETIVOS

El presente acuerdo tiene como finalidad:

- Definir el Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) entre el CLIENTE y LA EMPRESA, el cual describe la información de cómo obtener los servicios de soporte y disponibilidad.
- Conocer los alcances, limitaciones y responsabilidades tanto del CLIENTE, como de LA EMPRESA
- Los objetivos de desempeño y disponibilidad serán los parámetros medibles de la relación CLIENTE - LA EMPRESA, y podrán estar sujetos a revisiones continuas.

RELACIÓN EMPRESA - MIES

El SLA descrito en este documento establece un acuerdo entre la EMPRESA y MIES, cuyo sistema servirá para implementación del servicio de comunicaciones.

GRUPOS DE TRABAJO

Cada una de las partes establecerá un grupo de trabajo, cuyas tareas serán:

- Implementar el servicio de comunicaciones.
- Administrar el servicio de comunicaciones, lo que comprende:
 - Garantizar que el servicio mantenga una configuración apropiada dentro de los parámetros y rangos de utilización, en base a la infraestructura tecnológica con la que cuenta a la fecha el MIES.
 - Planificar cambios, de tal forma que cualquier variación no afecte al desempeño transaccional del servicio.
 - Brindar soluciones alternas y/o de contingencia, para superar problemas en el servicio.
 - Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo.

10.4. CONDICIONES DE SERVICIO

Id	Denominación	Condiciones de Servicio
10.4.1	Tiempo de Instalación	<p>Este tiempo será el lapso que transcurre entre la solicitud del servicio, y su puesta en producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante este tiempo el MIES realizará implementación del ambiente para brindar el servicio de comunicaciones, pruebas de errores y contingencias. • Al inicio de este tiempo, la EMPRESA se compromete a cumplir con las especificaciones técnicas para que pueda acceder al servicio de comunicaciones. <p>Para lograr una comunicación apropiada entre la EMPRESA y el MIES, las dos partes acordarán un cronograma para reuniones periódicas, donde se presentarán los planes para la implementación del servicio.</p>
10.4.2	Límites de Responsabilidad	<p>Responsabilidades comunes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer procesos internos que sirvan de soporte a los requerimientos del presente SLA. <p>Responsabilidades MIES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar el acceso al servicio de comunicaciones <p>Responsabilidades de la EMPRESA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con la plataforma tecnológica para consumir el servicio de comunicaciones • Garantizar que el servicio de comunicaciones permita la continuidad de la operación dentro de su red. • Definir niveles de escalamiento para reportes de problemas dentro de su red. • Definir un punto de contacto responsable técnico escalable, con conocimientos de la plataforma implementada, a fin de garantizar un control del servicio adecuado. • Para cumplimiento de la disponibilidad comprometida por la MIES, es necesario que la EMPRESA incurra en inversiones que garanticen la misma.
10.4.3	Seguridad	<p>La seguridad de la información se describe en: Responsabilidades del MIES y Responsabilidades de la EMPRESA de acuerdo al numeral 10.7.</p>

10.4.4	Confidencialidad	<p>La EMPRESA y EL MIES se comprometen a mantener la confidencialidad respecto a los siguientes aspectos del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Topología Implementada. • Anchos de Banda. • Protocolos manejados y transportados. • Costos del servicio. • Políticas (calidad de servicio, direccionamiento, seguridad, redundancia, contingencia, etc.) de la Internetwork.
10.4.5	Actualizaciones y Cambios	<p>La EMPRESA entiende y acepta que, como un proceso de mantenimiento y evolución normal del MIES, éste deberá realizar cambios, actualizaciones, tareas preventivas y tareas correctivas de sus equipos, accesorios, herramientas de software y enlaces, sean estos planificados o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades anteriormente indicadas no deberán afectar a la plataforma tecnológica instalada implementada por la EMPRESA. • El MIES deberá notificar a la EMPRESA, con al menos 72 horas de anterioridad, cualquier actividad de mantenimiento preventivo o pruebas programadas que vaya a realizar en los componentes del servicio de comunicaciones, que pueden ser los enlaces, equipos y/o herramientas de administración y monitoreo, herramientas de software, la cual vaya a afectar o suspender los servicios de transporte de datos. • EL MIES deberá realizar cualquier actividad en los horarios y días en que la EMPRESA no se vea afectado, o el impacto al servicio sea mínimo. <p>En caso de un mantenimiento correctivo, el MIES podrá realizar las actividades que considere necesarias inmediatamente después de presentarse el problema, e informará a la EMPRESA de manera continua sobre las actividades realizadas.</p>
10.4.6	Escalamiento de un problema	<p>El reporte de problemas podrá originarse desde la EMPRESA o desde el MIES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los reportes se pueden generar basados en los sistemas de supervisión del servicio y monitoreo del desempeño del mismo. <p>En todos los casos, el escalamiento del problema se realizará según lo indicado en el Numeral 10.6 de este SLA, en el cual constan los nombres y números telefónicos de los responsables del MIES.</p>

