

ACUERDO MINISTERIAL Nro. 062

Lourdes Berenice Cordero Molina
MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

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 Carta Magna, manifiesta 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 numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas, entre otras la siguiente: "*Garantiza el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales o colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo*";

Que, el numeral 1 del 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, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, prevé 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 *ibídem*, 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, *ibídem*, establece que: *“El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que 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 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, determina como misión institucional: *“Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, son énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.”.*

Que, el artículo 9 del referido Estatuto, establece que entre las atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se encuentra: *“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*, determina como misión del Viceministerio de Inclusión Económica: *“Proponer y dirigir las políticas públicas a través de un enfoque de familia, direccionadas al aseguramiento no contributivo, movilidad social, inclusión económica y economía popular y solidaria, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad”.*

Que, el Estatuto Orgánico, *ibídem*, establece entre las atribuciones y responsabilidades Viceministerio de Inclusión Económica, entre otras la siguiente: *“e. Promover políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y servicios de aseguramiento no contributivo y contingencias para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad con enfoque familiar en el ámbito de competencia de la Institución”.*

Que, el Estatuto Orgánico, *ibídem*, determina como misión de la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones: *“Planificar, coordinar,*

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

Que, el Estatuto Orgánico, ibídem, establece entre las atribuciones y responsabilidades de la Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones: *"d. Proponer políticas, directrices, lineamientos, normas, instrumentación técnica y jurídica para la aprobación del/la Viceministro/a que permitan garantizar el desarrollo y la promoción de derechos de los grupos de atención dentro de su ámbito de competencia."*;

Que, el Estatuto Orgánico, ibídem, determina como misión Dirección de Control de Operaciones: *"Planificar, coordinar, gestionar y evaluar los procesos de control de operaciones de las transferencias monetarias del MIES, a través de la supervisión de puntos de pago, gestión de denuncias, administración de redes de descuento y centro de contacto (call center), con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa, procedimientos y lineamientos de la política pública dentro del ámbito de su competencia"*.

Que, el Estatuto Orgánico, ibídem, establece entre las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Control de Operaciones: *"g. Dirigir los procesos de gestión de denuncias sobre pagos de transferencias monetarias y servicios complementarios"*.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1838, de 20 de julio de 2009, publicado en el RO. No. 650, de 06 de agosto 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 4 de la Disposición transitoria segunda del Decreto Ejecutivo No. 1356, del 12 de noviembre de 2012; tienen a bien establecer las normativas referentes a las transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones;

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

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

Que, mediante 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;

Que, mediante Informe Técnico para el Proceso de Gestión de las denuncias administrativas presentadas por el no cobro de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social, suscrito por el Analista Experto de Control de Operaciones, el Director de Control de Operaciones, la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones y el Viceministro de Inclusión Económica, recomendaron a la máxima Autoridad del MIES, la suscripción del Acuerdo Ministerial para aplicar el proceso de Gestión de las denuncias presentadas por no cobro de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Que, mediante memorando Nro. MIES-SANCCO-2019-0041-M, de 22 de enero de 2019, la Subsecretaría de Aseguramiento, No Contributivo, Contingencias y Operaciones remite la Norma Técnica de Gestión de Denuncias Administrativas por el no Cobro de las Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social al Viceministro de Inclusión Económica.

Que, mediante memorando Nro. MIES-VIE-2019-0010-M, de 22 de enero de 2019, el Viceministro de Inclusión Económica, remite la Norma Técnica de Gestión de Denuncias Administrativas por el no Cobro de las Transferencias Monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social a la Ministra de Inclusión Económica y Social.

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

Acuerda:

Artículo 1.- Aprobar y expedir la "*NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL*" con sus respectivos anexos.

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

Artículo 3.- Disponer a la Dirección de Secretaría General, la publicación de la "*NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL*" en el Registro Oficial y en las páginas web del Ministerio de Inclusión Económica y Social en coordinación con la Dirección de Comunicación Social.

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

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La normativa contenida en el artículo 1 del presente Acuerdo, es de obligatorio cumplimiento para quienes presten servicios referentes a la atención directa, bajo convenios públicos con el MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL y privados. La inobservancia de este instrumento será causal de suspensión de los servicios que se presten.

