

Administración del Señor Lcdo. Lenin Moreno  
Garcés

Presidente Constitucional de la República del  
Ecuador

Lunes 11 de marzo de 2019 (R. O.443, 11 –marzo -2019)

**Año II – Nº 443 Quito, lunes 11 de marzo de 2019**

## SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS:

0012 Subróguense las funciones de Ministra, a la economista Olga Susana Núñez Sánchez, Viceministra de Finanzas (S

MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL:

062 Apruébese y expídese la Norma técnica de gestión de denuncias administrativas por el no cobro de las transferencias monetarias

063 Apruébese y expídese la Norma técnica de supervisión de puntos de pago de las transferencias monetarias MIES, y sus anexos

MINISTERIO DE JUSTICIA,  
DERECHOS HUMANOS Y CULTOS:

MJDHC-CGAJ-2019-0065-A Apruébese la tercera reforma al Estatuto del Consejo Provincialicio de los Bienes del Instituto de Misioneros Redentoristas en el Ecuador, domiciliado en el cantón Quito, provincia de Pichincha

MINISTERIO DEL TRABAJO:

MDT-2019-038 Refórmese el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0223, de 06 de noviembre de 2018

INSTRUMENTO INTERNACIONAL:

MINISTERIO DE RELACIONES  
EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA:

- Acuerdo entre el Gobierno de la República del Ecuador y el Gobierno de la República Francesa sobre el Empleo Remunerado de Personas Dependientes de los Miembros de las Misiones Oficiales.

RESOLUCIONES:

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO  
EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA:

SUBSECRETARÍA DE LA CALIDAD:

19 039 Deróguese la Resolución N° 18065 de 23 de febrero de 2018, publicada en el Registro Oficial No. 193 del 05 de marzo de 2018

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR:

**BCE-DNRO-2019-007 Autorícese a la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, domiciliada en la ciudad de Quito, como Sistema Auxiliar de Pagos para operar en el servicio de "Compensación de Cajeros Automáticos**

**BCE-DNRO-2019-008 Autorícese a la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, domiciliada en la ciudad de Quito, como Sistema Auxiliar de Pagos para operar en el servicio de "Administrador de Plataformas de Pagos Móviles**

CONSEJO NACIONAL  
DE COMPETENCIAS:

002-CNC-2019 Desígnese a la ingeniera, Rosa Piedad Tapia Andino, como Secretaria Ejecutiva

**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO  
CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y  
CEDULACIÓN:**

**006-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2019 Expídese la segunda reforma al Plan Anual de Contrataciones PAC 2019**

**No. 0012**

**EL MINISTRO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

**Considerando:**

Que la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, en su artículo 154 dispone que a las Ministras y Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la Ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que el artículo 82 del Código Orgánico Administrativo, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 31 de 07 de julio de 2017, vigente desde el 07 de julio de 2018, dispone: "Las competencias de un órgano administrativo pueden ser ejercidas por el jerárquico inferior en caso de ausencia del jerárquico superior (...)";

Que el segundo inciso del artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva dispone: "Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delgado";

Que la Ley Orgánica del Servicio Público, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 294 de 6 de octubre de 2010, en su artículo 126 dispone que cuando por disposición de la Ley o por orden escrita de autoridad competente, la servidora o el servidor deba subrogar en el ejercicio de un puesto del nivel jerárquico superior, cuyo titular se encuentre legalmente ausente, recibirá la diferencia de la remuneración mensual unificada que corresponda al subrogado, durante el tiempo que dure el reemplazo, a partir de la fecha de la subrogación, sin perjuicio del derecho del titular;

Que el artículo 270 del Reglamento General a la invocada Ley Orgánica, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 418 de 1 de abril de 2011, dispone que la subrogación procederá de conformidad al anotado artículo 126, considerando que la o él servidor subrogante tendrá derecho a percibir la diferencia que exista entre la remuneración mensual unificada de su puesto y la del puesto subrogado, incluyendo los puestos que dependan administrativamente de la misma institución;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, 82 del Código Orgánico Administrativo, 126 de la Ley Orgánica del Servicio Público y 270 del Reglamento General a la invocada Ley:

**Acuerda:**

**Artículo único.** - La economista Olga Susana Núñez Sánchez, Viceministra de Finanzas (S), subrogará las funciones de Ministra de Economía y Finanzas desde el miércoles 30 de enero de 2019 a partir de las 0H00, hasta el viernes 01 de febrero de 2019 hasta las 23H59, inclusive.

**Disposición única.**- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito de Quito, a 29 de enero de 2019.

f.) Econ. Richard Martínez Alvarado, Ministro de Economía y Finanzas.

**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS.**

Certifico fiel copia del documento original que reposa en la dirección de Certificación y Documentación.- Fecha.-31 de enero de 2019.- 2 fojas.- f) Director de Certificación y Documentación.- Ministerio de Economía y Finanzas.

**Nro. 062**

**Lourdes Berenice Cordero Molina**  
**MINISTRA DE INCLUSIÓN**  
**ECONÓMICA Y SOCIAL**

**Considerando:**

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "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 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, 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;

#### 4 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

Que, 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.

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 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".

**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.

**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 los servicios de pago de transferencias monetarias administradas por el MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. 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.

**TERCERA.-** Dejar sin efecto toda disposición contraria a la materia del presente instrumento.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** El presente Acuerdo Ministerial 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 de enero de 2019.

f.) Lourdes Berenice Cordero Molina, Ministra de Inclusión Económica y Social.

**MIES.- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.- Secretaría General.-** Es fiel copia del original.- Lo certifico.- f.)  
Ilegible.

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**

6 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

Berenice Cordero Molina  
Ministra de Inclusión Económica y Social

Marco Cazco Cazco  
Viceministro de Inclusión Económica

Carolina Villalba Batallas  
Subsecretario de Desarrollo Infantil Integral

Lenin Proaño León  
Director de Control de Operaciones

Ministerio de Inclusión Económica y Social Quito, 2019

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIAS NORMATIVAS
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
  - 4.1. TÉRMINOS
  - 4.2. DEFINICIONES
5. PROCEDIMIENTO
  - 5.1. MODALIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO
  - 5.2. ENVÍO DE LOS CASOS DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVA A LA COORDINACIÓN GENERAL DEL ASESORÍA JURÍDICA
6. ANEXOS
7. BIBLIOGRAFÍA **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 requieren
- Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 7

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".

8 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

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.

## **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 Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 9

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 DIÑARE)AP

**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 donde 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 Serven** 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.  
Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 11

**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 Ordenes de Transferencias de Fondos, para la devolución del valor al usuario.

**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:

##### 4.1.1.1 A 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 administrativa 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
- 12 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

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.

Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 13

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:

- **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.

14 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

- 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:

- o 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.
- o 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.

**o 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.

1) 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 Ordenes 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
- Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 15

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 denunciados, 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
- 16 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

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 abierta.
- 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 denunciados.
- 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 Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 17

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 receptó 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 [gestiondenunciasmanuales@inclusion.gob.ec](mailto:gestiondenunciasmanuales@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:  
18 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

- 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.
- 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  
Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 19

**Formato de acta de denuncia procesada a través del sistema SIPPS.**

	  	<p align="right"><b>MIES</b> Dirección de Control de Operaciones Proceso de Gestión de Denuncias</p>									
Titulo N° _____, _____ de Enero de 20____											
Señoras <b>VICEMINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA</b> Presente.-											
De mi consideración:											
Yo, _____, con cédula de ciudadanía N° _____, de estado civil CASADO pongo en su conocimiento la siguiente denuncia:											
El _____ me saqué e cobré _____ en la Institución Financiera _____ en la Agencia _____ de la provincia de _____, cantón _____, ubicada en _____ correspondiente al mes de DICIEMBRE, el mismo que no me fue cancelado, ya que en el sistema consta como cobrado.											
Por lo tanto, con los antecedentes expuestos, solicito se disponga a quien corresponda, realizar las investigaciones del presente caso, por cuanto no he cobrado en ningún momento dicho valor.											
Me responsabilizo por la autenticidad de los datos e información contenida en la presente denuncia, ratificándome en la misma, por lo que asumo los riesgos que podría afrontar en caso de que se demuestre que la presente denuncia es falsa e infundada.											
Atentamente,											
_____ Nombres/apellidos CC: _____ TF (1): _____ TF (2): _____ email: _____											
INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA DE PAGOS:											
Fecha de Pago	Monto	Cantón	IFI	Agencia	Provincia	Cantón	Período	Denuncia	División Asesoría	M/D	T/D
Observación:											
Elaborado por: _____						Firma: _____					

**Formato de acta de denuncia procesada a través de correo electrónico.**

**DENUNCIA POR NO PAGO DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO Y PENSIONES**

Trámite N°:   No tiene  

  016 de Mes del 2019  

Distrito:   San Cristóbal  

Balcón de Servicio:   San Cristóbal  

Señores  
 Viceministerio de Inclusión Económica y Social  
 Presente.-

De mi consideración:

Yo,   Nombres y Apellidos completos  , con cédula de ciudadanía N°   (C.C.22868661)  , domiciliada/o en el cantón/parroquia   Parroquia Parí   de la provincia   Cumbuzo  , pongo en conocimiento la siguiente denuncia por el no pago del   especificar si es: BONO DE DESARROLLO HUMANO BOND VARIABLE DENUNIA POR MENORES AÑOS DENUNIA DE PERSONA CON DISCAPACIDAD DENUNIA DE AGILIDAD SECTOR  .

Información de Pago:

Declaro que no recibí el valor de USD   Monto en palabras y cifras: 100.00  , correspondiente al tipo de Bono emitido:   Bono de Desarrollo Humano y Pensiones   del mes de o del período de pago   Nombres y apellidos de pago del emitido, transacción o tipo con fecha de pago  . Realizar fecha de pago de cada una de las transacciones en el cuadro adjunto.

PERIODO DE PAGO	FECHA DE PAGO CONCILIADO	MONTO PAGADO
<b>TOTAL:</b>		

Información consultada al Técnico Operador del Balcón de Servicios del Distrito.../Colocar el número al cual pertenece.   Servicio Balcón de Servicios del Distrito Chone  , quien verificó que los pagos detallados en el cuadro anterior fueron realizados es   en caso de que se trate de una transacción con el nombre de la institución financiera   en caso de varias transacciones colocar   como las instituciones financieras   en esta parte verificar que los pagos realizados en el cuadro anterior fueron realizados en todas las instituciones financieras.

Por lo tanto, con los antecedentes expuestos solicito día poner a quien corresponda, realice las investigaciones de presente caso, por cuanto no le cobrado en ningún momento dicho valor.

Me responsabilizo por la autenticidad de los datos e información contenida en la presente denuncia, ratificándome en la misma, por lo que asumo los riesgos que podría afrontar en caso de que se demuestre que la presente denuncia es falsa e infundada.

Abstentamente,

r) \_\_\_\_\_  
**DATOS DEL USUARIO:**  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 C.C.: \_\_\_\_\_  
 Teléfono 1: \_\_\_\_\_  
 Teléfono 2: \_\_\_\_\_  
 Dirección:   Cumbuzo  

r) \_\_\_\_\_  
**DATOS DEL FUNCIONARIO O DEL MIES:**  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 C.C.: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_

Observaciones:   Colocar toda la información de por qué el usuario la comete la denuncia  

No.	Documentos habilitantes:
	Copie de cédula del (del usuario/a).
	Copie del Poder Notariado y copie de cédula del apoderado.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
Y FINANZAS



MIES  
Dirección de Control de Operaciones  
Proceso de Gestión de Denuncias

**DENUNCIA POR NO COBRO DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO Y PENSIONES**

Lugar, fecha de (mes) del 20 1

Señores |  
Vice Ministerio de Inclusión Económica y Social  
Presente.-

De mi consideración:

Yo, (Nombres y Apellidos completos), con cédula de ciudadanía N° (1502289891), domiciliada/o en el cantón/parroquia (Funari/Fenipe) de la provincia (Cinmiparaza), pongo en conocimiento la siguiente denuncia por el no cobro de la especificar si es: BONO DE DESARROLLO HUMANO, BONO VARIABLE, PENSION MIS MEJORES AÑOS, PENSION DE PERSONA CON DISCAPACIDAD, PENSION DE ADULTO MAYOR

**Información de Pagos:**

Declaro que no recibí el valor correspondiente al (tipo de Bono ejemplo: Bono de Desarrollo Humano o Pensiones) del o los meses de (ejemplo, enero) del año [ejemplo 2018].

Por lo tanto, con los antecedentes expuestos solicito disponer a quien corresponda, realice las investigaciones del presente caso, por cuanto no he cobrado en ningún momento dicho valor.

Me responsabilizo por la autenticidad y veracidad de los datos e información contenida en la presente denuncia, ratificándome en la misma, por lo que asumo los riesgos que podría afrontar en caso de que se demuestre que la presente denuncia es falsa e infundada.

Atentamente,

f) \_\_\_\_\_  
DATOS DEL USUARIO:  
Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C.: \_\_\_\_\_  
Teléfono 1: \_\_\_\_\_  
Teléfono 2: \_\_\_\_\_  
Dirección del domicilio: (Obligatorio) \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

f) \_\_\_\_\_  
DATOS DEL FUNCIONARIO DEL MIES:  
Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C.: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_

Observaciones: (Obligatorio colocar la información del por qué el usuario/a coloca la denuncia)

No.	Documentos habilitantes:
	Copia de cédula de ( a  usuario/a).
	Copia del Poder Notariado y copia de cédula del apoderado.

**No. 063**

**Lourdes Berenice Cordero Molina**  
**MINISTRA DE INCLUSIÓN**  
**ECONÓMICA Y SOCIAL**

**Considerando:**

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible";

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 3 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";

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 manifiesta 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, 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 (...)";

Que, 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.

Que, 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;

Que, mediante 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;



Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, 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 en su artículo 5 establece como misión "Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios

Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 23

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 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".

Que, 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:

"f. Dirigir procesos de seguimiento de la operación de puntos de pago a nivel nacional".

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 Informe Técnico para los procesos de control, seguimiento y supervisión a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva, en la red de puntos de pago para el pago de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social, suscrito por el Analista Experto Supervisión de Puntos de Pago, Director de Control de Operaciones, Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones y Viceministro de Inclusión Económica se recomendó la suscripción del Acuerdo Ministerial para aplicar los procesos de control, seguimiento y supervisión a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva, en la red de puntos de pago para el pago de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Que, mediante memorando Nro. MTES-SANCCO-2019-0042-M del 22 de enero de 2019 la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones remitió al Viceministro de Inclusión Económica la Norma Técnica de Supervisión

## Puntos Pago e Informe Técnico

Que, mediante memorando Nro. MIES-VIE-2019-0009-M del 22 de enero de 2019, suscrito por el Viceministro de Inclusión Económica, solicitó a la Ministra de Inclusión Económica y Social la autorización para proceder con los trámites pertinentes para la emisión del respectivo Acuerdo Ministerial y la implementación del mismo con las áreas competentes.

En ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador.

### Acuerda:

**Artículo 1.-** Aprobar y expedir la "NORMA TÉCNICA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES", y sus anexos.

**Artículo 2.-** Disponer al Viceministerio de Inclusión Económica, en conjunto con la Subsecretaría de Aseguramiento, No Contributivo, Contingencias y  
24 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

Operaciones, y demás áreas competentes a nivel central y desconcentrado, dirigir, implementar, capacitar y controlar el estricto cumplimiento de la presente Norma Técnica.

**Artículo 3.-** Disponer a la Dirección de Secretaría General la publicación de la "NORMA TÉCNICA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES" y sus anexos, en el Registro Oficial y en las páginas web del Ministerio de Inclusión Económica y Social en coordinación con la Dirección de Comunicación Social.

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 servicio de pago de las Transferencias Monetarias MIES. 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.

**TERCERA.-** Dejar sin efecto toda disposición contraria a la materia del presente instrumento.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** El presente Acuerdo Ministerial 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 de enero de 2019.

f.) Lourdes Berenice Cordero Molina, Ministra de Inclusión Económica y Social.

**MIES.- MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.- Secretaría General.-** Es fiel copia del original.- Lo certifico.- f.)  
Ilegible.

MINISTERIO DE INCLUSIÓN  
ECONÓMICA Y SOCIAL



**NORMA TÉCNICA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO  
DE US TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES  
DIRECCIÓN DE CONTROL DE OPERACIONES  
SUBSECRETARÍA DE ASEGURAMIENTO NO CONTRIBUTIVO, CONTINGENCIAS Y**

## **OPERACIONES**

Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 25

Berenice Cordero Molina  
Ministra de Inclusión Económica y Social

Marco Cazco Cazco  
Viceministro de Inclusión Económica

Carolina Villalba Batallas  
Subsecretario de Desarrollo Infantil Integral

Lenin Proaño León  
Director de Control de Operaciones

Ministerio de Inclusión Económica y Social Quito, 2019

## **ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN
2. POLÍTICAS
3. OBJETIVOS
4. REFERENCIAS NORMATIVAS
5. TÉRMINOS Y DEFICIONES
6. ALCANCE
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN
8. GESTIÓN DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO
  - 8.1. PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO
    - 8.1.1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO
    - 8.1.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO
    - 8.1.3. ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO
  - 8.2. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO
  - 8.3. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN DE LOS PUNTOS DE PAGO HABILITADOS BAJO LA MODALIDAD DE PAGO EN VENTANILLA Y PAGO EN CUENTA
9. ANEXOS
10. BIBLIOGRAFÍA

### **1. INTRODUCCIÓN**

En el Preámbulo de la Constitución de la República del Ecuador se determina que es voluntad del pueblo soberano del Ecuador, construir una nueva forma de convivencia ciudadana para alcanzar el buen vivir, el *sumak kawsay*; una sociedad que respeta la dignidad de las personas y las colectividades.

El artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "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";

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";

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35 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".

La Constitución de la República, en su artículo 66 numeral 23, se reconoce y 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.

La Constitución de la República, en su artículo 154 numeral 1 determina que "las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión"

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  
26 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

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";

El artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país (..).";

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

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";

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 (...).";

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 7, del Decreto Ejecutivo No 1838, de 20 de julio de 2009; y, el artículo. 4 Disposición transitoria segunda del Decreto Ejecutivo No. 1356, de 12 de noviembre de 2012; tiene a bien establecer las normativas referentes a las transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1395, publicado el 14 de enero de 2013, se estableció 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, así como a personas con discapacidad igual o superior al 40%, determinada por la autoridad sanitaria nacional, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén afiliadas a un sistema de seguridad público, en USD 50,00 (cincuenta dólares de los Estados Unidos de Norteamérica).

Mediante Decreto Ejecutivo No. 253, publicado el 22 de diciembre de 2017, se estableció el componente variable en el Bono de Desarrollo Humano, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los beneficiarios del bono de Desarrollo Humano con hijos menores de 18 años, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice de Registro Social.

El artículo 3 y su reforma del artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 253, mediante el cual se estableció el valor mensual de la transferencia monetaria para la pensión de personas adultas mayores, que sobrepasen los 65 años de edad, que se encuentren en condición de extrema pobreza, conforme el índice del Registro Social y que no estén afiliadas a un sistema de seguridad pública, en USD\$ 100,00 (cien dólares de los Estados Unidos de Norteamérica). Su implementación será de carácter paulatino, conforme la normativa e informes pertinentes realizados por las entidades ejecutoras.

La ley Orgánica de Regulación del Poder de Mercado, en su artículo 78, prevé las infracciones, prohibiciones y sanciones que corresponden a quienes tengan una cuota de mercado próxima al monopolio, e inclusive, en contra de quienes disfruten de derechos especiales o exclusivos.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, expedido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 080, de 9 de abril de 2015, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2016 establece que el Viceministerio de Inclusión Económica tiene como 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.

Dentro del Viceministerio de Inclusión Económica, se encuentra la Subsecretaría de Aseguramiento No Contributivo, Contingencias y Operaciones, cuya misión es "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  
Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 27

en situación de pobreza y vulnerabilidad y actores de la economía popular y solidaria, en el ámbito de competencia".

Así mismo la misión de la Gestión de Control de Operaciones es " 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", En cumplimiento de la misión, atribuciones y responsabilidades de la Subsecretaría señaladas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social vigente, y el accionar de la Dirección de Control de Operaciones, 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.

Mediante el Acuerdo Ministerial N° 020, de fecha 02 de Abril del 2018, Art- 8.- Delegar a las Direcciones Distritales, dentro de su jurisdicción, las siguientes atribuciones, establecidas para la máxima autoridad del MIES, previo conocimiento y aprobación del respectivo Coordinador Zonal.

## **2. POLÍTICAS**

- a) La supervisión de puntos de pago se realiza a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva con base a la red de puntos de pago habilitados para el pago de las transferencias monetarias MIES, bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta.
- b) La supervisión de puntos de pago se ejecuta de manera directa entre el personal del MIES y el punto de pago indistintamente de la modalidad de pago.
- c) A través de la supervisión de puntos de pago a nivel central y nivel desconcentrado se verificará el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal vigente.

## **3. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Aplicar procesos de control, seguimiento y supervisión a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva, en la red de puntos de pago para el pago de las transferencias monetarias MIES, habilitados bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta.

## **Objetivos Específicos:**

Ejecutar estrategias, metodologías e instrumentos técnicos que permitan supervisar y monitorear el servicio de pagos de las transferencias monetarias MIES bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta a nivel central de forma correctiva y a nivel desconcentrado de forma preventiva.

Supervisar y controlar que las operaciones realizadas por la red de puntos pago de las transferencias monetarias MIES sean realizadas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

## **4. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social vigente.

## **5. TÉRMINOS Y DEFICIONES**

**BCE:** Banco Central del Ecuador.

**BDH:** Bono de Desarrollo Humano.

**COAC:** Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**CGAJ:** Coordinación General de Asesoría Jurídica

**CNB:** Corresponsal No Bancario

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

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

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

**DT:** Dirección de Transferencias.

**IFI:** Instituciones Financieras.

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

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

**SIPPS:** Sistema Integrado de Procesos y Proyectos Sociales  
**SPP:** Supervisión Puntos de Pago.  
28 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

**PGD:** Proceso de Gestión de Denuncias.

**PP:** Puntos de Pago (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales No Bancarios)

**VIE:** Viceministerio de Inclusión Económica.

**HOJA DE RUTA:** Se entenderá como hoja de ruta a todas las acciones efectuadas para realizar la supervisión de los puntos de pago a nivel desconcentrado de tipo preventivo y a nivel central de tipo correctivo.

**SUPERVISIÓN A NIVEL CENTRAL:** Se entenderá como nivel central a las supervisiones realizadas en los puntos de pago de manera correctiva que serán efectuadas por el personal de la SANCCO.

**SUPERVISIÓN A NIVEL DESCONCENTRADO:** Se entenderá como nivel desconcentrado a las supervisiones realizadas en los puntos de pago de manera preventiva que serán efectuadas por el personal de las Direcciones Distritales del MIES.

**PAGO EN CUENTA:** Hace referencia a las transferencias monetarias MIES, a ser acreditadas en las cuentas de ahorros

habilitadas para el pago del BDH y Pensiones que han sido creadas en los puntos de pago autorizados por el MIES, la cual debe contar con la autorización expresa del usuario.

**PUNTOS DE PAGO:** Se entenderá como puntos de pago a Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Corresponsales No Bancarios para el pago de las transferencias monetarias MIES, sin perjuicio de la modalidad de pago.

**PAGO EN VENTANILLA:** Hace referencia a las transferencias monetarias MIES, que son realizadas en las ventanillas de los puntos de pago previa presentación de la cédula de ciudadanía vigente por parte de los usuarios del BDH y Pensiones.

**TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES:** Bono de Desarrollo Humano, Bono de Desarrollo Humano con componente variable, Pensión para Adultos Mayores, Pensión para Personas con Discapacidad, Cobertura de Contingencias, u otras que por normativa administre el MIES.

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

**UNIDADES DE ATENCIÓN:** Las unidades administrativas que prestan servicios a los usuarios de transferencias monetarias.

## 6. ALCANCE

Esta norma técnica será la base para la supervisión de los puntos de pago, por lo tanto es de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos del MIES, tanto a nivel central de tipo correctivo como a nivel desconcentrado de tipo preventivo, así como para el personal técnico y operativo de los Switches Concentradores e Instituciones Financieras.

## 7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de esta norma técnica, será a los puntos de pago que se encuentren habilitados para el pago de las Transferencias Monetarias MIES, indistintamente de cualquier modalidad de pago.

## 8. GESTIÓN DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO

La Gestión Interna de Supervisión Puntos de Pago, es la encargada de aplicar procesos de control, monitoreo y seguimiento a los puntos de pago para el pago de transferencias monetarias del Bono de Desarrollo Humano (BDH) y Pensiones.

El ingreso de la alerta, queja o denuncia se realizará a través de las Instituciones Públicas, Privadas y otras unidades administrativas del MIES, quienes deberán direccionar a la SANCCO ([quejas.bono@inclusion.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusion.gob.ec)) quien a su vez remitirá el trámite a la DCO, para se efectúe el trámite administrativo correspondiente.

La aplicación de las herramientas de supervisión se realizará de manera manual y automatizada, (una vez que el aplicativo informático se encuentre en producción)

### 8.1. PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO

A continuación se detalla el procedimiento a seguir para la supervisión de los puntos de pago habilitados para el pago de las transferencias monetarias MIES.

#### 1.1.1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO

Para la elaboración del cronograma de supervisión de los puntos de pago, la Dirección de Control de Operaciones solicitará mediante correo electrónico a las diferentes direcciones de la SANCCO los siguientes insumos:

#### ALADANCCO:

Base actualizada de puntos de pago habilitados.

**A LA DAD:**

Base de usuarios de las transferencias monetarias del MIES.

**AlaDCO:**

Base de puntos de pago identificados por medio de las alertas, quejas o denuncias.

Con la información recibida por medio de alertas, quejas o denuncias se incluirán el cronograma de supervisión de puntos de pagos.

**1.1.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN BASE PARA LA SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO**

Con la información remitida por los procesos de gestión de la SANCCO, se procederá con el análisis respectivo para para la elaboración del cronograma de supervisión de los puntos de pago que se ejecutarán tanto a nivel central de tipo correctivo y a nivel desconcentrado de tipo preventivo de conformidad con los siguientes parámetros:

- a) Análisis de puntos de pago identificados por medio de alertas, quejas o denuncias.
- b) Análisis de puntos de pago a nivel nacional por tipo de concentrador, tipo de punto de pago, ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).
- c) Análisis por número de usuarios habilitados para el pago de las transferencias monetarias, por ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).
- d) Análisis de la transaccionalidad por punto pago para definir aquellos puntos de pago para supervisión, por ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).

El esquema de priorización de supervisión se realizará en base que al mayor número de quejas, alertas o denuncias que presente los puntos de pago, por ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia) y por número de usuarios.

**1.1.3. ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE PUNTOS DE PAGO**

Con el análisis de la información se elaborará el cronograma de supervisión de puntos de pagos a nivel central de tipo correctivo y a nivel desconcentrado de tipo preventivo, bajo los siguientes criterios:

- a) Distribución de puntos de pago identificados por medio de alertas, quejas o denuncias.
- b) Distribución de puntos de pago de acuerdo a la ubicación geográfica (provincia, cantón y parroquia).
- c) Distribución de puntos de pagos de acuerdo de acuerdo a la transaccionalidad.
- d) Distribución de usuarios habilitados para el pago de las transferencias monetarias.

**8.2. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN A LOS PUNTOS DE PAGO**

Una vez que el cronograma de supervisión de los puntos de pago de tipo correctivo y de tipo preventivo se encuentre aprobado por parte de la SANCCO, se procederá a coordinar la ejecución de dichas supervisiones en territorio tanto a nivel central como a nivel desconcentrado.

**8.2.1. SUPERVISIÓN DE TIPO PREVENTIVO**

Las Direcciones Distritales serán las responsables de la ejecución de las supervisiones en territorio a los puntos de pago de tipo preventivo.

- a) La supervisión a los puntos de pagos de tipo preventivo, se realizará con las Direcciones Distritales y designarán al personal del MIES que efectuará dichas supervisiones.
- b) La SANCCO enviará el cronograma aprobado de supervisión de tipo preventivo a las Direcciones Distritales, para la supervisión de los puntos de pago bajo la modalidad de Pago en Ventanilla y Pago en Cuenta.
- c) Las Direcciones Distritales deberán elaborar una hoja de ruta y coordinar la logística necesaria, para realizar las supervisiones de tipo preventivo.
- d) Una vez elaborada la hoja de ruta se efectuará la supervisión en territorio y se aplicarán las herramientas de supervisión (ficha de supervisión puntos de pago).
- e) En el caso que se identifique a puntos de pago que incumplen lo establecido en la normativa legal vigente, se deberá notificar inmediatamente a la SANCCO y DCO, mediante el correo [quejas.bono@inclusion.gob.ec](mailto:quejas.bono@inclusion.gob.ec), para tomar los correctivos necesarios en los puntos de pago que presenten irregularidades.
- f) Una vez ejecutadas las supervisiones en territorio el personal a nivel desconcentrado deberá consolidar y tabular las fichas de supervisión para posterior envío por parte de las Direcciones Distritales a la DCO, con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.
- g) De ser necesario se podrá solicitar a las Direcciones Distritales que realicen supervisiones de tipo correctivo con el objetivo de tomar las acciones inmediatas en los puntos de pago que presenten irregularidades.

**8.2.2. SUPERVISIÓN DE TIPO CORRECTIVO**



La DCO será responsable de la ejecución de la supervisión a los puntos de pago de tipo correctivo con la finalidad de verificar las irregularidades presentadas en los puntos de pago.

- a) La supervisión a los puntos de pagos se realizará con el personal asignado por las Direcciones pertenecientes a la SANCCO.
- b) Se realizará el análisis de la alerta, queja y denuncia reportada e identificación del punto de pagos que presente novedades.
- c) La DCO deberá elaborar una hoja de ruta y coordinará la logística necesaria, que permitirá el cumplimiento del cronograma de supervisión en territorio de tipo correctivo.

- d) Se aplicará las herramientas de supervisión en territorio (ficha de supervisión puntos de pago).  
30 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

- e) Una vez ejecutadas las supervisiones en territorio el personal de Proceso de Supervisión de Puntos de Pago deberá consolidar y tabular las fichas de supervisión con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.

### **8.2.3. MEDICIÓN DEL SERVICIO DE LAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS MIES A TRAVÉS DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DEL MIES Y CALL CENTER**

Se realizará la aplicación de la ficha de medición de la calidad de servicio, a los usuarios de las transferencias monetarias, en las unidades de atención del MIES los balcones de servicio y a través del Call center institucional, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios en los puntos de pago que presenten irregularidades.

La medición del servicio en los puntos de pago se realizará bajo los siguientes criterios:

- a) La aplicación de la ficha de medición de servicio se realizará de manera aleatoria a los usuarios que realicen trámites en los balcones de servicio.
- b) La DCO elaborará la base de usuarios a los que se aplicará la encuesta de percepción del servicio con la finalidad de realizar la campaña telefónica a través de Call center institucional.
- c) Se aplicará las herramientas de supervisión.
- d) Una vez ejecutada la medición del servicio a través de los balcones de servicio, los servidores a nivel desconcentrado deberán consolidar y tabular las fichas de percepción del servicio para su posterior envío a la DCO con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.
- e) Una vez ejecutada la medición del servicio a través del Call center institucional, el Proceso de Supervisión de Puntos de Pago deberá consolidar y tabular las fichas de percepción del servicio con la finalidad de procesar la información y elaborar los informes técnicos.

### **8.3. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN DE LOS PUNTOS DE PAGO HABILITADOS BAJO LA MODALIDAD DE PAGO EN VENTANILLA Y PAGO EN CUENTA**

A nivel central la DCO receptorá y consolidará la tabulación de las fichas de supervisión, la cual permitirá la generación de reportes para la elaboración de informes técnicos, mediante los cuales se recomendará a las diferentes áreas del MIES las acciones preventivas y correctivas en los puntos de pago que presentaron irregularidades.

Por parte de la DCO se realizará el seguimiento a los memorando y oficios enviados a las unidades de gestión de la SANCCO, CGAJ, MIES y Entidades Públicas y Privadas con la finalidad de dar seguimiento a las acciones recomendadas

## 9. ANEXOS

### 9.1. ANEXO I

#### 9.1.1. FICHA DE SUPERVISIÓN PUNTOS DE PAGO

INFORMACIÓN GENERAL	
1. NOMBRE DEL PUNTO DE PAGO: _____	
2. DIRECCIÓN: _____	
3. LOCALIDAD: _____	
4. ESTADO: _____	
5. PAÍS: _____	
6. COORDENADAS: _____	
7. TIPO DE PUNTO DE PAGO: _____	
8. ACTIVIDAD PRINCIPAL: _____	
9. ACTIVIDAD SECUNDARIA: _____	
10. ACTIVIDAD TERCERARIO: _____	
11. ACTIVIDAD CUATRO: _____	
12. ACTIVIDAD CINCO: _____	
13. ACTIVIDAD SEIS: _____	
14. ACTIVIDAD SIETE: _____	
15. ACTIVIDAD OCHO: _____	
16. ACTIVIDAD NUEVE: _____	
17. ACTIVIDAD DIEZ: _____	
18. ACTIVIDAD once: _____	
19. ACTIVIDAD doce: _____	
20. ACTIVIDAD trece: _____	
21. ACTIVIDAD catorce: _____	
22. ACTIVIDAD quince: _____	
23. ACTIVIDAD dieciséis: _____	
24. ACTIVIDAD diecisiete: _____	
25. ACTIVIDAD dieciocho: _____	
26. ACTIVIDAD diecinueve: _____	
27. ACTIVIDAD veinte: _____	
28. ACTIVIDAD veintiuno: _____	
29. ACTIVIDAD veintidós: _____	
30. ACTIVIDAD veintitrés: _____	
31. ACTIVIDAD veinticuatro: _____	
32. ACTIVIDAD veinticinco: _____	
33. ACTIVIDAD veintiseis: _____	
34. ACTIVIDAD veintisiete: _____	
35. ACTIVIDAD veintiocho: _____	
36. ACTIVIDAD veintinueve: _____	
37. ACTIVIDAD treinta: _____	
38. ACTIVIDAD treinta y uno: _____	
39. ACTIVIDAD treinta y dos: _____	
40. ACTIVIDAD treinta y tres: _____	
41. ACTIVIDAD treinta y cuatro: _____	
42. ACTIVIDAD treinta y cinco: _____	
43. ACTIVIDAD treinta y seis: _____	
44. ACTIVIDAD treinta y siete: _____	
45. ACTIVIDAD treinta y ocho: _____	
46. ACTIVIDAD treinta y nueve: _____	
47. ACTIVIDAD cuarenta: _____	
48. ACTIVIDAD cuarenta y uno: _____	
49. ACTIVIDAD cuarenta y dos: _____	
50. ACTIVIDAD cuarenta y tres: _____	
51. ACTIVIDAD cuarenta y cuatro: _____	
52. ACTIVIDAD cuarenta y cinco: _____	
53. ACTIVIDAD cuarenta y seis: _____	
54. ACTIVIDAD cuarenta y siete: _____	
55. ACTIVIDAD cuarenta y ocho: _____	
56. ACTIVIDAD cuarenta y nueve: _____	
57. ACTIVIDAD cincuenta: _____	
58. ACTIVIDAD cincuenta y uno: _____	
59. ACTIVIDAD cincuenta y dos: _____	
60. ACTIVIDAD cincuenta y tres: _____	
61. ACTIVIDAD cincuenta y cuatro: _____	
62. ACTIVIDAD cincuenta y cinco: _____	
63. ACTIVIDAD cincuenta y seis: _____	
64. ACTIVIDAD cincuenta y siete: _____	
65. ACTIVIDAD cincuenta y ocho: _____	
66. ACTIVIDAD cincuenta y nueve: _____	
67. ACTIVIDAD sesenta: _____	
68. ACTIVIDAD sesenta y uno: _____	
69. ACTIVIDAD sesenta y dos: _____	
70. ACTIVIDAD sesenta y tres: _____	
71. ACTIVIDAD sesenta y cuatro: _____	
72. ACTIVIDAD sesenta y cinco: _____	
73. ACTIVIDAD sesenta y seis: _____	
74. ACTIVIDAD sesenta y siete: _____	
75. ACTIVIDAD sesenta y ocho: _____	
76. ACTIVIDAD sesenta y nueve: _____	
77. ACTIVIDAD setenta: _____	
78. ACTIVIDAD setenta y uno: _____	
79. ACTIVIDAD setenta y dos: _____	
80. ACTIVIDAD setenta y tres: _____	
81. ACTIVIDAD setenta y cuatro: _____	
82. ACTIVIDAD setenta y cinco: _____	
83. ACTIVIDAD setenta y seis: _____	
84. ACTIVIDAD setenta y siete: _____	
85. ACTIVIDAD setenta y ocho: _____	
86. ACTIVIDAD setenta y nueve: _____	
87. ACTIVIDAD ochenta: _____	
88. ACTIVIDAD ochenta y uno: _____	
89. ACTIVIDAD ochenta y dos: _____	
90. ACTIVIDAD ochenta y tres: _____	
91. ACTIVIDAD ochenta y cuatro: _____	
92. ACTIVIDAD ochenta y cinco: _____	
93. ACTIVIDAD ochenta y seis: _____	
94. ACTIVIDAD ochenta y siete: _____	
95. ACTIVIDAD ochenta y ocho: _____	
96. ACTIVIDAD ochenta y nueve: _____	
97. ACTIVIDAD noventa: _____	
98. ACTIVIDAD noventa y uno: _____	
99. ACTIVIDAD noventa y dos: _____	
100. ACTIVIDAD noventa y tres: _____	
101. ACTIVIDAD noventa y cuatro: _____	
102. ACTIVIDAD noventa y cinco: _____	
103. ACTIVIDAD noventa y seis: _____	
104. ACTIVIDAD noventa y siete: _____	
105. ACTIVIDAD noventa y ocho: _____	
106. ACTIVIDAD noventa y nueve: _____	
107. ACTIVIDAD cien: _____	

INFORMACIÓN GENERAL	
1. NOMBRE DEL PUNTO DE PAGO: _____	
2. DIRECCIÓN: _____	
3. LOCALIDAD: _____	
4. ESTADO: _____	
5. PAÍS: _____	
6. COORDENADAS: _____	
7. TIPO DE PUNTO DE PAGO: _____	
8. ACTIVIDAD PRINCIPAL: _____	
9. ACTIVIDAD SECUNDARIA: _____	
10. ACTIVIDAD TERCERARIO: _____	
11. ACTIVIDAD CUATRO: _____	
12. ACTIVIDAD CINCO: _____	
13. ACTIVIDAD SEIS: _____	
14. ACTIVIDAD SIETE: _____	
15. ACTIVIDAD OCHO: _____	
16. ACTIVIDAD NUEVE: _____	
17. ACTIVIDAD DIEZ: _____	
18. ACTIVIDAD once: _____	
19. ACTIVIDAD doce: _____	
20. ACTIVIDAD trece: _____	
21. ACTIVIDAD catorce: _____	
22. ACTIVIDAD quince: _____	
23. ACTIVIDAD dieciséis: _____	
24. ACTIVIDAD diecisiete: _____	
25. ACTIVIDAD dieciocho: _____	
26. ACTIVIDAD diecinueve: _____	
27. ACTIVIDAD veinte: _____	
28. ACTIVIDAD veintiuno: _____	
29. ACTIVIDAD veintidós: _____	
30. ACTIVIDAD veintitrés: _____	
31. ACTIVIDAD veinticuatro: _____	
32. ACTIVIDAD veinticinco: _____	
33. ACTIVIDAD veintiseis: _____	
34. ACTIVIDAD veintisiete: _____	
35. ACTIVIDAD veintiocho: _____	
36. ACTIVIDAD veintinueve: _____	
37. ACTIVIDAD treinta: _____	
38. ACTIVIDAD treinta y uno: _____	
39. ACTIVIDAD treinta y dos: _____	
40. ACTIVIDAD treinta y tres: _____	
41. ACTIVIDAD treinta y cuatro: _____	
42. ACTIVIDAD treinta y cinco: _____	
43. ACTIVIDAD treinta y seis: _____	
44. ACTIVIDAD treinta y siete: _____	
45. ACTIVIDAD treinta y ocho: _____	
46. ACTIVIDAD treinta y nueve: _____	
47. ACTIVIDAD cuarenta: _____	
48. ACTIVIDAD cuarenta y uno: _____	
49. ACTIVIDAD cuarenta y dos: _____	
50. ACTIVIDAD cuarenta y tres: _____	
51. ACTIVIDAD cuarenta y cuatro: _____	
52. ACTIVIDAD cuarenta y cinco: _____	
53. ACTIVIDAD cuarenta y seis: _____	
54. ACTIVIDAD cuarenta y siete: _____	
55. ACTIVIDAD cuarenta y ocho: _____	
56. ACTIVIDAD cuarenta y nueve: _____	
57. ACTIVIDAD cincuenta: _____	
58. ACTIVIDAD cincuenta y uno: _____	
59. ACTIVIDAD cincuenta y dos: _____	
60. ACTIVIDAD cincuenta y tres: _____	
61. ACTIVIDAD cincuenta y cuatro: _____	
62. ACTIVIDAD cincuenta y cinco: _____	
63. ACTIVIDAD cincuenta y seis: _____	
64. ACTIVIDAD cincuenta y siete: _____	
65. ACTIVIDAD cincuenta y ocho: _____	
66. ACTIVIDAD cincuenta y nueve: _____	
67. ACTIVIDAD sesenta: _____	
68. ACTIVIDAD sesenta y uno: _____	
69. ACTIVIDAD sesenta y dos: _____	
70. ACTIVIDAD sesenta y tres: _____	
71. ACTIVIDAD sesenta y cuatro: _____	
72. ACTIVIDAD sesenta y cinco: _____	
73. ACTIVIDAD sesenta y seis: _____	
74. ACTIVIDAD sesenta y siete: _____	
75. ACTIVIDAD sesenta y ocho: _____	
76. ACTIVIDAD sesenta y nueve: _____	
77. ACTIVIDAD setenta: _____	
78. ACTIVIDAD setenta y uno: _____	
79. ACTIVIDAD setenta y dos: _____	
80. ACTIVIDAD setenta y tres: _____	
81. ACTIVIDAD setenta y cuatro: _____	
82. ACTIVIDAD setenta y cinco: _____	
83. ACTIVIDAD setenta y seis: _____	
84. ACTIVIDAD setenta y siete: _____	
85. ACTIVIDAD setenta y ocho: _____	
86. ACTIVIDAD setenta y nueve: _____	
87. ACTIVIDAD ochenta: _____	
88. ACTIVIDAD ochenta y uno: _____	
89. ACTIVIDAD ochenta y dos: _____	
90. ACTIVIDAD ochenta y tres: _____	
91. ACTIVIDAD ochenta y cuatro: _____	
92. ACTIVIDAD ochenta y cinco: _____	
93. ACTIVIDAD ochenta y seis: _____	
94. ACTIVIDAD ochenta y siete: _____	
95. ACTIVIDAD ochenta y ocho: _____	
96. ACTIVIDAD ochenta y nueve: _____	
97. ACTIVIDAD noventa: _____	
98. ACTIVIDAD noventa y uno: _____	
99. ACTIVIDAD noventa y dos: _____	
100. ACTIVIDAD noventa y tres: _____	
101. ACTIVIDAD noventa y cuatro: _____	
102. ACTIVIDAD noventa y cinco: _____	
103. ACTIVIDAD noventa y seis: _____	
104. ACTIVIDAD noventa y siete: _____	
105. ACTIVIDAD noventa y ocho: _____	
106. ACTIVIDAD noventa y nueve: _____	
107. ACTIVIDAD cien: _____	



9.1.2. FICHA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO

El formulario contiene los siguientes campos y preguntas:

- ENCUESTADO:** Nombre, sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, profesión, cargo, institución.
- PERCEPCIÓN DE SERVICIOS:** Tipo de servicio, monto percibido, fecha de pago.
- PERCEPCIÓN DE SERVICIOS (PREGUNTAS):**
  - 1. ¿Qué tipo de servicio percibe? (Trabajo por cuenta propia, a sueldo, honorarios, etc.)
  - 2. ¿Cuál es el monto percibido? (Categorías: Menos a \$500, \$500-\$1000, \$1000-\$2000, Más de \$2000)
  - 3. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 4. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 5. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 6. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 7. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 8. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 9. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 10. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 11. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 12. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 13. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 14. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 15. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 16. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 17. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 18. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 19. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 20. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 21. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 22. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 23. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 24. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 25. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 26. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 27. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 28. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 29. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 30. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 31. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 32. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 33. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 34. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 35. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 36. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 37. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 38. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 39. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 40. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 41. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 42. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 43. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 44. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 45. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 46. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 47. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 48. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 49. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)
  - 50. ¿Cuántos días trabajó en el mes? (Categorías: Menos de 15, 15-30, Más de 30)

10. BIBLIOGRAFÍA

- Registro Oficial 449 de 20-oct-2008, Constitución de la República del Ecuador, última modificación el 13 de julio de 2011.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social, Acuerdo Ministerial Nro. 000080 del 9 de abril de 2016 y publicado en el Registro Oficial Edición Especial 329, de 19 de junio de 2016.

Nro. MJDHC-CGAJ-2019-0065-A

Sr. Mgs. Santiago Esteban Machuca Lozano  
**COORDINADOR GENERAL DE ASESORÍA  
 JURÍDICA - DELEGADO DEL MINISTRO DE  
 JUSTICIA, DERECHOS HUMANOS Y CULTOS**

Considerando:

Que el artículo 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone a las ministras y ministros

de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, "(...) 1. 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 4 de la Ley de Cultos, publicada en el Registro Oficial Nro. 547 de 23 de julio de 1937, señala: "Siempre que ocurriere alguna modificación en los Estatutos o en el personal de la corporación administrativa, lo mismo que cuando cambiare el personero o representante de dicha entidad, se comunicará al Ministerio de Cultos para que éste ordene que se tome nota en los respectivos registros".

Que el artículo 12 del Reglamento de Cultos Religiosos, publicado en el Registro Oficial Nro. 365 de 20 de enero de 2000, establece los requisitos para la aprobación de Acuerdos Ministeriales de reforma al estatuto de organizaciones religiosas;

Que el artículo 17 del ERJAFE, establece 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. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delegado. Las delegaciones ministeriales a las que se refiere este artículo serán otorgadas por los Ministros de Estado mediante acuerdo ministerial, el mismo que será puesto en conocimiento del Secretario General de la Administración Pública y publicado en el Registro Oficial";

Que el artículo 55 del ERJAFE, establece que: "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 la Ley o por Decreto";

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 748 de 14 de noviembre de 2007, publicado en el Registro Oficial, Suplemento Nro. 220 de 27 de noviembre de 2007, se crea el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 410, publicado en el Registro Oficial 235 de 14 de julio de 2010, el señor Presidente Constitucional de la República, decreta que los temas referentes a cultos, pasan a ser competencia del  
32 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

"Ministerio de Justicia y Derechos Humanos"; y, cambia la denominación por "Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos";

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 560 de 14 de noviembre de 2018, el Presidente Constitucional de la República, señor Lenin Moreno Garcés, encargó el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, mientras dure el proceso de transformación institucional y redistribución de competencias determinado en el mencionado Decreto, al Doctor Ernesto Pazmiño Granizo;

Que mediante Acuerdo Ejecutivo No. 14 de 18 de agosto de 1938, el entonces Subsecretario de Gobierno, aprobó el estatuto y la personalidad jurídica del Consejo Provincial de los Misioneros Redentoristas, domiciliado en el cantón Quito, provincia de Pichincha;

Que la Reforma Integral del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, aprobada mediante Acuerdo Ministerial No. 000093 de 23 de septiembre de 2013, publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 116 de 28 de marzo de 2014, establece en el artículo 3, numeral 2 como uno de los objetivos de esta Cartera de Estado el "impulsar la libertad de religión, creencia y conciencia con responsabilidad para el mantenimiento de la paz social; y regular su adecuado accionar en la sociedad";

Que el Estatuto mencionado en el considerando anterior establece en el artículo 17, Título II, numeral 2.1.1.3, literal b), numeral 45, como responsabilidad de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Cultos "proponer y apoyar la gestión de políticas de protección al ejercicio de la libertad a practicar una religión, creencia o no práctica religiosa"; en el numeral 2.1.1.3, literal b), numeral 14, señala que la Dirección de Regulación y Promoción de la Libertad de Religión, Creencia y Conciencia, departamento que pertenece a la Subsecretaría mencionada, tiene entre otras responsabilidades, la de "autorizar el funcionamiento de organizaciones religiosas, sus estatutos, reformas y representantes"; y, en el numeral 2.1.1.3.1., numeral 3, establece como uno de los productos y servicios de la Unidad de Regulación y Asesoría Jurídica en materia de cultos, lo siguiente: "Acuerdos de reformas de estatutos a organizaciones o entidades religiosas y civiles con fines religiosos";

Que mediante Acuerdo Ministerial Nro. MJDHC-MJDHC-2018-0031-A de 26 de diciembre de 2018 el doctor Ernesto Pazmiño Granizo, en su calidad de Ministro de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, acuerda en su artículo 1 "Delegar a el/la Coordinadora/a General de Asesoría Jurídica, a más de las atribuciones y obligaciones contempladas en el Estatuto Orgánico

de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, para que en el ámbito nacional, y regulaciones internas, la suscripción de Acuerdos Ministeriales relativos al otorgamiento de personalidad jurídica, reforma y codificación de Estatutos, disolución y de liquidación, de organizaciones religiosas nacionales y extranjeras sin fines de lucro, reguladas por la ley y Reglamento de Cultos; así como las Corporaciones y Fundaciones cuyos fines y objetivos sean religiosos, de creencia o libertad de conciencia amparadas por el Decreto ejecutivo No.193 de 23 de octubre de 2017 publicado en el Registro Oficial Suplemento 109 de 27 de octubre de 2017 o la norma que regule este proceso al momento del ingreso de la solicitud por parte de los interesados "

Que mediante Acción de Personal No. 004620 de 16 de noviembre de 2018, la Autoridad Nominadora del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, resolvió designar como Coordinador General de Asesoría Jurídica, al magíster Santiago Esteban Machuca Lozano;

Que mediante comunicación de 23 de octubre de 2015, ingresada al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, con trámite Nro. MJDHC-CGAF-DSG-2015-13938-E (Expediente C-160), el señor Freddy Enrique Reyes Romero, en su calidad de Procurador y Representante Legal del Consejo Provincialicio de los Bienes del Instituto de Misioneros Redentoristas en el Ecuador, solicita se inicie el proceso de aprobación de reforma al Estatuto de la organización religiosa referida;

Que mediante oficio Nro. MJDHC-SDHC-DRPLRCC-2018-1492-O, de 4 de junio de 2018, se remitió el oficio de notificación del Consejo Provincialicio de los Bienes del Instituto de Misioneros Redentoristas en el Ecuador, indicando que se da por concluido la revisión de la documentación y se procederá con la emisión del informe y borrador de Acuerdo Ministerial de Reforma al estatuto para la posterior suscripción por parte de la autoridad competente;

Que mediante Informe Motivado Nro. MJDHC-SDHC-DRPLRCC-158-2018, de 18 de diciembre de 2018, ingresado en la Coordinación General de Asesoría Jurídica, el 09 de enero de 2019, la Dirección de Regulación y Promoción de la Libertad de Religión, Creencia y Conciencia, recomienda al delegado de la máxima autoridad del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, la aprobación de la reforma al estatuto de la organización religiosa denominada Consejo Provincialicio de los Bienes del Instituto de Misioneros Redentoristas en el Ecuador, al determinar que ha cumplido con todos los requisitos exigidos en la Ley y Reglamento de Cultos Religiosos; y,

En ejercicio de las facultades previstas en los artículos 66 numerales 8) y 13), 154 numeral 1) de la Constitución de Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 33

la República del Ecuador; el artículo 4 de la Ley de Cultos; el artículo 12 del Reglamento de Cultos Religiosos; los artículos 17 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE); y, al artículo 1 del Acuerdo Ministerial No. MJDHC-MJDHC-2018-0031-A de 26 de diciembre de 2018,

#### **Acuerda:**

**Art. 1. APROBAR** la tercera reforma al estatuto del **CONSEJO PROVINCIALICIO DE LOS BIENES DEL INSTITUTO DE MISIONEROS REDENTORISTAS EN EL ECUADOR**, con domicilio en el cantón Quito, provincia de Pichincha, discutida y aprobada en Asamblea General Extraordinaria 16 de octubre de 2017.

**Art. 2. INSCRIPCIÓN** de la Reforma al Estatuto del **CONSEJO PROVINCIALICIO DE LOS BIENES DEL INSTITUTO DE MISIONEROS REDENTORISTAS EN EL ECUADOR**, en el Registro de Organizaciones Religiosas del Registro de la Propiedad del Cantón Quito, provincia de Pichincha domicilio de la entidad, como persona de derecho privado, sin fines de lucro, que para el ejercicio de los derechos y obligaciones se sujetará estrictamente a lo que determina la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Cultos; y, el Reglamento de Cultos Religiosos.

**Art. 3.- PUBLICACIÓN.-** Ordenar la publicación del Acuerdo Ministerial de Reforma de la Organización religiosa denominada **CONSEJO PROVINCIALICIO DE LOS BIENES DEL INSTITUTO DE MISIONEROS REDENTORISTAS EN EL ECUADOR** en el Registro Oficial.

**Art. 4.- INCORPORACIÓN EN EL ARCHIVO.-** Disponer se incorpore al archivo de la Dirección de Regulación y Promoción de la Libertad de Religión, Creencia y Conciencia del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, y al expediente correspondiente el Acuerdo Ministerial de Reforma del **CONSEJO PROVINCIALICIO DE LOS BIENES DEL INSTITUTO DE MISIONEROS REDENTORISTAS EN EL ECUADOR**

**Art. 5.- DISPOSICIÓN.-** Disponer a la organización religiosa ponga en conocimiento del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, cualquier modificación en el Estatuto; integrantes de su gobierno interno; ingreso y salida de miembros; y, representante legal de la entidad, a efectos de ordenar su inscripción en el Registro de la Propiedad correspondiente.

**Art. 6.- DISOLUCIÓN DE OFICIO.-** El Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, podrá ordenar la cancelación del registro del **CONSEJO PROVINCIALICIO DE LOS BIENES DEL**

**INSTITUTO DE MISIONEROS REDENTORISTAS EN EL ECUADOR** y de oficio proceder con la disolución y liquidación de la Organización, de comprobarse hechos que constituyan violaciones graves al ordenamiento jurídico.

**Art. 7.- NOTIFICAR** al Presidente, con un ejemplar del presente Acuerdo Ministerial, conforme lo dispuesto en el artículo 126 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE.

El presente Acuerdo, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Por delegación del Ministro de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, suscribo.

Comuníquese y publíquese.- Dado en Quito, D.M., a los 10 día(s) del mes de Enero de dos mil diecinueve.

Documento firmado electrónicamente

Sr. Mgs. Santiago Esteban Machuca Lozano, Coordinador General de Asesoría Jurídica - Delegado del Ministro de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

**RAZÓN:** De conformidad a las atribuciones y responsabilidades conferidas en el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, siento como tal, que el documento que antecede en cuatro fojas útiles y que corresponde al Acuerdo Nro. MJDHC-CGAJ-2019-0065-A de 10 de enero de 2019, es igual al que reposa en el Sistema de Gestión Documental Quipux de esta Cartera de Estado.

Quito, 10 de enero de 2019.

f.) Ing. María Isabel Alcívar Cedeño, Directora Nacional de Secretaría General, Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

**No. MDT-2019-038**

**Abg. Andrés Vicente Madero Poveda**  
**MINISTRO DEL TRABAJO ENCARGADO**

**Considerando:**

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las Ministras 34 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

y Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la Ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, el artículo 226 de la Constitución ibídem señala 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;

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

Que, el artículo 65 del Código Orgánico Administrativo, prescribe que la competencia es la medida en la que la Constitución y la ley habilitan a un órgano para obrar y cumplir sus fines, en razón de la materia, el territorio, el tiempo y el grado;

Que, el segundo inciso del artículo antes referido indica que para la distribución de las competencias asignadas a la administración pública se preferirán los instrumentos generales que regulen la organización, funcionamiento y procesos;

Que, el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva -ERJAFE-, en su artículo 17 determina 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 inciso segundo del artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva -ERJAFE-,

establece que los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de su respectivo Ministerio, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o lo estimen conveniente;

Que, el artículo 55 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva -ERJAFE-, prescribe que las atribuciones propias de las diversas entidades y autoridades de la Administración Pública Central e Institucional serán delegables en las autoridades u órganos de menor jerarquía, excepto las que se encuentren prohibidas por ley o por decreto;  
Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 635, de 11 de enero de 2019, el Presidente Constitucional de la República, señor licenciado Lenín Moreno Garcés, encarga al abogado Andrés Vicente Madero Poveda, como Ministro del Trabajo; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, y artículos 17 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

**Acuerda:**

**REFORMAR EL ACUERDO MINISTERIAL Nro.  
MDT-2018-0223, MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE  
LA DELEGACIÓN DE ATRIBUCIONES A LA  
ABOGADA SINDEL MARÁ VINUEZA JARRÍN**

**Art. 1.-** Reformar el artículo 1 del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0223, de 06 de noviembre de 2018, por lo siguiente:

Delegar a los abogados/as Sindel Mará Vinueza Jarrín, Andrés Sebastián Oleas Uvidía y María Gabriela Salgado Mendoza, para que, de manera individual o conjunta, a más de las atribuciones y responsabilidades inherentes a su cargo, con el fin de que, a nombre y representación del señor Ministro del Trabajo, y previo cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la ley y más normativa aplicable, ejerzan y ejecuten las siguientes facultades:

- a) Comparecer e intervenir a nombre del señor Ministro del Trabajo, como actor o demandado, en todas las acciones judiciales, constitucionales, extrajudiciales, mediación, arbitraje y Defensoría del Pueblo a nivel nacional;
- b) Constituir o conferir a favor de una o un defensor, servidora o servidor institucional, la procuración judicial del Ministerio del Trabajo, conforme lo dispuesto en los artículos 42,43, 86 y demás aplicables del Código Orgánico General de Procesos;
- c) Delegar y/o designar a las servidoras y servidores del Ministerio del Trabajo, el patrocinio de los procesos judiciales, constitucionales, extrajudiciales, mediación, arbitraje y Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

**DISPOSICIÓN GENERAL**

**PRIMERA.-** Los servidores delegados de conformidad con el artículo 59 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, en todo acto o resolución que vayan a ejecutar o adoptar en virtud de esta Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 35

delegación, harán constar expresamente esta circunstancia y deberán observar las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias; y como delegados, serán responsables por cualquier falta por acción u omisión en el ejercicio de la misma.

**DISPOSICIÓN FINAL**

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

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano a los 08 de febrero de 2019.

f.) Abg. Andrés Vicente Madero Poveda, Ministro del Trabajo, Encargado.



## MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA

### ACUERDO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA FRANCESA SOBRE EL EMPLEO REMUNERADO DE PERSONAS DEPENDIENTES DE LOS MIEMBROS DE LAS MISIONES OFICIALES

El Gobierno de la República del Ecuador y el Gobierno de la República Francesa, en adelante denominados "las Partes";

DESEOSOS de reforzar sus relaciones diplomáticas;

ESPERANDO satisfacer las aspiraciones legítimas de las personas dependientes de los miembros de las Misiones Oficiales de un Estado en el otro Estado, que tengan el mismo estatuto que el miembro de la Misión a cargo del cual se encuentran, de ejercer una actividad profesional remunerada;

REFIRIÉNDOSE a las Convenciones de Viena sobre Relaciones Diplomáticas del 18 de abril de 1961 y sobre Relaciones Consulares del 24 de abril de 1963;

Acuerdan lo siguiente:

#### **Artículo 1**

Las Partes acuerdan, sobre la base de la reciprocidad, autorizar a las personas dependientes de los agentes de cada Estado acreditados en una Misión Oficial de dicho Estado en el otro Estado, a ejercer toda forma de actividad profesional remunerada, siempre y cuando aquellas cumplan con las condiciones legales y reglamentarias exigidas para el ejercicio de la actividad pretendida, salvo que se opongan a ello consideraciones de orden público o de seguridad nacional.

#### **Artículo 2**

A los fines del presente Acuerdo se entiende:

Por "Misiones Oficiales", las Misiones diplomáticas regidas por la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas del 18 de abril de 1961, las Oficinas Consulares regidas por la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares del 24 de abril de 1963, y las Representaciones Permanentes de cada uno de los Estados ante organizaciones internacionales que tengan su sede en el otro Estado.

Por "agentes", los miembros del personal de las Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares y los miembros del personal de las Representaciones Permanentes anteriormente mencionadas, beneficiarios del permiso de estadía especial otorgado por el respectivo Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por "Personas dependientes ":

- a) El cónyuge casado o la pareja unida tras un contrato de unión legal, titular de un permiso de residencia especial otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores concernido;
- b) Los hijos e hijas dependientes, solteros, menores de veintiún (21) años de edad, titulares de un permiso de estadía especial otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores concernido;
- c) Los hijos e hijas dependientes solteros y que se encuentren en incapacidad física o mental, titulares de un permiso de estadía especial otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores concernido y en capacidad de trabajar sin que constituyan una carga financiera para el Estado receptor;

Por "actividad profesional remunerada", toda actividad que implique la percepción de un salario

que resulte de un contrato de trabajo regido por la ley del Estado receptor.

### **Artículo 3**

La solicitud de autorización para el ejercicio de una actividad profesional remunerada se realizará por la respectiva Misión Oficial mediante Nota Verbal ante la Dirección de Protocolo del respectivo Ministerio de Relaciones Exteriores. En esta solicitud deberá constar la relación familiar del interesado con el funcionario del cual es dependiente y la actividad profesional remunerada que desee desarrollar, los datos del posible empleador y toda información solicitada para los trámites y en los formularios de la autoridad respectiva, incluyendo el nivel del salario previsto. Una vez comprobado que la persona para la cual se solicita autorización se encuentra dentro de las categorías definidas en el presente Acuerdo, el Ministerio de Relaciones Exteriores del Estado receptor informará en el plazo más breve posible y oficialmente a la Embajada del Estado acreditante que el familiar dependiente ha sido autorizado para trabajar, sujeto a la legislación aplicable en el Estado receptor.

Dentro de los tres meses subsiguientes a la fecha de recepción de la autorización de ejercer una actividad profesional remunerada, la Embajada proporcionará a las autoridades competentes del Estado receptor la prueba de que la persona dependiente y su empleador cumplen con las obligaciones que les impone la legislación del Estado receptor en materia de protección social.

### **Artículo 4**

La autorización para una persona dependiente para ejercer una actividad profesional remunerada no implica una exención de las condiciones que se aplican generalmente a todo empleo (principalmente diplomas y cualificaciones profesionales). En el caso de las profesiones "reglamentadas", cuya autorización de ejercicio no puede ser otorgada salvo en función de ciertos criterios, la persona dependiente no estará dispensada de la exigencia de estos requisitos legales.

### **Artículo 5**

De acuerdo con la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas del 18 de abril de 1961 y la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares del 24 de abril de 1963, la persona dependiente que haya obtenido la autorización para ejercer una actividad profesional remunerada no gozará de inmunidad de jurisdicción civil ni administrativa ni de inmunidad de ejecución en caso de acción relacionada con esta actividad profesional.

### **Artículo 6**

En caso de que una persona dependiente que goce de inmunidad ante la jurisdicción penal del Estado receptor de conformidad con la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961 o la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de 1963, o cualquier otro instrumento, fuera acusada de cometer una infracción penal en relación con su actividad profesional remunerada, la inmunidad de jurisdicción penal podrá ser suspendida por el Estado acreditante, si el Estado receptor lo solicita y si el Estado acreditante juzga que la renuncia a esta inmunidad no es contraria a sus intereses esenciales.

### **Artículo 7**

Todo procedimiento debe ser llevado a cabo sin que afecte la inviolabilidad de la persona dependiente o de su domicilio.

### **Artículo 8**

La renuncia a la inmunidad de jurisdicción penal no será interpretada como una renuncia a la ejecución de la sentencia, para lo cual será necesaria una nueva renuncia. En tal caso, el Estado acreditante evaluará la conveniencia de renunciar a esta última inmunidad.

### **Artículo 9**

Bajo reserva de las disposiciones pertinentes de los Convenios destinadas a evitar la doble imposición, y de acuerdos particulares, la persona dependiente que desarrolle actividades profesionales remuneradas en el Estado receptor estará sujeta a la legislación aplicable en materia tributaria y de seguridad social en lo referente al ejercicio de dichas actividades.

### **Artículo 10**

A partir de la fecha de la autorización, la persona dependiente autorizada a ejercer una actividad profesional remunerada cesará de gozar de los privilegios previstos en materia aduanera por los artículos 36 y 37 de la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, por el artículo 50 de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares o por los acuerdos de sede de las organizaciones internacionales.

#### **Artículo 11**

La persona dependiente autorizada para ejercer una actividad profesional remunerada en el marco del presente Acuerdo podrá transferir sus ingresos así como las dietas accesorias en idénticas condiciones a aquellas previstas a favor de los trabajadores extranjeros por la reglamentación del Estado receptor.

#### **Artículo 12**

La autorización para ejercer una actividad profesional remunerada en el Estado receptor expirará en la fecha en Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 37

que el agente del cual emana la dependencia termine sus funciones en la respectiva Misión Oficial, tomando no obstante en cuenta el plazo razonable considerado en los apartados 2 y 3 del Artículo 39 de la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y en los apartados 3 y 5 del Artículo 53 de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares. La actividad profesional remunerada ejercida conforme a los términos del presente Acuerdo no autorizará ni dará derecho a los familiares dependientes para continuar residiendo en el territorio del Estado receptor, ni los autorizará a permanecer en ese empleo o comenzar otro en dicho Estado, luego de que el permiso hubiere concluido.

#### **Artículo 13**

Las solicitudes de personas dependientes deseosas de ejercer actividades profesionales no asalariadas se examinarán caso por caso con respecto a las disposiciones legales y reglamentarias del Estado receptor.

#### **Artículo 14**

Cualquier duda o controversia que surja de la interpretación o aplicación del presente Acuerdo será resuelta mediante negociaciones directas entre ambas Partes a través de la vía diplomática.

#### **Artículo 15**

El presente Acuerdo podrá ser modificado o enmendado por mutuo consentimiento de las Partes. La modificación o enmienda entrará en vigor de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del presente Acuerdo.

#### **Artículo 16**

Este Acuerdo entrará en vigor dos (2) meses después de la fecha de recepción de la última notificación mediante la cual las Partes se comuniquen el cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales internos necesarios para su aprobación. El presente Acuerdo tendrá una duración indefinida, a menos que una de las Partes notifique por escrito a la otra Parte su decisión de denunciarlo a través de la vía diplomática. Dicha denuncia surtirá efecto seis (6) meses después de haberse recibido la notificación.

En fe de lo cual, los representantes de ambas Partes, debidamente autorizados, para tal efecto, suscriben el presente Acuerdo.

Hecho en Quito el 1 de abril de 2016, en dos ejemplares originales, en los idiomas español y francés, siendo ambos textos iguales y auténticos.

POR EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

f.) Fernando Yépez Lasso, Ministro de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Subrogante.

POR EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE FRANCIA

f.) Francois Gauthier, Embajador de Francia en Ecuador.

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA**- Certifico que es fiel copia del documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Dirección de Asesoría Jurídica en Derecho Internacional Público del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.- Quito, a 06 de febrero de 2019.-f.) Ilegible.

**MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO  
EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA**

No. 19 039

**SUBSECRETARÍA DE LA CALIDAD**

**Considerando:**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características";

Que, el Protocolo de Adhesión de la República del Ecuador al Acuerdo por el que se establece la Organización Mundial del Comercio, OMC, se publicó en el Suplemento del Registro Oficial No. 853 del 2 de enero de 1996;

Que, el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio, AOTC de la OMC, en su Artículo 2 establece las disposiciones sobre la elaboración, adopción y aplicación de Reglamentos Técnicos por instituciones del gobierno central y su notificación a los demás Miembros;

Que, el Anexo 3 del Acuerdo OTC, establece el Código de Buena Conducta para la elaboración, adopción y aplicación de normas;

Que, la Decisión 376 de 1995 de la Comisión de la Comunidad Andina creó el "Sistema Andino de Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación, Reglamentos Técnicos y Metrología", modificado por la Decisión 419 del 30 de julio de 1997;

Que, la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad manifiesta: el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, tiene como objetivo establecer el marco jurídico destinado a: "i) Regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de  
38 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia; ii) Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana";

Que, mediante Resolución No. 118-2008 del 30 de noviembre de 2008, publicada en Registro Oficial Suplemento No. 524 del 09 de febrero de 2009, se oficializó con el carácter de **Obligatorio** el Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado", el mismo que entró en vigencia el 09 de agosto de 2009;

Que, mediante Resolución No. 007-2010, del 04 de febrero de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 153 del 18 de marzo de 2010, se oficializó con el carácter de **Obligatorio** la **Modificatoria 1** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado", la misma que entró en vigencia el 18 de marzo de 2010;

Que, mediante Resolución No. 147-2010, del 23 de diciembre de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 401 del 11 de marzo de 2011, se oficializó con el carácter de **Obligatorio** la **Modificatoria 2** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado", la misma que entró en vigencia el 11 de marzo de 2011;

Que, de conformidad con el artículo 2 del Acuerdo Ministerial No. 11 256 del 15 de julio de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 499 del 26 de julio de 2011; las normas técnicas ecuatorianas, códigos, guías de práctica, manuales y otros documentos técnicos de autoría del INEN deben estar al alcance de todos los ciudadanos sin excepción, a fin de que se divulgue su contenido sin costo;

Que, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 338 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 263 del 9 de junio de 2014, establece: "Sustitúyanse las denominaciones del Instituto Ecuatoriano de Normalización por Servicio Ecuatoriano de Normalización. (...)";

Que, mediante Resolución No. 15118, del 30 de marzo de 2015, publicada en el Registro Oficial No. 491 del 30 de abril de 2015, se oficializó con el carácter de **Obligatorio** la **Modificatoria 3** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de

refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado", la misma que entró en vigencia el 30 de marzo de 2015;

Que, el inciso primero del artículo 29 de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad manifiesta: "La reglamentación técnica comprende la elaboración, adopción y aplicación de reglamentos técnicos necesarios para precautelar los objetivos relacionados con la seguridad, la salud de la vida humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y la protección del consumidor contra prácticas engañosas;

Que, mediante Resolución COMEX No. 020-2017 del Comité de Comercio Exterior, entró en vigencia a partir del 01 de Septiembre de 2017 la reforma íntegra del Arancel del Ecuador.

Que, la Decisión 827 de 18 de julio de 2018 de la Comisión de la Comunidad Andina establece: "Los lineamientos para la elaboración, adopción y aplicación de reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad en los Países Miembros de la Comunidad Andina y a nivel comunitario ";

Que, el Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN, de acuerdo a las funciones determinadas en el literal b) del artículo 15, literal b) de la Ley No. 2007-76 del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, manifiesta: "Formular, en sus áreas de competencia, luego de los análisis técnicos respectivos, las propuestas de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, los planes de trabajo, así como las propuestas de las normas y procedimientos metrologicos;(..." formuló la **Primera Revisión** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado";

Que, mediante Informe Técnico contenido en la Matriz de Revisión No. REG-0261 de fecha 30 de febrero del 2018, se procedió a la aprobación de la **Primera Revisión** del reglamento materia de esta resolución, el cual recomienda aprobar y oficializar con el carácter de **Obligatorio** la **Primera Revisión** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado";

Que, de conformidad con el último inciso del artículo 8 de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, el Ministerio de Industrias y Productividad es la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad; de igual manera lo señala el literal f) del artículo 17 de la ley ibídem, en donde se establece que "En relación con el INEN, corresponde al Ministerio de Industrias y Productividad; aprobar las propuestas de normas o  
Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 39

reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, en el ámbito de su competencia (...)", en consecuencia, es competente para aprobar y oficializar con el carácter de **Obligatorio**, la **Primera Revisión** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado"; mediante su publicación en el Registro Oficial, a fin de que exista un justo equilibrio de intereses entre proveedores y consumidores;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 11 446 del 25 de noviembre de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 5 99 del 19 de diciembre de 2011, se delega a la Subsecretaría de la Calidad la facultad de aprobar y oficializar las propuestas de normas o reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad propuestos por el INEN en el ámbito de su competencia de conformidad con lo previsto en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y en su Reglamento General;

Que, mediante Resolución No. 18065 del 23 de febrero de 2018, publicada en el Registro Oficial No. 193 del 05 de marzo de 2018, se oficializó con el carácter de **Obligatorio** la **Primera Revisión** del Reglamento Técnico Ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado", con una entrada en vigencia de trescientos sesenta y cinco días (365) calendario transcurridos desde la fecha de su promulgación en el Registro Oficial, es decir, el 05 de marzo de 2019;

Que, el inciso 2.1 del Artículo 2 del Acuerdo de Obstáculos técnicos al Comercio menciona que "Los miembros se aseguran de que, con respecto a los reglamentos técnicos, se de a los productos importados del territorio de cualquiera de los miembros un trato no menos favorable que el otorgado a productos similares de origen nacional y a productos similares originarios de cualquier otro país" (...)

Que, la decisión 827 en su numeral 12 de su artículo 9 menciona: "Para la exigencia del cumplimiento de reglamentos técnicos, el País Miembro que emita la medida regulatoria, deberá contar en su territorio nacional con organismos de evaluación de la conformidad acreditados o designados, o con los mecanismos necesarios que permitan verificar su cumplimiento. "

Que, el artículo 128 del Código Orgánico Administrativo determina que todo acto normativo de carácter administrativo "Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.

Que, el artículo 99 del estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva señala que "Los actos normativos podrán ser derogados o reformados por el órgano competente para hacerlo cuando así se lo considere conveniente."

Que, mediante Acuerdo Ministerial N° 18152 del 09 de octubre de 2018 emitido por el Ministro de Industrias y Productividad, se dispone realizar un análisis y mejora de los Reglamentos Técnicos Ecuatorianos RTE INEN, a fin de determinar si cumplen con los objetivos legítimos planteados al momento de su emisión, por lo que el RTE INEN 035 se encuentra en un análisis integral con la participación de diferentes partes interesadas, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo en mención.

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 559 del 14 de noviembre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento N° 3 87 del 13 diciembre de 2018, en su artículo 1 se decreta "Fusiónese por absorción al Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones las siguientes instituciones: el Ministerio de Industrias y Productividad, el Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones Extranjeras, y el ministerio de Acuicultura y Pesca "; y en su artículo 2 dispone "Una vez concluido el proceso de fusión por absorción, Modifíquese la denominación del Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones a Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca ";

Que, en la normativa *Ibidem* en su artículo 3 dispone "Una vez concluido el proceso de fusión por absorción, todas las competencias, atribuciones, funciones, representaciones, y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos, y demás normativa vigente, que le correspondían al Ministerio de Industrias y Productividad, al Instituto de Promoción de Exportaciones, e Inversiones Extranjeras, y el ministerio de Acuicultura y Pesca, serán asumidas por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca", y;

En ejercicio de las facultades que le concede la Ley,

**Resuelve:**

**ARTÍCULO 1.-** Deróguese en su totalidad la Resolución N°. 18065 del 23 de febrero de 2018, publicada en el Registro Oficial No. 193 del 05 de marzo de 2018, la misma que contiene la **Primera Revisión** del reglamento técnico ecuatoriano **RTE INEN 035** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado".

**ARTÍCULO 2.-** En atención a lo dispuesto en el artículo anterior, se aplicará y tendrá plena validez las disposiciones contempladas en el reglamento técnico  
40 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

ecuatoriano **RTE INEN 035:2009** "Eficiencia energética en artefactos de refrigeración de uso doméstico. Reporte de consumo de energía, métodos de prueba y etiquetado", y **sus modificatorias**.

**ARTÍCULO 3.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, 24 de enero de 2019.

f.) Mgs. Armin Pazmiño, Subsecretario de la Calidad.

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Nro. BCE-DNRO-2019-007

**Mgs. Hernán Gustavo González López**  
**DIRECTOR NACIONAL DE RIESGOS DE**  
**OPERACIONES (E)**

**Considerando:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226, dispone: "(...) 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 (...)".

Que, los numerales 2 y 3 del artículo 36 contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, establece: "(...) Administrar el sistema nacional de pagos y realizar el control de las transacciones en medios de pago electrónicos que se realicen a través de las plataformas del sistema financiero nacional confines de supervisión monetaria, para lo cual las entidades financieras brindarán acceso permanente y sin restricciones a dichas plataformas; y, vigilar y supervisar los sistemas auxiliares de pagos (...)".

Que, el artículo 40 del Código Orgánico Monetario y Financiero reformado mediante la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la dolarización y modernización de la gestión financiera, publicada mediante Registro Oficial Suplemento No. 150 de 29 de diciembre de 2017, establece: "Depósitos del sector público.- Los recursos públicos de las instituciones, organismos y empresas del sector público no financiero se mantendrán en depósito en el Banco Central del Ecuador, de conformidad con las regulaciones que emita la Junta. Las entidades del sistema financiero nacional y las calificadas dentro de los sistemas auxiliares de pago participarán en la recaudación de los recursos públicos, a través de cuentas recolectoras a nombre de las entidades públicas no financieras, de conformidad con las regulaciones que expida la Junta. El saldo de dichas cuentas se transferirá de manera automática a las cuentas que les corresponda a las respectivas instituciones públicas en el Banco Central del Ecuador, de conformidad con la regulación que se expida para el efecto. Las entidades del sistema financiero nacional y las calificadas dentro de los sistemas auxiliares de pago no podrán abrir, a nombre de las instituciones públicas, otro tipo de cuentas, salvo que cuenten con la autorización otorgada por la Junta. Esta prohibición aplicará especialmente a las cuentas con capacidad de giro. Las entidades del sistema financiero nacional y las calificadas dentro de los sistemas auxiliares de pago identificarán de manera clara en sus registros la titularidad de las cuentas del inciso precedente y remitirán al Banco Central del Ecuador los saldos y movimientos que se realicen con cargo a aquellas, con la periodicidad que éste determine. La inobservancia de este artículo será sancionada conforme a la ley".

Que, el artículo 105 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que: "Los sistemas auxiliares de pago son el conjunto de políticas, normas, instrumentos, procedimientos y servicios articulados y coordinados, públicos o privados, autorizados por el Banco Central del Ecuador, interconectados con el sistema central de pagos, establecidos para efectuar transferencias de recursos y compensación entre sus distintos participantes. Las entidades de servicios auxiliares del sistema financiero nacional que realicen actividades transaccionales y las empresas que realicen remesas de dinero y giro postal, para su operación requerirán la autorización previa del Banco Central del Ecuador".

Que, el artículo 109 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que: "El Banco Central del Ecuador efectuará la vigilancia y supervisión de los sistemas auxiliares de pagos y de sus entidades administradoras así como de cualquier infraestructura de pagos o de transferencias de recursos monetarios que actúen en el mercado, debidamente autorizados por autoridad competente, para asegurar el correcto funcionamiento de los canales, instrumentos y medios de pago que se procesen por su intermedio. Los administradores de los sistemas auxiliares de pagos incluyendo cualquier infraestructura de pagos o de transferencias de recursos

Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 41

monetarios, estarán obligados a remitir al Banco Central del Ecuador la información que este requiera y en los plazos que determine".

Que, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución No. 441-2018-M de 14 de febrero de 2018, reformó la Codificación de Resoluciones Monetarias y Financieras de Valores y Seguros, Título I "Sistema Monetario", Capítulo IV "De los sistemas auxiliares de pagos".

Que, la Gerente General del Banco Central del Ecuador, mediante Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018, estableció las Normas para la Vigilancia y Supervisión de los Sistemas Auxiliares de Pago.

Que, el artículo 7 de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018, establece que "Una vez recibida la solicitud de autorización por parte de las entidades, el BCE tendrá 15 días hábiles para realizar la evaluación de el o los servicios solicitados, y mediante una resolución administrativa, autorizará a la entidad como un sistema auxiliar de pagos en el o los servicios que el informe técnico determine favorables".

Que, la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC por intermedio de su representante legal, ingeniero Ramiro Miguel Baldeón Oñate, en su calidad de Vicepresidente Ejecutivo de Red Transaccional Cooperativa S. A., mediante oficio Nro. GGE-GG-30-2018 de 26 de diciembre de 2018 en el que solicitó al Banco Central del Ecuador, se le autorice a su representada como Sistema Auxiliar de Pagos en el servicio de "Compensación de Cajeros Automáticos" y remitió los requisitos correspondientes.

Que, mediante Informe No .BCE-DNRO-2019-001 de 7 de enero de 2019, la Gestión de Supervisión y Vigilancia del Sistema de

Pagos del Banco Central del Ecuador, analizó la documentación recibida, conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente, y recomendó se autorice a la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, como Sistema Auxiliar de Pagos para el servicio de "Compensación de Cajeros Automáticos"; el mismo que ha sido debidamente aprobado por el Director Nacional de Riesgos de Operaciones, Encargado del Banco Central del Ecuador, mediante sumilla y nota inserta.

Que, en ejercicio de las funciones administrativas delegadas por la Señora Gerente General del Banco Central del Ecuador mediante Resoluciones Administrativas Nro. BCE-045-2018, de 05 de febrero de 2018 y BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018 de las atribuciones conferidas por la ley.

**Resuelve:**

**Artículo 1.-** Autorizar a la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC con domicilio en la ciudad de Quito, como Sistema Auxiliar de Pagos para operar en el servicio de "Compensación de Cajeros Automáticos".

**Artículo 2.-** Disponer que la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, en caso de prestar nuevos servicios, solicite la autorización respectiva como Sistema Auxiliar de Pagos, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2 del Capítulo I de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018; y los artículos 105 y 109 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Artículo 3.-** Disponer que la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, remitirá al Banco Central del Ecuador, la información que este requiera y en los plazos que determine para efectuar la supervisión y vigilancia de los sistemas auxiliares de pagos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 del Código Orgánico Monetario y Financiero y el artículo 10 del Capítulo III de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018.

**Artículo 4.-** Disponer que la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC una vez autorizado como Sistema Auxiliar de Pagos en el servicio de "Compensación de Cajeros Automáticos", se someta a la supervisión y vigilancia de los sistemas auxiliares de pagos, autorizados por el Banco Central del Ecuador, sobre la base de los principios y estándares internacionales que aplican a las infraestructuras de mercados financieros, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 del Capítulo III de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y será remitida a la Dirección de Gestión Documental y Archivo para su publicación en el Registro Oficial.

**Comuníquese.-** Dada, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 7 días del mes de enero del año dos mil diecinueve.

f.) Mgs. Hernán Gustavo González López, Director Nacional de Riesgos de Operaciones (E) Banco Central del Ecuador.

**BANCO CENTRAL DEL ECUADOR-** Certifico es compulsada de los documentos que reposan en el Archivo de Gestión de D.N.R. de Operaciones.- 3 fojas.- Fecha: 31 de enero de 2019.- f.) Dra. María del Cisne López Cabrera, Directora de Gestión Documental y Archivo.

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Nro. BCE-DNRO-2019-008

**Mgs. Hernán Gustavo González López**  
**DIRECTOR NACIONAL DE RIESGOS DE**  
**OPERACIONES (E)**

**Considerando:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 226, dispone: "(...) 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 (...)".

Que, los numerales 2 y 3 del artículo 36 contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, establece: "(...) Administrar el sistema nacional de pagos y realizar el control de las transacciones en medios de pago electrónicos que se realicen a través de las plataformas del sistema financiero nacional confines de supervisión monetaria, para lo cual las entidades financieras brindarán acceso permanente y sin restricciones a dichas plataformas; y, vigilar y supervisar los sistemas auxiliares de pagos (...)".

Que, el artículo 40 del Código Orgánico Monetario y Financiero reformado mediante la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la dolarización y modernización de la gestión financiera, publicada mediante Registro Oficial



Suplemento No. 150 de 29 de diciembre de 2017, establece: "Depósitos del sector público.- Los recursos públicos de las instituciones, organismos y empresas del sector público no financiero se mantendrán en depósito en el Banco Central del Ecuador, de conformidad con las regulaciones que emita la Junta. Las entidades del sistema financiero nacional y las calificadas dentro de los sistemas auxiliares de pago participarán en la recaudación de los recursos públicos, a través de cuentas recolectoras a nombre de las entidades públicas no financieras, de conformidad con las regulaciones que expida la Junta. El saldo de dichas cuentas se transferirá de manera automática a las cuentas que les corresponda a las respectivas instituciones públicas en el Banco Central del Ecuador, de conformidad con la regulación que se expida para el efecto. Las entidades del sistema financiero nacional y las calificadas dentro de los sistemas auxiliares de pago no podrán abrir, a nombre de las instituciones públicas, otro tipo de cuentas, salvo que cuenten con la autorización otorgada por la Junta. Esta prohibición aplicará especialmente a las cuentas con capacidad de giro. Las entidades del sistema financiero nacional y las calificadas dentro de los sistemas auxiliares

de pago identificarán de manera clara en sus registros la titularidad de las cuentas del inciso precedente y remitirán al Banco Central del Ecuador los saldos y movimientos que se realicen con cargo a aquellas, con la periodicidad que éste determine. La inobservancia de este artículo será sancionada conforme a la ley".

Que, el artículo 105 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que: "Los sistemas auxiliares de pago son el conjunto de políticas, normas, instrumentos, procedimientos y servicios articulados y coordinados, públicos o privados, autorizados por el Banco Central del Ecuador, interconectados con el sistema central de pagos, establecidos para efectuar transferencias de recursos y compensación entre sus distintos participantes. Las entidades de servicios auxiliares del sistema financiero nacional que realicen actividades transaccionales y las empresas que realicen remesas de dinero y giro postal, para su operación requerirán la autorización previa del Banco Central del Ecuador".

Que, el artículo 109 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que: "El Banco Central del Ecuador efectuará la vigilancia y supervisión de los sistemas auxiliares de pagos y de sus entidades administradoras así como de cualquier infraestructura de pagos o de transferencias de recursos monetarios que actúen en el mercado, debidamente autorizados por autoridad competente, para asegurar el correcto funcionamiento de los canales, instrumentos y medios de pago que se procesen por su intermedio. Los administradores de los sistemas auxiliares de pagos incluyendo cualquier infraestructura de pagos o de transferencias de recursos monetarios, estarán obligados a remitir al Banco Central del Ecuador la información que este requiera y en los plazos que determine".

Que, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución No. 441-2018-M de 14 de febrero de 2018, reformó la Codificación de Resoluciones Monetarias y Financieras de Valores y Seguros, Título I "Sistema Monetario", Capítulo IV "De los sistemas auxiliares de pagos".

Que, la Gerente General del Banco Central del Ecuador, mediante Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018, estableció las Normas para la Vigilancia y Supervisión de los Sistemas Auxiliares de Pago.

Que, el artículo 7 de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018, establece que "Una vez recibida la solicitud de autorización por parte de las entidades, el BCE tendrá 15 días hábiles para realizar la evaluación de el o los servicios solicitados, y mediante una resolución administrativa, autorizará a la entidad  
Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 43

como un sistema auxiliar de pagos en el o los servicios que el informe técnico determine favorables".

Que, la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC por intermedio de su representante legal, ingeniero Ramiro Miguel Baldeón Oñate, en su calidad de Vicepresidente Ejecutivo de Red Transaccional Cooperativa S. A., mediante Oficio Nro. GGE-GG-30-2018 de 26 de diciembre de 2018 en el que solicitó al Banco Central del Ecuador, se le autorice a su representada como Sistema Auxiliar de Pagos en el servicio de "Administrador de Plataformas de Pagos Móviles" y remitió los requisitos correspondientes.

Que, mediante Informe No .BCE-DNRO-2019-001 de 7 de enero de 2019, la Gestión de Supervisión y Vigilancia del Sistema de Pagos del Banco Central del Ecuador, analizó la documentación recibida, conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente, y recomendó se autorice a la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, como Sistema Auxiliar de Pagos para el servicio de "Administrador de Plataformas de Pagos Móviles"; el mismo que ha sido debidamente aprobado por el Director Nacional de Riesgos de Operaciones, Encargado del Banco Central del Ecuador, mediante sumilla y nota inserta.

Que, en ejercicio de las funciones administrativas delegadas por la Señora Gerente General del Banco Central del Ecuador mediante Resoluciones Administrativas Nro. BCE-045-2018, de 05 de febrero de 2018 y BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018 de las atribuciones conferidas por la ley.

**Resuelve:**

**Artículo 1.-** Autorizar a la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC con domicilio en la ciudad de Quito, como Sistema Auxiliar de Pagos para operar en el servicio de "Administrador de Plataformas de Pagos Móviles".

**Artículo 2.-** Disponer que la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, en caso de prestar nuevos servicios, solicite la autorización respectiva como Sistema Auxiliar de Pagos, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2 del Capítulo I de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018; y los artículos 105 y 109 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Artículo 3.-** Disponer que la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC, remitirá al Banco Central del Ecuador, la información que este requiera y en los plazos que determine para efectuar la supervisión y vigilancia de los sistemas auxiliares de pagos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 del Código Orgánico Monetario y Financiero y el artículo 10 del Capítulo III de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018.

**Artículo 4.-** Disponer que la compañía Red Transaccional Cooperativa S. A. RTC una vez autorizado como Sistema Auxiliar de Pagos en el servicio de " Administrador de Plataformas de Pagos Móviles", se someta a la supervisión y vigilancia de los sistemas auxiliares de pagos, autorizados por el Banco Central del Ecuador, sobre la base de los principios y estándares internacionales que aplican a las infraestructuras de mercados financieros, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11 del Capítulo III de la Resolución Administrativa No. BCE-058-2018 de 27 de marzo de 2018.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y será remitida a la Dirección de Gestión Documental y Archivo para su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese.- Dada, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 7 días del mes de enero del año dos mil diecinueve.

f.) Mgs. Hernán Gustavo González López, Director Nacional de Riesgos de Operaciones (E) Banco Central del Ecuador.

**BANCO CENTRAL DEL ECUADOR-** Certifico es compulsada de los documentos que reposan en el Archivo de Gestión de D.N.R. de Operaciones.- 3 fojas.- Fecha: 31 de enero de 2019.- f.) Dra. María del Cisne López Cabrera, Directora de Gestión Documental y Archivo.

## **CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS**

**Nro. 002-CNC-2019**

### **Considerando:**

Que el Art. 117 del COOTAD, dispone que el Consejo Nacional de Competencias es el organismo técnico del Sistema Nacional de Competencias; es una persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera, patrimonio propio y sede en donde decida por mayoría de votos.

44 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

Que el Art. 122 del COOTAD, dispone que el Consejo Nacional de Competencias contará con una secretaría ejecutiva para dar cumplimiento a sus resoluciones y funciones permanentes, cuyo titular será nombrado o nombrada por el Consejo Nacional de Competencias de una terna presentada por su Presidente. La Secretaria Ejecutiva o el Secretario Ejecutivo, ejercerá la representación legal del Consejo Nacional de Competencias.

Que mediante Resolución No. 0001-CNC-2014, de 01 de abril de 2014, Designó a la Secretaría Ejecutiva, a la Licenciada María Caridad Vázquez Quezada, quien ha desempeñado el cargo de manera eficiente, y ha contado con la autorización del pleno del Consejo Nacional de Competencias en todos los actos por ella realizados hasta la presente fecha, entre ellos el manejo administrativo del Consejo, la representación legal, y demás atribuciones previstas en la ley y los estatutos correspondientes.

Que mediante Resolución No. 001-CNC-2019, de fecha 29 de enero del 2019, los miembros del Consejo Nacional de Competencias con voto unánime aceptan la renuncia de la Lcda. María Caridad Vázquez del cargo de Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Competencias.

Que el Presidente de Consejo Nacional de Competencias mediante oficio No. CNC-P-2019-0002 de 07 de febrero de 2019, ha presentado al pleno del Consejo una terna para ocupar el cargo de Secretaria /o Ejecutiva /o titular, integrado por: Magister Rosa Piedad Tapia Andino; Ingeniero Danny Francisco Maruri Moran; y, el Ingeniero Kevin Santiago Flores Zambrano, conforme lo determina el artículo 122 del COOTAD.

En uso de sus facultades constitucionales y legales constantes en el Art. 239 de la Constitución y los Art. 117 y 122 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;

**Resuelve:**

**Art. 1.-** Designar a la Ingeniera, Rosa Piedad Tapia Andino, como Secretaria Ejecutiva del Consejo Nacional de Competencias, quien ejercerá la representación legal del Consejo Nacional de Competencias, y las demás atribuciones y obligaciones que determine la ley.

Disposición Final.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del 11 de febrero del 2019, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en la ciudad de Quito, a los once días del mes de febrero de 2019.

f.) Juan Carlos Proaño Cordero, Presidente, Consejo Nacional de Competencias.

f.) Lenin Lara Rivadeneira, Representante de los Gobiernos Municipales.

f.) Diego Coronel Coronel, Representante de los Gobiernos Parroquiales Rurales.

Proveyeron y firmaron la resolución que antecede la Presidenta y los representantes de los gobiernos autónomos descentralizados del Consejo Nacional de Competencias en la ciudad de Quito, a los 11 días del mes de febrero de 2019.

Lo certifico.

f.) Abg. María Lorena Santillán, Secretaria Ejecutiva Ad-Hoc.

**Lic. Vicente Andrés Taiano González**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,**  
**IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

**Considerando:**

Que, mediante Decreto del Congreso de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial No. 1252 de 29 de octubre de 1900, se dispuso "Desde el 1o de enero de 1901, establécese en la República el Registro Civil...";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 8 publicado en el Registro Oficial No. 10, de fecha 24 de agosto de 2009, se adscribió la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y en su artículo 21 inciso segundo establece que: "La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General"; Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 45

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 331 publicado en el Registro Oficial N° 70 del 28 de julio de 2005, se creó el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación con el carácter de único y con el fin de garantizar el derecho a la identidad de los ciudadanos ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el territorio nacional para el ejercicio de sus derechos constitucionales;

Que, mediante Acuerdo Ministerial 001-2019, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información nombró al Lic. Vicente Andrés Taiano González como Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, desde el 18 de enero de 2019;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su 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 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, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 establece que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación...";

Que, el artículo 288 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: "Las compras pública cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social...";

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, establece que las normas y principios del Sistema de Contratación Pública se aplican a las instituciones de Derecho Público y Privado, estas últimas, siempre que tengan capital o participación pública;

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, establece que quien ejerce administrativamente la representación legal de la entidad contratante es la máxima autoridad;

Que, el Título III de los Procedimientos, Capítulo I, Normas Comunes a todos los Procedimientos de Contratación Pública, Sección I, sobre la contratación para la ejecución de Obras, Adquisición de Bienes y Prestación de Servicios, el artículo 22, sobre el Plan Anual de Contratación, señala:

"Las Entidades Contratantes, para cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, sus objetivos y necesidades institucionales, formularán el Plan Anual de Contratación con el presupuesto correspondiente, de conformidad a la planificación plurianual de la Institución, asociados al Plan Nacional de Desarrollo y a los presupuestos del Estado.

El Plan será publicado obligatoriamente en la página Web de la Entidad Contratante dentro de los quince (15) días del mes de enero de cada año e interoperará con el portal COMPRAS PUBLICAS. De existir reformas al Plan Anual de Contratación, éstas serán publicadas siguiendo los mismos mecanismos previstos en este inciso.

El contenido del Plan de contratación y los sustentos del mismo se regularán en el Reglamento de la presente Ley. ";

Que, el Título III de los Procedimientos, Capítulo I, Normas Comunes a todos los Procedimientos de Contratación Pública, Sección II, Plan Anual de Contratación (PAC), en el artículo 25 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, señala:

"Hasta el 15 de enero de cada año, la máxima autoridad de cada entidad contratante o su delegado, aprobará y publicará el Plan Anual de Contratación (PAC), el mismo que contendrá las obras, bienes o servicios incluidos los de consultorio que se contratarán durante ese año, en función de sus respectivas metas institucionales y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley.

El Plan Anual de Contratación podrá ser reformado por la máxima autoridad o su delegado, mediante resolución debidamente motivada, la misma que junto con el plan reformado serán publicados en el portal [www.compraspublicas.gob.ec](http://www.compraspublicas.gob.ec). Salvo las contrataciones de ínfima cuantía o aquellas que respondan a situaciones de emergencia, todas las demás deberán estar incluidas en el PAC inicial o reformulado.

Los procesos de contrataciones deberán ejecutarse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Contratación elaborado por cada entidad contratante, previa consulta de la disponibilidad presupuestaria, a menos que circunstancias no previstas

46 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

al momento de la elaboración del PAC hagan necesario su modificación. Los formatos del PAC serán elaborados por el SERCOP y publicados en el Portal [www.compraspublicas.gov.ec](http://www.compraspublicas.gov.ec).";

Que, el Título III de los Procedimientos, Capítulo I, Normas Comunes a todos los Procedimientos de Contratación Pública, Sección II, Plan Anual de Contratación (PAC), en el artículo 26 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, respecto del contenido del PAC, señala:

"El Plan Anual de Contratación estará vinculado con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo o de los planes regionales, provinciales, locales o institucionales y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

1. Los procesos de contratación que se realizarán en el año fiscal;
2. Una descripción del objeto de las contrataciones contenidas en el Plan, suficiente para que los proveedores puedan identificar las obras, bienes, servicios o consultorio a contratarse;
3. El presupuesto estimativo de los bienes, servicios u obras a adquirir o contratar; y,
4. El cronograma de implementación del Plan.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de entidades contratantes que realicen actividades empresariales o de carácter estratégico, en coordinación con el SERCOP, establecerán el contenido del PAC que será publicado en el Portal, con la finalidad de que dicha información no afecte al sigilo comercial y de estrategia necesario para el cumplimiento de los fines y objetivos de dichas entidades. ";

Que, mediante Resolución No. 003-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2019, de 14 de enero del 2019, el ex Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes, aprobó el Plan Anual de Contratación (PAC), para el ejercicio económico fiscal 2019;

Que, mediante Resolución No. 005-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2019, de 01 de febrero del 2019, el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Lic. Vicente Taiano González, aprobó la Primera Modificación al Plan Anual de Contratación (PAC), para el ejercicio económico fiscal 2019;

Que, el 08 de febrero del 2019, mediante Acta Reforma al Plan Anual de Contrataciones PAC, "en base al requerimiento de los líderes de las Direcciones Nacionales, se define la necesidad de contratar bienes y servicios durante el primer cuatrimestre del año en curso, por cuanto se tiene que modificar, eliminar procesos que se van a ejecutar";

Que, el 08 de febrero del 2019, mediante memorando N° DIGERCIC-CGPGE.PIN-2019-0046-M, el Director de Planificación e Inversión, Mgs. Lenin Lizano Santamaría, solicitó al Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Lic. Vicente Taiano González, la elaboración de la Resolución Reformatoria al Plan Anual de Contrataciones PAC-2019 por cuanto se tiene que modificar y eliminar procesos que se van a ejecutar;

Que, el 12 de febrero del 2019, mediante sumilla inserta el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Lic. Vicente Taiano González, a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, autoriza realizar resolución en virtud de la normativa legal vigente;

y.

En uso de sus atribuciones y en lo determinado en el artículo 25 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, la Dirección General:

**Resuelve:**

#### SEGUNDA REFORMA AL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES PAC 2019

**Artículo 1.-** Reformar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) para el ejercicio económico fiscal 2019 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, conforme al siguiente detalle:  
Registro Oficial N° 443 Lunes 11 de marzo de 2019 - 47

**Modificar:**

T. COMPRA	T. DE MODIFICACIÓN	PERIODO	DESCRIPCIÓN	CANT	VALOR SIN IVA	ÁREA REQUIRENTE
SERVICIO	SE MODIFICA EN EL MONTO Y DESCRIPCIÓN (DE \$505.645,29 a \$635.400,00)	FEBRERO	ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIÓN PARA ESCANEADO, FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA LAS AGENCIAS Y ARCHIVOS TÉCNICOS A NIVEL NACIONAL Y LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA PLANTA CENTRAL DE LA DIGERCIC (PRESUPUESTO 2019 \$423.600,00 PRESUPUESTO 2020 \$211.800,00)	1	\$ 635.400,00	Econ. Rodrigo Haro

BIEN	SE MODIFICO EN EL MONTO (de 1.261.504,00 a 1.423.520,22	FEBRERO	ADQUISICIÓN DE LÁMINAS HOLOGRÁFICAS FRONTYBACK, RIBBONS Y KITS DE LIMPIEZA	1	\$1.423.520,22	Ing. Daniel Becerra
------	---	---------	--	---	----------------	---------------------

Eliminar:

T. COMPRA	T. DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CANT	VALOR SIN IVA	ÁREA REQUIRENTE
SERVICIO	SE ELIMINA POR CUANTO SE UNIFICARA CON OTRA NECESIDAD	SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE 28 EQUIPOS MULTIFUNCIÓN CON SERVICIOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE PLANTA CENTRAL DE LA DIGERCIC	1	\$33.333,33	Lic. Javier León

**Artículo 2.-** Disponer a la Dirección Administrativa realizar la publicación inmediata de la Segunda Reforma al Plan Anual de Contrataciones (PAC), en el portal de compras públicas, [www.compraspublicas.gob.ec](http://www.compraspublicas.gob.ec), correspondiente a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para el ejercicio económico fiscal 2019, de acuerdo a los lineamientos y formatos publicados por el ente regulador (Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP).

**Artículo 3.-** Disponer a las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, la cabal ejecución de las reformas al Plan Anual de Contrataciones (PAC 2019) aprobado mediante la presente Resolución.

48 - Lunes 11 de marzo de 2019 Registro Oficial N° 443

**Artículo 4.-** Del seguimiento de la ejecución de esta Resolución encárguese a la Dirección Administrativa y la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, la misma que entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**Artículo 5.-** Notifíquese, por intermedio de la Unidad de Gestión de Secretaría, a las áreas administrativas previstas en el artículo 4 de este Instrumento, a la Subdirección General y Coordinaciones Generales.

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de la ciudad de San Francisco de Quito, a los doce (12) días del mes de febrero de 2019.

f.) Lic. Vicente Andrés Taiano González, Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

**REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.-** Certifico que es fiel copia del original.-f.) Ilegible, Coordinadora de la Unidad de Secretaría.-14 de febrero de 2019.- 4 fojas útiles.