		<p>En el momento de la llamada para reportar el problema, el personal de monitoreo del MIES deberá entregar al EMPRESA (o a quien se designe) un “Número de Caso”, el cual permitirá realizar el seguimiento del problema y la solución, así como el cálculo de la indisponibilidad del servicio. En caso de que sea el MIES quien detecte la falla, de igual forma deberá abrir un número de caso y notificarlo a la EMPRESA. La información que deberá ir asociada a la llamada será:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Caso • Fecha y Hora de Reporte • Técnico de Turno MIES • Técnico de turno de la EMPRESA • Descripción del problema • Descripción de la Solución (al cerrar el caso) • Fecha y hora del cierre del caso • Tiempo fuera de servicio. <p>La EMPRESA debe remitir su nivel de escalamiento respectivo en el cual consta los nombres y números telefónicos de los responsables</p>
--	--	--

NIVELES DE SERVICIO

Para los servicios de soporte, estos serán ejecutados bajo el esquema de atención y por el tipo de caso escalado de acuerdo a su severidad:

Clase A: “Atención a incidentes tipo urgente” El servicio está “caído” o el impacto sobre su operación es crítico. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido, para resolver la situación.

Clase B: “Atención a incidentes tipo Importante” La operación del servicio está severamente degradado o aspectos importantes de la operación se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de los servicios. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para resolver esta situación.

Clase C: “Atención a incidentes tipo no urgente” Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina para entregar la información o el soporte requeridos.

Prioridad	Modalidad de comunicación	Tiempo máximo de diagnóstico inicial	Tiempo de solución / cambio de repuestos	Entregables
Clase A	Vía telefónica y/o e-mail, al contacto indicado por LA EMPRESA, para constancia y registro respectivo.	1 hora posterior a la comunicación. Modalidad 7x24x365	4 horas posteriores al resultado del diagnóstico	Informe de trabajos realizados
Clase B	Vía telefónica y/o e-mail, al contacto indicado por LA EMPRESA, para constancia y registro respectivo	3 horas posteriores a la comunicación. Modalidad 7x24x365	8 horas posteriores al resultado del diagnóstico	Informe de trabajos realizados
Clase C	Vía telefónica y/o e-mail, al contacto indicado por LA EMPRESA, para constancia y registro respectivo.	5 horas posteriores a la comunicación. Modalidad 7x24x365	16 horas posteriores al resultado del diagnóstico	Informe de trabajos realizados

Disponibilidad del servicio por parte de la Empresa.

La disponibilidad del servicio Virtual Data Center es de 99.98% mensual es decir 1.57 horas de indisponibilidad al año.

Se entiende como “disponibilidad” al tiempo medido en horas, que el servicio está operativo, con los parámetros anotados en este numeral.

El valor de disponibilidad se calculará con la siguiente expresión:

$$D = (TD / (TT - TM)) * 100 [\%] \setminus$$

Dónde:

D (%) = Disponibilidad mensual del servicio, expresado como un porcentaje.

TD (horas) = Tiempo Disponible, tiempo que el servicio estuvo disponible en horas durante el mes.

TT (horas) = Tiempo Total, tiempo total de horas en un mes. Este valor es fijo, y dependiendo del mes, será igual a:

- 672 horas (28 días).
- 696 horas (29 días).

- 720 horas (30 días).
- 744 horas (31 días).