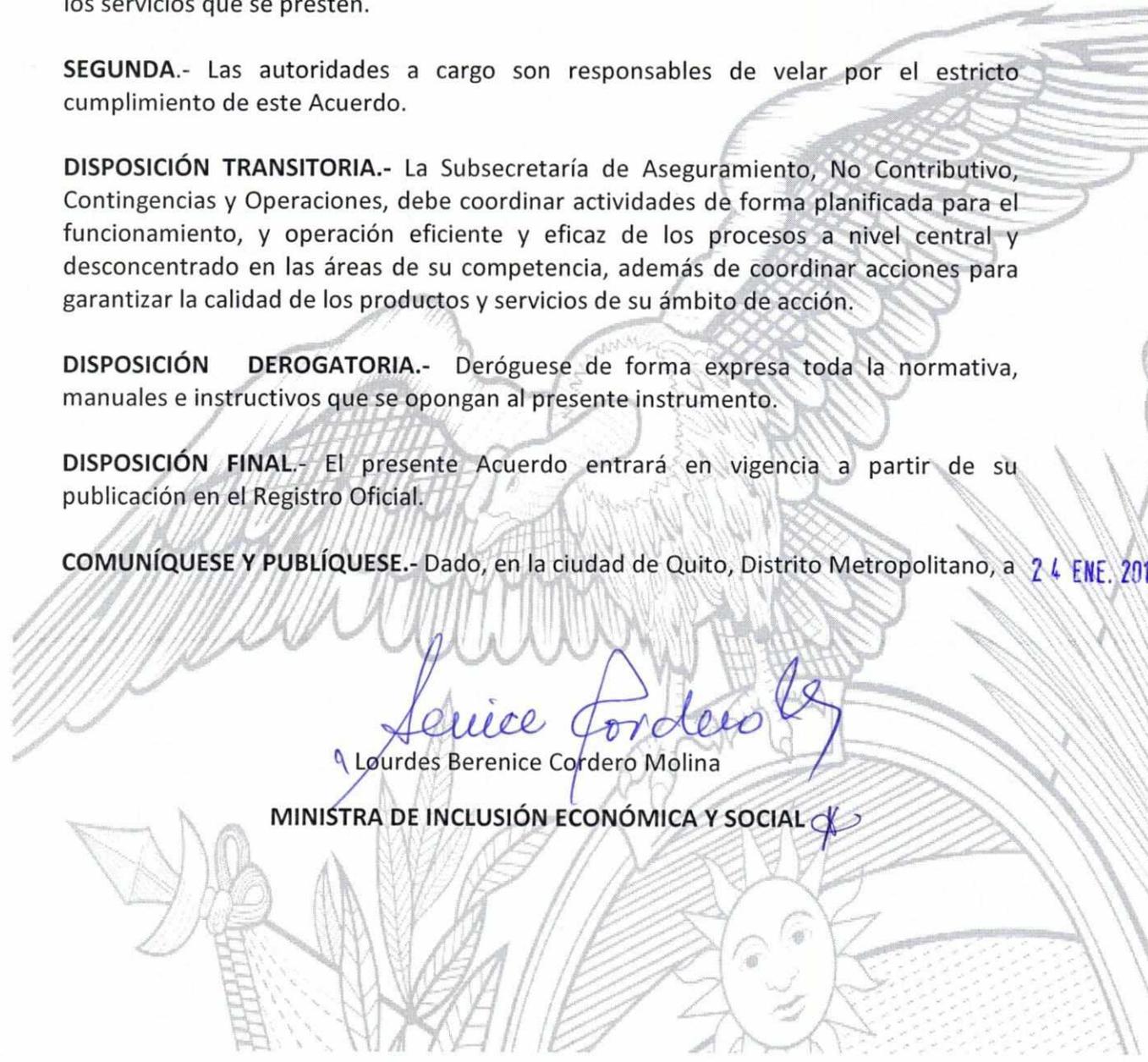
SEGUNDA.- Las autoridades a cargo son responsables de velar por el estricto cumplimiento de este Acuerdo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- La Subsecretaría de Aseguramiento, No Contributivo, Contingencias y Operaciones, debe coordinar actividades de forma planificada para el funcionamiento, y operación eficiente y eficaz de los procesos a nivel central y desconcentrado en las áreas de su competencia, además de coordinar acciones para garantizar la calidad de los productos y servicios de su ámbito de acción.

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

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

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



Lourdes Berenice Cordero Molina

Lourdes Berenice Cordero Molina

MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL