

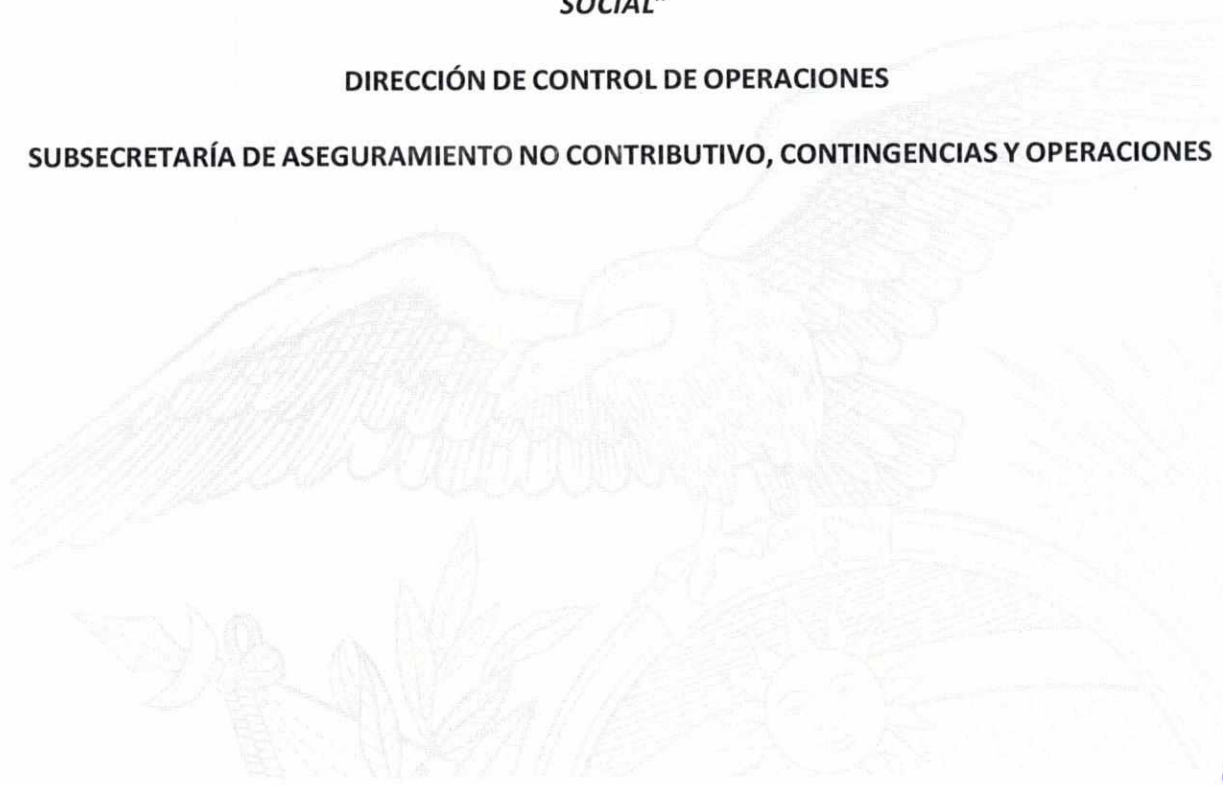
MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL



**"NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS POR EL NO COBRO DE  
LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y  
SOCIAL"**

**DIRECCIÓN DE CONTROL DE OPERACIONES**

**SUBSECRETARÍA DE ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO, CONTINGENCIAS Y OPERACIONES**




CA

Berenice Cordero Molina  
Ministra de Inclusión Económica y Social

Marco Cazco Cazco  
Viceministro de Inclusión Económica

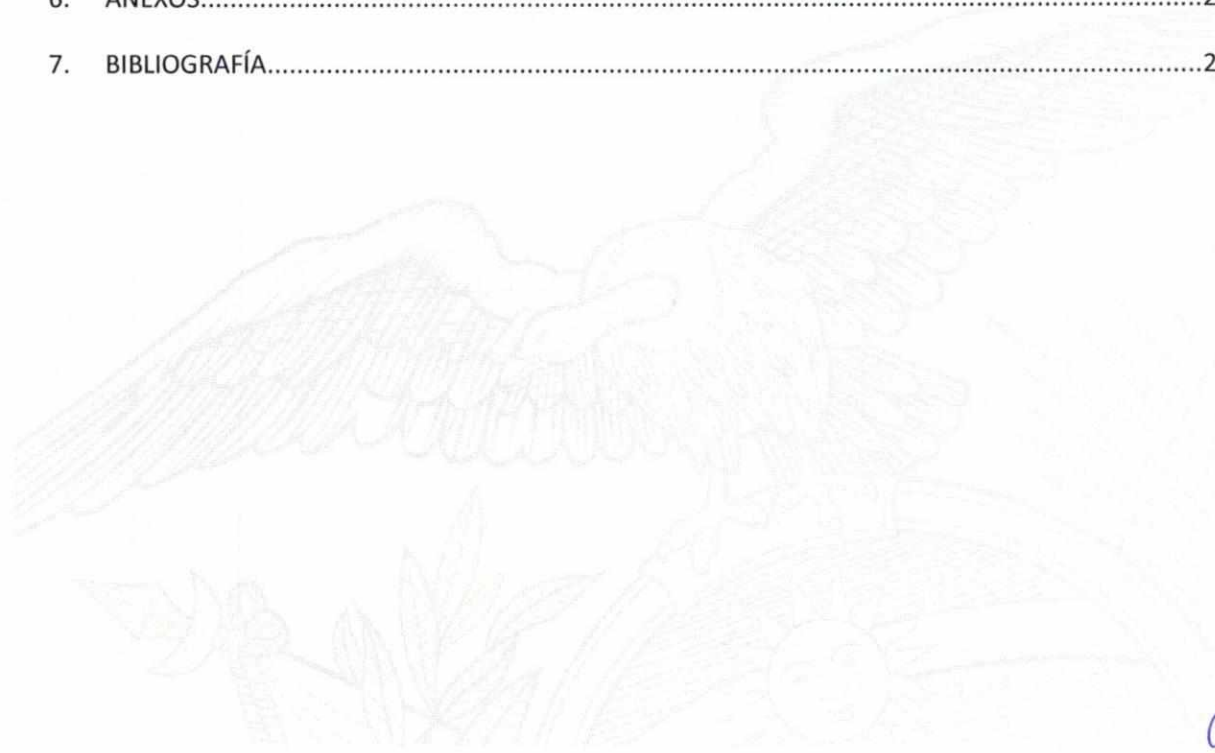
Carolina Villalba Batallas  
Subsecretaria de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones

Lenin Proaño León  
Director de Control de Operaciones

Ministerio de Inclusión Económica y Social  
Quito, 2019 

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
1. OBJETO .....	6
2. CAMPO DE APLICACIÓN .....	7
3. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	7
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	7
4.1. TÉRMINOS.....	7
4.2. DEFINICIONES .....	8
5. PROCEDIMIENTO.....	12
5.1. MODALIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	12
5.2. ENVÍO DE LOS CASOS DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVA A LA COORDINACIÓN GENERAL DEL ASESORÍA JURÍDICA.....	21
6. ANEXOS.....	23
7. BIBLIOGRAFÍA.....	23




CA

## INTRODUCCIÓN

1. 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"*;
2. La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3 establece como deberes primordiales del Estado, entre otros, *" (...) garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes"*; así como *" (...) planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir"*;
3. 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"*;
4. 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"*;
5. 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"*;
6. La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226 establece 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"*;
7. 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"*;
8. 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 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 (...);*

9. El 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;
10. El 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;
11. 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;
12. El Decreto Ejecutivo No. 253, del 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;
13. El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000080, de 9 de abril de 2015, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2015 establece en el artículo 5 como misión *"Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria"*;
14. El artículo 9 del referido Estatuto, establece que entre las atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social se encuentra:  
*"1. 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"*;
15. El Estatuto Orgánico, ibídem, establece:  
Viceministerio de Inclusión Económica.- 

Misión: *"Proponer y dirigir las políticas públicas a través de un enfoque de familia, direccionadas al aseguramiento no contributivo, movilidad social, inclusión económica y economía popular y solidaria, para los grupos de atención prioritaria en situación de pobreza y vulnerabilidad"*.

Atribuciones y Responsabilidades:

*"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"*.

Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Contingencias y Operaciones.-

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

Atribuciones y Responsabilidades:

*"d. Proponer políticas, directrices, lineamientos, normas, instrumentación técnica y jurídica para la aprobación del/la Viceministro/a que permitan garantizar el desarrollo y la promoción de derechos de los grupos de atención dentro de su ámbito de competencia"*;

Dirección de Control de Operaciones.-

Misión: *"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"*.

Atribuciones y Responsabilidades:

*"g. Dirigir los procesos de gestión de denuncias sobre pagos de transferencias monetarias y servicios complementarios"*.

En cumplimiento de lo expuesto y con el objetivo de garantizar la calidad de la prestación de servicios referente a la Gestión de Denuncias sobre pagos de transferencias monetarias y servicios complementarios, se establece la presente *"Norma Técnica de Gestión de Denuncias Administrativas por el no cobro de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social"*.

## **1. OBJETO**

La presente Norma Técnica tiene por objeto establecer un procedimiento para la atención oportuna, confidencial y objetiva de las denuncias administrativas presentadas 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.

*gf*

*[Handwritten signature]*

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica es de aplicación obligatoria para todas las unidades administrativas del MIES competentes a nivel nacional y para las instituciones externas que prestan servicios relacionados al pago de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Es responsabilidad del personal del proceso de "Gestión de Denuncias" capacitar de manera continua al personal operativo del MIES y de las entidades pagadoras con respecto al procedimiento mencionado en esta Norma Técnica y las mejoras implementadas; la misma que se ejecutará conforme los requerimientos de las diferentes unidades administrativas.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes instrumentos, en su totalidad o en parte, son la base legal para la aplicación de la Norma Técnica:

- ❖ Constitución de la República del Ecuador 2008.
- ❖ Decreto Ejecutivo No 1838 publicado el 20 de julio de 2009.
- ❖ Decreto Ejecutivo No. 1395 de fecha 2 de enero de 2013.
- ❖ Decreto Ejecutivo No. 242, de fecha 13 de diciembre de 2017
- ❖ Decreto Ejecutivo No. 253, del 22 de diciembre de 2017.
- ❖ Acuerdo Ministerial Nro. 000080, de 9 de abril de 2015 que expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, mismo que fue publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2015.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de aplicación de la presente Norma Técnica, se considerarán los siguientes términos y definiciones:

### 4.1. TÉRMINOS

**BDH:** Bono de Desarrollo Humano.

**BVA:** Bono Variable.

**CGAJ:** Coordinación General de Asesoría Jurídica.

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

**DCO:** Dirección de Control de Operaciones.

**DANCCO:** Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones.

**DAD:** Dirección de Administración de Datos.

**DT:** Dirección de Transferencias.

**DINARDAP:** Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

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

**MIES:** Ministerio de Inclusión Económica y Social.

**MMA:** Mis Mejores Años.

**PAM:** Pensión para Adulto Mayor.

**PDD:** Pensión para Persona con Discapacidad.

**RS:** Registro Social.

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

**SIPPS:** Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales.

**TAF:** Técnico de Acompañamiento Familiar.

**UTS:** Unidad de Trabajo Social.

#### 4.2. DEFINICIONES

**Acta de Denuncia Administrativa:** Es un documento en el cual deben constar los datos del usuario Denunciante: nombres y apellidos, número de cédula, fecha y lugar de la Denuncia, teléfono celular, teléfono convencional, e-mail y observaciones (este campo se utilizará para referenciar la dirección exacta del domicilio del usuario, parroquia, cantón, provincia, referencia y alguna observación adicional necesaria).

**Apoderado Especial:** La persona que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y por cuenta de otra.

**Alerta:** Notificación de una irregularidad sobre un producto o servicio prestado.

**Balcón de Servicio:** Unidad o espacio físico en donde un servidor atiende e informa de manera personalizada a los ciudadanos acerca de los servicios que proporciona la institución.

**Bono de Desarrollo Humano:** Es una transferencia monetaria mensual que se encuentra dirigida al representante de las familias que viven en condiciones de mayor vulnerabilidad, en condiciones de extrema pobreza y en la banda de pobreza determinada para protección.

De preferencia a la mujer jefa de hogar o cónyuge, o en aquella persona que tenga como responsabilidad las decisiones de compra.

Esta transferencia busca cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica del núcleo familiar y así evitar la persistencia de la pobreza.



**Bono de Desarrollo Humano con Componente Variable:** Es una transferencia monetaria mensual condicionada al cumplimiento de requisitos al cumplimiento de corresponsabilidades por parte de las familias en salud, educación, vivienda, erradicación del trabajo infantil, y acompañamiento familiar.

Se encuentra dirigida al representante de las familias que viven en condiciones de mayor vulnerabilidad, en condiciones de extrema pobreza y en la banda de pobreza determinada para protección.

De preferencia a la mujer jefa de hogar o cónyuge, o en aquella persona que tenga como responsabilidad las decisiones de compra.

Esta transferencia busca, cubrir vulnerabilidades relacionadas a la situación económica del núcleo familiar y así evitar la persistencia de la pobreza.

Con el objeto de mejorar los niveles de vida de los núcleos familiares con hijos menores de edad y romper con la transmisión intergeneracional de la pobreza, se estableció un componente variable en función del número de hijos menores de edad, de aquellos núcleos familiares que reciben el Bono de Desarrollo Humano que se encuentren en condiciones de extrema pobreza.

**Bono Joaquín Gallegos Lara:** Es una transferencia monetaria condicionada, que se le otorga al titular del derecho, que es la persona con discapacidad muy grave, enfermedad catastrófica, rara o huérfanas y menores viviendo con VIH-SIDA, misma que es acreditada de forma mensual, la cual es entregada a la persona cuidadora para su administración.

**Bono Emergente:** Es un pago adicional que se realiza a los usuarios de las transferencias monetarias MIES por concepto de Denuncias. Este pago no tiene restricciones de cobro, sin embargo se encontrará habilitado por un período de 2 meses.

**Cédula de Ciudadanía:** 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:** Cuando la entidad pagadora, no envió el pertinente justificativo de pago.

**Comprobante sin firma/huella dactilar:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por la entidad pagadora contiene la información del usuario, del pago y no contiene la firma o huella dactilar.

**Comprobante tiene firma, acta y cédula tiene huella:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el switch concentrador, contiene la información del usuario, del pago y la firma, mientras que el acta de denuncia administrativa y la cédula/s y/o poder especial presentado por el usuario/a registran huella dactilar.

**Comprobante tiene huella, acta y cédula tiene firma:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el switch concentrador contiene la información del usuario, del pago y contiene huella dactilar, mientras que el acta de denuncia administrativa y la cédula/s y/o poder especial presentado por el usuario/a registran una firma.

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

**Comprobante ilegible:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el switch concentrador, contiene la información del usuario y del pago, la firma o huella dactilar, pero no permite la verificación.

**Comprobante con firma conforme:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el switch concentrador, contiene la información del usuario, del pago y registra una firma semejante o similar a la firma registrada por el usuario en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de ciudadanía presentadas dentro del período de pago.

**Comprobante con huella dactilar conforme:** Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el switch concentrador, contiene la información del usuario, del pago y registra una huella dactilar semejante o similar a la registrada por el usuario en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de ciudadanía presentada/s dentro del período de pago.

**Denuncia administrativa:** Notificación o declaración de una irregularidad, al respecto de las transferencias monetarias otorgadas por el MIES.

**Denuncias administrativas registradas:** Trámites creados en el sistema SIPPS o cualquier otro medio electrónico creado para el efecto.

**Denuncia administrativa procesada:** Trámite verificado con la documentación que sustenta la denuncia administrativa y el Comprobante o Justificativo de Pago enviado por el Switch Concentrador.

**Denuncia administrativa procesada por "Pago Justificado":** Una vez que el Analista o Técnico de denuncias ha verificado el Comprobante o Justificativo de Pago enviado por la entidad pagadora de la transferencia monetaria MIES, lo que no implica devolución de valores al usuario denunciante.

**Denuncia administrativa procesada por "Pago no justificado":** Una vez que el Analista o Técnico ha verificado el Comprobante o Justificativo de Pago enviado por la entidad pagadora de la transferencia monetaria MIES, así mismo cuando el Switch Concentrador no ha enviado el Comprobante o Justificativo de Pago dentro del plazo establecido, en ambos casos implica la devolución de valores al usuario denunciante.

**Documentos habilitantes:** Cédula de ciudadanía, acta de denuncia administrativa y poder especial (en caso de ser representante) digitalizados.

**Dígito verificador:** Es el último dígito de la cédula de ciudadanía, que indica el día de habilitación del pago en ventanilla para los usuarios de las transferencias monetarias (ejemplo si la Cédula de Ciudadanía termina en 1, los días habilitados para el pago son 1, 11, 21 y 31; y así por cada dígito)  
Estado de Trámite.- Concepto

**Entidad pagadora:** Switches concentradores e instituciones financieras autorizadas para pago en cuenta.

**Firma inconforme:** Cuando la información y cédula del comprobante o justificativo de pago enviado por el switch concentrador y la firma, no es similar a la firma registrada por el usuario en el acta de denuncia administrativa y la/s cédula/s de ciudadanía presentadas dentro del período de pago.

**Ficha simplificada:** Documento electrónico cuya finalidad es la validación de la información del ciudadano, emitido por la DINARDAP.

**Mallas de compensación:** Son documentos por los cuales se efectúan descuentos a los Switch Concentradores como resultado de la validación de Trámites de Denuncia, en dónde la documentación presentada no justifica un pago de las transferencias monetarias MIES.

**Órdenes de transferencias de fondos:** Documento que refleja los valores a ser descontados en mallas de compensación que remite la DANCCO a la DT.

**Pensión:** Asignación de recursos para grupos diferenciados, que se dividen en:

**Pensión para Adultos Mayores:** Consiste en una transferencia monetaria mensual dirigida a las personas de 65 años en adelante, que no acceden a la cobertura de la seguridad social contributiva, con el fin de cubrir carencias económicas y gastos que demandan las vulnerabilidades que se acentúan por la edad.

**Pensión para Personas con Discapacidad:** Consiste en una transferencia monetaria mensual dirigida a las personas con discapacidad de hasta 65 años de edad que han sido identificados en condiciones de pobreza, que a su vez cuentan con una discapacidad igual o mayor al 40%, la cual es establecida por el Ministerio de Salud Pública, además que cumplen con la condición de no acceder a la cobertura de la seguridad social contributiva y que no son titulares de derecho del Bono Joaquín Gallegos Lara, con el fin de cubrir carencias económicas y gastos que demandan la condición de discapacidad.

**Pensión Mis Mejores Años:** Transferencia monetaria mensual de USD 100,00, dirigidas a personas adultas mayores que han cumplido 65 años de edad o más, que pretende mejorar la calidad de vida de la población adulta mayor en condición de pobreza extrema.

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

**Plataforma Transaccional:** Sistema informático que permite la interconexión de varios Switches Concentradores autorizados por el MIES para operar en el servicio de pago de las transferencias monetarias.

**Punto de Pago:** Persona natural o jurídica que realiza el proceso de pago de los bonos o pensiones a los usuarios, previa autorización del MIES (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales No Bancarios).

**Reclamo:** Es la disconformidad sobre un producto o servicio prestado.

**Report Server:** Aplicativo informático institucional que permite generar reportes de las Denuncias Administrativas ingresadas, aprobadas, procesadas, etc., los cuales se generan a partir de la información registrada en el módulo de Denuncias del sistema SIPPS.

