

REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO:

MCYP-MCYP-2022-0060-A Expídese el Reglamento Interno para el Manejo y Administración del Fondo de Caja Chica MCYP y sus Entidades Operativas Desconcentradas.....	2
---	---

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL:

MIES-2022-022 Apruébese la disolución y liquidación voluntaria de la Fundación “Familias Trabajadoras Felices por el Cambio”, domiciliada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.....	11
MIES-2022-023 Apruébese la disolución y liquidación voluntaria del Secretariado General de Servicio Voluntario –SEGESVOL–, domiciliado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha	17
MIES-2022-024 Refórmese el Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2021-019 de 21 de diciembre de 2021.....	23

ACUERDO Nro. MCYP-MCYP-2022-0060-A

SRA. LCDA. MARÍA ELENA MACHUCA MERINO
MINISTRA DE CULTURA Y PATRIMONIO

CONSIDERANDO

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece al Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;

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

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

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas en su artículo 165 establece: *“Fondos de reposición.- Las entidades y organismos del sector público pueden establecer fondos de reposición para la atención de pagos urgentes, de acuerdo a las normas técnicas que para el efecto emita el ente rector de las finanzas públicas. La liquidación de estos fondos se efectuará dentro del ejercicio fiscal correspondiente.”*;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 05 de 15 de enero del 2007, publicado en el Registro Oficial No. 22 de 14 de febrero del 2007, reformado con Decreto Ejecutivo 1507, publicado en el Registro Oficial Suplemento 960, de 23 de mayo de 2013, se declaró política de Estado el desarrollo cultural del país y se creó el Ministerio de Cultura y Patrimonio;

Que, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, señala que 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, el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en su artículo 54 establece que *“La titularidad y el ejercicio de las competencias atribuidas a los órganos administrativos podrán ser desconcentradas en otras jerárquicamente dependientes de aquellos, cuyo efecto será el traslado de la competencia al órgano desconcentrado. La desconcentración se hará por Decreto Ejecutivo o Acuerdo Ministerial”*;

Que, la Norma de Control Interno No. 405-08 de la Contraloría General del Estado, en su literal d) “Caja Chica Institucional, Programas y Proyectos”, establece: *“El uso de fondos en efectivo debe implementarse por razones de agilidad y costo. Cuando la demora en la tramitación rutinaria de un gasto imprevisto y de menor cuantía pueda afectar la eficiencia de la operación y su monto no amerite la emisión de un cheque, se justificará la automación de un fondo para pagos en efectivo destinado a estas operaciones”*;

Que, la norma ibídem establece que los montos de los fondos de caja chica se fijarán de acuerdo a la reglamentación emitida por el Ministerio de Finanzas y por la misma entidad. Serán manejadas por

personas independientes de quienes administren dinero o efectúen labores contables;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. DM-2017-055, publicado en edición especial de registro oficial no. 408 de 13 de abril 2017, se expidió una reforma al Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Ministerio de Cultura y Patrimonio;

Que, mediante Acuerdo Nro. 447 publicado en el Registro Oficial No. 259 de 24 de enero de 2008 del Ministerio de Finanzas se acordó: *“Actualícense los Principios del Sistema de Administración Financiera, las Normas Técnicas de Presupuesto, el Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos, los Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental, el Catálogo General de Cuentas y las Normas Técnicas de Tesorería para su aplicación obligatoria en todas las entidades, organismos, fondos y proyectos que integran el Sector Público no Financiero.”*;

Que, mediante Acuerdo Nro. 086, de 09 de abril de 2012 del Ministerio de Finanzas, se sustituyó el numeral 4.9.3 del Acuerdo Ministerial que se describe en el considerando que antecede;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 018-2011, de 07 de febrero de 2011, del Ministerio de Cultura, se expidió el “Instructivo para la Administración del Fondo Fijo de Caja Chica de las Unidades Administrativas, Museos y Centros Culturales del Ministerio de Cultura”;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 189, de 10 de octubre de 2016, del Ministerio de Finanzas, se acordó sustituir el numeral 4.10 del Acuerdo Ministerial No. 447 publicado en el Registro Oficial No. 259 de 24 de enero de 2008;

Que, mediante memorando Nro. MCYP-MCYP-2021-0316-M, la Lcda. María Elena Machuca Merino, Ministra de Cultura y Patrimonio, solicitó: *“(...) el presente tiene por objeto solicitar se proceda a elaborar un proyecto de Reglamento de caja chica, conforme normativa aplicable”*;

Que, mediante memorando Nro. MCYP-CGAF-2022-0614-M de 10 de mayo de 2022, la Coordinadora General Administrativa Financiera, Eliana del Carmen Saltos Abril, solicita a la señora Ministra de Cultura y Patrimonio, María Elena Machuca Merino, la aprobación del proyecto de "Reglamento Interno para el manejo y administración del Fondo de Caja Chica del Ministerio de Cultura y Patrimonio y sus Entidades Operativas Desconcentradas”;

Que, mediante Informe técnico de pertinencia para la promulgación del “Reglamento Interno para el manejo y administración del Fondo de Caja Chica del Ministerio de Cultura y Patrimonio y sus Entidades Operativas Desconcentradas” y derogatoria del Instructivo para la Administración del Fondo de Caja Chica de las Unidades Administrativas, Museos y Centros Culturales del Ministerio de Cultura, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 018-2011, de 07 de febrero de 2011”, aprobado por la Coordinadora General Administrativa Financiera Eliana del Carmen Saltos Abril, que en su parte pertinente indica: *“(...) Con la finalidad de proporcionar herramientas para cubrir pagos urgentes, de acuerdo a las normas técnicas que para el efecto ha emitido el Ministerio de Economía y Finanzas; se propone un Reglamento Interno para el manejo y administración del Fondo de Caja Chica del Ministerio de Cultura y Patrimonio y sus Entidades Operativas Desconcentradas. // 4. CONCLUSIONES El Reglamento Interno para el manejo y administración del Fondo de Caja Chica del Ministerio de Cultura y Patrimonio y sus Entidades Operativas Desconcentradas propuesto por la Coordinación General Administrativa Financiera garantiza el cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Economía y Finanzas. // 5. RECOMENDACIONES Se recomienda la emisión del Acuerdo Ministerial que expida el Reglamento Interno para el manejo y administración del Fondo de Caja Chica del Ministerio de Cultura y Patrimonio y sus Entidades Operativas Desconcentradas y se derogue el Instructivo para la Administración del Fondo de Caja Chica de las Unidades Administrativas, Museos y Centros Culturales del Ministerio de Cultura, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 018-2011, de 07 de febrero de 2011, mismo que se encuentra desactualizado (...)*”;

Que, mediante memorando Nro. MCYP-CGAJ-2022-0859-M de 12 de mayo de 2022, la Coordinadora General de Asesoría Jurídica, Johanna Carolina Espinosa Serrano, indicó a la señora Ministra de Cultura y Patrimonio, lo siguiente: *“(...)Esta Coordinación General de Asesoría Jurídica, recomienda la emisión del Acuerdo Ministerial que expida el Reglamento Interno para el manejo y administración del Fondo de*

Caja Chica del Ministerio de Cultura y Patrimonio y sus Entidades Operativas Desconcentradas; así como la derogación del Instructivo para la Administración del Fondo de Caja Chica de la Unidades Administrativas, Museos y Centros Culturales del Ministerio de Cultura, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 018-2011, de 07 de febrero de 2011”;

Que, mediante nota inserta en el memorando Nro. MCYP-CGAJ-2022-0859-M, la señora Ministra dispone a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, lo siguiente: “*Favor preparar el instrumento legal, observando la normativa legal aplicable*”;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador:

Acuerda:

Expedir el “REGLAMENTO INTERNO PARA EL MANEJO Y ADMINISTRACIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO Y SUS ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS”

Art. 1.- Ámbito.- El presente reglamento interno regirá para el Ministerio de Cultura y Patrimonio y para sus Entidades Operativas Desconcentradas.

Art. 2.- Finalidad del Fondo.- El fondo de caja chica tiene como finalidad brindar facilidades a cada unidad o entidad administrativa del Ministerio de Cultura y Patrimonio, que les permita cubrir en efectivo obligaciones no previsibles, urgentes y/o de valor reducido, para uso institucional.

Art. 3.- Definiciones.- Para efectos del presente Reglamento se atenderán las siguientes definiciones:

a) Administrador/Custodio del Fondo de Caja Chica.- Funcionario responsable de la custodia, administración y uso del efectivo, conforme a las disposiciones de este reglamento interno.

b) Bienes y Servicios de menor cuantía: Bienes y servicios de hasta el total del Fondo asignado, incluido impuestos.

c) Fondo de Caja Chica: Es una cantidad de dinero en efectivo reembolsable, que sirve para cancelar obligaciones no previsibles y urgentes, y/o de valor reducido, por medio de dinero en efectivo, como excepción a la modalidad general de pagos, entregado a un funcionario o trabajador para realizar pagos en efectivo de menor cuantía.

d) Insumos de Cafetería: En este rubro está incluido: Galletas, café, azúcar, quesos, gaseosas, pasabocas de sal y dulce, entre otras similares.

e) Máxima autoridad: Ministro/a de Cultura y Patrimonio.

f) Jefe inmediato: Ministro/a Viceministro/a, Subsecretarios/as, Coordinadores/as Generales, Directores/as, Directores/as Ejecutivos/as.

g) Reposición: Es el hecho económico de restituir los valores rendidos al fondo de caja chica.

h) Liquidación: Para la aplicación del artículo 165 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, se entenderá por liquidación, la determinación de valores utilizados y saldos disponibles, sustentados con sus respectivos justificativos.

Art. 4.- Límites del monto.- El monto que se asigne a cada unidad administrativa responderá a la naturaleza de sus funciones, sin que sobrepase los límites establecidos.

Se establecen los siguientes límites en el monto de creación del fondo de caja chica:

- a) Para la Máxima Autoridad del Ministerio de Cultura y Patrimonio hasta US\$ 500,00 (Quinientos Dólares de los Estados Unidos de América con 00/100).
- b) Para las gestiones de transporte, mantenimiento y/o construcción hasta US\$ 300,00 (Trescientos Dólares de los Estados Unidos de América con 00/100).
- c) Para las demás unidades administrativas en general, tanto de planta central como desconcentradas, hasta US\$ 200,00 (Doscientos Dólares de los Estados Unidos de América con 00/100).

El límite de desembolso en cada compra puede ser hasta el límite del monto asignado.

Art. 5.- Destino.- El fondo de caja chica se podrá utilizar para la adquisición de bienes y servicios que tienen el carácter de imprevisibles, urgentes y/o de valor reducido, siempre que no contravengan lo dispuesto en las normas y disposiciones vigentes aplicables a la materia, según el siguiente detalle:

- a) Suministros y materiales, insumos, útiles de aseo, siempre y cuando éstos no puedan ser atendidos por bodega, e inventarios, lo que se certificará por el responsable del área.
- b) Mantenimientos menores y otros pagos de bienes y servicios que tienen el carácter de imprevisibles y/o urgentes, como reparación de las instalaciones de agua, energía eléctrica, teléfono, plomería, albañilería.
- c) Adquisiciones no previsibles de servicios, partes, insumos, repuestos, suministros y materiales para una mejor conservación y mantenimiento de los vehículos y demás bienes de la Institución.
- d) Envío de correspondencia oficial, pago de fletes y transporte, publicaciones en Registro Oficial;
- e) Fotocopiado y reproducción de documentos y/o material publicitario; por excepción debidamente justificado y autorizado por el Autorizador del Gasto del fondo de Caja Chica;
- f) Elaboración y duplicación de llaves;
- g) Elaboración y cambio de gomas de sellos institucionales;
- h) Pago de documentos, formularios o solicitudes oficiales;
- i) Pagos efectuados que se deriven de la obtención de Derechos o Registros Notariales, Autenticación y Certificación de documentos, reconocimientos de firmas, derechos de certificados en el Registro de la Propiedad, pagos menores en los Municipios, en los juzgados y otros de similar naturaleza, gastos judiciales de diferente índole.
- j) Pago por adquisición de combustibles, peajes, parqueaderos, reparaciones menores de neumáticos, otros gastos imprevistos de viaje, efectuados en desplazamientos en comisión de servicios Institucionales;
- k) Pago por adquisición pase por peajes, parqueaderos, reparaciones menores de neumáticos, efectuados en el cumplimiento de las labores diarias del personal de conductores de la institución.
- l) Otros bienes o servicios que tengan el carácter de imprevisibles, urgentes y/o de valor reducido y que no consten en el presente artículo pero que sean autorizados por las autoridades responsables de caja chica de cada área, siempre que tengan relación directa con sus competencias.

Art. 6.- El/la Ministro/a, Viceministros/as, Subsecretarios/as, Coordinadores/as Generales, podrán adquirir con el fondo de caja chica insumos de cafetería.

Art. 7.- Adquisición de agua para consumo humano.- Se deberá realizar mediante los procesos establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, sin aplicar el fondo de

caja chica con excepción de los lugares donde el abastecimiento de agua se circunscribe únicamente a la adquisición de agua cruda o no potabilizada.

Art. 8.- Prohibición.- Se prohíbe utilizar el fondo de caja chica para el pago de bienes y servicios en beneficio personal, anticipo de viáticos, servicios básicos, subsistencias, alimentación, sueldos, horas extras, préstamos, donaciones, multas, agasajos, suscripción a revistas y periódicos, arreglos florales, compra de activos fijos, decoraciones de oficinas (no incluye mantenimientos menores ni adquisición de símbolos patrios), movilización relacionada con asuntos particulares; y, en general gastos que no tienen carácter de imprevisibles, urgentes y/o de valor reducido.

Solo el Despacho Ministerial, podrá adquirir con el fondo de caja chica arreglos florales, así como realizar pagos de desayunos y almuerzos de trabajo a los que asista la Máxima Autoridad del Ministerio de Cultura y Patrimonio, para lo cual, se deberá observar preferentemente la contratación de dichos servicios con personas naturales y jurídicas pertenecientes al régimen de Economía Popular y Solidaria (EPS), organizaciones que ofrecen este servicio.

No se podrán hacer compras de bienes o servicios que no estén previstos en los ítems presupuestarios adecuados, conforme la necesidad adquisición de la unidad administrativa, en caso de hacerlo, no se reconocerá en la reposición, siendo de absoluta responsabilidad del administrador/custodio del fondo de caja chica este valor.

Art. 9.- Programación y apertura.- Para el caso de las unidades administrativas, pertenecientes a la planta central, la Coordinación General Administrativa Financiera, previa solicitud de la unidad requirente, luego de evaluar las necesidades reales de la misma, contar con la constancia POA y la certificación presupuestaria con los ítems presupuestarios adecuados conforme la necesidad, autorizará la apertura y el monto del fondo de caja chica, para ello, la unidad administrativa deberá contar en su planificación operativa anual con la actividad de caja chica para su ejecución, previo a la solicitud de apertura de la misma.

En el caso de las Entidades Operativas Desconcentradas, la autorización la emitirá el/la Director/a Ejecutivo/a ante solicitud de sus unidades de gestión interna, observando el mismo procedimiento del párrafo anterior.

En la solicitud se señalarán los nombres completos, cargos, números de cédula y cuenta de la institución financiera de el/la servidor/a que administrará y custodiará el fondo de caja chica; y, el nombre completo, cargo y número de cédula de la autoridad quien autorizará el egreso con cargo al fondo (jefe inmediato). Para el caso del Despacho Ministerial, la Máxima Autoridad podrá designar dicho autorizador de egresos dentro de su nivel jerárquico al interior de su despacho, citando los mismos datos.

Sin el cumplimiento de estos requisitos previos, no se autorizará la apertura del fondo de caja chica.

Una vez aprobada la solicitud, el/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a; o el Director/a Ejecutivo, respectivamente; dispondrá la creación y apertura del fondo de caja chica, cuyo recurso será asignado a la cuenta bancaria del servidor/a administrador/custodio del fondo, vía transferencia, a través del sistema de gestión financiera determinado para el sector público.

Art. 10.- Cuantía de los Desembolsos.- Por cada egreso, los administradores del fondo de caja chica, podrá hacer desembolsos hasta el límite del fondo asignado.

Art. 11.- Designación de la custodia, manejo y control.- La designación del servidor administrador/custodio, quien tendrá a cargo el manejo y control del fondo de caja chica, se realizará en la solicitud de apertura del mismo, el responsable de la unidad administrativa que lo solicite, para lo cual deberá observarse lo siguiente:

- a) Ser servidor con al menos 30 días de labores continuas cumplidos en la Institución.
- b) El administrador y custodio del fondo de caja chica deberá laborar en cada unidad administrativa en donde se solicite su apertura.

Art. 12.- Del manejo del fondo de caja chica.- El administrador/custodio del fondo de caja chica, velará por el cumplimiento de las normas previstas en este Reglamento y responderá personal y pecuniariamente respecto a su uso. En la administración del fondo deberá observar además las siguientes disposiciones:

1. No se incluirán facturas, recibos, planillas de pago, notas de venta, etc., que por su naturaleza no pertenezcan a las determinadas en este Reglamento;
2. Cuando se realicen las adquisiciones o el pago de obligaciones con el fondo de caja chica, se procurará como norma general efectuar las transacciones con proveedores que ofrezcan los bienes y/o servicios al menor costo y la mejor calidad; y,
3. Los vales de caja chica serán justificados con documentación original física o electrónica, suficiente y pertinente para el efecto, se considerará válida una factura, nota de venta, cuando cumpla con todos los requisitos determinados por el Servicio de Rentas Internas, tales como:
 - 3.1. Factura o nota de venta prenumerada;
 - 3.2. Impresión del número del RUC;
 - 3.3. No borrones ni enmendaduras;
 - 3.4. El valor escrito en letras y en números;
 - 3.5. Orden cronológico de fechas.

Para la adquisición de bienes o servicios, los comprobantes de venta o documentos autorizados, deberán emitirse a nombre del responsable del fondo (como persona natural), quien por su naturaleza no estará obligado a realizar ninguna retención de impuestos, pues se aplicará la reposición de gastos.

Para obtener la reposición de este fondo, el administrador/custodio que debe ser un servidor en relación de dependencia, la Dirección de Gestión Financiera, o responsable de tesorería en el nivel desconcentrado, respectivamente, deberá emitir una liquidación de compra de bienes y prestación de servicios; la reposición de caja chica, lo constituirá entonces la entidad en sus declaraciones mensuales de impuestos.

El pago por reposición de gastos deberá estar sustentado en comprobantes de venta que cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 430, publicado en el Registro Oficial No. 247 de 30 de julio de 2010 y sus respectivas reformas.

El valor a reembolsar al administrador/custodio del fondo será el total del costo del bien o servicio adquirido, incluyendo los impuestos en los que se hubieran incurrido por concepto de la compra.

Ningún documento habilitante para la reposición del fondo de caja chica podrá tener enmendaduras, tachones o daño para su atención.

El administrador/custodio del fondo de caja chica, velará por el cumplimiento de estas normas de control. El incumplimiento de estas disposiciones dará lugar a establecer responsabilidad personal y pecuniaria por omisión de conformidad con la ley.

Art. 13.- Cambio de Administrador/Custodio.- En caso de vacaciones, enfermedad, comisión, o ausencia temporal justificada del servidor responsable para la administración/custodia del fondo de caja chica, por intermedio del jefe inmediato, se encargará la administración a otro funcionario o empleado de la misma unidad administrativa, para lo cual se suscribirá un acta de entrega recepción, que se enviará a la Dirección de Gestión Financiera; o Responsable de Gestión de Contabilidad Desconcentrada, según corresponda para su registro y control.

En caso de rotación, traslado o cambio administrativo del funcionario/a responsable para la custodia y manejo del fondo de caja chica a otra unidad administrativa, es obligación del jefe inmediato verificar que se realice la entrega recepción del fondo de caja chica, mediante un acta suscrita por el administrador/custodio, para su liquidación y comunicará a la Dirección de Gestión Financiera, Responsable de Gestión de Contabilidad Desconcentrada, según corresponda; La Unidad Administrativa, remitirá la asignación de un nuevo administrador/custodio del fondo de caja chica.

En los casos señalados, la Dirección de Gestión Financiera deberá realizar la liquidación del fondo y la apertura para el/la nuevo/a custodio/a o administrador/a; para lo cual los y las custodios/as presentarán a la Dirección de Gestión Financiera, la justificación del gasto efectuado en el último fondo asignado y el saldo no utilizado será depositado en la cuenta bancaria institucional, debiendo el comprobante original del depósito ser remitido para el registro correspondiente.

Art. 14.- De los Formularios y Registro.- Para la justificación del gasto y su reposición, se establecen los siguientes formularios:

a) Formulario Vale de Caja Chica.- Es un formulario pre impreso y prenumerado, en el que constará por cada gasto que se efectúe, el concepto, el valor en números y letras, la fecha y las firmas de responsabilidad del funcionario que autoriza el gasto y del responsable del manejo y custodia del fondo. (Anexo 1).

Con la finalidad de mantener un control adecuado de los formularios descritos en este instrumento, éstos deberán ser prenumerados, en caso de anulación se adjuntarán al formulario Resumen de Caja Chica.

b) Formulario de solicitud de reposición y liquidación de fondos de caja chica.- Será impreso en cuyo anverso se identificará entre otros datos la fecha, el número, el valor y el concepto del vale de caja chica, la partida presupuestaria y las firmas del Responsable de la Unidad Administrativa, Director/a Ejecutiva para las Entidades Operativas Desconcentradas o Delegado de Despacho Ministerial, según corresponda, como autorizador del gasto y del custodio del fondo, el cual será utilizado para reposición y liquidación del fondo de caja chica (Anexo 2).

c) Acta de Arqueo del Fondo de Caja Chica: Será impreso cuando se vaya a realizar el arqueo correspondiente (Anexo 3).