TM (horas) = Tiempo de Mantenimiento, tiempo que el servicio-VDC estuvo fuera de servicio debido a mantenimientos preventivos planificados por la Empresa y previamente aceptados por el CLIENTE; o a cualquiera de los motivos considerados como caso fortuito o fuerza mayor siempre que tales eventos, según lo establecido en el artículo 30 del Código Civil Ecuatoriano, impidan que de forma continua las partes cumplan sus obligaciones contractuales, sin derecho a reclamo de indemnización alguna entre las partes, sin perjuicio de que, también se produzcan los eventos que se indican a continuación:

- Desastres naturales, atentados, hurto, vandalismo, accidente, alteración del orden público que afecten las instalaciones, equipos y/o facilidades de la EMPRESA.
- Fallas en las instalaciones del CLIENTE tales como acometidas internas, pares aislados, ducterías internas, sistemas de tierra, reguladores, baterías, plantas eléctricas y UPS's, aplicaciones y protocolos utilizados por el CLIENTE, equipos de cómputo y equipos de comunicación de datos para LAN, falta de permisos apropiados para el acceso de la EMPRESA a las instalaciones del CLIENTE.
- Tiempo que se genere en otorgar los permisos apropiados para el acceso a las instalaciones del CLIENTE.
- Interrupciones autorizadas y/o requeridas por el CLIENTE.

MTTR Y MTBF.

La EMPRESA ofrece un tiempo promedio de recuperación ante fallas del enlace MTTR del canal de datos de: 1.57 horas al año.

Los tiempos indicados anteriormente se toman bajo las siguientes consideraciones:

- Este tiempo inicia desde el momento en que se genere la incidencia.
- En este tiempo se contempla el período de diagnóstico y solución del problema.
- Para asegurar los lapsos mencionados, la EMPRESA indicará, en el momento del reporte, el personal que va a dar solución al problema, de tal manera que se generen los permisos apropiados para el acceso a las instalaciones del CLIENTE.

1.- Título: Transferencias Monetarias
2.- Nombre de la institución autorizada para el pago
3.- Ciudad de pago
4.- Fecha de pago
5.- Hora de pago
6.- Cajero que realizó el pago
7.- Of
8.- Número de cédula de ciudadanía del usuario, mostrando solo los 6 primeros dígitos. Ej: 020179XXXX
9.- Nombres completos del usuario
10.- Valor de pago
11.- Período de pago
12.- Tipo de subsidio
13.- Mensaje de pago ok ó código de excepción
14.- Firma ó huella digital

Último dígito de la cédula	Días de pago			
0	X	10	20	30
1	1	11	21	31
2	2	12	22	X
3	3	13	23	X
4	4	14	24	X
5	5	15	25	X
5	6	16	26	X
7	7	17	27	X
8	8	18	28	X
9	9	19	29	X
Conforme al último dígito de la cédula	SÁBADOS Y DOMINGOS			

Día de Pago	Día de compensación
Lunes	Martes laborable
Martes	Miércoles laborable
Miércoles	Jueves laborable
Jueves	Viernes laborable
Viernes	Lunes laborable
Sábado	Lunes laborable
Domingo	Lunes laborable
Feriados	Siguiente día laborable

CONTACTOS DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO Y CONTINGENCIAS:

Cargo: Director de Aseguramiento No Contributivo y Contingencias.

Correo electrónico: dancco.gestion.pagos@inclusion.gob.ec

Número de teléfono oficina: 023983100 Ext.2104, 2139, 2326

CONTACTOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS

Correo electrónico: soporteswichtdad@inclusion.gob.ec

Número de teléfono: 0984737879/023983100 Ext. 2308,2307 y 2312.

CONTACTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES -:

Correo electrónico: redes.comunicaciones@inclusion.gob.ec

Número de teléfono oficina: 023983100 Ext. 1138

CONTACTO DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS:

Correo electrónico: direccion.transferencias@inclusion.gob.ec

Número de teléfono oficina: 023983100 Ext. 2320 y 2318

Razón: Siento como tal que, Doctora Karla Verónica Narvárez Muñoz, con cédula de ciudadanía Nro. 0301578985, en calidad de Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana, conforme se desprende de la Acción de Personal Nro. GMTTH-1604, de fecha 15 de noviembre de 2021; de conformidad a las atribuciones y responsabilidades establecidas en la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 030, el 16 de junio de 2020, publicado en el Registro Oficial, Edición Especial, Nro. 1099, de 30 de septiembre de 2020; **Certifico:** Que las cien (100) fojas que anteceden, son **Fiel copia del Original**, documento firmado electrónicamente, mismos que reposan en la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana, de esta Cartera de Estado.- Lo certifico.- **Quito a 22 de abril de 2022.**



Firmado electrónicamente por:
**KARLA VERONICA
NARVAEZ MUNOZ**

Doctora Karla Verónica Narvárez Muñoz
Directora de Gestión Documental y Atención Ciudadana
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Resolución Nro. SECAP-SECAP-2021-0015-R**Quito, D.M., 09 de noviembre de 2021****SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL****DR. JAVIER ANÍBAL RUBIO DUQUE
DIRECTOR EJECUTIVO****CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 18, numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: (...) 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No. existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información (...)”*;

