

TÉRMINOS DE REFERENCIA: BASES PARA LA CONTRATACIÓN, METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS, SELECCIÓN, ADJUDICACION Y CONTRATACION DE UNA EMPRESA DEL SISTEMA AUXILIAR DE PAGO							
1. DESCRIPCIÓN GENERAL							
1.1 Objeto del procedimiento	Implementar el servicio de Remesas del Exterior, bajo la figura de Agente Bancario, a través de una empresa del sistema auxiliar de pago, para operar con el servicio de recepción y envío de remesas de dinero, desde y hacia el exterior mediante acreditación en cuentas de BANECUADOR B.P. y/o pagos en efectivo por ventanillas.						
1.2 Fecha	28 de junio de 2024						
1.3 Gerencia Requirente	Gerencia de Servicios y Canales						
1.4 Responsable de la solicitud	Subgerencia de Canales y Servicios						
1.5 Tipo de Compra	Bien	<input type="checkbox"/>	Servicio	X	Obra	<input type="checkbox"/>	Consultoría

PRIMERA PARTE CONDICIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION

- 1. Normativa:** El presente procedimiento se ceñirá a las disposiciones establecidas en el “Manual de Procedimiento para la Contratación de una Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Transaccional y de Pago”, MPR-GTN-06-04-05.

Así como a la normativa sugerida mediante Memorando Nro. BANECUADOR-GAJ-2024-0388-MEM de fecha 06 de junio de 2024, por la Gerencia de Asesoría Jurídica.

Marco Legal:

- a) Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- b) Código Orgánico Monetario y Financiero, De los Servicios Auxiliares, Art. 194, Art. 433, Art. 434 veinte.
- c) Resolución Administrativa Banco Central del Ecuador 58-2018.
- d) Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título II.- De la Constitución y Emisión de la Autorización para el Ejercicio de las Actividades Financieras y Permisos de Funcionamiento de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Capítulo IV. Norma de Control para la



Calificación y Supervisión de las Compañías de Servicios Auxiliares que presten Servicios a las Entidades de los Sectores Financieros Público y/o Privado, de los Burós de Información Crediticia y de Análisis de Riesgo Crediticio. Sección I.- De la Calificación para Prestar Servicios Auxiliares, Artículos 6; Sección IV.- Del Control de las Entidades y Servicios Auxiliares, Artículos 1, Sección IV.- Del Control De Las Entidades De Servicios Auxiliares Artículos 14, 16, 17 y 20; Sección V.- De la Protección a los Usuarios y Clientes de las Entidades Financieras que utilizan Servicios de las Compañías de Servicios Auxiliares, Artículos 21, 22, 23, 24, 25 y 26;

- e) Capítulo V.- Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo, Título IX.- De la Gestión y Administración de Riesgos; LIBRO I.- Normas De Control Para Las Entidades De Los Sectores Financieros Público y Privado Título IX.- De La Gestión y Administración De Riesgos Capítulo VI.- Norma De Control Para La Administración del Riesgo de Lavado De Activos y Financiamiento Del Terrorismo, y Financiamiento a La Proliferación De Armas de Destrucción Masiva (ARLAFDT).
- f) Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de BANECUADOR B.P.
- g) Políticas de seguridad de la Información PLT-GSI-01-01-01 v01.01, numerales 5.1 Concientización en el ámbito de Seguridad de la Información, 5.5 Gestión en áreas restringidas, 5.6 Gestión de comunicaciones y operaciones, 5.7 Control de accesos, 5.8 Gestión de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información, 5.11 Gestión de la continuidad.
- h) IG-108 Instructivo para la autorización de los sistemas auxiliares de pagos, emitido por el Banco Central del Ecuador.
- i) IG-130 Instructivo para la supervisión de los sistemas auxiliares de pagos, emitido por el Banco Central del Ecuador.

2. **Comité Técnico de Selección y Contratación:** Se conformará de acuerdo al “Manual de Procedimiento para la Contratación de una Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Transaccional y de Pago”, MPR-GTN-06-04-05, es el encargado de revisar los términos de referencia y bases del procedimiento de contratación, para llevar a cabo el cumplimiento de todas las etapas del proceso de selección y contratación.

3. **Participantes:** La convocatoria está dirigida a personas jurídicas, nacionales o extranjeras, que se encuentren registradas para operar, por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros; autorizadas por la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador y, tengan interés en participar en este procedimiento.

4. **Obligaciones de los oferentes:** Los oferentes deberán revisar cuidadosamente estas bases y cumplir con todos los requisitos solicitados, su omisión o descuido al revisar los documentos no le relevará de cumplir lo señalado en su propuesta.

- 5. Presentación y apertura de ofertas:** La presentación de las ofertas deberá entregarse de forma completa con todos los documentos solicitados en las bases, en sobre cerrado y dirigido al Comité Técnico de Selección y Contratación, hasta la fecha y hora señaladas, las receptorá el Secretario del Comité, en la ciudad de Quito, Avenida Río Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, oficinas de BANECUADOR B.P., Bloque morado 5to piso, el cual conferirá el recibo correspondiente, anotando fecha y hora de recepción.

Las ofertas deberán contar con la declaración de no tener relación de consanguinidad hasta cuarto grado y segundo de afinidad con los miembros del Directorio, Representante Legal o cualquier otro funcionario de nivel jerárquico superior de BANECUADOR B.P.

En el lugar, día y hora hábil señalados en la convocatoria, se procederá a la apertura de los sobres de las ofertas, donde los postulantes podrán estar presentes si así lo deciden, se levantará un acta que será suscrita por los integrantes del Comité Técnico de Selección y Contratación. Se llevará registro de asistencia.

- 6. Causas de rechazo de las ofertas:** Luego de evaluados los documentos de la oferta, el Comité Técnico de Selección y Contratación, podrá rechazar la oferta por las siguientes causas:

- a) Si no cumpliera con los requisitos exigidos en estas bases que refieren a los términos de referencia.
- b) Falta de cumplimiento de las autorizaciones vigentes conforme normativa que regula a las Compañías/Empresas de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Transaccional y de Pago. (considerar el Artículo 6 de la Resolución No. SB-2019-379, emitida por la Superintendencia de Bancos: *“Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, que contraten con una empresa del sistema auxiliar de pago, deberán verificar que ésta mantenga vigente su calificación para el servicio a contratar, incorporando la resolución de calificación como documento habilitante del contrato. El incumplimiento de esta disposición, será motivo de sanción a las partes contratantes de acuerdo con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y en la normativa vigente según corresponda.”*)

- 7. Selección y adjudicación:** Las ofertas serán evaluadas de acuerdo a la metodología de calificación constante en las bases aprobadas. La metodología de calificación determinará un orden de prelación del oferente mejor puntuado, que cumplirá con las condiciones de contratación requerida. Es así que la selección y contratación se realizará con el oferente mejor puntuado.



En caso de que el primer postulante con mayor puntuación y ganador del proceso, no pueda suscribir el contrato por motivos de fuerza mayor o porque una de las partes está imposibilitada, deberá convocarse al segundo mejor puntuado, y si este tampoco pudiese, se continuará con los subsiguientes postulantes, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos establecidos en estas bases.

Si dos o más postulantes obtuviesen la misma calificación, el Comité Técnico de Selección y Contratación convocará a una sesión de negociación a ambos postulantes por separado. Con los resultados de la negociación, en los que se consideren mejoras adicionales a la propuesta presentada por los postulantes, será el Comité quien recomiende la compañía a ser seleccionada.

El Comité Técnico de Selección y Contratación preparará un informe de recomendación de selección y contratación que, junto con toda la documentación del proceso, será puesto a conocimiento del Gerente General o su delegado, a efectos que autorice y disponga el perfeccionamiento de la contratación.

8. **Notificación:** El Secretario dejará constancia en las actas respectivas toda diligencia actuada por el Comité Técnico de Selección y Contratación, las cuales por principio de transparencia y publicidad, serán publicadas y notificadas a través de la página web institucional.
9. **Declaratoria del procedimiento de Desierto:** La máxima autoridad o su delegado, declarará desierto el procedimiento, en los siguientes casos:
 - a) Por no haberse presentado oferta alguna;
 - b) Por haber sido inhabilitadas todas las ofertas o la única presentada;
 - c) Cuando sea necesario introducir una reforma sustancial que cambie el objeto de la contratación; en cuyo caso se deberá convocar a un nuevo procedimiento;
 - d) Por considerarse inconvenientes para los intereses nacionales o institucionales continuar con el procedimiento de contratación.

En caso de declaración de desierto al proceso para la selección y contratación de una compañía del sistema auxiliar de pago, se deberá reunir el Comité Técnico de Selección y Contratación y dejar sentado en acta los motivos por los cuales se declara desierto y realizar la respectiva publicación en la página web institucional. El proceso podrá reaperturarse.

BANECUADOR B.P. se reserva el derecho de declarar desierto el procedimiento de contratación, situación en la que no habrá lugar a pago de indemnización alguna.



10. Entrega de documentos habilitantes: Dentro del término de 8 días, contados a partir de la fecha de notificación de la selección del proceso, la compañía a ser contratada deberá hacer entrega de la documentación habilitante pertinente, la cual consiste en:

- a) Documentos que deberán ser certificados como fiel copia de su original en notaría: Cédula y certificado de votación del representante legal de la compañía; nombramiento del representante legal; documentos de autorización para operar; y, RUC;
- b) Declaración juramentada notariada que señale: *Declaro y garantizo la veracidad, autenticidad y exactitud de la información y documentación proporcionada, inclusive aquellas respecto de la experiencia, personal técnico y demás; contenidas en los documentos de la oferta, formularios y otros anexos. De igual forma garantizo autorizo a BANECUADOR B.P. a efectuar averiguaciones para comprobar u obtener aclaraciones e información adicional sobre las condiciones técnicas, económicas y legales del postulante. Acepta que, en caso de que BANECUADOR B.P. comprobare administrativamente que el oferente hubiere alterado o faltado a la verdad sobre la documentación o información que conforma su oferta, dicha falsedad será causal para descalificarlo del procedimiento de contratación, y del inicio de las acciones legales a que hubiera lugar.*
- c) Todos aquellos que la Gerencia de Asesoría Jurídica considere pertinentes.

11. Suscripción del contrato: En el término de 15 días contados desde la selección de la compañía a ser contratada, las partes deberán suscribir el respectivo contrato, velando que cumplan cabalmente con las condiciones pertinentes.

Si la compañía no entregare sus documentos habilitantes en el término señalado, perderá el derecho adquirido producto de la resolución administrativa de selección, pudiendo el Comité Técnico de Selección y Contratación dejar sin efecto la selección de la compañía que no cumpla con la presentación de sus habilitantes, dentro del término requerido; y, otorgar el contrato al siguiente oferente según el orden de prelación, de convenir a los intereses nacionales o institucionales.

En caso de que surjan controversias de la relación contractual, éstas se resolverán mediante arbitraje y mediación. Las partes, luego de la adjudicación del contrato, podrán negociar los términos específicos del convenio arbitral.

12. Inconsistencia, simulación y/o inexactitud de la información: En el caso de que la entidad contratante encontrare que existe inconsistencia, simulación o inexactitud en la información presentada por el oferente o compañía contratada, la máxima autoridad o su delegado, lo descalificará del procedimiento de



contratación a la empresa del sistema auxiliar de pago o declarará la terminación unilateral del contrato (lo que aplique), sin perjuicio además, de las acciones judiciales a que hubiere lugar.

- 13. Administración del contrato:** La Gerencia de Servicios y Canales como área requirente designará un administrador de contrato, quien se encargará de su supervisión, ejecución, coordinación y archivo.

El administrador velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la contratación y realizará todas las gestiones inherentes a su ejecución.

Respecto de su gestión reportará a la máxima autoridad o su delegado, todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto de la contratación.

Tendrá bajo su responsabilidad la aprobación y validación de los productos e informes que emita y/o presente la compañía contratada y suscribirá las actas que para tales efectos se elaboren.

SEGUNDA PARTE

CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO: INVITACION, SELECCIÓN, ADJUDICACIÓN Y CONTRATACIÓN

- 1. Cronograma del procedimiento:** El cronograma que regirá el procedimiento se detallará en la Convocatoria.
- 2. Vigencia de la oferta:** Las ofertas se entenderán vigentes hasta 90 días luego de presentadas.
- 3. Plazo de ejecución:** El plazo estimado para la ejecución del contrato es de dos (2) años calendario, contado desde la suscripción del respectivo instrumento legal.
- 4. Análisis de comisión ofertada:** Se entenderá por precio de la oferta al valor de comisión a ser recibida por BANECUADOR B.P. por cada transacción que se realice a través de la compañía del servicio auxiliar de pago.

Los precios presentados por el oferente son de su exclusiva responsabilidad. Cualquier omisión se interpretará como voluntaria y tendiente a conseguir precios que le permitan presentar una oferta más ventajosa.

El precio de la oferta deberá cubrir todas las actividades y costos necesarios para que el oferente preste los servicios auxiliares objeto de la contratación en

cumplimiento de los términos de referencia correspondientes y a plena satisfacción de la entidad contratante.

5. **Forma de pago:** Los pagos se realizarán de la manera prevista en el contrato a suscribir entre las partes.
6. **Forma de presentar la oferta:** en sobre cerrado y dirigido al Comité Técnico de Selección y Contratación, hasta la fecha y hora señaladas, en las oficinas de BANECUADOR B.P., esto es, en la ciudad de Quito, Avenida Río Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, oficinas de BANECUADOR B.P., Bloque morado 5to piso, la cual será recibida por el Secretario (a) del Comité Técnico de Selección y Contratación, quien conferirá el recibo correspondiente, anotando fecha y hora de recepción.

La oferta deberá presentarse foliada y sumillada, en un sobre único sellado que contendrá su original y copia, y el cual contendrá la siguiente ilustración:

CONTRATACION DE UNA COMPAÑÍA DEL SISTEMA AUXILIAR DE PAGO
SOBRE ÚNICO
Señor (es)
Comité Técnico de Selección y Contratación
Presente
PRESENTADA POR: _____

TERCERA PARTE
TÉRMINOS DE REFERENCIA

“CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DEL SISTEMA AUXILIAR DE PAGO.”

1. BASE LEGAL

Mediante Memorando Nro. BANECUADOR-GAJ-2024-0388-MEM de fecha 06 de junio de 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica manifiesta:

“En atención al Memorando Nro. BANECUADOR-GSC-2024-2126-MEM del 04 de junio de 2024, que tiene como asunto: “Solicitud revisión y suscripción de la actualización del “MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS Y/O SISTEMAS AUXILIARES” MPR-GTN-06-04-05, mediante el cual se solicitó a esta Gerencia de Asesoría Jurídica “(...) En mi calidad de Gerente de Servicios y Canales, me dirijo a usted para solicitar comedidamente la revisión del siguiente cuerpo normativo que fue actualizado conforme la necesidad de incluir la normativa para el proceso de contratación de una empresa del sistema auxiliar de pago, mismo que fue nombrado como: “MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS Y/O SISTEMAS AUXILIARES” MPR-GTN-06-04-05”. En el marco de las competencias, atribuciones legales y estatutarias otorgadas por Ley a esta Gerencia, tengo a bien manifestar lo siguiente:

(...) 6. En este sentido, habiendo revisado el “Manual de Procedimiento para la Contratación de una Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero” (MPR-GTN-06-04-01 |v01.01 | Mayo 2023), esta Gerencia de Asesoría Jurídica considera que dicho manual, sí cumple con los elementos necesarios para la contratación de la compañía de servicios auxiliares del sistema financiero transaccional y de pago, observando únicamente que se reforme su objetivo que permita implementar operaciones de envío y recepción de remesas del exterior y su base legal, y el marco legal, para lo cual se proponen los siguientes textos:”

“Objetivo:

“Establecer un método para la selección y contratación de las compañías que ofrecen los Servicios Auxiliares del Sistema Financiero transaccional y de pagos que permitan la provisión y administración de medios transaccionales para los clientes y usuarios financieros de BANECUADOR B.P. accedan a realizar operaciones definidas en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa vigente.”

Marco Legal:

- 1. Código Orgánico Monetario y Financiero, De los Servicios Auxiliares, Art. 194, Art. 433, Art. 434 vigente.*
- 2. Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.*
- 3. Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título II.- De la Constitución y Emisión de la Autorización para el Ejercicio de las Actividades Financieras y Permisos de Funcionamiento de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Capítulo IV.-*
- 4. Norma de Control para la Calificación y Supervisión de las Compañías de Servicios Auxiliares que presten Servicios a las Entidades de los Sectores Financieros Público y/o Privado, de los Burós de Información Crediticia y de Análisis de Riesgo Crediticio. Sección I.- De la Calificación para Prestar Servicios Auxiliares, Artículos 6; Sección IV.- Del Control de las Entidades y*

Servicios Auxiliares, Artículos 14, 16, 17 y 20; Sección V.- De la Protección a los Usuarios y Clientes de las Entidades Financieras que utilizan Servicios de las Compañías de Servicios Auxiliares, Artículos 21, 22, 23, 24, 25 y 26; Capítulo V.- Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo, Título IX.- De la Gestión y Administración de Riesgos;

5. *Resolución Administrativa Banco Central del Ecuador 58-2018.*
6. *IG-108 Instructivo para la autorización de los sistemas auxiliares de pagos, emitido por el Banco Central del Ecuador.*
7. *IG-130 Instructivo para la supervisión de los sistemas auxiliares de pagos, emitido por el Banco Central del Ecuador.*
8. *Políticas de seguridad de la Información PLT-GSI-01-01-01 v01.01, numerales 5.1 Concientización en el ámbito de Seguridad de la Información, 5.5 Gestión en áreas restringidas, 5.6 Gestión de comunicaciones y operaciones, 5.7 Control de accesos, 5.8 Gestión de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información, 5.11 Gestión de la continuidad.*
9. *Normas de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo y su manual (ARLAFDT).*
10. *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de BANECUADOR B.P."*

Es así que la Gerencia de Servicios y Canales consideró acoger las recomendaciones realizadas por la Gerencia de Asesoría Jurídica, lo que permite la inclusión tanto del objetivo en el "MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES DEL SISTEMA FINANCIERO TRANSACCIONAL Y DE PAGO, MPR-GTN-06-04-05", como del "Marco Legal" que forma parte de este instrumento.

2. ANTECEDENTES

BANECUADOR B.P. es una institución financiera pública, creada mediante Decreto Ejecutivo No. 677, expedido el 13 de mayo de 2015, que tiene por objeto social el ejercicio de actividades financieras previamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos, de las establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero; y, está facultado a la prestación de servicios financieros de crédito, ahorro e inversión, bajo criterio de intermediación financiera de recursos públicos y privados, así como servicios de caja, tesorería, cobranzas, pagos y transferencias de fondos.

Mediante Oficio Nro. SB-DRCBD-2024-0114-O de fecha 04 de junio de 2024, la Superintendencia de Bancos emitió el siguiente criterio, cito parte pertinente:

*"Magíster
Maricela Dolores Vera Crespo
Gerente General
BANECUADOR B.P.*

En su Despacho

De mi consideración:

Mediante al Oficio Nro. BANECUADOR-BANECUADOR-2024-0408-OF de 21 de mayo del 2024, mediante los cuales solicita la “revisión documentos para la autorización de servicios diferenciados de Remesas del Exterior BanEcuador B.P. a través de una empresa de servicios auxiliares de pago”.

Con memorando Nro. SB-DRTL-2024-0324-M de 04 de junio de 2024 el Mgt. Danilo Icaza Ortiz, Director de Trámite Legales nos manifiesta lo siguiente:

"(..) Al respecto, una vez analizada la documentación proporcionada por BANECUADOR B.P., cumplo con manifestarle lo siguiente:

1.- En relación a este tema, mediante Oficio Nro. SB-DTL-2021-0556-O de 18 de marzo de 2021, este organismo de control atendió una consulta efectuada por BANECUADOR B.P. con oficio Nro. BANECUADOR-2021-0230-OF de 11 de marzo de 2021, señalando lo siguiente:

“De las normas citadas se colige que las compañías calificadas por este organismo de control como compañías de servicios auxiliares del sector financiero público y privado en el área transaccional y de pago; y que cuenten con autorización del Banco Central, pueden ofertar sus servicios a una entidad financiera pública.” (Negrita me pertenece)

2.- En el mismo sentido, mediante Oficio Nro. SB-DCBD-2021-0571-O de 22 de julio de 2021, este organismo de control, en atención a una nueva consulta efectuada por BANECUADOR B.P. con oficio Nro. BANECUADOR-2021-0380-OF de 29 de abril de 2021, en relación con el servicio de remesas y compañías de servicios auxiliares, emitió el siguiente pronunciamiento:

“Si la compañía que prestará los servicios de remesas se tratase de una entidad de servicios auxiliares del sector financiero público y privado, para ofertar dichos servicios deberá estar la calificada y autorizada por la Superintendencia de Bancos en el área transaccional y de pagos.”

Tales criterios se encuentran vigentes, por lo que BANECUADOR B.P. debe actuar en consecuencia. (...) (Negrita me pertenece)

3.- En relación con el modelo de Contrato de servicios entre empresa servicios auxiliares de pago y BANECUADOR B.P., se formulan las siguientes observaciones:

En relación con dicha estipulación, cabe indicar que la resolución que emite la Superintendencia de Bancos calificando a una compañía para que pueda prestar

servicios auxiliares en las áreas de “transaccionales y de pago”, no faculta a estas a realizar todas las operaciones y servicios previstos en el artículo 194 de Código Orgánico Monetario y Financiero.

En este punto, la entidad debe considerar que el servicio “transaccionales y de pago” es el que corresponde a la provisión y administración de los medios para que los clientes, socios y usuarios financieros realicen pagos, cobros y procesamiento de las operaciones y servicios financieros previstos en el Código Orgánico Monetario y Financiero y la normativa vigente, siendo uno de ellos el envío y recepción de giros.

Por lo tanto, en el contrato debe constar que la compañía de servicios auxiliares actuará como intermediario en el envío o recepción de dinero, y que dicha compañía además de contar con la calificación de la Superintendencia de Bancos como compañía de servicios auxiliares de las entidades de los sectores financieros público y privado controlados por la Superintendencia de Bancos, para prestar el servicio “transaccionales y de pago”, se encuentra también debidamente autorizada por el Banco Central del Ecuador como partícipe de los sistemas auxiliares de pago para remesas de dinero. (Negrita me pertenece)

Cabe señalar que el Contrato de servicios que se suscriba entre la empresa servicios auxiliares de pago y BANECUADOR B.P. no constituye un contrato o documento tipo utilizado para la prestación de servicios financieros, por lo cual no requiere de la revisión y aprobación de la Dirección Regional de Trámites Legales (...)."

Mediante Memorando Nro. BANECUADOR-GCU-2024-0321-MEM de fecha 15 de mayo de 2024 la Gerencia de Cumplimiento de BANECUADOR B.P., manifestó la obligatoriedad de la aplicación de la siguiente normativa e información, se cita lo pertinente:

“En relación al análisis regulatorio requerido en el memorando Nro. BANECUADOR-GCS-2024-02032-MEM, el Código Orgánico Monetario y Financiero respecto de las buenas prácticas internacionales establece que los organismos con capacidad regulatorio, normativa o de control, procurarán acoger como marco referencial los estándares técnicos internacionales relacionados con el ámbito de su competencia, para la expedición de normativa y para el ejercicio de sus funciones, sujetándose estrictamente a la jerarquía normativa establecida en la Constitución de la República del Ecuador, siendo así a BANECUADOR le rigen las normas y leyes específicas que son de cumplimiento obligatorio como entidad financiera.

Requisitos que debe cumplir la empresa del sistema auxiliar de pago.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Las compañías dedicadas al servicio de transferencia nacional o internacional de dinero o valores (giros postales o remesas) son sujetos obligados a cumplir las normas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos expedida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (Resolución Nro.SCVS-INC-DNCDN-2023-0002, SCVS-INC-DNCDN-2024-0006, entre otras), que incluyen la aplicación del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo a través de las etapas y elementos que mediante políticas, procesos procedimientos y metodologías adoptadas por la entidad busca prevenir que en la realización de sus operaciones sea utilizado como instrumento para lavar activos y detectar oportunamente operaciones inusuales e injustificadas que deban ser reportadas al ente de control.

Se debe considerar además que los exámenes de auditoría interna y externa deben encontrarse alineados con lo que establece la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para la empresa del sistema auxiliar de pago.

Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)

Las remesadoras de dinero y giros postales son sujetos obligados a informar a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), en los términos previstos en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, así como cumplir con las resoluciones emitidas por la UAFE como: Directrices para el envío del reporte de operaciones sospechosas (ROS), Guía de PEP, Procedimiento para la aplicación de las resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Proveedores de servicios de activos virtuales, entre otros.

Banco Central del Ecuador

Las entidades que deseen calificarse y obtener la autorización para operar como sistemas auxiliares de pagos deberán cumplir con los requisitos que el ente de control defina.

Superintendencia de Bancos

El Capítulo VI, Título IX, Libro I de la Codificación de la Normas de la Superintendencia de Bancos, establece si la entidad mantiene relaciones con empresas remesadoras de dinero, previa autorización de la alta gerencia, debe cumplir con los siguientes artículos:

Artículo 40

“(...) deben suscribir un convenio en el que conste las responsabilidades de las partes sobre prevención de LA/FT/FPADM al que se adjuntará como mínimo, de ser el caso la siguiente información:

- i. Escritura de constitución y sus reformas de existir éstas;
- ii. Permiso de funcionamiento otorgado por el ente de control en el país de origen, debidamente legalizado. Para el caso de compañías nacionales se exigirá un certificado emitido por el ente de control competente en el que conste el cumplimiento de todas sus obligaciones;
- iii. Manual sobre la materia debidamente aprobado por el organismo competente;
- y, iv. Listado de países con los que opera”

Artículo 51

“Las entidades que forman parte del Sistema de Seguridad Social, bajo el control de la Superintendencia de Bancos, las entidades en liquidación, las entidades de servicios financieros como almaceneras y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, casas de cambio y compañías de servicios auxiliares, deben contar con un sistema de administración de prevención del riesgo de LA/FT/FPADM que debe considerar al menos lo siguiente:

Matriz ARLAFDT.

Manual ARLAFDT.

Políticas, procesos y procedimientos de debida diligencia para clientes, accionistas, empleados, y proveedores.”

Artículo 52

“Para las entidades citadas en el artículo 51 de esta norma, la responsabilidad de establecer las políticas de prevención de LA/FT/FPADM, recae en el directorio de la entidad o del organismo que haga sus veces, en tanto que la implementación de procesos y procedimientos es de responsabilidad del representante legal, o a quien este delegue.”

Artículo 53

“En concordancia con el artículo 7 de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, las entidades controladas citadas en el artículo 51 de esta norma que conocieren de actividades que pudieran constituir operaciones inusuales, injustificadas o sospechosas deberán informar a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) o a la autoridad correspondiente según el caso”.

2.1 Contrato Banco Bolivariano – Ecuagiros con BANECUADOR B.P.

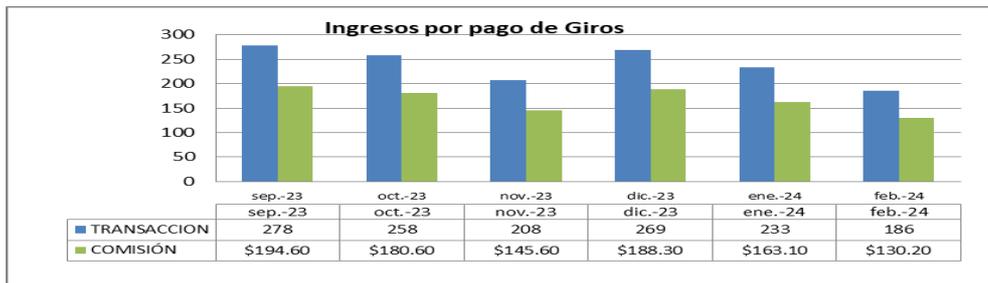
BANECUADOR B.P. con fecha 17 de noviembre de 2022 suscribió un contrato con el Banco Bolivariano (sin exclusividad), cuyo objeto es: *...”Banco Bolivariano C.A. contrata a BANECUADOR B.P. para que preste a su favor y a favor de las personas naturales y jurídicas que le indique, los servicios de pago, de conformidad con los siguientes procedimientos, políticas, que se contienen en los*

anexos que se indican en la cláusula siguiente y que forman parte de este contrato y los mismos que podrán ser modificados de mutuo acuerdo entre las partes y dependiendo del proceso propio del servicio, sin que sea necesario la firma de un nuevo contrato”...

El Código Orgánico Monetario y Financiero y la pertinente Resolución de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, facultan al Banco Bolivariano C.A. para realizar las operaciones señaladas en el artículo 194 del citado Código Orgánico entre las que constan actividades de pagos de giros monetarios provenientes a favor de terceros, teniendo al efecto celebrados contratos con instituciones del ramo domiciliadas en otros países y debidamente autorizadas o licenciadas para ejercer tales actividades económicas, bajo las leyes locales de cada país, todo ello con el fin de pagar, en el Ecuador, envíos de dinero procedentes del exterior.

Actualmente BANECUADOR B.P. debido al contrato de pago de remesas del exterior suscrito con el Banco Bolivariano– Ecuagiros, registra la siguiente transaccionalidad e ingresos por la comisión ganada durante el período de septiembre de 2023 a febrero de 2024.

Ilustración 1 Transaccionalidad e Ingresos ECUAGIROS sept 2023 - feb 2024



Fuente: Subgerencia de Canales y Servicios

Después de evaluar el beneficio económico mensual que ingresa al Banco por la vigencia del contrato suscrito con el Banco Bolivariano - Ecuagiros, se concluye que, debido en gran medida a que únicamente se brinda el servicio de pago de remesas en ventanillas y sumado al hecho que el Banco Bolivariano tiene la facultad de definir las transacciones que son enviadas a BANECUADOR B.P., se refleja un nivel transaccional notoriamente mínimo y por tanto el rédito de este servicio es relativamente bajo, con un promedio mensual de comisión de: \$167,06.

Es así que la decisión de contratar a una empresa del sistema auxiliar de pago, para implementar el servicio de remesas del exterior en BANECUADOR, permite que el Banco sea el dueño del canal ya que a diferencia del Contrato suscrito con Banco Bolivariano – Ecuagiros, únicamente permite realizar una transacción de pago de remesas en las ventanillas del Banco y además existe el limitante del número de transacciones que puede procesar BANECUADOR B.P., esta figura de Agente Bancario ofrece una serie de beneficios, incluida una implementación eficiente y cumplimiento normativo, una infraestructura tecnológica sólida, acceso a una red

internacional y tarifas competitivas; esto sin duda puede mejorar la experiencia del cliente y generar valor para la empresa.

Por lo expuesto y en relación al ámbito de competencias de la Gerencia de Servicios y Canales, cuya misión es: *“Contribuir al crecimiento, posicionamiento y solvencia de BANECUADOR B.P.; incrementando el acceso a los servicios de la entidad a través de una adecuada administración de los servicios y canales.”* y responsabilidad conferida que indica:

“Analizar las condiciones de competitividad de los servicios brindados a través de los diferentes canales”.

Además, de acuerdo al Código de Derechos del Usuario Financiero: *"Parágrafo V.- Derecho a Obtener productos y servicios financieros de calidad, Artículo 12.12.1 Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato"*.

La Gerencia de Servicios y Canales mediante Memorando Nro. BANECUADOR-GSC-2023- 1535-MEM de 17 de abril de 2023, solicita a la Subgerencia General de Negocios: *"...La Gerencia de Servicios y Canales determinó la necesidad de Implementar el servicio de recepción y envío de remesas al exterior, con la finalidad de brindar un nuevo servicio a los clientes de BANECUADOR B.P., que reciben y envían remesas al exterior. Por lo tanto de acuerdo a la normativa y según el marco de sus competencias, se solicita la respectiva autorización para el desarrollo e implementación del nuevo servicio Remesas del Exterior - BANECUADOR B.P. a través de una Compañía de sistema auxiliar de pagos para operar en el servicio de Remesas de dinero debidamente autorizada por el Banco Central del Ecuador; para que posteriormente por su intermedio se obtenga la autorización de la Gerencia General, a fin de continuar con las gestiones pertinentes para la implementación de referido proyecto considerando una operatividad integral y funcional"*.

Mediante sumilla inserta el 18 de abril de 2023 la Subgerencia General de Negocios indica:

"proceda de conformidad". (Negrita me pertenece).

2.2 Contrato a través de una empresa de servicios auxiliares del sistema financiero, Canal “Aquí Cerquita”.

En el mes de agosto del año 2023 se suscribió el contrato con una empresa de servicios auxiliares del sistema financiero, con el fin de brindar servicios transaccionales a los clientes de BANECUADOR B.P., para la consulta de saldos, depósitos, retiros de efectivo de cuentas de ahorros, y pago de operaciones crediticias, a través de la red comercial afiliada a la empresa de servicios auxiliares, canal que se denominó comercialmente como “Aquí Cerquita”.

Con lo expuesto y para cumplir con la contratación del servicio de Remesas del Exterior a través de una empresa del sistema auxiliar de pago, figura similar al proceso de contratación del servicio de “Aquí Cerquita”, se considera aplicar el proceso establecido en el “Manual de Procedimiento para la Contratación de una Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Transaccional y de Pago”, MPR-GTN-06-04-05., cuyo objetivo es: *“Establecer un método para la selección y contratación de las compañías que ofrecen los Servicios Auxiliares del Sistema Financiero transaccional y de pagos que permitan la provisión y administración de medios transaccionales para los clientes y usuarios financieros de BANECUADOR B.P. accedan a realizar operaciones definidas en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa vigente.*

3. JUSTIFICACIÓN

Implementar el servicio de remesas del exterior en BANECUADOR B.P. es una decisión estratégica que ofrece diversos beneficios al banco, sus clientes y la economía del país en general.

A continuación, se amplían las razones que justifican la implementación de este servicio:

Incremento de los ingresos: El servicio de remesas del exterior puede representar una importante fuente de ingresos para el banco, ya que se aplica una comisión por la transacción. Al facilitar el envío y recepción de remesas, el banco puede atraer a nuevos clientes y aumentar su base de usuarios, lo que se traduce en un incremento de los ingresos.

Conforme estudio plasmado en el Informe de Viabilidad para Implementar el Servicio de Remesas del Exterior en BANECUADOR B.P., Nro. INF-GTN-08-00-2024-38, emitido en mayo de 2024, considerando que el flujo de Banco Bolivariano - Ecuagiros no entrega ganancias favorables, sino un VAN negativo, debido al limitante del número de giros que BANECUADOR puede pagar y sumando a que solamente se pagan giros en ventanillas, se indicó en general, que el proyecto de Remesas del Exterior a través de una empresa del sistema auxiliar de pago es viable para BANECUADOR B.P., en la medida que todas las ofertas generan un escenario financiero favorable para el Banco; se recomienda además llegar a un acuerdo con el “auxiliar de pago” que menor número de transacciones necesite para llegar al punto de equilibrio, en donde el VAN sea mayor que cero, y el TIR/TIRM, mayor a la tasa de descuento (16,19%).

Diversificación de la oferta de servicios financieros: Ofrecer el servicio de remesas del exterior permite al banco diversificar su cartera de productos y servicios, lo que le brinda la oportunidad de satisfacer las necesidades del mercado que busca opciones seguras y confiables para enviar y recibir dinero a nivel internacional.

Conforme estudio plasmado en el Informe de Viabilidad para Implementar el Servicio de Remesas del Exterior en BANECUADOR B.P., Nro. INF-GTN-08-00-2024-38, emitido en mayo de 2024, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el incremento de remesas recibidas en los últimos trimestres del 2023 se ha visto impulsado por nuevos flujos migratorios intrarregionales. Esto representa el aumento en la participación de las remesas que envían los migrantes a sus familias, ya que a través de ellas se convierten en una fuente alternativa de liquidez para los hogares ecuatorianos.

Mejora de la inclusión financiera: El servicio de remesas del exterior puede contribuir a la inclusión financiera de aquellos clientes que no cuentan con acceso a servicios bancarios tradicionales. Al facilitar el acceso a servicios financieros internacionales, el banco puede ayudar a expandir la inclusión financiera y promover la bancarización de la población.

Fidelización de clientes: Ofrecer un servicio de remesas del exterior de calidad puede contribuir a la fidelización de los clientes existentes y a la atracción de nuevos clientes. Al facilitar el proceso de envío y recepción de remesas, el banco puede mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la relación con ellos.

Impacto positivo en la economía del país: El servicio de remesas del exterior puede tener un impacto positivo en la economía del país, al facilitar el flujo de remesas y contribuir al crecimiento económico y al desarrollo de la comunidad receptora. Asimismo, el banco puede colaborar en la lucha contra la informalidad y el lavado de dinero al ofrecer un servicio seguro y regulado.

Por lo expuesto el implementar el servicio de remesas del exterior en BANECUADOR B.P. trae consigo importantes beneficios para la institución, para sus clientes y para la economía en general. Es una oportunidad para diversificar la oferta de servicios, incrementar los ingresos, mejorar la inclusión financiera y fidelizar a los clientes, al tiempo que se contribuye al desarrollo económico del país.

En concordancia a lo ya mencionado sobre el contrato con Banco Bolivariano-EcuaGiros, y a pesar de los esfuerzos de BANECUADOR B.P. por optimizar procesos y reducir costos, los resultados obtenidos no han sido los esperados. Por tanto y conforme los indicadores financieros determinados en la viabilidad del proyecto con un promedio de: VAN \$ 140,57, TIR: 18,20% y TIRM: 16,30%, las autoridades en funciones de BANECUADOR B.P. decidieron priorizar el enfoque de concretar otras iniciativas que generen un mayor retorno de ingresos para el Banco (a través de las comisiones ganadas), y especialmente conseguir mayores beneficios para nuestros clientes y usuarios financieros (migrantes) que requieren este tipo de servicio que les permita recibir o enviar dinero desde y al exterior.

Por tanto el servicio de Remesas del Exterior a través de una empresa del sistema auxiliar de pago donde BANECUADOR B.P. figura como Agente Bancario, permitirá el envío y recepción de giros con el fin principal de fortalecer los lazos

familiares al mantener una conexión económica y emocional entre los miembros de la familia que se encuentran en diferentes países, contribuyendo a la cohesión familiar y al apoyo mutuo en momentos de necesidad.

4. NATURALEZA DEL OBJETO DE CONTRATACIÓN Y SUGERENCIA DE PROCEDIMIENTO

La naturaleza del objeto refiere a la contratación de una empresa del sistema auxiliar de pago debidamente calificada y autorizada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por el Banco Central del Ecuador que otorgue el servicio de remesas del exterior, proveedor que será responsable de facilitar y gestionar el proceso de envío y recepción de remesas internacionales entre remitentes y destinatarios, posicionando a BANECUADOR B.P. como Agente Bancario en las transacciones monetarias.

Por lo expuesto para el presente objeto del contrato se considera de manera general el procedimiento establecido en el “Manual de Procedimiento para la Contratación de una Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Transaccional y de Pago”, MPR-GTN-06-04-05, para la contratación de una empresa del sistema auxiliar de pago, de acuerdo a la necesidad de implementación del servicio de remesas del exterior.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar el servicio de Remesas del Exterior, bajo la figura de Agente Bancario, a través de una compañía de sistema auxiliar de pago, para operar con el servicio de remesas de dinero, que provea de las siguientes transacciones:

- a) Recepción de remesas del exterior con acreditación en cuentas de BANECUADOR B.P. y/o pagos en efectivo por ventanillas.
- b) Envío de remesas al exterior con débito de cuentas de BANECUADOR B.P. y/o depósito en efectivo a través de ventanillas.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Brindar el servicio de remesas desde y hacia el exterior, lo cual permitirá captar mayor número de clientes e inversiones para el banco.
- Agilizar la atención a la ciudadanía que envía y recibe remesas del exterior a través de una plataforma que garantice transferencias seguras y eficientes entre los diferentes países.

- Incrementar un 90% respecto del volumen de transacciones y rentabilidad que actualmente BANEQUADOR B.P. percibe por concepto de pagos de remesas.
- Cumplir con las normativas y regulaciones financieras establecidas por las autoridades competentes en materia de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, garantizando la integridad y seguridad de las operaciones del Banco, a través de controles efectivos para mitigar la exposición a riesgos operativos, de seguridad de la información y de protección de datos.

6. ALCANCE

Actores: BANEQUADOR B.P. representa la entidad que realiza el pago o recaudo de remesas del exterior, figurando como AGENTE BANCARIO, mismo que se encargará únicamente de procesar los pedidos de envío y/o pagos de giros entregados por la plataforma tecnológica provista por la Remesadora.

La REMESADORA (empresa del sistema auxiliar de pago) será responsable de la entrega periódica de la información que requieran las autoridades y entes de control del Ecuador respecto de los giros, ya que todas las transacciones se encuentran registradas en el sistema provisto por la empresa del sistema auxiliar de pago.

Alcance del servicio: El servicio financiero incluirá las siguientes acciones:

- Recepción de remesas del exterior con acreditación en cuentas de BANEQUADOR B.P. y/o pagos en efectivo por ventanillas.
- Envío de remesas al exterior con débito de cuentas de BANEQUADOR B.P. y/o depósito en efectivo a través de ventanillas

Requerimientos técnicos: Se desarrollará la conectividad con la plataforma de la Remesadora (empresa del sistema auxiliar de pago) que permita a los clientes y usuarios financieros acceder al servicio desde cualquier oficina del Banco a nivel nacional.

Integración con otros sistemas: El nuevo servicio financiero se integrará con el sistema de pagos de la Remesadora (empresa del sistema auxiliar de pago) que debe garantizar una experiencia completa y segura para los usuarios.

Procedimental: Este proceso de Remesas del Exterior se manejará con herramientas provistas por la Remesadora, metodología similar al canal Aquí Cerquita, en donde nos entregarían accesos coordinados, definiciones de cuentas y el respectivo flujo operativo.

Compensación: Se manejará bajo procedimiento compensatorio similar a BanRed y Puntomático, para ello se deberá generar una cuenta compensatoria a nombre de la

Remesadora en BANECUADOR B.P para realizar el proceso de conciliación y compensación de cobros y pagos.

Capacitación y soporte: Se proporcionará capacitación a los servidores que intervienen en el proceso y se ofrecerá soporte técnico y atención al cliente para resolver cualquier problema que puedan surgir.

Plan de implementación: Se definirá un cronograma detallado para la implementación del servicio financiero, incluyendo la fase de prueba, el lanzamiento oficial y la evaluación continua del desempeño del servicio.

Plan de marketing: Se aplicará una estrategia de marketing centrada en identificar al público objetivo, crear una propuesta de valor diferencial, desarrollar una estrategia de contenidos, utilizar las redes sociales, implementar estrategias de email marketing, y medir y analizar los resultados obtenidos. Estas campañas se trabajarán en conjunto con la empresa del sistema auxiliar de pago.

Evaluación del impacto: Se realizará una evaluación del impacto del nuevo servicio financiero en los usuarios, el Banco y los procesos internos para identificar oportunidades de mejora y garantizar la satisfacción de los clientes y de la institución.

7. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

El servicio que se pretende brindar para el envío y recepción de remesas del exterior, propone realizarlo a través de acreditación en cuentas de los clientes de BANECUADOR B.P. y mediante pagos en efectivo por ventanilla.

Ejecución del Proceso de Remesas del Exterior

Para el pago y recepción de remesas se ejecutarán las siguientes actividades en las oficinas del banco a nivel nacional:

- Revisión/consulta de la transacción.
- Pago en efectivo y/o acreditación en cuenta de la remesa del exterior.
- Cuadre de caja y reverso de la transacción de ser el caso.
- Revisión y reportes fin de día.

BANECUADOR B.P. dispondrá del siguiente personal operativo que cumplen los siguientes perfiles:

CARGO	FUNCIÓN	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> • Cajero • Asistente de Balcón de Servicios (Servidores Públicos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación y revisión • Validación en el sistema • Ejecución del pago al cliente 	3 minutos

<ul style="list-style-type: none"> Delegado de Servicios y Canales o Cajero principal. (Servidor Público 5) 	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y valida el cuadro de fin de día 	15 minutos

FUENTE: Subgerencia de Canales y Servicios

Recursos a Utilizar en el Proceso de Remesas

- Desarrollo de Conectividad con la empresa del sistema auxiliar de pago (Web Service, punto a punto, interfaz)
- Comprobante de transacción
- Impresora Financiera
- Computadoras
- Papel térmico
- Suministros de oficina.
- Core Bancario de BANECUADOR B.P.

8. SERVICIOS ESPERADOS

Conforme se ha evidenciado en el informe levantado por la Gerencia de Servicios y Canales como área requirente Nro. INF-GTN-11-00-2024-70 “Informe Inicio Proyecto REMESAS EXTERIOR” de fecha Abril 2024, el servicio de Remesas del Exterior considera tarifas proporcionales según la cantidad y el lugar del envío del giro, razón por la cual se presenta el siguiente análisis:

Análisis Funcionalidad

Conforme al ejercicio macro del proceso provisto en el estudio, se estableció el siguiente flujo funcional que es bidireccional. BANECUADOR B.P. posee una cobertura nacional, especialmente en áreas rurales en donde no existe mayor presencia de otros bancos o cooperativas, por lo que es una ventaja competitiva que debemos explotar en el servicio de remesas.

Además que con este flujo se confirma que no incurriríamos en gastos adicionales puesto que utilizaríamos el contingente actual.

A continuación el flujo del proceso estaría determinado de la siguiente manera:



FUENTE: Subgerencia de Canales y Servicios

9. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La empresa del sistema auxiliar de pagos de Remesas del Exterior a través de su red local e internacional, se integrará con BANECUADOR B.P. bajo los estándares de seguridad y esquemas transaccionales que el Banco exige.

ORD.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
1	Uso de Web Services para el consumo de información de todos los servicios.
2	Conexión dedicada de datos entre servidores para garantizar la operatividad.
3	Integración de todos los servicios en el mismo aplicativo de la ventanilla.
4	Acceso a toda la información para elaboración de cualquier tipo de reportería y estructuras.
5	Conexión directa con Switch Transaccional.

FUENTE: Subgerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

10. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

10.1 Requisitos del Sistema

Para la implementación del sistema se debe garantizar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La empresa del sistema auxiliar de pagos deberá implementar los estándares y buenas prácticas internacionales de seguridad vigentes.
- La empresa del sistema auxiliar de pagos deberá contar con los mecanismos que garanticen la gestión de seguridad de la información y los requisitos técnicos que BANECUADOR B.P. requiera, así como contar con personal que garantice una respuesta acorde a los tiempos que se establezca en el acuerdo de servicio (SLA).

- BANEQUADOR B.P. realizará la implementación del servicio sobre la arquitectura tecnológica que actualmente dispone, misma que ha permitido implementar otros servicios auxiliares.
- BANEQUADOR B.P. solicitará a la empresa del sistema auxiliar de pago compruebe la viabilidad de conectividad respecto de la integración de la Empresa del sistema auxiliar de pagos y el Banco mediante esquemas seguros de comunicación y conexión VPN SITE to SITE.

10.2 Integración con Sistemas Existentes

Para la implementación de la interacción entre la plataforma de BANEQUADOR B.P. y la empresa del sistema auxiliar de pago deberán cumplirse las siguientes premisas:

- La empresa del sistema auxiliar de pago deberá integrarse con las especificaciones técnicas que el Banco expondrá para el consumo de un servicio web y el diseño de las interfaces de entrada y salida para el intercambio de información para el proceso de comunicación del Banco hacia la empresa del sistema auxiliar de pago.
- Los servicios Web que expondrá el Banco serán sobre una arquitectura Soap (Simple Object Access Protocol) que realiza el intercambio de información relacionada con el sistema con las tramas de petición y respuesta son en formato Xml.
- Los mensajes transaccionales:
 - Mensaje de Token de Seguridad Transaccional
 - Mensaje de Servicio: Consulta, Pago y Reverso para Recepción y Envíos del Exterior.



- La empresa del sistema auxiliar de pago deberá proporcionar al Banco las especificaciones técnicas para que el Banco consuma los servicios web originados desde las interfaces de sus aplicativos.
- Toda la integración y la interacción entre los aplicativos del Banco y la empresa del sistema auxiliar de pago se ejecutará sobre el canal de comunicación y usará protocolos seguros mediante la utilización de técnicas de cifrado acorde con los estándares internacionales.

10.3 Seguridad y Cumplimiento Normativo

Es requerido y necesario que la integración cumpla con lo establecido en la “Metodología para el Desarrollo de Software Cód.: MET-GTIC-SDMA-02| V01.01 | diciembre 2019, a fin de obtener un desarrollo seguro, que formará parte de la certificación final para el cumplimiento de los controles tanto de la Normativa de la SBS para canales electrónicos y estándares de seguridad y buenas prácticas como de la OWASP. (*OWASP significa "Open Web Application Security Project". Es una comunidad en línea que produce recursos, herramientas y conocimientos gratuitos sobre seguridad de aplicaciones web. Su objetivo es ayudar a las organizaciones a desarrollar, adquirir y mantener aplicaciones web seguras.*)

Además se debe considerar que las compañías dedicadas al servicio de transferencia nacional o internacional de dinero o valores (giros postales o remesas) son sujetos obligados a cumplir con las normas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos expedida por los entes de control, que incluyen la aplicación de la administración del riesgo a través de políticas, procesos, procedimientos y metodologías que prevean en sus operaciones el lavado de activos y detecten oportunamente operaciones inusuales e injustificadas que deban ser reportadas a las unidades de control.

Las remesadoras de dinero y giros son sujetos obligados a informar a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), en los términos previstos en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, así como cumplir con las resoluciones emitidas por la UAFE como: Directrices para el envío del reporte de operaciones sospechosas (ROS), Guía de PEP, Procedimiento para la aplicación de las resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, Proveedores de servicios de activos virtuales, entre otros.

10.4 Interfaz de Usuario y Experiencia del Cliente

Las definiciones de las interfaces funcionales deberán cumplir con un diseño amigable e intuitivo para los usuarios en los aplicativos del Banco.

Los aplicativos que deberán estar involucrados en esta implementación son:

1. Cobis Explorer.- para las transacciones de interacción con el usuario
2. TAdmin-Terminal Administrativa.- para la transacción de conciliación del servicio.

10.5 Pruebas y Garantía De Calidad

El proceso de certificación de la implementación del proyecto deberá ser realizado por la Subgerencia de Gestión y Control de BANEQUADOR B.P., cumpliendo la metodología existente en el Banco tanto para sus aplicativos y componentes que forman para de la integración y en acuerdo con la empresa del sistema auxiliar de

pago verificar que el proceso de certificación de este cumpla con los estándares y buenas prácticas.

11. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Las remesas del exterior se realizan a través de Web Services mediante el cual se consumen los diferentes métodos a través de internet con un certificado digital.

Los métodos para transaccionar son: consulta, pago y reverso; los detalles de cada método se proporcionará en el documento técnico de la empresa del sistema auxiliar de pago.

BANECUADOR B.P. proporcionará la IP desde donde se conectarán a los servicios, la cual es configurada en el White List del Firewall de la empresa del sistema auxiliar de pago para permitirles el acceso.

BANECUADOR B.P, trabajará bajo el esquema de pre-fondeo, es decir se deberá alimentar la cuenta destinada para la operatividad de este servicio, para lo cual se definirán cupos para transaccionar y velar por los fondos destinados en la cuenta en referencia.

Todos los servicios los podrán consumir y realizar en las ventanillas de las oficinas físicas del banco a nivel nacional.

Se solicitará la creación de un buzón SFTP, o Buzón de Transferencia Segura de Archivos (Secure File Transfer Protocol), sistema que permite la transferencia segura de archivos a través de la red utilizando el protocolo SSH (Secure Shell) que proporciona una capa adicional de seguridad durante la transferencia de archivos.

El buzón SFTP propuesto tendrá como principal objetivo, servir como un repositorio seguro y confiable destinado a almacenar las mallas transaccionales del envío y recepción de Remesas del Exterior. Estas mallas contendrán información detallada sobre cada operación de envío y recepción de remesas del exterior, incluyendo datos como el remitente, el destinatario, el monto transferido, las fechas de envío y recepción, así como cualquier información adicional relevante para el seguimiento y registro preciso de las transacciones.

Además de las mallas transaccionales, el buzón SFTP también se utilizará para almacenar y gestionar diversos reportes generados en el contexto de las operaciones de remesas. Estos reportes pueden incluir informes financieros, resúmenes de transacciones, o cualquier otro tipo de información requerida por los entes de control, reguladores gubernamentales u otras partes interesadas.

La funcionalidad del buzón SFTP abarcará tanto el almacenamiento de datos como la capacidad de generar y entregar reportes según sea necesario. Se implementarán medidas de seguridad robustas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada, cumpliendo con los estándares y

regulaciones pertinentes en materia de protección de datos y seguridad de la información.

Horario de atención.- se establecerá conforme los horarios de atención al cliente definidos por BANEQUADOR B.P., siendo los siguientes:

- Lunes a Viernes de 07H00 a 17H00
- Sábados y Domingos de 07H00 a 14H00

Respecto de los feriados, se establece que la Gerencia de Servicios y Canales dentro del ámbito de su competencia, podrá solicitar a las Gerencias pertinentes la habilitación del Core Bancario conforme necesidad del negocio, en horario de atención diferido.

11.1 Plan de Implementación

Para la implementación del servicio se propone realizarlo en las siguientes fases:

- **Fase 1.-** Desarrollo de Web Services de exposición a la empresa del sistema auxiliar de pago, Desarrollo de del Web Services de integración desde los dispositivos para los envíos hacia la plataforma de integración y servicio funcional de pago de remesas que son parte del Core Bancario.
- **Certificación Fase 1.-** Proceso de certificación del proyecto bajo la metodología del Banco.
- **Fase 2.-** Desarrollo del Servicio funcional de recepción de remesas que son parte del Core Bancario y que deberán ser implementados.
- **Certificación Fase 2.-** Proceso de certificación del proyecto bajo la metodología del Banco.

11.2 Plan de Continuidad del Negocio

Para asegurar la continuidad del negocio del servicio debe existir un enlace principal para la VPN Site to Site y un enlace alternativo de contingencia.

La empresa del sistema auxiliar de pago se compromete a presentar un plan de contingencia detallado en caso de desconexión o interrupción del servicio, con el fin de garantizar la continuidad operativa de manera oportuna y eficiente. Este plan de contingencia deberá incluir procedimientos claros y específicos para mitigar los efectos de cualquier interrupción en el servicio, así como un cronograma detallado de acciones a seguir para restablecer la conectividad lo antes posible. La empresa del sistema auxiliar de pago se compromete a revisar y actualizar regularmente este plan para garantizar su eficacia en situaciones de emergencia y asegurar la operatividad continua de los servicios prestados.

12. ESTRUCTURA Y PROCESO DE SOPORTE

La empresa del sistema auxiliar de pago ofrece el servicio de Remesas del Exterior (envíos y pagos de giros/remesas) durante el período de vigencia del contrato.

La empresa del sistema auxiliar de pago brindará soporte técnico en modalidad 24x7x365 en el cual garantizará la actualización, mantenimiento, reconfiguración, o de ser el caso, la reinstalación integral del sistema, este servicio será sin costo para el Banco durante el período que dure el contrato; además se mantendrá la comunicación y avance del soporte técnico vía correo electrónico.

La empresa del sistema auxiliar de pago deberá proporcionar los números de contacto con los nombres del personal técnico y los números fijos y móviles, así como todos los datos.

La empresa del sistema auxiliar de pago proporcionará una estructura de soporte de 3 (tres) niveles, así también el Banco establecerá 3 (tres) niveles de escalamiento.

Para asegurar un concertado y coordinado esfuerzo de solución, se necesita un acuerdo en la prioridad de atención. La tabla siguiente detalla los criterios que se utilizarán para priorizar los incidentes reportados:

Tabla 1 Criterios para definir la prioridad

Prioridad	Criterios
Crítica	Cualquier incidente sobre el presente proceso de contratación que cause un impacto crítico que impida su operación. Su indisponibilidad afecta gravemente el servicio prestado al Banco. Esta condición está generalmente caracterizada por una falla grave o indisponibilidad total del servicio que requiere corrección inmediata.
Alta	El objeto del presente proceso de contratación se encuentra parcialmente inoperativo o bien se mantiene operativo aunque con ciertas limitaciones en su operación, lo que provoca tener una disponibilidad menor del 100%. Representa un impacto negativo por un rendimiento inadecuado, pero mantiene cierta funcionalidad. La porción afectada del servicio, restringe las operaciones.
Media	El objeto del presente proceso de contratación a pesar de estar operativo presenta alguna condición, alerta o alarma que podría reducir la disponibilidad del 100%. Esto no representa un impacto inmediato a las operaciones y servicios, pero requiere atención para prevenir problemas graves posteriores.

Es obligatorio que se implemente un esquema de monitoreo que permita medir los servicios que están cubiertos por estos Términos de Referencia.

Es potestad única del Banco la clasificación de la prioridad de cada incidente reportado a la empresa del sistema auxiliar de pago. El nivel de prioridad será

indicado al momento de reportar la incidencia, de acuerdo a la siguiente tabla de Prioridad vs Tiempo de respuesta y atención, aceptada por la empresa del sistema auxiliar de pago.

Tabla 2 Tabla de prioridad vs tiempo de respuesta y solución

Prioridad	Definición	Tiempo máximo de Respuesta inicial	Tiempo máximo de Solución de problemas	Modalidad
Crítica	Indisponibilidad del servicio de remesas del exterior (envíos y pagos de giros).	Máximo 30 minutos posteriores a la comunicación.	Máximo 1 hora posterior a ser notificado el incidente, bajo la modalidad 7x24x365.	En sitio, remoto, correo electrónico o teléfono.
Alta	Intermitencia del servicio de remesas del exterior (envíos y pagos de giros).	Máximo 30 minutos posteriores a la comunicación.	Máximo 2 horas posterior a ser notificado el incidente, bajo la modalidad 7x24x365.	En sitio, remoto, correo electrónico o teléfono.
Media	Mantenimientos no programados que causen cierta interferencia en el servicio de remesas del exterior (envíos y pagos de giros).	Máximo 30 minutos posteriores a la comunicación.	Máximo 4 horas posterior a ser notificado el incidente, bajo la modalidad 7x24x365.	En sitio, remoto, correo electrónico o teléfono.

- **Tiempo máximo de respuesta inicial:** Es el tiempo que la empresa del sistema auxiliar de pago puede tardar para ponerse en contacto con el Banco para avocar conocimiento del incidente reportado. Este tiempo empieza a ser contado desde que el Banco realizó el primer reporte de un incidente a través de cualquiera de los canales.
- **Tiempo máximo de solución:** Es el tiempo máximo que la empresa del sistema auxiliar de pago puede tardar en solucionar efectivamente el incidente reportado incluyendo el tiempo requerido para el reemplazo de conectividad, si fuera necesario. Este tiempo empieza a ser contado desde que la empresa del sistema auxiliar de pago avoca conocimiento del incidente, es decir cuando se reciba la respuesta inicial.

NOTA: Para los casos en que se requiera un mayor tiempo de solución según la prioridad y severidad del incidente, la empresa del sistema auxiliar de pago deberá justificar el mismo e informar el tiempo de solución efectiva, sin que estos se consideren como atrasos (sujetos a multas) aquellos incidentes que justifiquen un tiempo mayor de solución.

- **Modalidad:** Es la forma en la que la empresa del sistema auxiliar de pago realizará la asistencia técnica que puede ser de forma presencial o en sitio, remoto y/o vía telefónica. El Banco tiene la potestad de definir si se requiere atención en sitio y/o remoto.