Art. 15.- De la Reposición del Fondo de Caja Chica.- El Responsable de la Unidad Administrativa respectiva, solicitará la reposición del fondo de caja chica a la Dirección de Gestión Financiera o al Responsable de Gestión de Contabilidad en las Entidades Operativas Desconcentradas, según corresponda, para lo cual los servidores designados para la administración/custodia de este fondo, deberán presentar obligatoriamente el resumen de caja chica, utilizando el formulario descrito en el párrafo precedente, al que se adjuntarán todos los originales de los vales de caja chica en orden numérico, constancia POA actualizada, certificación presupuestaria actualizada con los ítems presupuestarios adecuados conforme la necesidad y demás documentos que justifiquen el gasto, sin tachones o enmendaduras.

La rendición y reposición del fondo se efectuará cuando se haya consumido al menos el sesenta (60) por ciento del monto establecido o dentro del mismo mes en el que se realizó la compra para fines tributarios, previa la presentación del formulario correspondiente, adjuntando los originales de los comprobantes de venta y demás documentos autorizados que justifiquen los pagos realizados.

El administrador/custodio del fondo de caja chica, solicitará de acuerdo a lo establecido, en las directrices del cierre del ejercicio fiscal en el mes de diciembre la reposición del fondo a su cargo, debiendo para el efecto presentar todos los documentos justificativos y habilitantes de los bienes y servicios adquiridos hasta la fecha, a fin de que se proceda con la respectiva reposición o liquidación, conforme las directrices establecidas por el Ministerio de Finanzas.

La Dirección de Gestión Financiera o Responsables de la Gestión de Contabilidad a nivel desconcentrado, no dará trámite a la reposición solicitada, si el Formulario de Solicitud de Apertura, Reposición o Liquidación de Fondo de Caja Chica, no estuviera firmado por el autorizador del gasto (Jefe

de la Unidad Administrativa) y el administrador/custodio del fondo.

Art. 16.- Del control del fondo de caja chica y arqueos.- La Dirección de Gestión Financiera Financiero o Responsable de Gestión de Contabilidad a nivel desconcentrado, según corresponda, analizará, verificará y contabilizará los valores correspondientes a los fondos de caja chica.

El administrador/custodio del fondo de caja chica, deberá llevar la matriz de “Control de Caja Chica” a efecto de mantenerla a disposición para control por la Dirección de Gestión Financiera en los arqueos de caja. (Anexo 4)

Para asegurar el uso adecuado de los recursos del fondo, la Dirección de Gestión Financiera Responsable de Gestión de Contabilidad a nivel desconcentrado, según corresponda, realizará un arqueo de las cajas chicas aperturadas, periódica y esporádicamente sin previo aviso; y, sin perjuicio de la labor que corresponda a la Unidad de Auditoría Interna.

Art. 17.- Liquidación del Fondo.- Por disposición del/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a, o Director/a Ejecutivo/a en las Entidades Operativas Desconcentradas, Responsable de Gestión de Contabilidad a nivel desconcentrado, según corresponda, se podrá liquidar el fondo de caja chica, en los siguientes casos:

- a) Cuando se comprobare mal manejo del fondo;
- b) Cuando el custodio se encuentre ausente y no sea factible la entrega recepción de la misma; y,
- c) Por ausencia temporal o definitiva del Administrador/Custodio del fondo de caja chica.

Los saldos de caja chica al término del ejercicio fiscal, se trasladarán al siguiente ejercicio, a la misma cuenta contable. La devolución de valores se realizará únicamente cuando haya cambio de custodio o cuando se disponga el cierre del fondo.

Las creaciones y continuidad de los fondos de Caja Chica que se encuentren inmersas en los literales b) y c) serán autorizadas por el/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a, y Director/a Ejecutivo en las Entidades Operativas Desconcentradas, según corresponda, con el nuevo administrador designado por el responsable de la unidad administrativa.

En caso de fraude comprobado cuando los valores no sean cubiertos por la póliza de fidelidad, por ser superiores al valor de la misma, el/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a, y Director/a Ejecutivo en las Entidades Operativas Desconcentradas, según corresponda, informará al/la Unidad de Administración del Talento Humano o quien haga de sus veces a nivel desconcentrado, para el descuento de los haberes del servidor involucrado.

El/la Administrador/Custodio del fondo de caja chica que haya incurrido en el caso señalado en el literal a) de este artículo, no podrá volver a manejar el fondo, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar. De verificarse esta situación, el Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a, y Director/a Ejecutivo en las Entidades Operativas Desconcentradas, según corresponda inmediatamente procederá a disponer a su respectiva unidad, la liquidación de ese fondo y la apertura de uno nuevo a nombre de otro funcionario, así como la solicitud de las acciones correspondientes a la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- En todo lo no previsto en el presente reglamento, se aplicará lo dispuesto en el Acuerdo Ministerial No. 189 del Ministerio de Finanzas, emitido el 10 de octubre de 2016 y la Normativa del SINFIP y más disposiciones legales, reglamentarias y normativas vigentes para el efecto.

Segunda.- De la ejecución del presente Acuerdo, encárguense a todas las unidades que conforman el

Ministerio de Cultura y Patrimonio, incluidas sus entidades operativas desconcentradas, según corresponda.

Tercera.- La actualización de los anexos estará a cargo de la Coordinación General Administrativa Financiera.

DISPOSICION TRANSITORIA

Primera.- En el término de treinta (30) días siguientes a la expedición del presente Acuerdo, el Ministerio de Cultura y Patrimonio, implementará la liquidación de compra de bienes y servicios a través de los sistemas correspondientes, en base a lo contemplado en el presente Acuerdo.

Segunda.- En el término de diez (10) días siguientes a la expedición del presente Acuerdo, la Coordinación General Administrativa Financiera, pondrá en conocimiento del Ministerio de Cultura y Patrimonio y de sus Entidades Operativas Desconcentradas los Anexos 1, 2, 3 y 4.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 018-2011, de 07 de febrero de 2011, y todas las normas legales iguales o de menor jerarquía que se contrapongan a las disposiciones constantes en el presente Acuerdo.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera.- Encárguese a la Coordinación General Administrativa Financiera, a través de la Dirección de Gestión Administrativa, la notificación de este Acuerdo Ministerial a todas las unidades que integran el Ministerio de Cultura y Patrimonio inclusive las entidades operativas desconcentradas.

Segunda.- Encárguese a la Dirección de Gestión Financiera y los Directores/as Ejecutivos de las Entidades Operativas Desconcentradas, tomar las acciones que correspondan para la apertura de los fondos de caja chica cumpliendo la normativa expuesta en el presente reglamento.

Tercera.- Encárguese a la Coordinación General Administrativa Financiera el seguimiento y control del cumplimiento de lo determinado en el presente Acuerdo Ministerial.

Cuarta.- Encárguese a la Dirección de Gestión Administrativa la publicación en el Registro Oficial de este Acuerdo Ministerial.

Este instrumento entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Dado en Quito, D.M. , a los 16 día(s) del mes de Mayo de dos mil veintidos.

Documento firmado electrónicamente

SRA. LCDA. MARÍA ELENA MACHUCA MERINO
MINISTRA DE CULTURA Y PATRIMONIO



Firmado electrónicamente por:
MARIA ELENA
MACHUCA
MERINO

ACUERDO MINISTERIAL NRO. MIES-2022-022

Mgs. Esteban Remigio Bernal Bernal
MINISTRO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 13 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra el derecho de libertad de los ciudadanos a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria;

Que, el artículo 96 ibídem señala que *“se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. Las organizaciones que podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión y deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas”*;

Que, el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República, consagra que las Ministras y Ministros de Estado, a efectos de ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo, expedirán los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana se promueve la capacidad de organización y fortalecimiento de las organizaciones existentes y a efectos de su legalización y registro, el artículo 36 del mismo cuerpo normativo establece que las organizaciones sociales que desearan tener personalidad jurídica deberán tramitarla en las diferentes instancias públicas que correspondan a su ámbito de acción y actualizarán sus datos conforme a sus estatutos;

Que, los artículos 565 y 567 de la codificación del Código Civil, publicado en el Registro Oficial No. 46 de junio 24 de 2005, contemplan que, corresponde al Presidente de la República aprobar mediante la concesión de personería jurídica, a las organizaciones de derecho privado, que se constituyan de conformidad con las normas del Título XXX, Libro I del citado cuerpo legal;

Que, el literal k) del artículo 11 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva establece, como parte de las atribuciones del Presidente de la República, la delegación a los Ministros, de acuerdo con la materia de que se trate;

Que, el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo contemple que el principio de desconcentración, dentro de la función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la participación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas.

Que, el artículo 55 ibídem, determina las atribuciones propias de las diversas entidades y autoridades de la Administración Pública Central e Institucional, serán delegables en las autoridades u órganos de inferior jerarquía, excepto las que se encuentren prohibidas por Ley o por Decreto. La delegación será publicada en el Registro Oficial. Los delegados de las autoridades y funcionarios de la Administración Pública Central e Institucional en los diferentes órganos y dependencias administrativas, no requieren tener calidad de funcionarios públicos.

Que, el artículo 85 del mismo cuerpo normativo establece que la competencia administrativa es la medida de la potestad que corresponde a cada órgano administrativo. La competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos que la tengan atribuida como propia, salvo los casos de delegación o avocación, cuando se ejerzan en la forma prevista en este estatuto.

Que, el artículo 69 del Código Orgánico Administrativo, determina que la delegación de competencias de los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión; en el mismo sentido determina que la delegación de gestión no supone cesión de la titularidad de la competencia.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 339 de 28 de noviembre de 1998, publicado en el Registro Oficial No. 77 de 30 de noviembre de 1998, el entonces Presidente Constitucional de la República delegó la facultad para que cada Ministerio de Estado, de acuerdo al ámbito de su competencia, apruebe los estatutos y las reformas de las Corporaciones y Fundaciones;

Que, el artículo 6 del Acuerdo No. SNGP-008-2014 de 27 de noviembre de 2014, expedido por la Secretaría Nacional de Gestión de la Política, publicado en el Registro Oficial Nro. 438 de 13 de febrero de 2015, señala que para determinar qué institución del Estado es competente para conocer, tramitar y gestionar la personalidad y vida jurídica de una organización social creada al amparo del Código Civil, se tomará en cuenta únicamente su ámbito de acción, objetivos y fines, mismos que deben ser circundantes entre sí;

Que, el numeral 7 del artículo 8 del Acuerdo No. SNGP-0008-2014 indica que el Ministerio de Inclusión Económica y Social regula organizaciones sociales que *“promuevan y/o velan o guardan relación con: la inclusión social relacionada con el ciclo de vida (niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores); el cumplimiento de los derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores; el rol de la familia en la protección, cuidado y ejercicio de derechos y deberes; los emprendimientos individuales, familiares, asociativos y de empleo en grupos de atención prioritaria, especialmente en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad; la prevención del riesgo, amenaza y vulneración de derechos, así como la protección especial en situación de violación de derechos por ciclo de vida y condición de discapacidad; la progresividad en la política de aseguramiento universal y aseguramiento no contributivo, cuidado, protección y voluntariado; el impulso y protección a los grupos de atención prioritaria, especialmente en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad; la garantía de calidad en el cuidado y desarrollo integral de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en los servicios públicos, privados y de atención integral; las personas y grupos en situación de vulnerabilidad; los grupos de personas migrantes internos, de una provincia, un cantón o parroquia a otras; los discapacitados (siempre que sus objetivos principales no sean inherentes al sistema de salud pública); y, los derechos y atención (no de salud) de los grupos de atención prioritaria o de inclusión social por ciclo de vida, siempre y cuando su objetivo principal NO sea la generación de recursos económicos a través de la producción o comercialización de estos bienes o servicios, ni lo relacionado con el derecho al trabajo”*;

Que, con Decreto Ejecutivo N° 193 de 23 de octubre de 2017 se expidió el Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, publicado en el Registro Oficial, Suplemento N° 109 de 27 de octubre de 2017, dentro del cual se establece el procedimiento de liquidación y disolución de organizaciones sociales;

Que, mediante Acuerdo Ministerial N° 036, de 21 de mayo del 2021, el Ministerio de Inclusión Económica y Social expidió las *“Normas Generales Para la Atención de Trámites de Organizaciones Sociales y la Aplicación del Reglamento Para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a Organizaciones Sociales, emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 193 de 23 de octubre de 2017”, relacionado con los trámites de aprobación del estatuto y otorgamiento de la personalidad jurídica, reforma de estatutos, inclusión y exclusión de miembros, registro de directiva, reactivación, disolución y liquidación de organizaciones sociales que estén bajo el control del MIES;*

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 030, de 16 de junio de 2020, establece como misión de la Dirección de Organizaciones Sociales: *“planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar la asesoría jurídica y procesos de creación, disolución, liquidación y demás actos propios de la vida jurídica de las organizaciones sociales sin fines de lucro; así como, viabilizar su regulación y realizar el seguimiento a sus actividades jurídicas, dentro del marco legal aplicable, a fin de que cumplan con la normativa especial e institucional vigente”;*

Que, de igual forma, la disposición General Novena del antedicho Estatuto preceptúa: *“Para la implementación de las Direcciones de los Distritos Tipo A, se aplicarán las atribuciones, responsabilidades, productos y servicios de los procesos sustantivos y adjetivos, mientras que para los Distritos Tipo B y Oficinas Técnicas, se aplicarán las atribuciones, responsabilidades, productos y servicios de los procesos sustantivos, constantes en el presente Estatuto Orgánico. Para el caso de las Direcciones Distritales Tipo B y Oficinas Técnicas, las atribuciones, responsabilidades y productos de los procesos adjetivos de apoyo y asesoría, lo asumirán Planta Central y Coordinaciones Zonales en el ámbito de su competencia”;*

Que, como puede evidenciarse, a través del mencionado Acuerdo Ministerial se suprimió la Coordinación Zonal 9 y las Direcciones Distritales Quito Norte, Centro y Sur se convirtieron en Unidades Desconcentradas Tipo “B”, sin procesos adjetivos de apoyo y asesoría y sin competencias para la atención de los trámites de Organizaciones Sociales, asumiendo dichas responsabilidades Planta Central y Coordinaciones Zonales en el ámbito de su competencia;

Que, a través del artículo 12, literal a) del Acuerdo Ministerial N° MIES-2021-016 de 21 de diciembre de 2021, el Ministro de Inclusión Económica y Social delegó al/la Director/a de Organizaciones Sociales, la suscripción de todos los actos administrativos, actos de simple administración, resoluciones y actos jurídicos sobre reglamentación a las organizaciones sociales previstas en el Código Civil y en las Leyes Especiales, de las Direcciones Distritales Tipo “B” a cargo de la Dirección de Coordinación del Distrito Metropolitano de Quito;

Que, la FUNDACIÓN “FAMILIAS TRABAJADORAS FELICES POR EL CAMBIO” obtuvo la aprobación del Estatuto y personalidad jurídica, mediante Resolución Ministerial No. 0023 de 09 de marzo de 2018, domiciliada en Quito, provincia de Pichincha;

Que, mediante solicitud s/n del 22 de marzo del 2022, ingresado a través del Sistema de Gestión Documental – QUIPUX con el trámite Nro. MIES-DM-DGDAC-2022-1476-EXT de la misma fecha, la señora Eugenia Juliana Hidalgo Ottolenghi, en calidad de liquidadora de la Fundación “Familias Trabajadoras Felices Por El Cambio”, ha presentado documentación habilitante para ser disuelta y liquidada la organización.

Que, mediante acta de Asamblea General Extraordinaria de 05 de marzo de 2022, en su calidad de máxima órgano de gobierno la **FUNDACIÓN “FAMILIAS TRABAJADORAS FELICES POR EL CAMBIO”**, resolvió la disolución y liquidación de la organización y nombró como Liquidadora de la Fundación a la Sra. Eugenia Juliana Hidalgo Ottolenghi, con cédula de ciudadanía número 1707566897;

Que, del informe presentado por la liquidadora se desprende que la organización ha liquidado sus activos, ha saneado el pasivo y ha cumplido con cada una de las obligaciones que ha contraído, adjuntando para el efecto documentos de respaldo;

Que, el numeral 10 del artículo 3 de la Ley Para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos señala la responsabilidad del administrado sobre la veracidad y autenticidad de la información proporcionada;

Que, el procedimiento de liquidación se realizó al amparo de lo establecido en los artículos 24, 25, 44, 46, 52, y 53 del Estatuto Social y de conformidad a lo señalado en el Acuerdo Ministerial 036 de 21 de mayo de 2021 y Reglamento en materia de Organizaciones Sociales, así como lo dispuesto en el Código Civil vigente;

Que, el Analista Jurídico de la Dirección de Organizaciones Sociales del MIES, mediante memorando Nro. MIES-CGAJ-DOS-2022-0485-M, emitió Informe Favorable, del cual se desprende que el proceso de Disolución y Liquidación Voluntaria cumple con los requisitos técnicos y legales, por lo que recomienda su aprobación.

En uso de sus facultades.

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar la **DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA** de la FUNDACIÓN “FAMILIAS TRABAJADORAS FELICES POR EL CAMBIO” con domicilio en esta ciudad de Quito del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, constituida mediante Resolución Ministerial No. 0023 de 09 de marzo de 2018.

Art. 2.- Declarar **DISUELTA Y LIQUIDADA** a la FUNDACIÓN “FAMILIAS TRABAJADORAS FELICES POR EL CAMBIO”; y, comunicar que la veracidad del contenido del informe remitido es de exclusiva responsabilidad del liquidador y de la organización.

Art. 3.- Notificar al Representante legal de Organización con el presente Acuerdo Ministerial de Disolución y Liquidación Voluntaria a fin de que haga valer sus derechos ante cualquier autoridad pública o privada.

Art. 4.- De la ejecución del presente Acuerdo, encárguese a la Dirección de Organizaciones Sociales.

Art. 5.- Entréguese tres (03) ejemplares debidamente sellados, para su custodia y archivo organizacional.

Art. 6.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los once 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

Razón: Siento como tal que, Doctora Karla Verónica Narváez 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 cinco (05) 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 14 de abril de 2022.**



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

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

Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2022-023

Mgs. Esteban Bernal Bernal
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 13 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra el derecho de libertad de los ciudadanos a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria;

Que, el artículo 96 ibídem señala que *“se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. Las organizaciones que podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión y deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas”*;

Que, el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República, consagra que las Ministras y Ministros de Estado, a efectos de ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo, expedirán los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana se promueve la capacidad de organización y fortalecimiento de las organizaciones existentes y a efectos de su legalización y registro, el artículo 36 del mismo cuerpo normativo establece que las organizaciones sociales que deseen tener personalidad jurídica deberán tramitarla en las diferentes instancias públicas que correspondan a su ámbito de acción y actualizarán sus datos conforme a sus estatutos;

Que, los artículos 565 y 567 de la codificación del Código Civil, publicado en el Registro Oficial N°46 de junio 24 de 2005, contemplan que, corresponde al Presidente de la República aprobar mediante la concesión de personería jurídica, a las organizaciones de derecho privado, que se constituyan de conformidad con las normas del Título XXX, Libro I del citado cuerpo legal;

Que, el literal k) del artículo 11 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva establece, como parte de las atribuciones del Presidente de la República, la delegación a los Ministros, de acuerdo con la materia de que se trate;

Que, el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo contemple que el principio de desconcentración, dentro de la función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la participación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas.

Que, el artículo 55 ibidem, determina las atribuciones propias de las diversas entidades y autoridades de la Administración Pública Central e Institucional, serán delegables en las autoridades

u órganos de inferior jerarquía, excepto las que se encuentren prohibidas por Ley o por Decreto. La delegación será publicada en el Registro Oficial. Los delegados de las autoridades y funcionarios de la Administración Pública Central e Institucional en los diferentes órganos y dependencias administrativas, no requieren tener calidad de funcionarios públicos.

Que, el artículo 85 del mismo cuerpo normativo establece que la competencia administrativa es la medida de la potestad que corresponde a cada órgano administrativo. La competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos que la tengan atribuida como propia, salvo los casos de delegación o avocación, cuando se ejerzan en la forma prevista en este estatuto.

Que, el artículo 69 del Código Orgánico Administrativo, determina que la delegación de competencias de los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión; en el mismo sentido determina que la delegación de gestión no supone cesión de la titularidad de la competencia.