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República confiere a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo; así como la facultad de expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, el artículo 226 de la Constitución, manifiesta: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

Que, el artículo 227 de la Carta Magna, establece: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, determina: *“El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado (...)”*;

Que, el segundo inciso del artículo 3 de la Ley Orgánica del Sistema de Registro de Datos Públicos, dispone: *“Los datos públicos registrales deben ser completos, accesibles, en formatos libres, sin licencia alrededor de los mismos, no discriminatorios, veraces, verificables y pertinentes, en relación al ámbito y fines de su inscripción”*;

Que, el artículo 142 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación, precisa: “(...) *Los estándares abiertos son formas de manejo y almacenamiento de los datos en los que se conoce su estructura y se permite su modificación y acceso no imponiéndose ninguna restricción para su uso; además que los datos almacenados en formatos de estándares abiertos no requieren de software propietario para ser utilizados (...)*”;

Que, el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, manifiesta: “*Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones (...)*”;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales;

Que, a través de Acuerdo Ministerial Nro. 011-2020, de 17 de abril de 2020, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), expidió la Política de Datos Abiertos de Aplicación en la Administración Pública Central cuyo objeto es implementar los datos abiertos en la Función Ejecutiva para fortalecer la participación ciudadana, la transparencia gubernamental, mejorar la eficiencia en la gestión pública, promover la investigación, el emprendimiento y la innovación en la sociedad;

Que, el artículo 6 del Acuerdo Ministerial Nro. 011-2020, dispone: “ *El ente rector de gobierno electrónico ejercerá las siguientes atribuciones en el contexto de esta Política: (...) b. Articular y coordinar acciones con las demás entidades de la Administración Pública Central, así como con las otras Funciones del Estado y demás actores públicos y privados que directa o indirectamente coadyuvan a la aplicación de la presente Política (...)*”;

Que, el artículo 7 del Acuerdo ibídem, preceptúa: “*Para el cumplimiento de la presente Política, cada entidad debe identificar internamente a los siguientes actores: a) Responsable de datos abiertos: es la máxima autoridad de la institución (o su delegado). Tiene las siguientes responsabilidades: i) Orientar las acciones de la entidad en materia de datos abiertos. ii) Autorizar las propuestas de liberación de datos abiertos de la entidad. iii) Promover los datos abiertos con las características señaladas en esta Política y demás instrumentos que emita el ente rector de esta Política*”;

Que, mediante Acuerdo Nro. MDT-2021-231 de 07 de septiembre de 2021, el Dr. Javier Aníbal Rubio Duque, fue designado como Director Ejecutivo del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP ;

Que, a través de Memorando Nro. SECAP-DCS-2021-0087 de 22 de octubre de 2021, la Lcda. Nydia Susana Piedra Aguirre en calidad de Directora de Comunicación, solicita al Dr. Javier Aníbal Rubio Duque: *“autorizar a quien corresponda la elaboración de la Resolución para nombrar al señor Subdirector Técnico como Responsable de Datos Abiertos, ya que se trató en la reunión y consta en el acta del 30 de septiembre de 2021”*;

Que, mediante sumilla inserta en el precitado documento el señor Director, dispone al Ab. José Andrés García Montero, en calidad de Director de Asesoría Jurídica del SECAP: *“ Favor proceder en forma urgente con la elaboración de la resolución en referencia”*;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley de Creación y Funcionamiento del Servicio Ecuatoriano de Capacitación y la precitada normativa vigente,

RESUELVE

Artículo 1.- Delegar al Scelgo. Nelson Fernando Herrera Vallejo, en su calidad de Subdirector Técnico o quién haga sus veces como Responsable de Datos Abiertos.

Artículo 2.- Disponer el cumplimiento de las responsabilidades contenidas en el literal a) del artículo 7 del Acuerdo Ministerial No. 011-2020 y todas las demás propias de la naturaleza del cargo.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 09 días de noviembre de 2021.

Documento firmado electrónicamente

Dr. Javier Aníbal Rubio Duque
DIRECTOR EJECUTIVO



Firmado electrónicamente por:
**JAVIER
ANIBAL RUBIO**



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Telf.: 3941-800
Exts.: 3131 - 3134

www.registroficial.gob.ec

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.