**Script:** Guión o conjunto de instrucciones.

**Sobrante:** Valor de la transferencia monetaria reportada por la entidad financiera/punto de pago, como no pagada al usuario de las transferencias monetaria MIES. El Switch Concentrador reporta el sobrante a la Dirección de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones del MIES y esta a su vez procede a solicitar el descuento a través de las Órdenes de Transferencias de Fondos, para la devolución del valor al usuario.

CV

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

**Trámite Denegado:** Cuando no procede la denuncia administrativa por no cumplir con los requisitos establecidos.

**Trámite Rechazado:** Cuando la denuncia administrativa es devuelta al Técnico Operador, para la corrección de errores cometidos durante su creación.

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

**Transferencia monetaria:** Asignaciones no contributivas de recursos monetarios.

**Usuario:** Persona calificada para recibir el bono o pensión que entrega el Ministerio de Inclusión Económica y Social a su nombre o a través de un tercero.

**Unidad de Atención:** Todas las áreas a las que por Estatuto presten servicios a los usuarios de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. MODALIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las unidades de atención del MIES que reciban alertas, reclamos y denuncias administrativas por el no cobro de las transferencias monetarias MIES, las podrán procesar a través de los siguientes canales:

- A. Presencial o Físico (a través de los Balcones de Servicio u otras unidades de atención),
- B. Mediante contacto telefónico (Call Center) y
- C. Por cualquier medio virtual o electrónico.

Todos los requerimientos planteados por los usuarios serán canalizados a través del procedimiento establecido para el efecto, determinado por la DCO – Proceso de Gestión de Denuncias.

#### 4.1.1 PRESENCIAL

El proceso para gestionar las denuncias administrativas presentadas por los usuarios por el no cobro de las transferencias monetarias MIES, es el siguiente:

#### 4.1.1.1A TRAVÉS DE LOS BALCONES DE SERVICIO

##### 4.1.1.1.1 Recepción y creación del trámite de Denuncia Administrativa

El usuario o representante legal, se acercará a los Balcones de Servicio del MIES, a reportar su denuncia administrativas de no cobro del BDH y Pensiones. El Técnico Operador verificará en el sistema SIPPS que el usuario no registre denuncias administrativas sobre el pago reclamado.

Para ingresar la denuncia administrativa correspondiente el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar la Cédula de Ciudadanía vigente y anterior conforme los pagos a ser denunciados; para verificar si corresponde a un usuario activo o inactivo o su apoderado.
- b) En caso de apoderados, se deberá presentar el poder especial y la cédula de ciudadanía del apoderado y usuario.
- c) Adicionalmente, se solicitará al usuario o representante en caso de verificar cédulas anteriores al pago, adjuntar las cédulas anteriores o la denuncia por pérdida de cédula (s), con el fin de deslindar al MIES de futuros reclamos en caso de identificar que el pago se realizó con una tercera cédula de la cual el usuario o su representante no presentó justificación alguna.
- d) El Técnico Operador, durante la verificación de los datos del ciudadano que presenta la denuncia administrativa, deberá revisar las cédulas presentadas en la Ficha Simplificada del ciudadano 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 Acompañamiento Familiar de la Subsecretaría de Familia en conjunto con la CGTIC).
- e) Si al momento de registrar la denuncia administrativa por no cobro de la transferencia monetaria se despliega el mensaje: *"SOBRANTE previamente ingresado para este mes/año. DENUNCIA NO PROCEDE"*. Por cuanto esto corresponde a un valor reportado por el Switch Concentrador como sobrante, es decir que la transferencia monetaria que le pertenece al usuario no ha sido pagada por lo entidad financiera/punto de pago. En el caso de denuncias administrativas procesadas por otros medios electrónicos la verificación se realizará por consulta en el módulo de sobrantes. En éste caso, 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.
- f) Si es una denuncia administrativa por no cobro de la transferencia monetaria previamente verificada, el operador con los datos de la cédula de ciudadanía del usuario, revisará en los medios electrónicos e informáticos disponibles, el pago conciliado, la fecha, concentrador, entidad financiera y agencia de pago.
- g) Si 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 de lunes a viernes (ejemplo si la cédula termina en 1, los días habilitados para el pago son 1, 11, 21 y 31; y así por cada dígito), o sin control de dígito verificador el fin de semana en cualquier punto de pago a nivel nacional.
- h) Cuando el usuario denunciante manifiesta que no realizó el cobro de la transferencia monetaria y el sistema registra el pago conciliado y una consulta después del pago, el Técnico Operador procederá a crear el trámite, generará el acta de la Denuncia (*Ver anexo 01*), legalizará el documento con la firma o huella dactilar del usuario conforme a la Cédula de Ciudadanía presentada, escaneará, adjuntará y enviará los documentos habilitantes del caso, a través del sistema SIPPS o de otro medio electrónico (denuncias manuales). Es

importante que el Técnico Operador maneje un archivo personal de respaldo de la documentación enviada.

- i) Finalmente, el Técnico Operador informará al usuario que la resolución de su denuncia administrativa será comunicada a través de los medios registrados para el efecto.
- j) Los trámites de denuncia administrativa reportados, serán revisados por el Analista o el Técnico de denuncias con la finalidad de proceder con la aprobación, rechazo o denegación del trámite.

#### **4.1.1.1.2 Aprobación del trámite de administrativa y solicitud del Comprobante o Justificativo de Pago**

El Analista o el Técnico del proceso de Gestión de Denuncias generarán el reporte de Denuncias registradas (pendientes), revisará los trámites, los documentos de respaldo y realizará las siguientes acciones:

- a) Revisará de forma obligatoria la Ficha Simplificada del Ciudadano, la consulta del pago conciliado, los valores pagados en el switch transaccional y el registro de pago en cuenta de ahorros en el caso de Denuncias procesadas a través de herramientas informáticas o por otros medios electrónicos (denuncias manuales), cédula
- b) Si el trámite cumple con todos los requisitos el Analista o el Técnico aprobará la Denuncia, caso contrario el trámite será rechazado por errores de forma para lo cual se concederá el término de 5 días a fin de que subsanen los errores; será denegado, si pasado el término.
- c) Cuando el trámite ha sido Rechazado, el Técnico Operador en un término no mayor de 5 días laborables subsanará los errores; será denegado, si pasado el término de 5 días no ha realizado la corrección.
- d) Si el trámite ha sido denegado, se solicitará al Técnico Operador que tome contacto con el usuario denunciante e informe el motivo por el cual no procede su denuncia administrativa para que presente un nuevo trámite, de ser el caso. Quedando bajo responsabilidad del Técnico Operador de Balcones de Servicio o quién haga sus veces, la posterior creación de un nuevo trámite y la carga de la documentación adicional en el sistema.
- e) El Analista o el Técnico denuncias, generará el reporte mensual de los trámites aprobados, rechazados, denegados y eliminados por los Técnicos Operadores a nivel nacional. Esta información será notificada a la Dirección de Acompañamiento Familiar, para la aplicación de las medidas correctivas correspondientes.
- f) Se notificará diariamente a través de correos electrónicos, las Denuncias Aprobadas por el MIES al personal operativo designado por cada Switch Concentrador, para que dicho personal remita los comprobantes o justificativos de pago.
- g) El Switch Concentrador a su vez solicitará a las instituciones afiliadas a su red los comprobantes o justificativos de pago, consolidará la información reportada por sus filiales y Puntos de Pago y la enviará al MIES en el plazo establecido a través del sistema o por correo electrónico.

#### **4.1.1.1.3 Validación del Comprobante o Justificativo de Pago enviado por el Switch Concentrador**

Una vez cumplido el plazo establecido, el Analista o el Técnico denuncias generará el reporte de los trámites aprobados con el comprobante, justificativo de pago o sin el mismo.

El Analista de denuncias realizará la revisión y validación de los comprobantes o justificativos de pago enviados por los Switches Concentradores, la cual será contrastada con la información registrada en el acta de denuncia y la (s) cédula (s) de ciudadanía presentadas por el usuario, a fin de generar la resolución de los trámites de denuncia.

Los trámites de denuncia podrán ser resueltos como solucionado por "*pago justificado*" y solucionado por "*pago no justificado*" por los siguientes motivos:

- a) Si los datos del comprobante o justificativo de pago, acta de denuncia administrativa, cédula de ciudadanía y si la firma, es similar a la registrada por el usuario en los documentos habilitantes, el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago justificado*" con motivo "*Comprobante con firma conforme*"; caso contrario, el estado cambia a solucionado por "*pago no justificado*" con motivos "*Firma Inconforme*".
- b) Si los datos del comprobante o justificativo de pago, acta de denuncia administrativa, cédula de ciudadanía y en la que consta la huella dactilar legible registrada por el usuario denunciante en los documentos habilitantes, el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago justificado*" con motivo "*Comprobante con huella dactilar*".
- c) Si el Switch Concentrador, no ha enviado el comprobante o justificativo de pago, solicitado dentro del plazo establecido, el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago no justificado*" con motivo "*Comprobante no enviado por el Switch*".
- d) Cuando el comprobante o justificativo de pago enviado por el Switch Concentrador tiene firma; y, el acta y la cédula tienen huella dactilar o viceversa, el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionada por "*pago no justificado*".
- e) Si el comprobante o justificativo de pago no tiene firma o huella dactilar, el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago no justificado*" con motivo "*Comprobante sin firma/huella, no válido*".
- f) Cuando el comprobante o justificativo de pago no es legible (no permite la lectura de datos) el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago no justificado*" con motivo "*Comprobante de pago ilegible*".
- g) Si la firma o huella dactilar del comprobante o justificativo de pago no es legible, el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago no justificado*" con motivo "*Comprobante con firma/huella ilegible*".
- h) Si la firma registrada en el comprobante o justificativo de pago no es similar a la firma que consta en la cédula de ciudadanía y en el acta de la denuncia administrativa, el estado cambia a solucionado por "*pago no Justificado*" con motivo "*Firma inconforme*".
- i) Si el documento enviado por el concentrador es un "*Formulario de Sobrante*", el estado de la denuncia administrativa cambia a solucionado por "*pago no justificado*". Únicamente cuando existe un sobrante registrado con los mismos datos del trámite de la denuncia administrativa (número de cédula, fecha de transacción, número de autorización y monto pagado) cambia a solucionado por estado de "*Sobrante*" y el descuento no procede.
- j) En el caso de que se presentare una novedad diferente a los motivos citados anteriormente citados que no permitan justificar el pago al Switch Concentrador, se aplicará el motivo "*Otros*" con la observación que corresponda al resultado de la verificación realizada. A continuación, se detalla los motivos más recurrentes que se podrían identificar:

ca

- **Poder especial no cumple con la validación** : Cuando el documento presentado por el usuario con el acta de denuncia corresponde a un poder especial notariado, el cual, una vez revisado con el comprobante o justificativo de pago, el acta y la/s cédula/s de ciudadanía presentados en el trámite de denuncia administrativa no permite justificar el pago debido a la existencia de una "*Firma inconforme*" o una "*Huella Dactilar*" ilegible que no permitió verificar sus características o a su vez el poder no fue otorgado para el pago de la transferencias monetaria del MIES.
  - **Formulario de Sobrantes**: Cuando el documento enviado por el Switch Concentrador corresponde a un sobrante, y no ha sido aceptado y registrado por la DANCCO en el sistema SIPPS.
  - **Pagos con tarjeta del Bono Solidario "MIES BONO RÁPIDO"**: Cuando el documento enviado por el Switch Concentrador corresponde a una trama de pago por retiro en cajero automático o el reporte de auditoría en cámara de compensación realizada por el personal de la Entidad Financiera no compenso el pago realizado, y estos documentos no contienen los datos del usuario y del pago, tales como número de cédula, fecha de transacción, monto pagado y número de referencia/autorización.
  - **Valores Denunciados acreditados en otras cuentas del usuario o de su representante**: Cuando el documento enviado por el Switch Concentrador corresponde a una nota de crédito o depósito sin el documento de autorización del usuario para acreditar en una cuenta de ahorros no registrada en la DANCCO para el pago de la transferencia monetaria del MIES.
  - **La Cédula de Ciudadanía enviada por el concentrador con el comprobante de pago se encuentra adulterada**: Cuando la información de la cédula de ciudadanía enviada por el Switch Concentrador no corresponde a la información verificada en la ficha simplificada al momento de verificar el caso de denuncia administrativa.
  - **Poder especial cumple con la validación**: Cuando el documento enviado por el usuario corresponde a un poder especial notariado, el cual, una vez revisado con el comprobante o justificativo de pago, el acta y la/s cédula/s de ciudadanía presentados en el trámite de denuncia administrativa permitió justificar el pago debido a la existencia de una "*Firma conforme*" o una "*Huella Dactilar*" legible y sea otorgado para el pago de la transferencias monetaria del MIES.
- k) En el caso de presentarse durante la verificación una novedad diferente a los motivos citados para justificar el pago al Switch Concentrador, se aplicará el motivo "*Otros*" con la observación que corresponda al resultado de la validación realizada. A continuación, se detalla los motivos más recurrentes que se podrían identificar:
- **La Cédula de Ciudadanía enviada por el concentrador es igual a la cédula presentada por el usuario y registra una firma conforme**: Cuando la Cédula de Ciudadanía enviada con el comprobante de pago es igual a la/s cédula/s de ciudadanía vigentes al momento del pago que fueron presentadas por el usuario del bono o pensión y la firma o huella es similar.
  - **Pagos con tarjeta del Bono Solidario "MIES BONO RÁPIDO"**: Cuando el documento enviado por el Switch Concentrador corresponde a una trama de pago por retiro en cajero automático o el reporte de auditoría realizada por el personal de la Entidad Financiera, y estos documentos contienen los datos del usuario y del pago, tales como número de cédula, fecha de transacción, monto pagado y número de referencia/autorización se justifica el pago.
  - **Valores Denunciados acreditados en otras cuentas del usuario o de su representante**: Cuando el documento enviado por el switch concentrador corresponde a una nota de crédito o depósito con el documento de autorización del usuario para acreditar en una cuenta de ahorros no registrada en la SANCCO para el pago del bono o pensión se justifica el pago.