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 339 de 28 de noviembre de 1998, publicado en el Registro Oficial No. 77 de 30 de noviembre de 1998, el entonces Presidente Constitucional de la República delegó la facultad para que cada Ministerio de Estado, de acuerdo al ámbito de su competencia, aprueben los estatutos y las reformas de las Corporaciones y Fundaciones;

Que, el artículo 6 del Acuerdo No. SNGP-008-2014 de 27 de noviembre de 2014, expedido por la Secretaría Nacional de Gestión de la Política, publicado en el Registro Oficial 438 de 13 de febrero de 2015, señala que para determinar qué institución del Estado es competente para conocer, tramitar y gestionar la personalidad y vida jurídica de una organización social creada al amparo del Código Civil, se tomará en cuenta únicamente su ámbito de acción, objetivos y fines, mismos que deben ser circundantes entre sí;

Que, el numeral 7 del artículo 8 del Acuerdo No. SNGP-0008-2014 indica que el Ministerio de Inclusión Económica y Social regula organizaciones sociales que *“promuevan y/o velan o guardan relación con: la inclusión social relacionada con el ciclo de vida (niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores); el cumplimiento de los derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores; el rol de la familia en la protección, cuidado y ejercicio de derechos y deberes; los emprendimientos individuales, familiares, asociativos y de empleo en grupos de atención prioritaria, especialmente en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad; la prevención del riesgo, amenaza y vulneración de derechos, así como la protección especial en situación de violación de derechos por ciclo de vida y condición de discapacidad; la progresividad en la política de aseguramiento universal y aseguramiento no contributivo, cuidado, protección y voluntariado; el impulso y protección a los grupos de atención prioritaria, especialmente en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad; la garantía de calidad en el cuidado y desarrollo integral de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en los servicios públicos, privados y de atención integral; las personas y grupos en situación de vulnerabilidad; los grupos de personas migrantes internos, de una provincia, un cantón o parroquia a otras; los discapacitados (siempre que sus objetivos principales no sean inherentes al sistema de salud pública); y, los derechos y atención (no de salud) de los grupos de atención prioritaria o de inclusión social por ciclo de vida, siempre y cuando su objetivo principal NO sea la generación de recursos económicos a través de la producción o comercialización de estos bienes o servicios, ni lo relacionado con el derecho al trabajo”*;

Que, con Decreto Ejecutivo N° 193 de 23 de octubre de 2017 se expidió el Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, publicado en el Registro Oficial, Suplemento N° 109 de 27 de octubre de 2017, dentro del cual se establece el procedimiento de liquidación y disolución de organizaciones sociales;

Que, mediante Acuerdo Ministerial N° 036, de 22 de mayo del 2018, el Ministerio de Inclusión Económica y Social expidió el Instructivo de Aplicación del Decreto Ejecutivo N° 193 de 23 de octubre de 2017, relacionado con los trámites de aprobación del estatuto y otorgamiento de la personalidad jurídica, reforma de estatutos, inclusión y exclusión de miembros, registro de directiva, reactivación, disolución y liquidación de organizaciones sociales que estén bajo el control del MIES;

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, expedido mediante Acuerdo Ministerial No. 030, de 16 de junio de 2020, establece como misión de la Dirección de Organizaciones Sociales: *“planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar la asesoría jurídica y procesos de creación, disolución, liquidación y demás actos propios de la vida jurídica de las organizaciones sociales sin fines de lucro; así como, viabilizar su regulación y realizar el seguimiento a sus actividades jurídicas, dentro del marco legal aplicable, a fin de que cumplan con la normativa especial e institucional vigente”*;

Que, de igual forma, la disposición General Novena del antedicho Estatuto preceptúa: *“Para la implementación de las Direcciones de los Distritos Tipo A, se aplicarán las atribuciones, responsabilidades, productos y servicios de los procesos sustantivos y adjetivos, mientras que para los Distritos Tipo B y Oficinas Técnicas, se aplicarán las atribuciones, responsabilidades, productos y servicios de los procesos sustantivos, constantes en el presente Estatuto Orgánico. Para el caso de las Direcciones Distritales Tipo B y Oficinas Técnicas, las atribuciones, responsabilidades y productos de los procesos adjetivos de apoyo y asesoría, lo asumirán Planta Central y Coordinaciones Zonales en el ámbito de su competencia”*;

Que, como puede evidenciarse, a través del mencionado Acuerdo Ministerial se suprimió la Coordinación Zonal 9 y las Direcciones Distritales Quito Norte, Centro y Sur se convirtieron en Unidades Desconcentradas Tipo “B”, sin procesos adjetivos de apoyo y asesoría y sin competencias para la atención de los trámites de Organizaciones Sociales, asumiendo dichas responsabilidades Planta Central y Coordinaciones Zonales en el ámbito de su competencia;

Que, a través del artículo 12, literal a) del Acuerdo Ministerial N° MIES-2021-016 de 21 de diciembre de 2021, el Ministro de Inclusión Económica y Social delegó al/la Director/a de Organizaciones Sociales, la suscripción de todos los actos administrativos, actos de simple administración, resoluciones y actos jurídicos sobre reglamentación a las organizaciones sociales previstas en el Código Civil y en las Leyes Especiales, de las Direcciones Distritales Tipo “B” a cargo de la Dirección de Coordinación del Distrito Metropolitano de Quito;

Que, el **SECRETARIADO GENERAL DE SERVICIO VOLUNTARIO –SEGESVOL-** obtuvo la aprobación del Estatuto la personalidad jurídica en el Ministerio de Prevención Social y Trabajo, mediante **Acuerdo Ministerial No. 0484 de 04 de noviembre de 1970**, y reformo sus estatutos en el Ministerio de Bienestar Social con Acuerdos Ministeriales No. 00102, de 19 de enero de 1994,

No. 0730 de 29 de agosto de 2007 y No. 141 de 20 de noviembre de 2012, domiciliada en Quito, provincia de Pichincha;

Que, mediante Oficio No. SV-002-2022 de fecha 22 de marzo de 2022, ingresado en este Portafolio de Estado el 29 de marzo de 2022, trámite signado con hoja de ruta institucional N°MIES-DM-DGDAC-2022-1635-EXT, la señora Ana Lucía Saona de la Torre, en su calidad de Presidenta y Representante Legal del **SECRETARIADO GENERAL DE SERVICIO VOLUNTARIO – SEGESVOL-**, solicitó la emisión del Acto Administrativo respectivo a través del cual se extinga la vida jurídica de esta organización, comunicando que en Asambleas Generales Extraordinarias efectuadas los días 31 de enero y 15 de febrero de 2022, se resolvió disolver y liquidar voluntariamente la organización de conformidad al artículo 20 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, en concordancia con el artículo 24 del Estatuto de la organización referida;

Que, mediante resolución de Asamblea General Extraordinaria de 31 de enero de 2022, en su calidad de máxima órgano de gobierno del **SECRETARIADO GENERAL DE SERVICIO VOLUNTARIO –SEGESVOL-**, se nombró como Liquidadora de la organización a la señora Mabel Torres Flores, con cédula de ciudadanía número 060114366-2;

Que, del informe presentado por la liquidadora se desprende que la organización ha liquidado sus activos, ha saneado el pasivo y ha cumplido con cada una de las obligaciones que ha contraído, adjuntando para el efecto documentos de respaldo;

Que, el numeral 10 del artículo 3 de la Ley Para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos señala la responsabilidad del administrado sobre la veracidad y autenticidad de la información proporcionada;

Que, el procedimiento de liquidación se realizó al amparo de lo establecido en los artículos 03, 14 y 27 del Estatuto y de conformidad a lo señalado en el Acuerdo Ministerial 036 de 21 de mayo de 2021 y Reglamento en materia de Organizaciones Sociales, así como lo dispuesto en el Código Civil vigente;

Que, el señor Jonhy Bolívar Velasco García, Asistente Jurídico de la Dirección de Organizaciones Sociales del MIES, mediante memorando N°MIES-CGAJ-DOS-2022-0493-M de fecha 07 de abril de 2022, emitió Informe Favorable, del cual se desprende que el proceso de Disolución y Liquidación Voluntaria cumple con los requisitos técnicos y legales, por lo que recomienda la aprobación de la Disolución del **SECRETARIADO GENERAL DE SERVICIO VOLUNTARIO –SEGESVOL-**;

En uso de sus facultades.

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar la **DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA** del **SECRETARIADO GENERAL DE SERVICIO VOLUNTARIO –SEGESVOL-**, con domicilio en esta ciudad de Quito del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, constituida mediante **Acuerdo Ministerial No. 0484 de 04 de noviembre de 1970**.

Art. 2.- Declarar **DISUELTO** al **SECRETARIADO GENERAL DE SERVICIO VOLUNTARIO –SEGESVOL-** y, comunicar que la veracidad del contenido del informe remitido es de exclusiva responsabilidad del liquidador y de la organización.

Art. 3.- Notificar a la Representante legal de Organización con el presente Acuerdo Ministerial de Disolución y Liquidación Voluntaria.

Art. 4.- De la ejecución del presente Acuerdo, encárguese a la Dirección de Organizaciones Sociales.

Art. 5.- Entréguese tres (03) ejemplares debidamente sellados, para su custodia y archivo organizacional.

Art. 6.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su expedición.

COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los doce días del mes de abril del 2022.



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

Mgs. Esteban Bernal Bernal
MINISTRO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Razón: Siento como tal que, Doctora Karla Verónica Narváez 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 cinco (05) 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 14 de abril de 2022.**



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

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

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MIES-2022-024

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,** el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador, establece como deberes primordiales del Estado, entre otros, los siguientes: *“1. 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; (...) 5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir”*;
- Que,** el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *“Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”*;
- Que,** el artículo 66, numeral 23, de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas *“el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales o colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo”*;

- Que,** el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador establece, entre las atribuciones de las ministras y ministros de Estado, *“ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226 determina que *“las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;
- Que,** el artículo 340 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que *“el sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo (...)”*;
- Que,** el artículo 341 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que: *“El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que se aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la Ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social (...)”*;
- Que,** el 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,** el Decreto Ejecutivo No. 804, de 20 de junio de 2019 y sus reformas, determina la Operatividad de las Transferencias del Sistema de Protección Social a través de 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,** el Acuerdo Ministerial No. 042 del 31 de agosto de 2020, y su reforma efectuada con Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2022-017, de 28 de marzo de 2022, regula el pago de transferencias monetarias del sistema de protección social integral en lo relacionado a: bono de desarrollo humano, bono de desarrollo humano con componente variable, pensión mis mejores años, pensión para adultos mayores, pensión toda una vida y pensión para personas con discapacidad;
- Que,** a través del Acuerdo Ministerial Nro. 000030, de 16 de junio de 2020, se emitió la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00080 de 9 de abril de 2015, en cuyo artículo 1, se establece como misión institucional del MIES: *“Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria”;*
- Que,** el artículo 5 del referido Estatuto, establece que entre las atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social se encuentra la siguiente: *“Ejercer la rectoría de las Políticas Públicas en materia de protección, inclusión y movilidad social y económica para: primera infancia, juventud, adultos mayores, protección especial al ciclo de vida, personas con discapacidad, aseguramiento no contributivo,*

actores de la economía popular y solidaria; con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, y los grupos de atención prioritaria”;

- Que,** el Estatuto Orgánico, ibídem, establece: Viceministerio de Inclusión Económica.- Misión: *“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.”* Atribuciones y Responsabilidades: *“e. Proponer políticas públicas, estrategias intersectoriales, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión, planes, programas y proyectos de atención en servicios y de inclusión económica”;*
- Que,** el Estatuto Orgánico antes citado, determina: Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.- 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”;*
- Que,** el Estatuto Orgánico antes referido, establece: Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.- 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.”.* Atribuciones y Responsabilidades: *“g. Dirigir los procesos de gestión de Denuncias Administrativas presentadas por los usuarios por el no cobro de las transferencias monetarias”;*
- Que,** mediante Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2021-019 de fecha 21 de diciembre de 2021, se aprobó y expidió "EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES) Y SUS GUIAS Y ANEXOS". a) Guía de Recepción, Creación y Aprobación de los Trámites de Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones regulares). b) Guía para la Solución de los Trámites de Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares);

- 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,** mediante memorando Nro. MIES-SANCCO-DANCO-2022-0544-M, de 04 de abril de 2022, la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones remitió a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, la propuesta de reforma al Procedimiento de Gestión de Denuncias y las guías para creación y solución de los trámites de denuncias administrativas junto a sus anexos;
- Que,** mediante memorando Nro. MIES-CGPGE-DSPC-2022-0159-M, de 06 de abril de 2022, la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad informó que ha concluido la fase de Revisión Técnica, y emitió la CONFORMIDAD a los documentos requeridos, formatos y contenidos, referentes a la propuesta de reforma al Procedimiento de Gestión de Denuncias y las guías para creación y solución de los trámites de denuncias administrativas junto a sus anexos, conforme requerimiento de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad;
- Que,** mediante memorando Nro. MIES-VIE-2022-0214-M, de 12 de abril de 2022, el Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, informó a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, que: *“Una vez que se cuenta con las debidas aprobaciones a la reforma del Procedimiento de Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares), sus guías y anexos, además del Informe técnico de viabilidad, por parte del Viceministerio de Inclusión Económica y de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, se valida dicho informe y se solicita a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, realice el trámite pertinente para que se elabore y expida el Acuerdo Ministerial correspondiente”;*

Que, en el Informe Técnico de viabilidad, de 12 de abril de 2022, elaborado por Amanda Karolina Álvarez Castillo, Técnico de Control de Operaciones y Álvaro Fabián Proaño Jácome, Asistente de Control de Operaciones; revisado por Katherine Génesis Andrade Pérez, Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, y Joseph Gabriel Molina León, Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones; y, aprobado por Diego Andrés Monsalve Tamariz, Viceministro de Inclusión Económica, se señala, entre otros aspectos, la siguiente justificación técnica, conclusiones y recomendaciones:

“3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA:

(...) Ante la necesidad de fortalecer el proyecto “Pago Seguro” en la normativa vigente de denuncias, y en virtud de la incorporación de un sistema agregado de seguridad biométrica, mismo que permitirá realizar los pagos de Bonos y Pensiones a través de la modalidad “ventanilla” con mayor seguridad, razón por la cual se requiere incorporar este método en dicho procedimiento.

Adicionalmente, informar que el Proceso de Gestión de Denuncias mantiene en curso las devoluciones de los valores de las denuncias gestionadas en años anteriores (2017-2021), mismas que fueron procesadas fuera y dentro del Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales (SIPPS), y que por su tratamiento difieren de lo estipulado en el “EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES) Y SUS GUÍAS Y ANEXOS”; por consiguiente la restitución de valores a los usuarios denunciante deberán realizarse, siendo imperativo incorporar en el nuevo acuerdo ministerial esta observación a fin de culminar esta fase de cierre de denuncias anteriores al año 2022, con la normativa con la que se inició el proceso de denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social; esto mediante disposición transitoria que contemple esta observación con una vigencia 6 meses.

El Proceso de Gestión de Denuncias, con el objeto de modificar las actividades para procesamiento y reprocesamiento de las transferencias no acreditadas, se analizó la posibilidad de incorporar dentro de la descripción de actividades varias acciones, mismas que se modificaron en el diagrama de flujo (...).”

“4. CONCLUSIONES Se encuentra elaborada la reforma al Procedimiento de Gestión De Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares); la Guía de Recepción, Creación y Aprobación de los Trámites de Denuncias Administrativas por

el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares) y la Guía para la Solución de los Trámites de Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares) y sus anexos.

5. RECOMENDACIONES: • *Aprobar la reforma Procedimiento de Gestión De Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares), guías y anexos; en la que se incluye la identificación biométrica como un sistema agregado de seguridad, específicamente en el numeral 6 LINEAMIENTOS mismos que constan en la “GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES)” y “GUÍA PARA LA SOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES)* • *Incorporar las actividades para procesamiento y reprocesamiento de las transferencias no acreditadas, las cuales constan dentro de la DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y DIAGRAMA DE FLUJO.* • *Incluir la disposición transitoria que permita al Proceso de Gestión de Denuncias, continuar con el cierre y devolución de denuncias gestionadas dentro y fuera del sistema SIPPS.* • *Proponer de forma conjunta, entre la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, y la Coordinación General de Asesoría Jurídica el borrador del instrumento jurídico que permita operativizar la propuesta detallada en el presente informe.* • *Incorporar en el nuevo Acuerdo Ministerial una Disposición Transitoria, con una vigencia de 6 meses, que permita culminar los trámites de denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social, iniciados en años anteriores al 2022, con la normativa que estuvo vigente al inicio de dichos procesos”;*

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

ACUERDA:

Artículo 1.- Reformar el “PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN

ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES) Y SUS GUIAS Y ANEXOS” a) Guía de Recepción, Creación y Aprobación de los Trámites de Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones regulares), b) Guía para la Solución de los Trámites de Denuncias Administrativas por el no cobro de Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (Bonos y Pensiones Regulares), que fueron aprobados y expedidos mediante Acuerdo Ministerial Nro. MIES-2021-019, de 21 de diciembre de 2021.

La reforma antes señalada, incluye la identificación biométrica como un sistema agregado de seguridad, específicamente en el numeral 6 LINEAMIENTOS, constante en la “GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES)” y “GUÍA PARA LA SOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES); e incorpora las actividades para procesamiento y reprocesamiento de las transferencias no acreditadas, las cuales constan dentro de la DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y DIAGRAMA DE FLUJO.

Artículo 2.- El Procedimiento, Guías y Anexos, reformados, se adjuntan y forman parte del presente instrumento, conforme el siguiente detalle:

1. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES);
2. GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES);
3. GUÍA PARA LA SOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES); y,
4. ANEXOS:
 - a. ACTA DE DESISTIMIENTO DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA
 - b. ACTA DE TRÁMITE DE DENUNCIA ADMINISTRATIVA
 - c. ANEXO AUTORIZACIÓN DEVOLUCIÓN

- d. FORMATO INFORME DE CONFORMIDAD Y OBSERVACIONES
- e. FORMATO INFORME DE FINAL DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS
- f. FORMATO INFORME DE IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS
- g. FORMATO INFORME DE RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS GESTIONADAS

DISPOSICIÓN GENERAL.- De la ejecución del presente Acuerdo, encárgase a la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones del Viceministerio de Inclusión Económica, en el marco de sus respectivas competencias y atribuciones institucionales.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- Los trámites de denuncias administrativas por el no cobro de transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social, iniciados con anterioridad a la fecha de expedición del presente Acuerdo Ministerial, se regirán a la respectiva normativa que estuvo vigente en el período correspondiente; teniendo, para tal efecto, un plazo máximo de 6 meses para su culminación, contados a partir de la fecha de suscripción del presente instrumento.

DISPOSICIÓN FINAL.- El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha expedición, 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-01-PR-01

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS
ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE
TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO
DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y
PENSIONES REGULARES)**

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Amanda Karolina Álvarez Castillo	Técnico de Control de Operaciones.	 Firmado electrónicamente por: AMANDA KAROLINA ÁLVAREZ CASTILLO	12/04/2022
	Álvaro Fabián Proaño Jácome	Asistente de Control de Operaciones.	 Firmado electrónicamente por: ÁLVARO FABIAN PROANO JACOME	12/04/2022
	José Alfonso Romo Beltrán	Analista de Servicios, Procesos y Calidad.	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN	12/04/2022
Revisión:	José Alfonso Romo Beltrán	Director de Servicios, Procesos y Calidad, subrogante.	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN	12/04/2022
Revisión Técnica:	Katherine Génesis Andrade Pérez	Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: KATHERINE GENESIS ANDRADE PEREZ	12/04/2022
	Joseph Gabriel Molina León	Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: JOSEPH GABRIEL MOLINA LEON	12/04/2022
Aprobación:	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	12/04/2022

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	22/11/2021
2	<i>Versión Original</i>	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	12/04/2022

CONTENIDO

1.	PROPÓSITO
2.	ALCANCE
3.	BASE LEGAL
4.	RESPONSABILIDADES
5.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....
5.1.	DEFINICIONES:
5.2.	ABREVIATURAS:
6.	LINEAMIENTOS.....
7.	DIAGRAMA DE FLUJO
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....
9.	ANEXOS

1. PROPÓSITO

Normar y regular el procedimiento para la atención oportuna, confidencial y objetiva de las denuncias administrativas presentadas por las/os Usuaris/os de Bonos y Pensiones Regulares, por el no cobro de las transferencias monetarias que otorga esta Cartera de Estado, a través de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

2. ALCANCE

El procedimiento de Gestión de Denuncias comprende desde la recepción y creación del trámite de denuncia administrativa hasta el envío de los trámites de denuncias administrativas a la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

3. BASE LEGAL

Los siguientes instrumentos, en su totalidad o en parte, son la base legal para la aplicación del siguiente procedimiento:

- *Constitución de la República del Ecuador 2008.*
- *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, de 12 de junio de 2002, con última modificación 18 de diciembre de 2015.*
- *Decreto Ejecutivo No. 253 de 22 de diciembre de 2017, se establece el componente variable en el Bono de Desarrollo Humano, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los usuarios del Bono de Desarrollo Humano con hijos menores de 18 años, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice del Registro Social;*
- *Decreto Ejecutivo No. 804, de 20 de junio de 2019, determina la Operatividad de las Transferencias del Sistema de Protección Social a través de los 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;*
- *Acuerdo Ministerial No. 042 del 31 de agosto de 2020, regula el pago de transferencias monetarias del sistema de protección social integral en lo relacionado a: bono de desarrollo humano, bono de desarrollo humano con componente variable, pensión mis mejores años, pensión para adultos mayores, pensión toda una vida y pensión para personas con*

Archivo: **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES)**

Toda copia impresa o digital de este documento será considerada **COPIA NO CONTROLADA**. Revisar versiones actualizadas en la Intranet Institucional

discapacidad; en función de la aplicación de la base de Registro Social 2018 con Métrica 2018.

- *Acuerdo Ministerial Nro. 000030, de 16 de junio de 2020, se acuerda expedir la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00080 de 9 de abril de 2015.*

4. RESPONSABILIDADES

- Los usuarios (a) de Bonos y Pensiones Regulares, presentarán la documentación habilitante para la creación del trámite de denuncia administrativa;
- Los Técnicos Operadores de Balcones de Servicios, receptaran, crearan y rectificaran (de ser el caso) los trámites de denuncias administrativas;
- El Analista de Gestión de Denuncias, aprobara del trámite de denuncia administrativa;
- El personal asignado por el Concentrador, enviara de los comprobantes y/o justificativos de pago;
- El Analista de Gestión de Denuncias, validara del trámite de denuncia administrativa y del comprobante y/o justificativo de pago enviado por el Concentrador;
- El Analista de Gestión de Denuncias, ratificara la validación de los trámites de denuncias administrativas;
- El personal asignado por el Concentrador, emitirá la conformidad u observaciones sobre los trámites de denuncias administrativas
- El Analista de Gestión de Denuncias, elaborara el informe de observaciones y conformidad;
- El/La Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, aprobara el informe de observaciones y conformidad;
- El Analista de Gestión de Denuncias, elaborara el informe de resolución de denuncias administrativas gestionadas;
- El/La Subsecretario(a) de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, autoriza el Informe de resolución de denuncias administrativas gestionadas para proceder con los descuentos;
- Los Analistas de la Dirección de Transferencias, procederán con el descuento de valores;
- Los Analistas de la Dirección de Administración de Datos, realizarán la identificación de la información de condición ciudadana;
- El/La Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones autoriza el pago para la devolución de valores a los usuarios;
- El Analista de Gestión de Denuncias, elaborara el informe final de denuncias administrativas gestionadas;
- El Analista de la Gestión de Denuncias, elaborara el informe de irregularidades presentadas en las denuncias administrativas gestionadas;

- *Los Analistas de la Coordinación General de Asesoría Jurídica, determinaran si las denuncias administrativas reportadas proceden con las acciones legales pertinentes.*

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

5.1. DEFINICIONES:

Acta de Denuncia Administrativa: Es un documento pre elaborado en el cual consta información relevante del usuario, valores denunciados y observaciones.

ATM: Automated Teller Machine: cajero automático.

Apoderado: Un apoderado es una persona que posee la atribución de actuar en nombre de alguien más.

Balcón de Servicios: 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 de Desarrollo Humano: El Bono de Desarrollo Humano es una transferencia monetaria mensual de USD 50,00 conceptualizada para cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica de los núcleos familiares en situación de pobreza o extrema pobreza conforme al Registro Social vigente.

Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable: El Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable es una transferencia mensual condicionada que tiene por objeto mejorar los niveles de vida de los núcleos familiares en extrema pobreza conforme el Registro Social vigente, con hijos ecuatorianos menores de 18 años en el núcleo familiar.

Este bono mantiene como componente fijo la transferencia de USD 50,00 mensuales, e implementa un componente variable, de USD 30,00 adicionales por cada hijo/a menor de 5 años, con un máximo de 3 hijos/as; y, de USD 10,00 adicionales por cada hijo/a, que sea igual o mayor a 5 años y menor a 18 años, con un máximo de 3 hijos/as.

El valor del componente variable se reduce en un 10% por cada hijo/a. Así por el primer hijo/a menor a 5 años se recibe USD 30,00, por el segundo USD 27,00, y por el tercero USD 24,30. En el caso de hijos/as mayor o igual a 5 años y menores de 18 años, los valores son de USD 10,00, USD 9,00 y USD 8,10.

El valor máximo de la transferencia mensual entre los componentes fijo y variable, será de USD 150,00.

Pensión Mis Mejores Años: Es una transferencia mensual de USD 100,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que demandan las vulnerabilidades que se acentúan por la edad.

Pensión para Adultos Mayores: Es una transferencia mensual de USD 50,00 al usuario que actualmente se encuentran habilitados al pago.

Pensión Toda Una Vida: es una transferencia mensual de USD 100,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que incurren las personas que presentan una condición de discapacidad.

Pensión para Personas con Discapacidad: Es una transferencia monetaria mensual de USD 50,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que incurren las personas que presentan una condición de discapacidad, que actualmente se encuentran habilitados al pago y consten en el Registro Social 2014, hasta la actualización de su información.

Cobertura de Contingencias: es una transferencia monetaria que se entrega a la persona o núcleo familiar en situación de pobreza o extrema pobreza que presenten una calamidad que ponga en riesgo su sustento familiar, su vivienda actual o el normal desenvolvimiento de la vida familiar.

La transferencia se entrega por una sola ocasión, en los siguientes casos:

- 1) Calamidades provocadas por desastres naturales.
- 2) Incendios.
- 3) Atención Humanitaria por desaparición de personas.
- 4) Niños, niñas y adolescentes que quedan en orfandad total a causa del fallecimiento de los padres.
- 5) Gastos de Sepelio por el fallecimiento de la persona que es fuente de ingreso y sustento familiar.
- 6) Gastos de Sepelio por fallecimiento de personas en accidentes de tránsito.
- 7) Gastos de Sepelio por muertes violentas.
- 8) Gastos de Sepelio por fallecimientos presentados en Hospitales del Ministerio de Salud Pública.
- 9) Personas damnificadas por situaciones extremas de protección especial.

Los montos se establecerán para cada tipología, sin exceder una remuneración básica unificada.

Biometría: es el conjunto de características morfológicas, fisiológicas y de comportamiento, únicas de cada individuo, que pueden ser utilizadas para verificar la identidad del individuo, lo cual incluye huellas dactilares, forma de la cara, reconocimiento del iris, geometría de la mano, reconocimiento visual y otras técnicas.

Bonos y Pensiones Regulares: son las transferencias monetarias que se entregan de manera mensual y regular conforme al Registro Social Vigente; tales como: Bono de Desarrollo Humano, Bono de Desarrollo Humano Variable, Pensión Mis Mejores Años, Pensión Toda Una Vida, Pensión para Personas con Discapacidad.

Bono de Emergencia: es una transferencia monetaria que se entrega conforme al Registro Social vigente; con la finalidad de apoyar económicamente al núcleo familiar beneficiario, para que pueda cubrir sus necesidades básicas, y aliviar los efectos producidos por estado de emergencia, por perturbación de la paz o del orden interno de un Estado, ya sea consecuencia de catástrofes, brotes enfermedades contagiosas, graves circunstancias políticas o civiles que afectan o impiden la vida de la comunidad, región o país.

Cédula de Identidad: Documento habilitante para la presentación de la denuncia administrativa (usuario y/o apoderado).

Comprobante y Justificativo de Pago: Documento enviado por la entidad pagadora, mediante el cual se justifica la entrega de la transferencia monetaria MIES al usuario o representante de ser el caso.

Comprobante no enviado: Cuando la entidad pagadora, no envió el justificativo de pago en el plazo establecido de acuerdo al convenio de prestación de servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio De Inclusión Económica Y Social, para el pago de transferencias monetarias.

Comprobante sin firma/ impresión dactilar: Comprobante de pago enviado por la entidad pagadora que no contiene firma o impresión dactilar.

Comprobante con firma, acta y cédula tiene impresión dactilar: Cuando el comprobante de pago enviado por el Concentrador; contiene la información del usuario, del pago y registra firma; mientras que el acta de denuncia administrativa y la cédula/s y/o poder especial presenta impresión dactilar.

Comprobante con impresión dactilar, acta y cédula tiene firma: Cuando el comprobante de pago enviado por el Concentrador; contiene la información del usuario, del pago y registra impresión dactilar; mientras que el acta de denuncia administrativa y la cédula/s y/o poder especial presenta una firma.

Comprobante con firma/impresión dactilar ilegible: Cuando el comprobante de pago enviado por el Concentrador contiene la información del usuario, del pago, pero la firma o impresión dactilar no es legible y no permite la verificación.

Comprobante ilegible: Cuando el comprobante de pago enviado por el Concentrador, no permite la verificación de la información de uno o más datos establecidos conforme el Manual De Procesos Para El Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla.

Comprobante con firma conforme: Cuando el comprobante de pago enviado por el Concentrador contiene la información del usuario y del pago, en el que se registra una firma similar a la indubitada que consta en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de identidad presentadas dentro del período de pago.

Comprobante con impresión dactilar conforme: Cuando el comprobante de pago enviado por el Concentrador, contiene la información del usuario y del pago, en el que se registra una impresión dactilar similar a la indubitada que consta en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de identidad presentada/s dentro del período de pago.

Defecto de forma: La disconformidad notoria de firma o impresión dactilar de los comprobantes de pago y/o justificativos de pago, con respecto a la registrada en los documentos indubitados.

Documento dubitado: Se denomina dubitado al elemento de prueba del cual se tiene duda sobre su autenticidad, origen o autoría. (Comprobante de pago y/o justificativo de pago).

Documento indubitado: Es aquel sobre cuya veracidad no existe ninguna duda, es decir, los que son reconocidos por todas las partes. No solo se refiere a que se acepte su autoría, sino también su contenido, su fecha o cualquier otro detalle. (Cédula de identidad, Ficha Simplificada, Acta de Denuncia).

Denuncia administrativa: Es declaración del no cobro de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES y administrada por la SANCCO.

Trámite de Denuncias administrativa creada: Trámites creados en el SIPPS por las Unidades Administrativas del MIES.

Trámites de Denuncia administrativa registrada: Trámites enviados al supervisor en el SIPPS para revisión y análisis de la Gestión Interna de Denuncias.

Trámite de Denuncia administrativa Denegada: Cuando la denuncia no será procesada por incumplimiento normativo o por solicitud del usuario.

Trámite de Denuncia administrativa Rechazada: Cuando la denuncia administrativa es devuelta al Técnico Operador, para la corrección de errores, de fondo y forma, cometidos durante su creación.

Trámite de Denuncia administrativa Aprobada: Cuando la denuncia administrativa cumple con todos los requisitos establecidos, para solicitar el comprobante o justificativo de pago al Concentrador.

Denuncia administrativa procesada por “Pago Justificado”: Es el producto de la verificación y análisis comparativo de los documentos que respalda la denuncia (acta, cédula, Ficha Simplificada y comprobante o justificativo de pago) y demás instrumentos que permiten la resolución de la denuncia presentada por el usuario. Este proceso de verificación concluirá que el Concentrador ha justificado que el pago se efectuó al usuario, lo que no implica el descuento de valores.

Denuncia administrativa procesada por “Pago no justificado”: Es el producto de la verificación y análisis comparativo de los documentos que respalda la denuncia (acta, cédula, Ficha Simplificada y comprobante o justificativo de pago) y demás instrumentos que permiten la resolución de la denuncia presentada por el usuario. Este proceso de verificación concluirá que el Concentrador NO ha justificado que el pago se efectuó al usuario, lo que implica el descuento de valores.

Denuncia Administrativa “Cerrada”: Cuando el trámite de denuncia ha culminado todas sus etapas hasta la notificación de la resolución al usuario denunciante.

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

Filial: Una empresa filial es aquella entidad que está controlada directa o indirectamente por una empresa matriz.

Firma disconforme: Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el Concentrador, contiene la información del usuario y del pago; registra una firma con disconformidad notoria a la indubitada que consta en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de identidad presentadas dentro del período de pago.

Ficha simplificada: La Ficha Simplificada de Datos Ciudadanos es un servicio de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos mediante el cual las entidades con acceso, pueden validar la información actualizada del ciudadano.

Descuento en Órdenes de Transferencias de Fondos: Es el descuento a los Concentradores como resultado de la validación de Trámites de Denuncia administrativa, en dónde la documentación presentada no justifica el pago de las transferencias monetarias MIES.

Poder Especial: Documento que otorga capacidad jurídica y autoriza a una persona a realizar una actividad específica en nombre de otra, debidamente otorgada por Notario/a Público.

Huella dactilar: Es la estructura formada en la yema de los dedos por las crestas papilares (glándulas de secreción de sudor situadas en la dermis). Esta estructura es única para cada persona y una vez definida. El patrón y los signos principales persisten, es casi imposible deshacerse de ellos por completo.

Identificación biométrica: es utilizada para verificar la identidad de una persona midiendo digitalmente determinados rasgos de alguna característica física y comparando esas medidas con aquéllas de la misma persona guardadas en archivo en una base de datos o algunas veces en una tarjeta inteligente que lleva consigo la misma persona. Las características físicas utilizadas son huellas digitales, huellas de la voz, geometría de la mano, el dibujo de las venas en la articulación de la mano y en la retina del ojo, la topografía del iris del ojo, rasgos faciales y la dinámica de escribir una firma e ingresarla en un teclado.

Impresión dactilar: Es la reproducción hecha a propósito sobre la cartulina o en papel de dactilograma natural (dibujo papilar), impregnado en tinta, generalmente tipográfica.

Interdicción por demencia: estado jurídico en la que se encuentra una persona adulta que ha sido declarada legalmente demente por un juez y que trae consigo la privación de la administración de sus bienes.

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 y Pensiones a los usuarios previa autorización del MIES (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales no Bancarios).

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 del sistema SIPPS.

Script: Guion o conjunto de instrucciones para realizar llamadas desde el Call Center

Sobrante: Valor de la transferencia monetaria reportada por la entidad financiera/punto de pago, como no pagada al usuario de las transferencias monetarias que otorga el 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.

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.

Transferencia monetaria: Asignaciones no contributivas, a los grupos que cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, de recursos monetarios.

Tecnología biométrica: se basa en la comprobación científica de que existen elementos en las estructuras vivientes que son únicos e irrepetibles para cada individuo, de tal forma que, dichos elementos se constituyen en la única alternativa, técnicamente viable, para identificar positivamente a una persona sin necesidad de recurrir a firmas, passwords, pin numbers, códigos u otros que sean susceptibles de ser transferidos, sustraídos, descifrados o falsificados con fines fraudulentos.

Tutor: persona que se encarga de la tutela de una persona, en especial de la nombrada para encargarse de los bienes de un menor o una persona con incapacidad mental y para representarlos en actos jurídicos.

Usuario habilitado: Persona que cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, para recibir los Bonos y Pensiones que entrega el MIES a su nombre o a través de un tercero debidamente autorizado.

Usuario no habilitado: Persona que no cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, para recibir los Bonos y Pensiones que entrega el MIES a su nombre o a través de un tercero debidamente autorizado.

Unidad de Atención: Todas las áreas que por Estatuto presten servicios a los usuarios de las transferencias monetarias del MIES.

5.2. ABREVIATURAS:

BDE: Bono de Declaratoria de Emergencia.

BDH: Bono de Desarrollo Humano.

BVA: Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable.

MMA: Mis Mejores Años.

PAM: Pensión para Adultos Mayores.

PDD: Pensión para Persona con Discapacidad.

PTV: Pensión Toda Una Vida.

CGAJ: Coordinación General de Asesoría Jurídica.

CGTIC: Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

DAD: Dirección de Administración de Datos.

DANCO: Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.

DIGERCIC: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

DINARDAP: Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

DT: Dirección de Transferencias.

GD: Gestión de Denuncias

GP: Gestión de Pagos

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.

RS: Registro Social.

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

SIPPS: Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales.

SPI: Sistema de Pagos Interbancarios

TAF: Técnico de Acompañamiento Familiar.

TNRH: Trabajo No Remunerado en el Hogar.

UTS: Unidad de Trabajo Social.

OBS: Operador de Balcones de Servicio

VIE: Viceministerio de Inclusión Económica

DGDAC: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

6. LINEAMIENTOS

Este procedimiento es de estricto cumplimiento de las unidades administrativas que intervienen en el proceso de Gestión de Denuncias del MIES, de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades.

La presente normativa, es de obligatorio cumplimiento para quienes presten servicios referentes a la atención directa, bajo convenios públicos con el MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL y privados. La inobservancia de este instrumento será causal de suspensión de los servicios que se presten.

La *“Guía de recepción, creación y aprobación de los trámites de denuncias administrativas”* y la *“Guía para la solución de los trámites de denuncias administrativas”* son de estricto cumplimiento para ejecutar las actividades descritas en el presente Procedimiento de Gestión de Denuncias.

El trámite de la denuncia administrativa será únicamente receptado de acuerdo a la operatividad del sistema (mes vigente y mes anterior); además debe contar con una consulta posterior a la fecha del pago conciliado.

Si el Concentrador no se encuentra conforme con la resolución de los trámites de denuncias administrativas y no respalda su pronunciamiento con los justificativos respectivos; se dará por aceptado el descuento de valores denunciados y de comisiones.

Una vez el trámite de denuncia administrativa haya sido enviado, el técnico debe realizar el cambio de modalidad a *“pago en cuenta”*; siendo esta acción de carácter obligatorio.

El *“Informe de resolución denuncias administrativas gestionadas”* aprobado es un insumo para la notificación a los Concentradores; y solicitud de descuento a la Dirección de Transferencias y Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones–Gestión de Pagos.

El archivo SPI (insumo para la devolución de valores a los usuarios denunciantes), generado de manera automática a través del sistema SIPPS social; debe contar con la siguiente información: cédula, ruc o pasaporte; referencia; nombre; institución financiera; cuenta del beneficiario; tipo cuenta; valor; concepto; detalle.

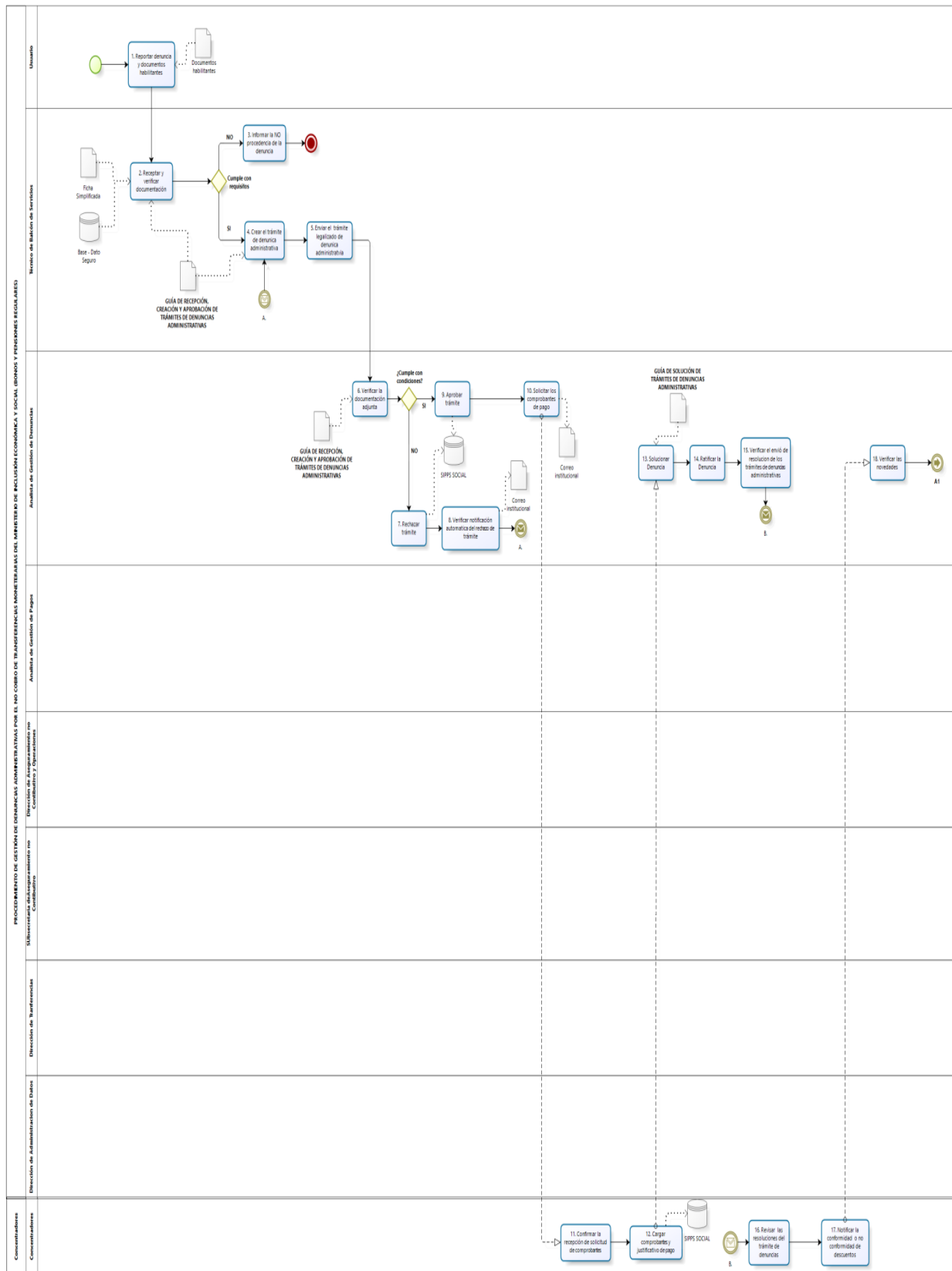
Los rechazos generados durante el proceso de devolución de valores realizado por la Dirección de Aseguramiento No Contributivo a través de la Gestión de Denuncias, se reprocesarán por una sola y única ocasión.

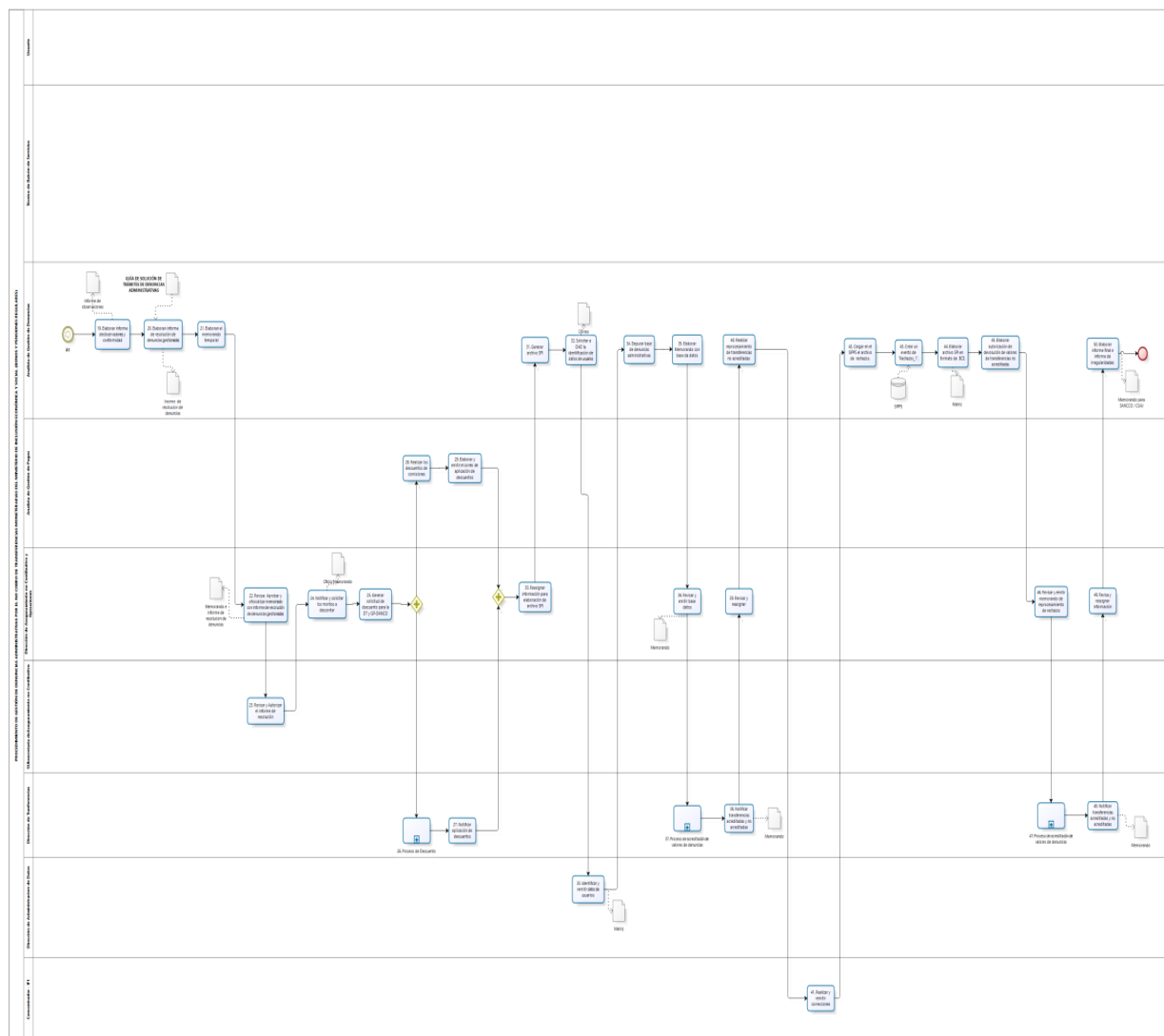
Los informes realizados por el proceso de Gestión de Denuncias deberán contar con firmas de responsabilidad: elaboración (analista de Gestión de Denuncias), revisión (líder del proceso de Gestión de Denuncias) y aprobación (Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones).

Una vez aprobado el *“Informe de resolución de denuncias gestionadas”*, se notificará a los Concentradores los valores a ser descontados, mediante oficio.

Una vez finalizado el periodo gestionado, el proceso de Gestión de Denuncias, a través de la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, debe enviar a la Coordinación General de Asesoría Jurídica el *“Informe de irregularidades presentadas en las denuncias administrativas gestionadas”*.

7. DIAGRAMA DE FLUJO





8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	#	Actividad	Descripción de Actividad	Registro
Usuario	1	Reportar (comunicar, informar, notificar, denunciar) denuncia y presentar documentos habilitantes	<p>Usuario de Bonos y Pensiones Regulares, se acerca a los Balcones de Servicios del MIES a Nivel Nacional a reportar su denuncia con los siguientes documentos habilitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La última cédula de identidad emitida por la DIGERCIC original (si la denuncia corresponde a pagos anteriores a la emisión de la 	<p>DOCUMENTOS HABITANTES</p> <p>GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS</p>

			<p>última cédula vigente, debe presentar la cédula vigente al pago).</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de ser representante presentar el poder especial notariado y la última cédula de identidad emitida por la DIGERCIC original (si la denuncia corresponde a pagos anteriores a la emisión de la última cédula vigente, debe presentar la cédula vigente al pago); - En caso de interdictos debe presentar la sentencia ejecutoriada a favor del curador además de la última cédula de identidad emitida por la DIGERCIC del tutor y usuario; en caso de cédulas extraviadas debe presentar el formulario de constancia. - Presentar el Certificado Bancario actualizado. <p>Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas</p>	ADMINISTRATIVAS
Técnico Operador de Balcones de Servicios	2	Receptar y verificar la documentación habilitante presentada por el usuario	<p>El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Receptara la documentación habilitante descrita en la actividad 1 - Verificará la identidad del usuario y/o representante y/o tutor, mediante la consulta de Ficha Simplificada de Dato Seguro de forma obligatoria (La gestión para obtener los permisos de acceso para el uso de la información de esta ficha estarán a cargo de la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana en conjunto con la CGTIC o de la Coordinación Zonal o Distrital); <p>Nota: para realizar esta actividad revisar</p>	GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

			Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas	
Técnico Operador de Balcones de Servicios	3	Informar la No procedencia del trámite de denuncia administrativo	<p>El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar contacto con el usuario e informar el motivo por el cual no procede su trámite denuncia administrativa. 	SISTEMA SIPPS SOCIAL
Técnico Operador de Balcones de Servicios	4	Crear el trámite de denuncia administrativa	<p>El Técnico OBS debe realizar lo siguiente:</p> <p>Crear el trámite de denuncia con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Nombres y Apellidos; Cédula de identidad; Registro de montos y fechas a denunciar; información de contacto); y la información de la unidad de atención (Coordinación Zonal, Código y nombre de distrito; Nombres y Apellidos Técnico Operador de Balcones de Servicios) - El campo Observación es de carácter obligatorio, permite al Técnico OBS ingresar información relevante del usuario, la cual será verificada por el analista o técnico de gestión de denuncias administrativas; <p>Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas</p>	GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Técnico Operador de Balcones de Servicios	5	Enviar el trámite de denuncia administrativa	<p>El Técnico OBS debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escanear los documentos habilitantes - Adjuntar los documentos habilitantes, a través del SIPPS en los campos establecidos para el efecto, en formato pdf, legibles y completos. <p>Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas</p>	GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

Analista de Gestión de Denuncias	6	Verificar la documentación adjunta a los trámites de denuncias registradas	<p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar la información que consta en los documentos habilitantes y si estos cumplen con los requisitos. <p>Si el trámite de denuncia administrativa cumple con todas las condiciones, se aprobará el trámite de denuncia administrativa.</p> <p>Si el trámite de denuncia administrativa no cumple con todas las condiciones será rechazado.</p> <p>Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas</p>	<p>GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS</p>
Analista de Gestión de Denuncias	7	Rechazar trámite de denuncia administrativa	<p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el trámite de denuncia administrativa no cumple con todas las condiciones, rechazar en el sistema SIPPS social <p>Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas</p>	<p>SIPPS SOCIAL</p> <p>GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS</p>
Analista de Gestión de Denuncias	8	Verificar la notificación automática del rechazo trámite de denuncias administrativas	<p>El analista debe verificar que se realizó el rechazo y la notificación automática.</p> <p>Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas</p>	<p>CORREO INSTITUCIONAL</p> <p>GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS</p>
Analista de Gestión de Denuncias	9	Aprobar trámite de denuncia administrativa	<p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el trámite de denuncia administrativa cumple con todas las condiciones, aprobar en el sistema SIPPS. <p>Nota: para realizar esta actividad revisar</p>	<p>SIPPS SOCIAL</p> <p>GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE</p>

			Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas	DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Analista de Gestión de Denuncias	10	Verificar la Solicitud comprobantes de pago	El analista debe verificar que se realizó el envío automático de solicitud de comprobantes. Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas	CORREO INSTITUCIONAL GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Concentrador	11	Confirmar la recepción de la notificación de los trámites de denuncias administrativas	El personal designado por el Concentrador debe realizar lo siguiente: - Confirmar la recepción del correo electrónico. Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Concentrador	12	Cargar comprobantes y/o justificativos de pago en el sistema SIPPS	El personal designado por el Concentrador debe realizar lo siguiente: - Receptar la información reportada por sus filiales y Puntos de Pago, - Cargar la documentación al sistema SIPPS en el plazo establecido en los convenios. Nota: para realizar esta actividad revisar Guía de Recepción, Creación y Aprobación de trámites de denuncias administrativas	SISTEMA SIPPS SOCIAL GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Analista de Gestión de Denuncias	13	Solucionar el trámite de denuncia administrativo	Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Analista de Gestión de Denuncias	14	Ratificar la solución de la denuncia administrativa	Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Analista de Gestión de Denuncias	15	Verificar el envío de la resolución	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente:	CORREO INSTITUCIONAL

		de los trámites de denuncias administrativas a los Concentradores	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el envío de resultados al Concentrador Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Concentrador	16	Revisar la resolución de los tramites de denuncia	<p>El personal designado por el Concentrador debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar la resolución de los trámites de denuncias administrativas Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Concentrador	17	Notificar la conformidad o no de los descuentos	<p>El personal designado por el Concentrador debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ratificar la resolución de las denuncias; notificando la conformidad con el descuento mediante correo electrónico - En caso de presentar inconformidad respaldará este pronunciamiento adicionando los justificativos respectivos. Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Analista de Gestión de Denuncias	18	Verificar las novedades reportadas por el Concentrador	<p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar y solucionar las novedades reportadas por el Concentrador Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
Analista de Gestión de Denuncias	19	Elaborar Informe de observaciones y conformidad	<p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el Informe de observaciones y conformidad de los trámites de denuncias administrativas gestionadas. Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas	<p>INFORME DE OBSERVACIONES Y CONFORMIDAD</p> <p>GUÍA DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS</p>

Analista de Gestión de Denuncias	20	Elaborar Informe de resolución de denuncias gestionadas	<p>Una vez aprobado el informe con sumilla del titular DANCO</p> <p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el Informe de resolución de denuncias gestionadas - Enviar el Informe de resolución de denuncias gestionadas al titular de la DANCO para su aprobación. <p>Nota: para realizar esta actividad revisar la Guía de Solución de trámites de denuncias administrativas</p>	<p>INFORME DE RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS GESTIONADAS</p> <p>GUÍA DE SOLUCIÓN DE TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS</p>
Analista de Gestión de Denuncias	21	Elaborar Memorando Temporal de Informe de resolución de denuncias gestionadas	<p>El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el Memorando de autorización de Informe de resolución de denuncias gestionadas 	
Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	22	Revisar, y emitir Memorando de solicitud de autorización de Informe de resolución de denuncias gestionadas	<p>El titular de la DANCO debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emitir el Memorando e Informe de resolución de denuncias gestionadas al titular de la SANCCO y recomendar la autorización de los descuentos a los Concentradores y la devolución de valores a los usuarios. 	MEMORANDO SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE INFORME RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS
Subsecretario(a) de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	23	Revisar y Autorizar Informe de resolución de denuncias gestionadas	<p>El titular de la SANCCO debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y Autorizar mediante sumilla inserta el Informe de resolución de denuncias gestionadas y que se ejecuten sus recomendaciones 	
Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	24	Notificar a los Concentradores	Notificar a los Concentradores mediante oficio; los montos a descontar por denuncias administrativas solucionadas con " <i>pago no justificado</i> " y la fecha en que se ejecutarán los descuentos en Órdenes de Transferencias de Fondos de Bonos y Pensiones Regulares y comisiones, para que estos a su vez informen a sus filiales.	OFICIOS DE NOTIFICACIÓN DE DESCUENTO A LOS CONCENTRADORES
Director(a) de	25	Solicitar a la DT, a	El titular de la DANCO debe realizar lo	MEMORANDO DE

Aseguramiento No Contributivo y Operaciones		GP de DANCO los montos a descontar	<p>siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar a la DT proceder con el descuento de valores por concepto de denuncias administrativas solucionadas con "pago no justificado" en Órdenes de Transferencias de Fondos de Bonos y Pensiones Regulares. Adicionalmente solicita a la Gestión de Pagos de la DANCO, proceder con la aplicación del descuento de comisiones de los valores denunciados a los Concentradores por concepto de denuncias administrativas solucionadas con "pago no justificado". 	SOLICITUD DE DESCUENTOS DE BONO, PENSIONES REGULARES Y COMISIONES BANCARIAS
Analistas de Dirección de Transferencias	26	Ejecutar los descuentos de valores de denuncias administrativas e informar a la DANCO los descuentos aplicados.	<p>Los Analistas de DT debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizarán el descuento a los Concentradores a través de Órdenes de Transferencias de Fondos de Bonos y Pensiones Regulares, de acuerdo a sus competencias. - Elaborar Memorando de notificación de aplicación de descuentos. 	
Director(a) de Dirección de Transferencias	27	Notificar la aplicación del descuento de valores	<p>Titular de DT debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar a través de Memorando a la DANCO lo descuentos aplicados. 	MEMORANDO DE APLICACIÓN DE DESCUENTOS
Analista de Gestión de Pagos-DANCO	28	Realizar los descuentos de comisiones por denuncias administrativas	<p>El Analista de Gestión de Pagos debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el descuento por comisiones a través de las facturas a ser emitidas por los Concentradores para el cobro de comisiones por transferencias monetarias de Bonos y Pensiones Regulares. 	
Analista de Gestión	29	Elaborar y emitir el	El Analista de Gestión de Pagos debe	CORREO

de Pagos-DANCO		correo institucional de Notificación de aplicación de descuentos de comisiones bancarias a la GD.	realizar lo siguiente: - Elaborar y emitir el correo institucional de notificación de aplicación de descuentos de comisiones bancarias a la GD.	INSTITUCIONAL DE NOTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE DESCUENTOS DE COMISIONES
Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	30	Reasignar información para elaboración de archivo SPI	El titular de la DANCO debe realizar lo siguiente: - Reasignar información para elaboración de archivo SPI	MEMORANDO DE APLICACIÓN DE DESCUENTOS
Analista de Gestión de Denuncias	31	Generar Archivo SPI	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente: - Descargar el archivo SPI, generado de forma automatizada, a través del sistema SIPPS, con la información requerida de acuerdo los parámetros establecidos por el Banco Central del Ecuador	ARCHIVO SPI
Analista de Gestión de Denuncias	32	Solicitar a DAD la identificación de datos de usuario	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente: - Solicitar a la DAD, a través de correo institucional, la identificación de la condición de ciudadanía e información relevante; de los usuarios que constan en la base de denuncias administrativas solucionadas con <i>"pago no justificado"</i> .	CORREO INSTITUCIONAL
Analista de Dirección de Administración de Datos	33	Identificar y remitir datos de usuarios	El Analista de Dirección de Administración de Datos debe realizar lo siguiente: - Identificar la condición de ciudadano, número de cuenta, estado (habilitado o no habilitado a transferencias monetarias MIES) y teléfonos de contacto de los usuarios. Notificar a la Gestión Denuncias, mediante correo electrónico los resultados obtenidos.	CORREO INSTITUCIONAL
Analista de Gestión de Denuncias	34	Depurar base de denuncias administrativas solucionadas con	El Analista de Gestión de Denuncias, realizará las acciones pertinentes con el fin de depurar (identificando usuarios fallecidos, desaparecidos y otros) de la	

		"pago no justificado".	base de denuncias administrativas solucionadas con "pago no justificado" con respecto a la información enviada por la DAD.	
Analista de Gestión de Denuncias	35	Elaborar Memorando de autorización de devolución de valores por denuncias administrativas solucionadas con "pago no justificado".	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar Memorando de solicitud de ejecución de devolución 	
Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	36	Revisar y emitir Memorando de autorización de devolución de valores por denuncias administrativas solucionadas con "pago no justificado".	Titular de DANCO debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y emitir Memorando de autorización de devolución de valores por denuncias administrativas solucionadas con "pago no justificado", en el cual se adjunta el archivo SPI de los usuarios a transferir. 	MEMORANDO AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE VALORES
Dirección de Transferencias	37	Realizar el Proceso de acreditación de valores de denuncias	El personal de DT debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el proceso de acreditación de valores de denuncias 	
Director(a) de Dirección de Transferencias	38	Notificar transferencias acreditadas y no acreditadas	El Titular de DT debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Emitir memorando con los rechazos generados de las Transferencias acreditadas y no acreditadas, generadas en el sistema del BCE. 	MEMORANDO DE TRANSFERENCIAS ACREDITADAS Y NO ACREDITADAS
Director(a) DANCO	39	Revisar y reasignar memorando de transferencias acreditadas y no acreditadas	Titular de DANCO debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Revisar Memorando, reasignar con sumilla para que el proceso de Gestión de Denuncias reproceso los rechazos. 	
Analista de Gestión de Denuncias	40	Realizar reprocesamiento de transferencias	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Revisar el reporte de las 	REPORTE DE LAS TRANSFERENCIAS ACREDITADAS Y

		no acreditadas	transferencias acreditadas y no acreditadas. - Contactar a las IFI o a los usuarios que aparezcan en el reporte de transferencias rechazadas para que estas puedan realizar la correcciones y confirmaciones respectivas sobre la información de la cuenta.	NO ACREDITADAS
Personal asignado por las Instituciones Financieras	41	Realizar las correcciones respectivas de las transferencia rechazadas.	El personal asignado por las Instituciones Financieras: - Corregir las observaciones notificadas por la DANCO e informar mediante correo institucional.	CORREO INSTITUCIONAL DE LA IFI A LA DANCO.
Analista de Gestión de Denuncias	42	Cargar en el SIPPS el archivo de rechazos.	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar los siguiente: - Cargar en el SIPPS el archivo de rechazos (txt) recibido por la DT.	ARCHIVO SPI DE RECHAZOS
Analista de Gestión de Denuncias	43	Crear un evento de "Rechazos_1".	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar los siguiente: - Crear nuevo evento en el sistema SIPPS de rechazos.	REPORTE DE EVENTOS DE RECHAZOS DEL SISTEMA SIPPS.
Analista de Gestión de Denuncias	44	Elaborar archivo SPI en formato de BCE.	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar los siguiente: - Generar un nuevo archivo SPI en el formato establecido por el BCE, con base al nuevo evento creado de rechazos. Este archivo procederá a seleccionar única y automáticamente los usuarios que están catalogados como "rechazado" en el SIPPS.	ARCHIVO DE RECHAZOS SPI.
Analista de Gestión de Denuncias	45	Elaborar de autorización de devolución de valores de transferencias no acreditadas	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar los siguiente: - Elaborar el memorando de autorización de devolución de valores de transferencias no acreditadas y anexar el archivo SPI.	MEMORANDO DE AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE VALORES DE TRANSFERENCIAS NO ACREDITADAS








Director(a) DANCO	46	Revisar y emitir memorando de reprocesamiento de rechazos	Titular de DANCO debe realizar lo siguiente: - Revisar y emitir el memorando de autorización de devolución de valores de transferencias no acreditadas.	MEMORANDO DE AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE VALORES DE TRANSFERENCIAS NO ACREDITADAS
Dirección de Transferencias	47	Realizar el proceso de acreditación de denuncias	El personal de DT debe realizar lo siguiente: - Realizar el proceso de acreditación de valores de denuncias -	
Director(a) de Dirección de Transferencias	48	Informar los rechazos de cada archivo enviado.	El Titular de DT debe realizar lo siguiente: - Emitir memorando con los rechazos generados de las Transferencias acreditadas y no acreditadas, generadas en el sistema del BCE.	MEMORANDO DE TRANSFERENCIAS ACREDITADAS Y NO ACREDITADAS
Director(a) DANCO	49	Revisar y reasignar memorando de transferencias acreditadas y no acreditadas	Titular de DANCO debe realizar lo siguiente: - Revisar Memorando, reasignar con sumilla para que el proceso de Gestión de Denuncias reproceso los rechazos.	
Analista de Gestión de Denuncias	50	Elaborar el informe final de denuncias administrativas gestionadas e Informe de denuncias administrativas que presentan irregularidades	El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar lo siguiente: - Elaborar informe final de denuncias administrativas gestionadas. - Elaborar Informe de irregularidades presentadas en las denuncias administrativas gestionadas. - Elaborar Memorando para SANCCO-CGAJ	INFORME FINAL DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS

9. ANEXOS



No.	NOMBRE	CÓDIGO
1	Acta de denuncia administrativa.	
2	Autorización de devolución de valores por denuncia administrativa por el no cobro Del Bono De Desarrollo Humano (BDH) y Pensiones	

	Regulares mediante depósito en cuenta	
3	Acta de desistimiento de denuncia administrativa.	
4	Formatos de Informe de Conformidad y Observaciones	
5	Formato de Informe de Resolución de Denuncias	
6	Formato de Informe Final de Denuncias Administrativas Gestionadas	
7	Formato de Informe de Irregularidades presentadas en las Denuncias Administrativas Gestionadas	

GUÍA DE RECEPCIÓN, CREACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES)

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Amanda Karolina Álvarez Castillo	Técnico de Control de Operaciones.	 Firmado electrónicamente por: AMANDA KAROLINA ALVAREZ CASTILLO	05/04/2022
	Álvaro Fabián Proaño Jácome	Asistente de Control de Operaciones.	 Firmado electrónicamente por: ALVARO FABIAN PROANO JACOME	05/04/2022
	José Alfonso Romo Beltrán	Director de Servicios, Procesos y Calidad, subrogante.	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN	05/04/2022
Revisión:	José Alfonso Romo Beltrán	Director de Servicios, Procesos y Calidad, subrogante.	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN	05/04/2022
Revisión Técnica:	Katherine Génesis Andrade Pérez	Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: KATHERINE GENESIS ANDRADE PEREZ	06/04/2022
	Joseph Gabriel Molina León	Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: JOSEPH GABRIEL MOLINA LEON	06/04/2022
Aprobación:	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	08/04/2022

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	22/11/2021
2	<i>Actualización</i>	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	08/04/2022

1 OBJETIVO:

Normar y regular la guía para la recepción, creación y aprobación de los trámites de denuncias administrativas presentadas por las/os Usuarías/os de Bonos y Pensiones Regulares, por el no cobro de las transferencias monetarias que otorga esta Cartera de Estado, a través de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

2 ALCANCE:

La guía para la recepción, creación y aprobación de los trámites de denuncias administrativas comprenden desde la recepción de la documentación hasta la carga de comprobantes de pago, involucrándose los técnicos operadores de Balcones de Servicios, los analistas del proceso de Gestión de Denuncias y el personal asignado por los Concentradores.

3 BASE LEGAL:

Los siguientes instrumentos, en su totalidad o en parte, son la base legal para la aplicación del siguiente procedimiento:

- Constitución de la República del Ecuador 2008.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, de 12 de junio de 2002; con última modificación 18 de diciembre de 2015.
- Decreto Ejecutivo No. 1838, publicado el 20 de julio de 2009 establece que, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 7 y conforme al artículo Nro. 04 de la Disposición transitoria segunda del Decreto Ejecutivo No.1356, publicado el 12 de noviembre de 2012; tienen a bien establecer las normativas referentes a las transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones;
- Decreto Ejecutivo No. 1356, de 12 de noviembre de 2012, se integró al Ministerio de Inclusión Económica y Social el Programa de Protección Social (PPS) y por lo tanto todas sus atribuciones, competencias, funciones, representaciones y delegaciones, pasaron a ser ejercidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social;
- Decreto Ejecutivo No. 1395, de fecha 2 de enero de 2013, establece el valor mensual de la transferencia monetaria para el Bono de Desarrollo Humano y para las Pensiones dirigidas a personas adultas mayores que hayan cumplido 65 años de edad o más, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén afiliadas a un sistema de seguridad público;

- Decreto Ejecutivo No. 253 de 22 de diciembre de 2017, se establece el componente variable en el Bono de Desarrollo Humano, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los usuarios del Bono de Desarrollo Humano con hijos menores de 18 años, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice del Registro Social;
- Decreto Ejecutivo No. 804, de 20 de junio de 2019, determina la Operatividad de las Transferencias del Sistema de Protección Social a través de los 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;
- Acuerdo Ministerial No. 109 de 27 de junio de 2019, acuerda regular el pago de transferencias monetarias del sistema de protección social integral en lo relacionado a: bono de desarrollo humano, bono de desarrollo humano con componente variable, pensión mis mejores años, pensión para adultos mayores, pensión toda una vida y pensión para personas con discapacidad; en función de la aplicación de la base de Registro Social 2014 con Métrica 2013-2014.
- Acuerdo Ministerial No. 042 del 31 de agosto de 2020, regula el pago de transferencias monetarias del sistema de protección social integral en lo relacionado a: bono de desarrollo humano, bono de desarrollo humano con componente variable, pensión mis mejores años, pensión para adultos mayores, pensión toda una vida y pensión para personas con discapacidad; en función de la aplicación de la base de Registro Social 2018 con Métrica 2018.
- Acuerdo Ministerial Nro. 000030, de 16 de junio de 2020, se acuerda expedir la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00080 de 9 de abril de 2015.

4 RESPONSABLE:

- Usuario de Bonos y Pensiones Regulares, presentar la documentación habilitante para la creación del trámite de denuncia administrativa;
- Técnico Operador de Balcones de Servicios, receptara, creara y rectificara (de ser el caso) los trámites de denuncias administrativas;
- Analista de Gestión de Denuncias, aprobara del trámite de denuncia administrativa;
- Personal asignado por el Concentrador, revisará los trámites de denuncias administrativas y cargará los comprobantes de pago.

5 DEFINICIONES

- **Acta de Denuncia Administrativa:** Es un documento pre elaborado en el cual consta información relevante del usuario, valores denunciados y observaciones.
- **ATM:** Automated Teller Machine: cajero automático.
- **Apoderado:** Un apoderado es una persona que posee la atribución de actuar en nombre de alguien más.
- **Balcón de Servicios:** 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 de Desarrollo Humano:** El Bono de Desarrollo Humano es una transferencia monetaria mensual de USD 50,00 conceptualizada para cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica de los núcleos familiares en situación de pobreza o extrema pobreza conforme al Registro Social vigente.

Está dirigido al representante del núcleo familiar, de preferencia a la mujer jefa de hogar o cónyuge, que cumpla las siguientes condiciones:

- Tener nacionalidad ecuatoriana.
 - Tener una edad igual o mayor a los 18 años y menor a 65 años.
 - No contar con seguridad social contributiva a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
 - Encontrarse en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente.
- **Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable:** El Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable es una transferencia condicionada que tiene por objeto mejorar

los niveles de vida de los núcleos familiares en extrema pobreza conforme el Registro Social vigente, con hijos ecuatorianos menores de 18 años en el núcleo familiar.

Este bono mantiene como componente fijo la transferencia de USD 50,00 mensuales, e implementa un componente variable, de USD 30,00 adicionales por cada hijo/a menor de 5 años, con un máximo de 3 hijos/as; y, de USD 10,00 adicionales por cada hijo/a, que sea igual o mayor a 5 años y menor a 18 años, con un máximo de 3 hijos/as.

El valor del componente variable se reduce en un 10% por cada hijo/a. Así por el primer hijo/a menor a 5 años se recibe USD 30,00, por el segundo USD 27,00, y por el tercero USD 24,30. En el caso de hijos/as mayor o igual a 5 años y menores de 18 años, los valores son de USD 10,00, USD 9,00 y USD 8,10.

El valor máximo de la transferencia mensual entre los componentes fijo y variable, será de USD 150,00.

- **Pensión Mis Mejores Años:** Es una transferencia mensual de USD 100,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que demandan las vulnerabilidades que se acentúan por la edad, que está dirigida a los ecuatorianos adultos mayores que cumplan con:
 - Tener una edad igual o mayor a los 65 años.
 - No contar con seguridad social contributiva a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
 - Encontrarse en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente.
 - **Pensión para Adultos Mayores:** Es una transferencia mensual de USD 50,00 al usuario que actualmente se encuentran habilitados al pago, mientras mantengan las siguientes condiciones:
 - Tener una edad igual o mayor a los 65 años.
 - No contar con seguridad social contributiva a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
 - Constar en el Registro Social 2014, hasta la actualización de su información.
- **Pensión Toda Una Vida:** es una transferencia mensual de USD 100,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que demandan la condición de discapacidad, que está dirigida a los ecuatorianos que cumplan con:
 - Tener una edad menor a los 65 años.
 - Contar con una discapacidad igual o superior al 40% determinada por el Ministerio de Salud Pública.

- No contar con seguridad social contributiva, a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
- Encontrarse en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente.
- **Pensión para Personas con Discapacidad:** Es una transferencia monetaria mensual de USD 50,00, a los usuarios que actualmente se encuentran habilitados al pago, mientras mantengan las siguientes condiciones:
 - Tener una edad menor a los 65 años.
 - Contar con una discapacidad igual o superior al 40% determinada por el Ministerio de Salud Pública.
 - No contar con seguridad social contributiva" a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar
 - Constar en el Registro Social 2014, hasta la actualización de su información.
- **Cobertura de Contingencias:** es una transferencia monetaria que se entrega a la persona o núcleo familiar en situación de pobreza o extrema pobreza que presenten una calamidad que ponga en riesgo su sustento familiar, su vivienda actual o el normal desenvolvimiento de la vida familiar.

La transferencia se entrega por una sola ocasión, en los siguientes casos:

- 1) Calamidades provocadas por desastres naturales.
- 2) Incendios.
- 3) Atención Humanitaria por desaparición de personas.
- 4) Niños, niñas y adolescentes que quedan en orfandad total a causa del fallecimiento de los padres.
- 5) Gastos de Sepelio por el fallecimiento de la persona que es fuente de ingreso y sustento familiar.
- 6) Gastos de Sepelio por fallecimiento de personas en accidentes de tránsito.
- 7) Gastos de Sepelio por muertes violentas.
- 8) Gastos de Sepelio por fallecimientos presentados en Hospitales del Ministerio de Salud Pública.
- 9) Personas damnificadas por situaciones extremas de protección especial.

Los montos se establecerán para cada tipología, sin exceder una remuneración básica unificada.

- **Bonos y Pensiones Regulares:** son las trasferencias monetarias que se entregan de manera mensual y regular conforme al Registro Social Vigente; tales como: Bono de

Desarrollo Humano, Bono de Desarrollo Humano Variable, Pensión Mis Mejores Años, Pensión Toda Una Vida, Pensión para Personas con Discapacidad.

- **Bono de Emergencia:** es una transferencia monetaria que se entrega conforme al Registro Social vigente; con la finalidad de apoyar económicamente al núcleo familiar beneficiario, para que pueda cubrir sus necesidades básicas, y aliviar los efectos producidos por estado de emergencia, por perturbación de la paz o del orden interno de un Estado, ya sea consecuencia de catástrofes, brotes enfermedades contagiosas, graves circunstancias políticas o civiles que afectan o impiden la vida de la comunidad, región o país.
- **Biometría:** es el conjunto de características morfológicas, fisiológicas y de comportamiento, únicas de cada individuo, que pueden ser utilizadas para verificar la identidad del individuo, lo cual incluye huellas dactilares, forma de la cara, reconocimiento del iris, geometría de la mano, reconocimiento visual y otras técnicas.
- **Cédula de Identidad:** Documento habilitante para la presentación de la denuncia administrativa (usuario y/o apoderado).
- **Comprobante o Justificativo de Pago:** Documento enviado por la entidad pagadora, mediante el cual se justifica la entrega de la transferencia monetaria MIES al usuario o representante de ser el caso.
- **Defecto de forma:** La disconformidad notoria de firma o impresión dactilar de los comprobantes de pago y/o justificativos de pago, con respecto a la registrada en los documentos indubitados.
- **Documento dubitado:** Se denomina dubitado al elemento de prueba del cual se tiene duda sobre su autenticidad, origen o autoría. (Comprobante de pago y/o justificativo de pago).
- **Documento indubitado:** Es aquel sobre cuya veracidad no existe ninguna duda, es decir, los que son reconocidos por todas las partes. No solo se refiere a que se acepte su autoría, sino también su contenido, su fecha o cualquier otro detalle. (Cédula de identidad, Ficha Simplificada, Acta de Denuncia).
- **Denuncia administrativa:** Es declaración del no cobro de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES y administrada por la SANCCO.
- **Trámite de Denuncias administrativa creada:** Trámites creados en el SIPPS por las Unidades Administrativas del MIES.
- **Trámites de Denuncia administrativa registrada:** Trámites enviados al supervisor en el SIPPS para revisión y análisis de la Gestión Interna de Denuncias.
- **Trámite de Denuncia administrativa Denegada:** Cuando la denuncia no será procesada por incumplimiento normativo o por solicitud del usuario.

- **Trámite de Denuncia administrativa Rechazada:** Cuando la denuncia administrativa es devuelta al Técnico Operador, para la corrección de errores, de fondo y forma, cometidos durante su creación.
- **Trámite de Denuncia administrativa Aprobada:** Cuando la denuncia administrativa cumple con todos los requisitos establecidos, para solicitar el comprobante o justificativo de pago al Concentrador.
- **Denuncia Administrativa “Cerrada”:** Cuando el trámite de denuncia ha culminado todas sus etapas hasta la notificación de la resolución al usuario denunciante.
- **Concentrador:** Entidad facultada para interconectarse con la plataforma transaccional del MIES, con el propósito de realizar el pago de la transferencia monetaria al usuario.
- **Filial:** Una empresa filial es aquella entidad que está controlada directa o indirectamente por una empresa matriz.
- **Ficha simplificada:** La Ficha Simplificada de Datos Ciudadanos es un servicio de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos mediante el cual las entidades con acceso, pueden validar la información actualizada del ciudadano.
- **Poder Especial:** Documento que otorga capacidad jurídica y autoriza a una persona a realizar una actividad específica en nombre de otra, debidamente otorgada por Notario/a Público.
- **Huella dactilar:** Es la estructura formada en la yema de los dedos por las crestas papilares (glándulas de secreción de sudor situadas en la dermis). Esta estructura es única para cada persona y una vez definida. El patrón y los signos principales persisten, es casi imposible deshacerse de ellos por completo.
- **Identificación biométrica:** es utilizada para verificar la identidad de una persona midiendo digitalmente determinados rasgos de alguna característica física y comparando esas medidas con aquéllas de la misma persona guardadas en archivo en una base de datos o algunas veces en una tarjeta inteligente que lleva consigo la misma persona. Las características físicas utilizadas son huellas digitales, huellas de la voz, geometría de la mano, el dibujo de las venas en la articulación de la mano y en la retina del ojo, la topografía del iris del ojo, rasgos faciales y la dinámica de escribir una firma e ingresarla en un teclado.
- **Impresión dactilar:** Es la reproducción hecha a propósito sobre la cartulina o en papel de dactilograma natural (dibujo papilar), impregnado en tinta, generalmente tipográfica.
- **Interdicción por demencia:** estado jurídico en la que se encuentra una persona adulta que ha sido declarada legalmente demente por un juez y que trae consigo la privación de la administración de sus bienes.

- **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 y Pensiones a los usuarios previa autorización del MIES (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales no Bancarios).
- **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 del sistema SIPPS.
- **Sobrante:** Valor de la transferencia monetaria reportada por la entidad financiera/punto de pago, como no pagada al usuario de las transferencias monetarias que otorga el 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.
- **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.
- **Tarjeta del Bono Solidario “MIES BONO RÁPIDO”:** Tarjeta magnética plástica que permite el retiro de la transferencia monetaria del MIES, a través de un Cajero Automático.
- **Tecnología biométrica:** se basa en la comprobación científica de que existen elementos en las estructuras vivientes que son únicos e irrepetibles para cada individuo, de tal forma que, dichos elementos se constituyen en la única alternativa, técnicamente viable, para identificar positivamente a una persona sin necesidad de recurrir a firmas, passwords, pin numbers, códigos u otros que sean susceptibles de ser transferidos, sustraídos, descifrados o falsificados con fines fraudulentos.
- **Transferencia monetaria:** Asignaciones no contributivas, a los grupos que cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, de recursos monetarios.
- **Tutor:** persona que se encarga de la tutela de una persona, en especial de la nombrada para encargarse de los bienes de un menor o una persona con incapacidad mental y para representarlos en actos jurídicos.
- **Usuario habilitado:** Persona que cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, para recibir los Bonos y Pensiones que entrega el MIES a su nombre o a través de un tercero debidamente autorizado.

- **Usuario no habilitado:** Persona que no cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, para recibir los Bonos y Pensiones que entrega el MIES a su nombre o a través de un tercero debidamente autorizado.
- **Unidad de Atención:** Todas las áreas que por Estatuto presten servicios a los usuarios de las transferencias monetarias del MIES.

6 ABREVIATURAS

BDE: Bono de Declaratoria de Emergencia.

BDH: Bono de Desarrollo Humano.

BVA: Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable.

MMA: Mis Mejores Años.

PAM: Pensión para Adultos Mayores.

PDD: Pensión para Persona con Discapacidad.

PTV: Pensión Toda Una Vida.

CGAJ: Coordinación General de Asesoría Jurídica.

CGTIC: Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

DAD: Dirección de Administración de Datos.

DANCO: Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.

DIGERCIC: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

DINARDAP: Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

DT: Dirección de Transferencias.

GD: Gestión de Denuncias

GP: Gestión de Pagos

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.

RS: Registro Social.

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

SIPPS: Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales.

SPI: Sistema de Pagos Interbancarios

TAF: Técnico de Acompañamiento Familiar.

TNRH: Trabajo No Remunerado en el Hogar.

UTS: Unidad de Trabajo Social.

OBS: Operador de Balcones de Servicio

VIE: Viceministerio de Inclusión Económica

DGDAC: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

7 LINEAMIENTOS GENERALES

El usuario debe presentar los documentos habilitantes.

- La última cédula de identidad emitida por la DIGERCIC original (si la denuncia corresponde a pagos anteriores a la emisión de la última cédula vigente, deberá presentar la cédula vigente al pago).
- En caso de ser representante presentar el poder especial notariado y la última cédula de identidad emitida por la DIGERCIC original (si la denuncia corresponde a pagos anteriores a la emisión de la última cédula vigente, deberá presentar la cédula vigente al pago).
- En caso de interdictos deberá presentar la sentencia ejecutoriada a favor del curador además de la última cédula de identidad emitida por la DIGERCIC del tutor y usuario.
- En caso de cédulas extraviadas deberá presentar el formulario de constancia de documentos extraviados; obtenido en la página web: <https://appsj.funcionjudicial.gob.ec/documentosExtraviados/publico/formulario.jsf>
- Presentar el Certificado Bancario actualizado.
- El usuario se responsabiliza sobre la información que consta en el Acta de Denuncia Administrativa, mediante la suscripción de su firma en el campo destinado para el efecto.

El Usuario puede manifestar su voluntad de dejar sin efecto la denuncia administrativa; la misma que será ratificada mediante la suscripción de un acta de desistimiento (Anexo 3). Esta acción podrá ser realizada hasta la recepción de conformidad y observaciones presentadas por parte de los Concentradores.

- Si el desistimiento se presenta hasta la etapa de aprobación, la denuncia será “denegada”.
- Si el desistimiento se presenta hasta la recepción de conformidad y observaciones presentadas por parte de los Concentradores, la denuncia será resuelta como “pago justificado”.

En ambos casos el técnico OBS debe notificar, a través de correo electrónico, al proceso de Gestión de Denuncias el desistimiento de trámite de denuncia administrativa; adjuntando el acta de desistimiento (Anexo 03).

El proceso de Gestión de denuncias podrá solicitar la actualización de poder especial, si así se lo requiere.

El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe:

- Receptar únicamente los trámites de denuncias administrativas correspondientes a Bonos y Pensiones Regulares.
- Verificar la identidad del usuario y/o representante y/o tutor, mediante la consulta de Ficha Simplificada de Dato Seguro de forma obligatoria (La gestión para obtener los permisos de acceso para el uso de la información de esta ficha estarán a cargo de la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana en conjunto con la CGTIC o de la Coordinación Zonal o Distrital).
- Verificar que el usuario no registre denuncias administrativas sobre el pago denunciado.
- El trámite de la denuncia administrativa será únicamente receptado de acuerdo a la operatividad del sistema (mes vigente y mes anterior); además debe contar con una consulta posterior a la fecha del pago conciliado.
- El campo Observación es de carácter obligatorio, permite al Técnico OBS ingresar información relevante del usuario, la cual será verificada por el analista o técnico de gestión de denuncias administrativas; cabe recalcar que estas observaciones no serán consideradas como un condicionante para la aprobación y validación de las denuncias administrativas.
- El Técnico Operador de Balcones de Servicios se responsabiliza sobre la información que consta en el Acta de Denuncia Administrativa, mediante la suscripción de su firma en el campo destinado para el efecto.
- Una vez el trámite de denuncia administrativa haya sido enviado, el técnico debe realizar el cambio de modalidad a “pago en cuenta”; siendo esta acción de carácter obligatorio.

Las Actas de Denuncias Administrativas, que cuenten con registros inadecuados de firmas o huellas (huellas dactilares parciales e ilegibles, manchas o repizadas) serán rechazadas.

Si se rechaza el trámite se notifica mediante correo electrónico de forma automática desde el sistema SIPPS y se concederá al funcionario que registró la denuncia el plazo de 8 días a fin de subsanar los errores; de no realizar la corrección solicitada en el plazo establecido, el trámite será denegado automáticamente.

Es responsabilidad de la Unidad de Atención y su Dirección Distrital o Coordinación Zonal mantener un archivo físico y digital de respaldo de la documentación enviada según la normativa vigente.

Diariamente a las 16:00 se realiza el corte y notificación de manera automática, a través de correo electrónico, de los trámites de denuncias administrativas aprobadas por el MIES al personal operativo designado por cada Concentrador, para que remita los comprobantes y/o justificativos de pago conforme establece el Manual de Procesos para el Pago de Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla.

Los comprobantes de pago y/o justificativos deberán ser cargados en el tiempo establecido (21 días) en los convenios determinados entre el MIES y los Concentradores.