- l) En caso de existir un motivo diferente a los mencionados, se indicará el motivos "Otros" y se detallará la observación de acuerdo al caso encontrado.

Para efectos de verificación del pago de la transferencia monetaria que otorga el Estado Ecuatoriano y que consecuencia ha generado una Denuncia por no cobro; 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 permitan verificar el pago realizado.

Si al momento de realizar la validación, se identifica un punto de pago con reiteradas Denuncias en cualquier motivo el Analista o el Técnico del proceso de Gestión de Denuncias colocará en el detalle de la observación de la Denuncia que se trata de un "punto de pago con reiteradas Denuncias" con la finalidad dejar constancia de la novedad presentada al switch concentrador.

#### Revisión de la validación de los trámites de Denuncias

- a) El personal operativo del Switch Concentrador, será responsable de revisar las Denuncias validadas por el MIES y de ser el caso notificará a la DCO mediante correo electrónico las novedades u observaciones encontradas en los trámites de Denuncias solucionadas por "pago no justificado", previo al descuento de valores a través de las Órdenes de Transferencias de Fondos del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones.
- b) El Analista o el Técnico de denuncias, verificará las novedades reportadas por el Switch Concentrador durante el plazo establecido para el envío de los comprobantes o justificativos de pago y de ser el caso realizará las correcciones necesarias.
- c) El Analista o el Técnico de denuncias, notificará al concentrador, el resultado de la verificación de cada período procesado, a través de medios electrónicos, para que éste remita sus observaciones. En el caso de no presentar observaciones se procederá con el trámite de descuento de valores denunciados y de comisiones. Los concentradores tendrán un término máximo de 5 días laborables para remitir las observaciones correspondientes.
- d) El Analista de Gestión de denuncias, elaborará un Informe con las Observaciones presentadas por los Switches Concentradores, para validar los casos observados y proceder con la rectificación de los mismos de ser el caso, este informe será aprobado por el Director de Control de Operaciones y en caso de que se haya requerido las modificaciones se realizarán los cambios necesarios.
- e) El Analista de Gestión de denuncias, elaborará un reporte de los establecimientos que mantienen reiteradas denuncias administrativa, efectuará la validación en la Base de Puntos de Pago Inhabilitados; y, el Director de Control de Operaciones enviará mediante memorando a la DANCCO, para que a fin de que proceda conforme a sus competencias. Esta información deberá ser remitida con copia a la Gestión de Supervisión Puntos de Pago para el seguimiento y acciones correspondientes.
- f) El Analista o el Técnico de denuncias, generará de manera semanal un reporte de comprobantes o justificativos de pago que presenten irregularidades y remitirá, la información o novedades al proceso de Supervisión de Puntos de Pago para que actúe conforme sus competencias.

#### 4.1.1.1.4 Descuento de valores por Denuncias a los Switches Concentradores

- a) El Analista de denuncias, generará un reporte de los trámites solucionadas por cada Switch Concentrador.

- b) El Analista de denuncias, elaborará el Informe Final de las denuncias administrativas solucionadas para la aprobación del Director de Control de Operaciones; y la autorización de los descuentos y devolución de valores denunciados por el titular de la SANCCO.
- c) Con la autorización del Informe Final, la SANCCO notificará a los Switches Concentradores mediante oficio: los montos a descontar por denuncias administrativa procesadas por *"pago no justificado"* y la fecha en que se ejecutarán los descuentos, para que estos a su vez informen a sus filiales.
- d) La DCO, una vez autorizado el Informe Final de denuncias administrativas, solicitará a la DT proceder con el descuento de valores a los Switches Concentradores por concepto de denuncias administrativas solucionadas por pago no justificado. La DT deberá ejecutar el descuento de acuerdo a los recursos monetarios disponibles e informará a la DCO los descuentos realizados. Por cierre de convenio o terminación unilateral del mismo el Switch Concentrador deberá devolver al MIES los valores denunciados por pagos realizados hasta el último día de suscitado este evento.
- e) La DCO una vez autorizado el Informe Final, solicitará a la DANCCO, proceder con la Gestión para la aplicación del descuento de comisiones de los valores denunciados a los Switches Concentradores por concepto de denuncias administrativas solucionadas *"por pago no justificado"*. Esta acción deberá ser ejecutada en las facturas a ser emitidas a los Switches Concentradores.

#### 4.1.1.1.5 Devolución de las Transferencias Monetarias a los usuarios

Para devolver las transferencias monetarias a través de la modalidad de bono emergente a los usuarios de denuncias administrativas procesadas por *"pago no justificado"*, se procederá a través de las siguientes modalidades:

##### Modalidad de pago en Ventanilla:

- a) El Analista de Denuncias, elaborará el listado de usuarios *"por habilitar"* respecto de las denuncias administrativas no justificadas por número de cédula para envío a la DAD.
- b) La DCO, solicitará a la DAD proceder a habilitar en la Plataforma Transaccional en el siguiente período de pago, a los usuarios que deberán recibir la transferencia monetaria por concepto de denuncias administrativas solucionadas por *"pago no justificado"*, a través de la modalidad de *"Bono Emergente"*.
- c) La DAD, realizará la habilitación en la Plataforma Transaccional del listado de usuarios. Esta acción deberá ser ejecutada el último día de cada mes, de acuerdo al requerimiento. A su vez ésta Dirección informará las acciones ejecutadas a la DCO.
- d) El Analista o el Técnico de denuncias, llenará el formato de *"Requerimiento"* de la DAD, para solicitar los contactos telefónicos de los usuarios, el mismo que deberá ser aprobado por el Director de Control de Operaciones para el envío a través de medios electrónicos a la DAD.
- e) Con la respuesta al requerimiento enviado por la DAD, el Analista o el Técnico denuncias, preparará el Reporte de denuncias administrativas con contactos telefónicos de acuerdo al tipo de excepción. Este reporte una vez revisado es enviado al Call Center para que los usuarios sean notificados en base un script y puedan realizar el cobro de los valores denunciados.
- f) Una vez ejecutadas las llamadas a los usuarios denunciantes, el Call Center emitirá un reporte de respuesta, el mismo que será monitoreado por el Analista o el Técnico denuncias para el cierre del período. Este valor

permanecerá vigente durante un mes a partir de la fecha de activación y podrá ser cobrado por el usuario denunciante en cualquier punto de pago conectado a la plataforma transaccional a nivel nacional sin verificación de último dígito. En caso de existir algún problema al momento de contactar al usuario, el pago estará habilitado por un mes adicional.

- g) Una vez que se ha cumplido con el plazo de cobro de los valores denunciados, el Analista o el Técnico denuncias, solicitará a la DAD el reporte de usuarios habilitados y que cobraron la transferencia monetaria, para realizar un monitoreo del proceso de cobro.

#### **Modalidad de Pago en Cuenta:**

- a) El Analista o el Técnico de denuncias, elaborará un reporte consolidado de los usuarios que deberán recibir el valor de la transferencia monetaria por denuncias administrativa presentadas, a través de otros medios electrónicos (correo electrónico, Quipux, etc.) y un script.
- b) El Analista o el Técnico denuncias, solicitará al Call Center tomar contacto con los usuarios para la apertura de una cuenta de ahorros en una de las instituciones del sistema financiero autorizadas por el MIES, para el caso de los usuarios que no tengan una cuenta de ahorros apertura.
- c) El Técnico Operador, receptorá los documentos habilitantes para pago en cuenta (certificado de apertura de cuenta, carta de autorización para el pago de la transferencia monetaria y Cédula de Ciudadanía o poder especial).
- d) El Analista o el Técnico de denuncias elaborará el listado de usuarios que tienen derecho a la restitución de valores denunciados, información que permitirá generar el SPI a la DANCCO la misma que será remitida mediante memorando.
- e) La DANCCO, solicitará a la DT realizar la devolución de valores través del SPI al Banco Central del Ecuador a las cuentas de ahorro a los usuarios denunciantes.
- f) Una vez realizada la transferencia de valores a las cuentas de ahorro, el Analista o el Técnico denuncias, elaborará un reporte y un script para comunicar la devolución de valores.
- g) El Analista o el Técnico denuncias, elaborará un reporte consolidado de los trámites Justificados y no Justificados que deberá ser enviado a la DAD, quién registrará en la plataforma transaccional para respaldo del proceso realizado.

### **1. A TRAVÉS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL MIES**

Las denuncias o alertas que se ingresen a través de las Unidades de Atención del MIES, de los usuarios de las transferencias monetarias, serán direccionadas a la SANCCO, a través del correo electrónico [quejas.bono@inclusion.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusion.gob.ec), quien a su vez remitirá el trámite a la DCO.

La DCO procederá de la siguiente manera:

- a) El Analista o el Técnico denuncias, revisará los datos del usuario, verificará si es usuario de la transferencia monetaria del MIES y a qué tipo de bono o pensión accede, analizará los pagos conciliados al usuario en los periodos notificados en la denuncia administrativa, a través del sistema SIPPS.
- b) Si no es posible acceder a la información a través del sistema SIPPS, se comunicará a la persona que ingresó la denuncia administrativa indicando los motivos por el cual no procede.

- c) En caso de verificar que existe información en el Sistema SIPPS y de requerirse de datos adicionales, el Analista o el Técnico denuncias, elaborará un script para que el operador de Call Center tome contacto telefónico con el usuario y recabe la información necesaria para atender el trámite ingresado, a su vez el supervisor de Call Center enviará al Analista de denuncias a través de correo electrónico la información solicitada.
- d) Conforme la información obtenida, el Analista o el Técnico de denuncias, elaborará la respuesta correspondiente, con el fin de brindar atención oportuna al trámite ingresado y de ser necesario se deberá direccionar al Balcón de Servicio.
- e) En caso de existir personal de otras unidades de atención en el territorio, especialmente en zonas geográficas de difícil acceso y salida, se deberá proceder de la siguiente manera:
- El Técnico, previo a su visita de campo, deberá obtener la información generada a través del sistema SIPPS, la cual deberá ser validada previamente. Si algún miembro del núcleo familiar a visitar es usuario de las transferencias monetarias del MIES y de ser el caso en el módulo "Switch Transaccional" generará un reporte de los pagos conciliados y de las consultas realizadas por el usuario en los puntos de pago. La información antes mencionada, le permitirá prestar apoyo en caso de recibir alguna denuncia administrativa por el no cobro de las transferencias monetarias.
  - Si existe el (registro del pago conciliado y una consulta después del pago), el Técnico procederá a llenar el formulario del "Acta de Denuncia", solicitará la cédula de ciudadanía vigente al pago o el documento que habilite el cobro del de la transferencia monetaria, los cuales deberán ser digitalizados y una vez completada el acta, se legalizará el documento con la firma o huella dactilar del usuario conforme a la cédula de ciudadanía presentada y la firma del Técnico del MIES.
  - Si la denuncia administrativa receptada en la visita de campo, corresponde al mes vigente o al mes anterior, debe ser ingresada a través del sistema SIPPS, para lo cual el Técnico gestionará el ingreso de la denuncia administrativa en el Balcón de Servicios más cercano, caso contrario se remitirá la documentación al correo electrónico [gestiondenunciasmanuales@inclusion.gob.ec](mailto:gestiondenunciasmanuales@inclusion.gob.ec).
  - El trámite ingresado al sistema o remitido por correo, será revisado por el Analista o el Técnico de denuncias y seguirá el procedimiento correspondiente para la resolución del caso.

#### 4.1.2 MEDIANTE CONTACTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

El usuario de la transferencias monetaria, podrá tomar contacto con el MIES, a través de la línea telefónica gratuita 1800 002 002. El operador de Call Center, procederá de la siguiente manera:

- a) Atenderá la llamada y solicitará los datos personales del usuario, representante y/o tercera persona.
- b) Verificará en el SIPPS los datos y a qué tipo de transferencia monetaria accede; en caso de que la cédula ingresada no registre información en el sistema SIPPS, se informará el motivo por el cual no se encuentra habilitado al pago.
- c) Si se encuentra habilitado procederá a ingresar la alerta presentada en Excel, que contenga la siguiente información:
- Fecha y hora de llamada.
  - Nombres y apellidos de quién presenta el reclamo
  - Número de contacto del usuario.
  - Nombres y apellidos de la persona o punto de pago y localización donde presuntamente se dio la presunta irregularidad.