Los comprobantes de pago enviados por los Concentradores deberán contar con todos los parámetros establecidos en el Manual de Procesos para el pago de las transferencias Monetarias a través de la modalidad ventanilla. Para efectuar la validación de las denuncias administrativas los comprobantes de pago deberán contar como mínimo con la siguiente información:

- Fecha de transacción
- Oficina de Pago
- Nombres completos del usuario
- Número de cédula identidad
- Valor de pago
- Firma o Huella de usuario

Los comprobantes que no cumplen con los parámetros establecidos serán reportados a Supervisión de Puntos Pagos para la gestión pertinente.

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)
- Porcentaje de coincidencia/validación
- Valor del pago

Información del Usuario:

- Nombres completos del usuario
- Número de cédula de identidad encriptada

8 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Recepción

- El Usuario de Bonos y Pensiones Regulares, se acerca a los Balcones de Servicios del MIES a Nivel Nacional a reportar su denuncia con los documentos habilitantes.
- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe receptar los documentos habilitantes y verificar la identidad del usuario y/o representante y/o tutor, mediante la consulta de Ficha Simplificada de Dato Seguro de forma obligatoria.
- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe verificar con los datos de la cédula de identidad del usuario, en el sistema SIPPS en el módulo switch transaccional: fecha del pago conciliado, fecha de consulta posterior al pago conciliado, Concentrador, entidad financiera y agencia de pago.
- Si en el sistema no registra el pago conciliado, indicará al usuario que la denuncia administrativa no procede y que puede realizar el cobro de acuerdo al último dígito

verificador de su cédula, incluido el fin de semana, en cualquier punto de pago a nivel nacional.

- Si en el sistema se despliega el mensaje: “Existe un trámite de SOBRANTE previamente ingresado para este mes/año. DENUNCIA NO PROCEDE”; el Técnico Operador, informará al usuario que no procede el registro de la denuncia administrativa debido a que existe un sobrante reportado y, en consecuencia, podrá efectuar el cobro de valores en el siguiente período de pago.

Crear

- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe crear el trámite de denuncia administrativa con la siguiente información: (Nombres y Apellidos; Cédula de identidad; registro de montos y fechas a denunciar; información de contacto); y la información de la unidad de atención (Coordinación Zonal, Código y nombre de distrito; Nombres y Apellidos Técnico Operador de Balcones de Servicios)
- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe imprimir el Acta de Denuncia Administrativa (Anexo 1) y legalizar con la firma o huella dactilar del usuario denunciante o apoderado, conforme a la última cédula emitida por la DIGERCIC.
- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe elaborar la Autorización de Devolución de valores por denuncia administrativa, de acuerdo al Anexo 2; imprimirá el documento y se legalizará con la firma o huella dactilar del usuario denunciante o apoderado, conforme a la última cédula emitida por la DIGERCIC.
- Una vez suscritas y legalizadas el Acta de Denuncia Administrativa y la Autorización de Devolución de valores; el Técnico Operador de Balcones de Servicios debe escanear los documentos habilitantes; adjuntar los documentos habilitantes, a través del sistema SIPPS social en los campos establecidos para el efecto, en formato pdf, legibles y completos:
 - Campo Cédula: cédula escaneada, Ficha Simplificada, poder especial o interdicto (si fuere el caso), y/o cualquier otro documento importante.
 - Campo Autorización: Autorización de Devolución de valores por Denuncia Administrativa y Certificado Bancario actualizado.
 - Campo Acta: Acta de Denuncia Administrativa debidamente legalizada.

- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe enviar el trámite de denuncia administrativo y sus anexos a través del sistema SIPPS al Analista de Gestión de Denuncias (Supervisor).
- El Técnico Operador de Balcones de Servicios debe entregar al usuario una copia del acta de denuncia administrativa registrada e indicará que el seguimiento podrá realizarlo a través de los medios destinados para el efecto (Call Center y Balcones de Servicios).
- Cuando el trámite de denuncia administrativo haya sido enviado al Analista de Gestión de Denuncias, el Técnico Operador de Balcones de Servicios debe realizar el procedimiento de cambio de modalidad a “pago en cuenta”, según normativa legal vigente de la Gestión de Pagos.

Aprobar

- El Analista de Gestión de Denuncias debe ingresar al aplicativo Report Server y generar diariamente el reporte de las denuncias registradas en el sistema SIPPS social.
- El Analista de Gestión de Denuncias debe ingresar al sistema SIPPS social, en el módulo de denuncias y con el número de Id trámite, descargar los documentos habilitantes; verificar la información que consta en los mismos y si estos cumplen con los requisitos y realizar la comparación de firma/huella que se registra en el Acta de Denuncia Administrativa, con la cédula de identidad, Ficha Simplificada y/o poder especial y/o interdicto (si fuere el caso).
- Si el trámite de denuncia administrativa no cumple con todas las condiciones el Analista de Gestión de Denuncias debe rechazar el trámite en el sistema SIPPS social.
- En caso de rechazo, y/o denegación de trámite. El técnico operador de Balcones de Servicios debe tomar contacto con el usuario e informar el motivo por el cual no procede su trámite denuncia administrativa. Queda bajo responsabilidad del Técnico OBS la posterior creación de un nuevo trámite de denuncia administrativa y la carga de la documentación habilitante en el sistema.
- Si el trámite de denuncia administrativa cumple con todas las condiciones el Analista de Gestión de Denuncias debe aprobar el trámite en el sistema SIPPS social.

- El Analista de Gestión de Denuncias debe realizar el reporte, de manera mensual, de los estados de los trámites de denuncias administrativas; y notificar a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana.

Cargar








- El Personal asignado por el Concentrador debe confirmar la recepción del correo electrónico, en el que se notifica los trámites de denuncias administrativas aprobados para que adjunten los comprobantes y/o justificativos de pago.
- El Personal asignado por el Concentrador debe ingresar al sistema SIPPS social con el usuario y clave asignado para el efecto y revisar diariamente las denuncias enviadas por el MIES.
- El Personal asignado por el Concentrador debe solicitar a las instituciones afiliadas a su red los comprobantes y/o justificativos de pago.
- El Personal asignado por el Concentrador debe receptar la información reportada por sus filiales y Puntos de Pago y cargar la documentación al sistema SIPPS, en el campo “Comprobante de Pago” en el plazo establecido en los convenios.

9 ANEXOS



No.	NOMBRE	CÓDIGO
1	Acta de denuncia administrativa.	
2	Autorización de devolución de valores por denuncia administrativa por el no cobro Del Bono De Desarrollo Humano (BDH) y Pensiones Regulares mediante depósito en cuenta	
3	Acta de desistimiento de denuncia administrativa.	

Nota: el formato es libre de modificaciones dependiendo a las necesidades de la institución y de lo que se quiere

GUÍA PARA LA SOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (BONOS Y PENSIONES REGULARES)

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Amanda Karolina Álvarez Castillo	Técnico de Control de Operaciones.	 Firmado electrónicamente por: AMANDA KAROLINA ÁLVAREZ CASTILLO	05/04/2022
	Álvaro Fabián Proaño Jácome	Asistente de Control de Operaciones.	 Firmado electrónicamente por: ÁLVARO FABIAN PROANO JACOME	05/04/2022
	José Alfonso Romo Beltrán	Director de Servicios, Procesos y Calidad, subrogante.	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN	05/04/2022
Revisión:	José Alfonso Romo Beltrán	Director de Servicios, Procesos y Calidad, subrogante.	 Firmado electrónicamente por: JOSE ALFONSO ROMO BELTRAN	05/04/2022
Revisión Técnica:	Katherine Génesis Andrade Pérez	Directora de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: KATHERINE GENESIS ANDRADE PEREZ	06/04/2022
	Joseph Gabriel Molina León	Subsecretario de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones	 Firmado electrónicamente por: JOSEPH GABRIEL MOLINA LEON	06/04/2022
Aprobación:	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	08/04/2022

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable			Fecha
		Nombre	Cargo	Firma	
1	<i>Versión Original</i>	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	22/11/2021
2	<i>Actualización</i>	Diego Andrés Monsalve Tamariz	Viceministro de Inclusión Económica	 Firmado electrónicamente por: DIEGO ANDRES MONSALVE TAMARIZ	08/04/2022

OBJETIVO:

Normar y regular la guía para solución de los trámites de denuncias administrativas presentados por las/os Usuaris/os de Bonos y Pensiones Regulares, por el no cobro de las transferencias monetarias que otorga esta Cartera de Estado, a través de la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

1. ALCANCE:

La guía para la solución de los trámites de denuncias administrativas comprende desde la generación del reporte de los trámites de denuncias administrativas hasta la verificación de novedades reportadas por el concentrador, involucrándose a los Técnicos Operadores de Balcones de Servicios, los Analistas del proceso de Gestión de Denuncias, el titular de la Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, el titular de la Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo Contingencias y Operaciones y el personal asignado por el Concentrador.

2. BASE LEGAL:

Los siguientes instrumentos, en su totalidad o en parte, son la base legal para la aplicación del siguiente procedimiento:

- Constitución de la República del Ecuador 2008.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, de 12 de junio de 2002; con última modificación 18 de diciembre de 2015.
- Decreto Ejecutivo No. 1838, publicado el 20 de julio de 2009 establece que, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 7 y conforme al artículo Nro. 04 de la Disposición transitoria segunda del Decreto Ejecutivo No.1356, publicado el 12 de noviembre de 2012; tienen a bien establecer las normativas referentes a las transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones;
- Decreto Ejecutivo No. 1356, de 12 de noviembre de 2012, se integró al Ministerio de Inclusión Económica y Social el Programa de Protección Social (PPS) y por lo tanto todas sus atribuciones, competencias, funciones, representaciones y delegaciones, pasaron a ser ejercidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social;
- Decreto Ejecutivo No. 1395, de fecha 2 de enero de 2013, establece el valor mensual de la transferencia monetaria para el Bono de Desarrollo Humano y para las Pensiones dirigidas a personas adultas mayores que hayan cumplido 65 años de edad o más, que se

encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén afiliadas a un sistema de seguridad público;

- Decreto Ejecutivo No. 253 de 22 de diciembre de 2017, se establece el componente variable en el Bono de Desarrollo Humano, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los usuarios del Bono de Desarrollo Humano con hijos menores de 18 años, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice del Registro Social;
- Decreto Ejecutivo No. 804, de 20 de junio de 2019, determina la Operatividad de las Transferencias del Sistema de Protección Social a través de los 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;
- Acuerdo Ministerial No. 042 del 31 de agosto de 2020, regula el pago de transferencias monetarias del sistema de protección social integral en lo relacionado a: bono de desarrollo humano, bono de desarrollo humano con componente variable, pensión mis mejores años, pensión para adultos mayores, pensión toda una vida y pensión para personas con discapacidad; en función de la aplicación de la base de Registro Social 2018 con Métrica 2018.
- Acuerdo Ministerial Nro. 000030, de 16 de junio de 2020, se acuerda expedir la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00080 de 9 de abril de 2015.

3. RESPONSABLE:

- Analista de Gestión de Denuncias, debe validar el trámite de denuncia administrativa y el comprobante y/o justificativo de pago enviado por el concentrador;
- Analista de Gestión de Denuncias, debe ratificar la validación de los trámites de denuncias administrativas;
- Personal asignado por el Concentrador, debe revisar y emitir su conformidad u observaciones de la resolución de las denuncias administrativas;
- Analista de Gestión de Denuncias, debe elaborar el informe de observaciones y conformidad;
- Analista de Gestión de Denuncias, debe elaborar el Informe de resolución de denuncias gestionadas;
- Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones, debe aprobar, revisar y oficializar Informes y Memorandos;
- Subsecretario(a) de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, debe revisar, autorizar Informes y oficializar Memorandos.

4. DEFINICIONES:

- **Acta de Denuncia Administrativa:** Es un documento pre elaborado en el cual consta información relevante del usuario, valores denunciados y observaciones.
- **ATM:** Automated Teller Machine: cajero automático.
- **Apoderado:** Un apoderado es una persona que posee la atribución de actuar en nombre de alguien más.
- **Balcón de Servicios:** 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 de Desarrollo Humano:** El Bono de Desarrollo Humano es una transferencia monetaria mensual de USD 50,00 conceptualizada para cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica de los núcleos familiares en situación de pobreza o extrema pobreza conforme al Registro Social vigente.
Está dirigido al representante del núcleo familiar, de preferencia a la mujer jefa de hogar o cónyuge, que cumpla las siguientes condiciones:
 - Tener nacionalidad ecuatoriana.
 - Tener una edad igual o mayor a los 18 años y menor a 65 años.

- No contar con seguridad social contributiva a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
- Encontrarse en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente.
- **Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable:** El Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable es una transferencia condicionada que tiene por objeto mejorar los niveles de vida de los núcleos familiares en extrema pobreza conforme el Registro Social vigente, con hijos ecuatorianos menores de 18 años en el núcleo familiar.
Este bono mantiene como componente fijo la transferencia de USD 50,00 mensuales, e implementa un componente variable, de USD 30,00 adicionales por cada hijo/a menor de 5 años, con un máximo de 3 hijos/as; y, de USD 10,00 adicionales por cada hijo/a, que sea igual o mayor a 5 años y menor a 18 años, con un máximo de 3 hijos/as.
El valor del componente variable se reduce en un 10% por cada hijo/a. Así por el primer hijo/a menor a 5 años se recibe USD 30,00, por el segundo USD 27,00, y por el tercero USD 24,30. En el caso de hijos/as mayor o igual a 5 años y menores de 18 años, los valores son de USD 10,00, USD 9,00 y USD 8,10.
El valor máximo de la transferencia mensual entre los componentes fijo y variable, será de USD 150,00.
- **Pensión Mis Mejores Años:** Es una transferencia mensual de USD 100,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que demandan las vulnerabilidades que se acentúan por la edad, que está dirigida a los ecuatorianos adultos mayores que cumplan con:
 - Tener una edad igual o mayor a los 65 años.
 - No contar con seguridad social contributiva a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
 - Encontrarse en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente.
 - **Pensión para Adultos Mayores:** Es una transferencia mensual de USD 50,00 al usuario que actualmente se encuentran habilitados al pago, mientras mantengan las siguientes condiciones:
 - Tener una edad igual o mayor a los 65 años.
 - No contar con seguridad social contributiva a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
 - Constar en el Registro Social 2014, hasta la actualización de su información.

- **Pensión Toda Una Vida:** es una transferencia mensual de USD 100,00, que tiene como fin cubrir carencias económicas y gastos que demandan la condición de discapacidad, que está dirigida a los ecuatorianos que cumplan con:
 - Tener una edad menor a los 65 años.
 - Contar con una discapacidad igual o superior al 40% determinada por el Ministerio de Salud Pública.
 - No contar con seguridad social contributiva, a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar.
 - Encontrarse en situación de extrema pobreza o pobreza conforme al Registro Social vigente.
- **Pensión para Personas con Discapacidad:** Es una transferencia monetaria mensual de USD 50,00, a los usuarios que actualmente se encuentran habilitados al pago, mientras mantengan las siguientes condiciones:
 - Tener una edad menor a los 65 años.
 - Contar con una discapacidad igual o superior al 40% determinada por el Ministerio de Salud Pública.
 - No contar con seguridad social contributiva" a excepción de aquellos afiliados al Seguro Social Campesino o afiliados al Trabajo No Remunerado en el Hogar
 - Constar en el Registro Social 2014, hasta la actualización de su información.
- **Cobertura de Contingencias:** es una transferencia monetaria que se entrega a la persona o núcleo familiar en situación de pobreza o extrema pobreza que presenten una calamidad que ponga en riesgo su sustento familiar, su vivienda actual o el normal desenvolvimiento de la vida familiar.

La transferencia se entrega por una sola ocasión, en los siguientes casos:

- 1) Calamidades provocadas por desastres naturales.
- 2) Incendios.
- 3) Atención Humanitaria por desaparición de personas.
- 4) Niños, niñas y adolescentes que quedan en orfandad total a causa del fallecimiento de los padres.
- 5) Gastos de Sepelio por el fallecimiento de la persona que es fuente de ingreso y sustento familiar.
- 6) Gastos de Sepelio por fallecimiento de personas en accidentes de tránsito.
- 7) Gastos de Sepelio por muertes violentas.
- 8) Gastos de Sepelio por fallecimientos presentados en Hospitales del Ministerio de Salud Pública.
- 9) Personas damnificadas por situaciones extremas de protección especial.

Los montos se establecerán para cada tipología, sin exceder una remuneración básica unificada.

- **Bonos y Pensiones Regulares:** son las transferencias monetarias que se entregan de manera mensual y regular conforme al Registro Social Vigente; tales como: Bono de Desarrollo Humano, Bono de Desarrollo Humano Variable, Pensión Mis Mejores Años, Pensión Toda Una Vida, Pensión para Personas con Discapacidad.
- **Bono de Emergencia:** es una transferencia monetaria que se entrega conforme al Registro Social vigente; con la finalidad de apoyar económicamente al núcleo familiar beneficiario, para que pueda cubrir sus necesidades básicas, y aliviar los efectos producidos por estado de emergencia, por perturbación de la paz o del orden interno de un Estado, ya sea consecuencia de catástrofes, brotes enfermedades contagiosas, graves circunstancias políticas o civiles que afectan o impiden la vida de la comunidad, región o país.
- **Biometría:** es el conjunto de características morfológicas, fisiológicas y de comportamiento, únicas de cada individuo, que pueden ser utilizadas para verificar la identidad del individuo, lo cual incluye huellas dactilares, forma de la cara, reconocimiento del iris, geometría de la mano, reconocimiento visual y otras técnicas.
- **Cédula de Identidad:** Documento habilitante para la presentación de la denuncia administrativa (usuario y/o apoderado).
- **Comprobante o Justificativo de Pago:** Documento enviado por la entidad pagadora, mediante el cual se justifica la entrega de la transferencia monetaria MIES al usuario o representante de ser el caso.
- **Comprobante no enviado por el concentrador:** Cuando la entidad pagadora, no envió el justificativo de pago en el plazo establecido de acuerdo al convenio de prestación de servicios entre el Programa de Protección Social del Ministerio De Inclusión Económica Y Social, para el pago de transferencias monetarias.
- **Comprobante sin firma/ impresión dactilar dactilar:** Comprobante de pago enviado por la entidad pagadora que no contiene firma o impresión dactilar.
- **Comprobante con firma, acta y cédula tiene impresión dactilar:** Cuando el comprobante de pago enviado por el concentrador; contiene la información del usuario, del pago y registra firma; mientras que el acta de denuncia administrativa y la cédula/s y/o poder especial presenta impresión dactilar.
- **Comprobante con impresión dactilar, acta y cédula tiene firma:** Cuando el comprobante de pago enviado por el concentrador; contiene la información del usuario, del pago y registra impresión dactilar; mientras que el acta de denuncia administrativa y la cédula/s y/o poder especial presenta una firma.

- **Comprobante con firma/ impresión dactilar ilegible:** Cuando el comprobante de pago enviado por el concentrador contiene la información del usuario, del pago, pero la firma o impresión dactilar no es legible y no permite la verificación.
- **Comprobante ilegible:** Cuando el comprobante de pago enviado por el concentrador, no permite la verificación de la información de uno o más datos establecidos conforme el Manual De Procesos Para El Pago de las Transferencias Monetarias en la Modalidad Ventanilla.
- **Comprobante con firma conforme:** Cuando el comprobante de pago enviado por el concentrador contiene la información del usuario y del pago, en el que se registra una firma similar a la indubitada que consta en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de identidad presentadas dentro del período de pago.
- **Comprobante con impresión dactilar conforme:** Cuando el comprobante de pago enviado por el concentrador, contiene la información del usuario y del pago, en el que se registra una impresión dactilar similar a la indubitada que consta en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de identidad presentada/s dentro del período de pago.
- **Defecto de forma:** La disconformidad notoria de firma o impresión dactilar de los comprobantes de pago y/o justificativos de pago, con respecto a la registrada en los documentos indubitados.
- **Documento dubitado:** Se denomina dubitado al elemento de prueba del cual se tiene duda sobre su autenticidad, origen o autoría. (Comprobante de pago y/o justificativo de pago).
- **Documento indubitado:** Es aquel sobre cuya veracidad no existe ninguna duda, es decir, los que son reconocidos por todas las partes. No solo se refiere a que se acepte su autoría, sino también su contenido, su fecha o cualquier otro detalle. (Cédula de identidad, Ficha Simplificada, Acta de Denuncia).
- **Denuncia administrativa:** Es declaración del no cobro de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES y administrada por la SANCCO.
- **Trámite de Denuncias administrativa creada:** Trámites creados en el SIPPS por las Unidades Administrativas del MIES.
- **Trámites de Denuncia administrativa registrada:** Trámites enviados al supervisor en el SIPPS para revisión y análisis de la Gestión Interna de Denuncias.
- **Trámite de Denuncia administrativa Denegada:** Cuando la denuncia no será procesada por incumplimiento normativo o por solicitud del usuario.

- **Trámite de Denuncia administrativa Rechazada:** Cuando la denuncia administrativa es devuelta al Técnico Operador, para la corrección de errores, de fondo y forma, cometidos durante su creación.
- **Trámite de Denuncia administrativa Aprobada:** Cuando la denuncia administrativa cumple con todos los requisitos establecidos, para solicitar el comprobante o justificativo de pago al Concentrador.
- **Denuncia administrativa procesada por “Pago Justificado”:** Es el producto de la verificación y análisis comparativo de los documentos que respalda la denuncia (acta, cédula, Ficha Simplificada y comprobante o justificativo de pago) y demás instrumentos que permiten la resolución de la denuncia presentada por el usuario. Este proceso de verificación concluirá que el concentrador ha justificado que el pago se efectuó al usuario, lo que no implica el descuento de valores.
- **Denuncia administrativa procesada por “Pago no justificado”:** Es el producto de la verificación y análisis comparativo de los documentos que respalda la denuncia (acta, cédula, Ficha Simplificada y comprobante o justificativo de pago) y demás instrumentos que permiten la resolución de la denuncia presentada por el usuario. Este proceso de verificación concluirá que el concentrador NO ha justificado que el pago se efectuó al usuario, lo que implica el descuento de valores.
- **Denuncia Administrativa “Cerrada”:** Cuando el trámite de denuncia ha culminado todas sus etapas hasta la notificación de la resolución al usuario denunciante.
- **Concentrador:** Entidad facultada para interconectarse con la plataforma transaccional del MIES, con el propósito de realizar el pago de la transferencia monetaria al usuario.
- **Filial:** Una empresa filial es aquella entidad que está controlada directa o indirectamente por una empresa matriz.
- **Firma disconforme:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el concentrador, contiene la información del usuario y del pago; registra una firma con disconformidad notoria a la indubitada que consta en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de identidad presentadas dentro del período de pago.
- **Ficha simplificada:** La Ficha Simplificada de Datos Ciudadanos es un servicio de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos mediante el cual las entidades con acceso, pueden validar la información actualizada del ciudadano.
- **Descuento en malla:** Es el descuento a los Concentradores como resultado de la validación de Trámites de Denuncia administrativa, en dónde la documentación presentada no justifica el pago de las transferencias monetarias MIES.

- **Poder Especial:** Documento que otorga capacidad jurídica y autoriza a una persona a realizar una actividad específica en nombre de otra, debidamente otorgada por Notario/a Público.
- **Huella dactilar:** Es la estructura formada en la yema de los dedos por las crestas papilares (glándulas de secreción de sudor situadas en la dermis). Esta estructura es única para cada persona y una vez definida. El patrón y los signos principales persisten, es casi imposible deshacerse de ellos por completo.
- **Identificación biométrica:** es utilizada para verificar la identidad de una persona midiendo digitalmente determinados rasgos de alguna característica física y comparando esas medidas con aquéllas de la misma persona guardadas en archivo en una base de datos o algunas veces en una tarjeta inteligente que lleva consigo la misma persona. Las características físicas utilizadas son huellas digitales, huellas de la voz, geometría de la mano, el dibujo de las venas en la articulación de la mano y en la retina del ojo, la topografía del iris del ojo, rasgos faciales y la dinámica de escribir una firma e ingresarla en un teclado.
- **Impresión dactilar:** Es la reproducción hecha a propósito sobre la cartulina o en papel de dactilograma natural (dibujo papilar), impregnado en tinta, generalmente tipográfica.
- **Interdicción por demencia:** estado jurídico en la que se encuentra una persona adulta que ha sido declarada legalmente demente por un juez y que trae consigo la privación de la administración de sus bienes.
- **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 y Pensiones a los usuarios previa autorización del MIES (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales no Bancarios).
- **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 del sistema SIPPS.
- **Script:** Guion o conjunto de instrucciones para realizar llamadas desde el Call Center
- **Sobrante:** Valor de la transferencia monetaria reportada por la entidad financiera/punto de pago, como no pagada al usuario de las transferencias monetarias que otorga el 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.

- **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.
- **Tarjeta del Bono Solidario “MIES BONO RÁPIDO”:** Tarjeta magnética plástica que permite el retiro de la transferencia monetaria del MIES, a través de un Cajero Automático.
- **Tecnología biométrica:** se basa en la comprobación científica de que existen elementos en las estructuras vivientes que son únicos e irrepetibles para cada individuo, de tal forma que, dichos elementos se constituyen en la única alternativa, técnicamente viable, para identificar positivamente a una persona sin necesidad de recurrir a firmas, passwords, pin numbers, códigos u otros que sean susceptibles de ser transferidos, sustraídos, descifrados o falsificados con fines fraudulentos.
- **Transferencia monetaria:** Asignaciones no contributivas, a los grupos que cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, de recursos monetarios.
- **Tutor:** persona que se encarga de la tutela de una persona, en especial de la nombrada para encargarse de los bienes de un menor o una persona con incapacidad mental y para representarlos en actos jurídicos.
- **Usuario habilitado:** Persona que cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, para recibir los Bonos y Pensiones que entrega el MIES a su nombre o a través de un tercero debidamente autorizado.
- **Usuario no habilitado:** Persona que no cumple con las condiciones de vulnerabilidad, pobreza y extrema pobreza conforme al Registro Social vigente, para recibir los Bonos y Pensiones que entrega el MIES a su nombre o a través de un tercero debidamente autorizado.
- **Unidad de Atención:** Todas las áreas que por Estatuto presten servicios a los usuarios de las transferencias monetarias del MIES.

5. ABREVIATURAS

BDE: Bono de Declaratoria de Emergencia.

BDH: Bono de Desarrollo Humano.

BVA: Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable.

MMA: Mis Mejores Años.

PAM: Pensión para Adultos Mayores.

PDD: Pensión para Persona con Discapacidad.

PTV: Pensión Toda Una Vida.

CGAJ: Coordinación General de Asesoría Jurídica.
CGTIC: Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
DAD: Dirección de Administración de Datos.
DANCO: Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones.
DIGERCIC: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
DINARDAP: Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.
DT: Dirección de Transferencias.
GD: Gestión de Denuncias
GP: Gestión de Pagos
MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social.
RS: Registro Social.
SANCCO: Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.
SIPPS: Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales.
SPI: Sistema de Pagos Interbancarios
TAF: Técnico de Acompañamiento Familiar.
TNRH: Trabajo No Remunerado en el Hogar.
UTS: Unidad de Trabajo Social.
OBS: Operador de Balcones de Servicio
VIE: Viceministerio de Inclusión Económica
DGDAC: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

6. LINEAMIENTOS GENERALES

Para verificar el pago realizado, de ser necesario, el MIES se reserva el derecho a requerir la/(s) imagen(es) digitalizada/(s) de las capturas de video y/o cualquier tipo de documento; que serán sujetos a revisión por el proceso de Gestión de Denuncias, cabe recalcar que estos documentos no son un condicionante para la solución del trámite de denuncia administrativa.

Los comprobantes de pago enviados por los Concentradores deberán contar con todos los parámetros establecidos en el Manual de Procesos para el pago de las transferencias Monetarias a través de la modalidad ventanilla. Para efectuar la validación de las denuncias administrativas los comprobantes de pago deberán contar como mínimo con la siguiente información:

- Fecha de transacción
- Oficina de Pago
- Nombres completos del usuario
- Número de cédula identidad

- Valor de pago
- Firma o impresión dactilar de usuario

Los comprobantes que no cumplen con los parámetros establecidos serán reportados a Supervisión de Puntos Pagos para la gestión pertinente.

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)
- Porcentaje de coincidencia/validación
- Valor del pago

Información del Usuario:

- Nombres completos del usuario
- Número de cédula de identidad encriptada

En caso de que el Concentrador no remita los comprobantes de pago y/o justificativos de pago en el tiempo establecido en los convenios (21 días), los trámites de denuncias administrativas se solucionarían automáticamente, a través del sistema SIPPS social, como *“pago no justificado”*.

El Concentrador, en un término máximo de 5 días laborables, debe emitir su conformidad u observaciones sobre los trámites de denuncias administrativas reportadas. De no contar con la

respuesta o falta de pronunciamiento por parte del Concentrador, se dará por aceptado el descuento de valores denunciados y de comisiones.

Si el Concentrador no se encuentra conforme con la resolución de los trámites de denuncias administrativas y no respalda su pronunciamiento con los justificativos respectivos; se dará por aceptado el descuento de valores denunciados y de comisiones.

Una vez que se haya receptado por parte del Concentrador la conformidad al resultado de la verificación de cada período procesado, no se aceptará observaciones posteriores.

El Analista de Gestión de Denuncias deberá verificar y solucionar las novedades reportadas por el Concentrador durante el plazo de 5 días laborables.

Los informes realizados por el proceso de Gestión de Denuncias deberán contar con firmas de responsabilidad: elaboración (analista de Gestión de Denuncias), revisión (líder del proceso de Gestión de Denuncias) y aprobación (Director(a) de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones).

El “Informe de resolución denuncias administrativas gestionadas” aprobado es un insumo para la notificación a los Concentradores; y solicitud de descuento a la Dirección de Transferencias y Dirección de Aseguramiento No Contributivo y Operaciones–Gestión de Pagos.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Solución

- El Analista de Gestión de Denuncias debe generar el reporte mensual de los trámites de denuncias administrativas aprobadas, rechazadas, denegadas y eliminadas.
- Con el reporte de los trámites de denuncia administrativa el Analista de Gestión de Denuncias debe:
 - Verificar en el SIPPS las denuncias en estado aprobado con el comprobante o justificativo de pago, y validar los documentos de respaldo;
 - Efectuar la revisión y validar los comprobantes o justificativos de pago enviados por los Concentradores, los cuales son contrastados con la información registrada

en el acta de denuncia administrativa, la(s) cédula(s) de identidad y Ficha Simplificada, a fin de generar la solución de los trámites de denuncia administrativa;

- Realizar análisis comparativo (cotejamiento de firmas e impresiones dactilares) entre acta de denuncia administrativa, cédula(s), Ficha Simplificada y otros medios de verificación (documentos indubitados), y el comprobante de pago y/o justificativos (dubitado).
 - El análisis comparativo entre firmas comprende lo siguiente:
 - **Procedimientos grafométricos:** se analizan las analogías de las formas gráficas de la firma.
 - **Procedimientos grafoscópicos:** se analiza la firma con lupas móviles o medios digitales.
 - **Procedimientos grafonómicos:** se analizan elementos objetivables y medibles de la firma, como los ángulos del trazo, la lateralidad, la distancia entre grafías, el tamaño de los óvalos, etc.
 - **Espontaneidad:** se basa en la facilidad, rapidez o dificultad y lentitud para realizar una rúbrica o escribir una palabra. Probablemente una escritura realizada lentamente mantenga trazos regulares adornos y caligráficos, por el contrario, si es rápida.
 - **Orientación:** analiza la línea que siguen las palabras en un renglón (trazada imaginariamente basándose en la parte inferior de las letras) puede ser horizontal, inclinada, curva o tomar diferentes direcciones.
 - **Inclinación:** es la tendencia de la escritura a proyectarse hacia la derecha o hacia la izquierda.
 - **Continuidad:** es la característica que tienen las letras o palabras cuando las mismas se unen por algún trazo o que existe alguna separación entre ellas. La inclinación de la palabra o letra en ocasiones es considerada en este elemento. La forma de los enlaces permite hacer una subdivisión si la escritura es ligada, desligada, si se agrupa en algunas partes de la palabra o si se tienen algunos espacios grandes que dividen a una palabra.
 - El análisis comparativo entre impresión dactilar comprende lo siguiente:
 - **Búsqueda de coincidencias basadas en minucias:** esta técnica basa su mecanismo de autenticación en las «minucias», es decir, en determinadas formas fácilmente identificables existentes en la huella dactilar.

- **Búsqueda de coincidencias basadas en correlación:** mediante la utilización de esta técnica se analiza el patrón global seguido por la huella dactilar, es decir, el esquema general del conjunto de la huella en lugar de las minucias.
- Una vez realizado el análisis comparativo, el Analista de Gestión de Denuncias debe resolver los trámites de denuncias administrativas, como solucionados con “Pago Justificado” o “Pago No Justificado”.
- Si del análisis comparativo que realiza el Analista de Gestión de Denuncias soluciona los trámites de denuncias administrativas con “Pago Justificado” (lo que no implica el descuento al Concentrador ni la devolución de valores al usuario denunciante) debe seleccionar una de las validaciones predeterminadas, siendo los motivos de validación de “Pago Justificado” los siguientes:
 - Comprobante con firma conforme
 - Comprobante con impresión dactilar conforme
 - Pagos a través de tarjetas de débito
 - Otras validaciones

En el caso de presentarse una novedad diferente a los motivos citados anteriormente que permitan justificar el pago por el Concentrador, se aplicará el motivo “*Otras Validaciones*” y en el campo observación se detallará este particular de acuerdo al caso encontrado.

- Si del análisis comparativo que realiza el Analista de Gestión de Denuncias soluciona los trámites de denuncias administrativas con “Pago no Justificado” (lo que implica el descuento al Concentrador y la devolución de valores al usuario denunciante) debe seleccionar una de las validaciones predeterminadas, siendo los motivos de validación de “Pago no Justificado” los siguientes:
 - Comprobante tiene firma, acta y cédula tiene impresión dactilar.
 - Comprobante tiene impresión dactilar, acta y cédula tiene firma.
 - Comprobante sin firma/impresión dactilar, no válido.
 - Comprobante no enviado por el Concentrador.
 - Comprobante con firma disconforme.
 - Comprobante ilegible.
 - Comprobante con impresión dactilar que no permite verificar sus características.
 - Comprobante con impresión dactilar con características diferentes.

- Comprobante no pertenece al usuario denunciante.
- Comprobante no pertenece a la fecha de pago de la denuncia.
- Comprobante no cumple con los requisitos mínimos según manual de pago en ventanilla.
- El documento no es un comprobante de pago, ni un ATM certificado.
- Pagos a través de tarjetas de débito.
- Otras validaciones.

En el caso de presentarse una novedad diferente a los motivos citados anteriormente que no permitan justificar el pago por el Concentrador, se aplicará el motivo “Otras Validaciones” y en el campo observación se detallará este particular de acuerdo al caso encontrado.

- Si al momento de realizar la validación, se identifica un punto de pago con reiteradas denuncias en cualquier motivo, el Analista de Gestión de Denuncias, agregará a la validación en el campo observación “punto de pago para supervisión por reiteradas denuncias” con la finalidad de dejar constancia la novedad presentada.
- Si al momento de realizar la validación el Analista de Gestión de Denuncias identifica que el Concentrador remitió junto al comprobante de pago una cédula que presuntamente no fue emitida por la DIGERCIC agregará este particular a la validación en el campo observación.

Ratificación

- El Analista de Gestión de Denuncias debe constatar la resolución de los trámites de denuncias administrativas solucionados en el sistema SIPPS social, con la verificación de los documentos habilitantes, Acta de denuncia y comprobante de pago.
- Si el Analista de Gestión de Denuncias se encuentra de acuerdo con la solución de los trámites de denuncias administrativas; ratifica la solución de la denuncia.
- Si el Analista de Gestión de Denuncias no se encuentra de acuerdo con la solución de los trámites de denuncias administrativas; identifica las denuncias sujetas a observaciones (cambios de estado o carga de documentación)

- Una vez identificadas los trámites de denuncias administrativas sujetas a cambio de estado o carga de documentación, el Analista de Gestión de Denuncias debe elaborar el reporte de los trámites de denuncias administrativas sujetos a cambios.
- El Analista de Gestión de Denuncias debe elaborar el Memorando temporal de solicitud de cambio de estado de los trámites de denuncias administrativas dirigido a CGTIC solicitando el cambio de estado o carga de documentación según sea el caso, además debe adjuntar el reporte de los trámites de denuncias administrativas sujetos a cambios
- El titular de la DANCO debe revisar y oficializar el Memorando de solicitud de cambio de estado de los trámites de denuncias administrativas dirigido a CGTIC.
- El personal asignado por la CGTIC debe realizar las acciones pertinentes para el cambio de estado del trámite de denuncia administrativa y notificar al titular de la DANCO, mediante Memorando, los resultados obtenidos.
- El titular de la DANCO debe revisar y reasignar al líder de la Gestión de Denuncias el Memorando de notificación de los resultados obtenidos por parte CGTIC.
- Con el cambio de estado o la carga de documentos de los trámites de denuncias administrativas, el Analista de Gestión Denuncias debe solucionar los trámites.

Aprobación informes

- Una vez solucionados todos los trámites de denuncias administrativas, el Analista de Denuncias debe elaborar el reporte de los trámites de denuncias administrativas solucionados como “pago no justificado”.
- Cuando todos los trámites de denuncias administrativas se encuentran solucionados, se debe comunicar, de manera automática a través de correo electrónico, a los Concentradores sobre el resultado de los trámites solucionados.
- El personal asignado por el Concentrador debe revisar la solución de los trámites de denuncias administrativas con la finalidad de notificar la conformidad u observaciones de los trámites de denuncias administrativas; para esto tendrán un plazo de cinco (5) días laborables para realizar su pronunciamiento.

- En caso de que el Concentrador se encuentre inconforme con la solución de los trámites de denuncias administrativas, debe respaldar este pronunciamiento adjuntando los justificativos respectivos.
- El Analista de Gestión de Denuncias debe verificar y solucionar, de ser el caso, las observaciones reportadas por el Concentrador.
- Una vez revisadas y solucionadas las observaciones el Analista de Gestión de Denuncias debe elaborar el Informe de conformidad y observaciones de los trámites de denuncias administrativas gestionadas según Formato de informe N 4
- El Informe de conformidad y observaciones de los trámites de denuncias administrativas gestionadas debe ser revisado y aprobado por el titular de la DANCO.
- El Analista de Gestión de Denuncias debe elaborar el Memorando de solicitud de aprobación de Informe de conformidad y observaciones de los trámites de denuncias administrativas gestionadas y enviar al titular de la DANCO.
- El titular de la DANCO debe revisar y aprobar el Memorando de Solicitud de aprobación del Informe de conformidad y observaciones de los trámites de denuncias administrativas gestionadas.
- Con la aprobación Informe de conformidad y observaciones de los trámites de denuncias administrativas gestionadas por parte del titular de la DANCO; el Analista de Gestión de Denuncias debe elaborar el Informe de resolución de denuncias gestionadas y enviar al titular de la DANCO para su aprobación.
- El titular de la DANCO debe revisar y aprobar el Informe de resolución de denuncias gestionadas.

8. ANEXOS

No.	NOMBRE	CÓDIGO
1	Acta de denuncia administrativa.	
2	Autorización de devolución de valores por denuncia administrativa por el no cobro Del Bono De Desarrollo Humano (BDH) y Pensiones	

	Regulares mediante depósito en cuenta	
3	Acta de desistimiento de denuncia administrativa.	
4	Formatos de Informe de Conformidad y Observaciones	
5	Formato de Informe de Resolución de Denuncias	
6	Formato de Informe de Resolución de Denuncias	

Nota: el formato es libre de modificaciones dependiendo a las necesidades de la institución y de lo que se quiere

Ciudad,

Señores

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

MIES Presente. –

Yo, con cédula de ciudadanía, informo que recibí el valor de dólares americanos correspondientes al BONO / PENSIÓN del o los meses de, este cobro lo realicé en la IFI..... Ubicado en la agencia de la ciudad de, provincia de

Id Trámite	Fecha de creación de la Denuncia	Cedula	Nombre del Beneficiario	Valor	Comisionista	Ifi	Agencia	Provincia	Cantón	Parroquia	Fecha Transacción Pago	TIPO SUBSIDIO

Por lo expuesto, desisto de la denuncia presentada ante el MIES con número de trámite de fecha, por el no pago de la transferencia monetaria.

Atentamente,

.....

Firma y/o hulla

NOMBRE USUARIO

C.C:

**AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE VALORES POR DENUNCIA
ADMINISTRATIVA POR EL NO COBRO DEL BONO DE DESARROLLO
HUMANO (BDH) Y PENSIONES REGULARES MEDIANTE DEPÓSITO EN
CUENTA**

Yo,, portador de la cédula de ciudadanía No., en calidad de usuario no habilitado a las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), otorgado por el Gobierno Nacional, en forma expresa autorizo al MIES acredite por única vez el monto que del beneficio que me corresponde la denuncia presentada por el no cobro del BDH y Pensiones; a mi cuenta de ahorros que mantengo en la IFI..... cuenta No.

.....

Firma y/o huella del usuario.

FORMATO INFORME DE CONFORMIDAD Y OBSERVACIONES

CARATULA (NOMBRE Y NÚMERO DE INFORME)

1. ANTECEDENTES
2. DESARROLLO
 - ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS INGRESADAS
 - ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LAS DENUNCIAS
 - OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS CONCENTRADORES
3. CONCLUSIONES
4. RECOMENDACIONES
5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

FORMATO INFORME DE FINAL DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS

CARATULA (NOMBRE Y NÚMERO DE INFORME)

1. ANTECEDENTES
2. DESARROLLO
 - ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS
 - DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS SOLUCIONADAS
 - RESULTADOS PROCESO DE DEVOLUCIÓN
3. CONCLUSIONES
4. RECOMENDACIONES
5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

FORMATO INFORME DE IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LAS DENUNCIAS
ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS

CARATULA (NOMBRE Y NÚMERO DE INFORME)

1. ANTECEDENTES
2. DESARROLLO
 - ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS POR DIFERENCIAS DE CÉDULA DE IDENTIDAD
 - ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS POR IRREGULARIDADES
3. CONCLUSIONES
4. RECOMENDACIONES
5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

FORMATO INFORME DE RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS GESTIONADAS

CARATULA (NOMBRE Y NÚMERO DE INFORME)

1. ANTECEDENTES
 - PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS
2. DESARROLLO
 - ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIONADAS
 - DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS SOLUCIONADAS
3. CONCLUSIONES
4. RECOMENDACIONES
5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Razón: Siento como tal que, Doctora Karla Verónica Narváez 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 ochenta y cinco (85) 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 18 de abril de 2022.**



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

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



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.