- Nombres y apellidos del operador que recibió la presunta irregularidad.
  - Nombres y apellidos del supervisor a quien se puso en conocimiento la presunta irregularidad.
- d) El Operador de Call Center, direccionará al usuario, representante y/o tercera persona, al Balcón de Servicios más cercano o indicará al denunciante que el proceso será remitido al área correspondiente y de igual forma notificará al supervisor de Call Center cuando el caso corresponde a otro tipo de reclamo o denuncia administrativa, una vez verificado los datos en el SIPPS.
- e) El supervisor de Call Center, consolidará la información y enviará un reporte de los casos al correo electrónico [quejas.bono@inclusion.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusion.gob.ec) con copia a los siguientes correos [gestiónenunciasmanuales@inclusion.gob.ec](mailto:gestiónenunciasmanuales@inclusion.gob.ec) y [supervisionpuntospago@inclusion.gob.ec](mailto:supervisionpuntospago@inclusion.gob.ec)
- f) La información será procesada y se emitirá la respuesta oportuna al usuario.

#### 4.1.3 DE FORMA VIRTUAL

En caso de que el usuario de las transferencias monetarias, ingrese una alerta o denuncia administrativa, a través de otro medio virtual o electrónico se procederá de la siguiente manera:

- a) El funcionario que tuviere conocimiento de una irregularidad proveniente del pago de las transferencias monetarias a través de las páginas virtuales o electrónicas, reportará la alerta o denuncia administrativa a través del correo electrónico [quejas.bono@inclusion.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusion.gob.ec), que será administrado por la SANCCO.
- b) El administrador del correo electrónico; deberá enviar la alerta o denuncia administrativa a la Unidad Administrativa que corresponda, quien a su vez revisará los datos del usuario de las transferencias monetarias y tomará contacto vía telefónica con el usuario virtual, para solicitar que se acerque al Balcón de Servicio más cercano.
- c) Si el denunciante no es usuario de la transferencia monetaria MIES, la respuesta será enviada a través del mismo medio que ingreso, a la persona que envió la alerta o denuncia.

#### 5.2. ENVÍO DE LOS CASOS DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVA A LA COORDINACIÓN GENERAL DEL ASESORÍA JURÍDICA

Las denuncias administrativas son enviadas a la CGAJ en los siguientes casos:

##### 5.2.1. Denuncias administrativas procesadas por informe de un mismo período de creación

Una vez que se encuentre autorizado por la SANCCO el Informe Final de un mes procesado, la DCO procederá de la siguiente manera:

- a) El Analista o el Técnico de denuncias, preparará un listado de los usuarios de las denuncias presentadas por el no cobro de la transferencia monetaria de cada período y que fueron procesadas como solucionadas por "pago justificado" y "pago no justificado", con los documentos que sustentan los casos de denuncias administrativa y la ejecución del proceso (acta, cédula y/o comprobante o justificativo de pago), además procederá con la elaboración de una ayuda memoria del proceso realizado.

gl

- b) La Dirección de Control de Operaciones revisará y asignará el requerimiento a la SANCCO para que envíe a su vez a la CGAJ.
- c) La CGAJ analizará la respectiva documentación y procederá con las acciones que correspondan dentro del ámbito de su competencia y a su vez emitirá una respuesta a la SANCCO.
- d) Finalmente, la Dirección de Control de Operaciones realizará el seguimiento correspondiente a los casos de denuncias administrativas presentadas a la CGAJ.

## **5.2.2. Denuncias con novedades en cédulas de ciudadanía**

### **4.2.2.1 Con cédulas de ciudadanía presuntamente adulteradas**

- e) Una vez identificados los casos con cédulas de ciudadanía presuntamente adulteradas el Analista o Técnico de denuncias elaborará un Informe de los casos por Punto de Pago y adjuntará la documentación de respaldo.
- f) El/la Director/a de la DCO aprobará el Informe mencionado y enviará a la SANCCO para informar sobre la irregularidad presentada, quién a su vez autorizará las acciones recomendadas y enviará el caso a la CGAJ.
- g) La CGAJ analizará la respectiva documentación y procederá con las acciones que correspondan dentro del ámbito de su competencia y a su vez emitirá una respuesta a la SANCCO.
- h) Finalmente, la Dirección de Control de Operaciones realizará el seguimiento correspondiente a los casos de denuncias administrativas presentadas a la CGAJ.

### **4.2.2.2 De ciudadanos que presentaron la misma cédula emitida por la DIGERCIC**

Cuando se identifiquen ciudadanos que presentaron la misma cédula emitida por la DIGERCIC, se procederá de la siguiente manera:

- a) El Analista o el Técnico de denuncias, recopilará la información de los dos ciudadanos con el apoyo de la Dirección de Acompañamiento Familiar (Informes socio económicos de cada ciudadano) y por consulta en el en el sistema SIPPS Social.
- b) El Analista de denuncias, procederá a elaborar el Informe del caso y preparará los anexos para sustentar el mismo.
- c) La Dirección de Control de Operaciones aprobará el Informe mencionado, y enviará a la SANCCO para informar sobre la irregularidad presentada, quién a su vez autorizará la/s acción/es recomendadas y enviará el caso a la DIGERCIC para que proceda conforme corresponda dentro del ámbito de su competencia y remita la Resolución Administrativa que demuestre la identidad de la persona titular de la cédula calificada en el Registro Social para recibir la transferencia monetaria del MIES.

- d) Una vez remitida la respuesta por la DIGERCIC, la Dirección de Control de Operaciones realizará un informe final del caso y pondrá en conocimiento de la SANCCO para que se autoricen las acciones recomendadas sobre el caso.
- e) Si la resolución enviada por la DIGERCIC no ha permitido la resolución del caso y enviará a la CGAJ.
- i) La CGAJ analizará la respectiva documentación y procederá con las acciones que correspondan dentro del ámbito de su competencia y a su vez emitirá una respuesta a la SANCCO.
- j) Finalmente, la Dirección de Control de Operaciones realizará el seguimiento correspondiente a los casos de denuncias administrativas presentadas a la CGAJ.

## 6. ANEXOS

**Anexo 01:** Listado de actas de denuncia a aplicar

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Registro Oficial 449 de 20-oct-2008, Constitución de la República del Ecuador, última modificación el 13 de julio de 2011.
- Estatuto del Ministerio de Inclusión Económica y Social vigente a la fecha.

### Anexo 01\_Listado de actas de denuncia a aplicar

1. Acta de denuncia administrativa para trámite a través del sistema SIPPS
2. Acta de denuncia administrativa para trámite por correo electrónico.
3. Acta de denuncia administrativa para trámite por levantamiento en visita de campo 