La empresa del sistema auxiliar de pago debe asegurar que se notifique de manera inmediata (mediante correo electrónico, mensajería telefónica u otro mecanismo) al Banco sobre los incidentes que se presenten:

a.- Cuando se notifique el incidente, especificando:

- Quién reportó el incidente.
- Quién recibió el incidente.
- Medio de recepción.
- Fecha y hora de recepción.
- Descripción del incidente reportado.

b.- Cuando se solventa el incidente, especificando:

- Fecha y hora de cierre del incidente, con aceptación del Banco
- Acción de solución / cierre aplicada para solventar el incidente (una vez atendido el requerimiento y aceptado por el Banco).

12.1 Compromisos

El Banco es responsable de informar a la empresa del sistema auxiliar de pago, la ocurrencia de un incidente, requerimiento o falla, a través de los mecanismos de registro de incidencias definidos por la empresa del sistema auxiliar de pago y de registrar la hora y fecha desde el que se contabilizará los tiempos de respuesta.

En cualquier escenario de criticidad, la empresa del sistema auxiliar de pago actuará como responsable del seguimiento, atención y solución ante el Banco.

12.2 Contactos de escalamiento

La empresa del sistema auxiliar de pago proporcionará una estructura de soporte de 3 (tres) niveles misma que contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Nivel jerárquico de escalamiento: Ordinal que indica el nivel de escalamiento empezando por el uno (1) e incrementándose hasta el último nivel de escalamiento.

2. Nombre del escalamiento: Corresponde al nombre completo del personal que atenderá cada nivel de escalamiento, en caso de tratarse de un grupo de personas, se indicará el nombre del grupo. Por ejemplo: Centro de contacto.
3. Número de teléfono del contacto: incluye número de un teléfono fijo (opcional) o extensión y uno móvil (obligatorio) indicando el horario en que es posible contactarlo por cada medio.
4. Cuenta de correo electrónico: cuenta de la persona o grupo de personas que atenderá el requerimiento.
5. Cargo: Se indica la denominación del puesto que la persona ocupa en la empresa. En caso de tratarse de un grupo de personas, este campo no tendrá contenido.

Los mecanismos, condiciones, tiempos de escalamiento y notificación se definirán en el Acuerdo de Servicio (SLA) a suscribir con la empresa del servicio auxiliar de pago contratada.

13. PLAZO

El plazo total de ejecución del contrato es de 730 días calendario (2 años), contados desde la suscripción del contrato, el cual podrá ser renovado previo acuerdo entre las partes.

14. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Pago Contra Entrega de Factura

La Gerencia de Servicios y Canales establece el pago del 100% del valor de la factura, contra entrega de los servicios objeto de la contratación.

Los cinco (5) primeros días de cada mes, la empresa del sistema auxiliar de pago deberá enviar mediante correo electrónico los valores a facturar, conjuntamente con el depósito del archivo con el detalle transaccional en un buzón SFTP, el cual deberá coincidir con el número de transacciones y montos registrados internamente de BANECUADOR B.P.

Dentro de los cinco (5) días siguientes de recibido el archivo de las transacciones y una vez confirmado que se encuentra correcta la información por parte de BANECUADOR B.P., la empresa del sistema auxiliar de pago deberá enviar la factura física o digital por concepto de comisiones al Administrador del contrato.

Luego de haber recibido la factura por parte de la empresa del sistema auxiliar de pago, el Administrador del Contrato ejecutará el proceso de pago correspondiente; se transferirá o depositará el valor por concepto de comisiones en la cuenta bancaria que se encuentra establecida para el efecto.

15. MULTAS

Las multas se impondrán por retardo en la ejecución de las obligaciones contractuales conforme al cronograma valorado en la fase contractual, así como por incumplimientos de las demás obligaciones contractuales, las que se determinarán por cada día de retardo; las multas se calcularán sobre el tiempo que no se ejecute el servicio conforme lo establecido en el contrato.

Así como la falta de disponibilidad de fondos que impida la no ejecución el pago de remesas (cuenta pre fondeo)

Se multará también la indisponibilidad de la conectividad de la plataforma en función del tiempo. En caso de que la empresa del sistema auxiliar de pago experimente fallas en el sistema o desconexiones que afecten negativamente la operatividad de los servicios proporcionados, la empresa del sistema auxiliar de pago estará sujeto a una multa, misma que se aplicará por el tiempo que persista la falla o desconexión, hasta que el problema sea resuelto satisfactoriamente conforme dictamen de BANECUADOR B.P.

Las multas serán deducidas de las comisiones realizadas a la empresa del sistema auxiliar de pago y no se considerarán como una renuncia a otros derechos o recursos disponibles para el cliente en virtud del contrato o la ley aplicable. Las multas se referirán en al Acuerdo de Servicio suscrito entre las partes (SLA).

15.1 Cálculo de Multas

Las multas serán calculadas de acuerdo al siguiente detalle:

Tipo de Incumplimiento	Definición	Multa Aplicable
Indisponibilidad de Servicio: Severidad MEDIA	1x1000	Multa del 1x1000 del valor de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse en el período en el que ocurrió el incumplimiento.
Indisponibilidad de Servicio: Severidad ALTA.	2x1000	Multa del 2x1000 del valor de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse en el período en el que ocurrió el incumplimiento.
Indisponibilidad de Servicio: Severidad CRÍTICA	3x1000	Multa del 3x1000 del valor de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse en el período en el que ocurrió el incumplimiento.
Retraso en entrega de reporterías	4x1000	Multa del 4x1000 del valor de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse en el período en el que ocurrió el incumplimiento.

15.2 Tipos de Incumplimientos:

INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Severidad	Definición	Tiempo máximo de Respuesta inicial	Tiempo máximo de Solución de problemas	Modalidad
Crítica	Indisponibilidad del servicio de remesas del exterior (envíos y pagos de giros).	Máximo 30 minutos posteriores a la comunicación.	Máximo 1 hora posterior a ser notificado el incidente, bajo la modalidad 7x24x365	En sitio, remoto, correo electrónico o teléfono
Alta	Intermitencia del servicio de remesas del exterior (envíos y pagos de giros).	Máximo 30 minutos posteriores a la comunicación.	Máximo 2 horas posterior a ser notificado el incidente, bajo la modalidad 7x24x365	En sitio, remoto, correo electrónico o teléfono
Media	Mantenimientos no programados que causen cierta interferencia en el servicio de remesas del exterior (envíos y pagos de giros).	Máximo 30 minutos posteriores a la comunicación.	Máximo 4 horas posterior a ser notificado el incidente, bajo la modalidad 7x24x365.	En sitio, remoto, correo electrónico o teléfono

RETRASO EN ENTREGA DE REPORTERÍA

Documentos Entregables	Información Requerida	Campos mínimos	Formato	Plazo
Mallas transaccionales diarias	Información total diaria transaccional	*Canal utilizado *País destino *Cédula ordenador *Cédula beneficiario *Estado de envío exitoso/fallido *Fecha y hora envío y otros campos necesarios por BanEcuador B.P. con susceptibilidad a mejoras cuando así lo requiera	Digital	Diario hasta 1 día posterior a la fecha de transacción de la malla

Reporte consolidado (Facturación y las solicitudes por los entes de control)	Información total de la gestión transaccional.	*Canal utilizado *País destino *Cédula ordenador *Cédula beneficiario *Estado de envío exitoso/fallido *Fecha y hora envío y otros campos necesarios solicitados por los entes de control y por BanEcuador B.P. con susceptibilidad a mejoras cuando así lo requiera	Digital	Conforme a lo establecido por el ente de control y las unidades requirentes del Banco.
--	--	---	---------	--

En todos los casos, las multas serán impuestas por el administrador del contrato, el cual establecerá el incumplimiento, fechas y montos.

16. EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN

La metodología de Cumple/No Cumple consistirá en evaluar si las ofertas presentadas cumplen con los requisitos mínimos establecidos a continuación de manera integral. En caso de que una oferta cumpla con todos los requisitos, se considerará como "cumple" y pasará al siguiente paso del proceso de evaluación. Por otro lado, si la oferta no cumple con alguno de los requisitos establecidos, se considerará como "no cumple" y será descalificada.

Una vez que se hayan evaluado todas las ofertas según la metodología de Cumple/No Cumple, aquellas que hayan sido calificadas como "cumple" pasarán al siguiente método de evaluación por puntaje. En este segundo paso, se asignarán puntajes a cada oferta en función de diversos criterios que son aspectos relevantes para la adjudicación de la contratación.

De esta forma, se garantiza que las ofertas que cumplan con los requisitos mínimos exigidos sean evaluadas de forma más detallada y objetiva, permitiendo seleccionar la propuesta más adecuada para satisfacer las necesidades de la entidad contratante.

16.1 REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CALIFICACIÓN DE POSTULANTES AL PROCESO DE SELECCIÓN DE EMPRESAS DEL SISTEMA AUXILIAR DE PAGO

Se deben acoger los siguientes requisitos mínimos de evaluación sin que estos sean discriminatorios o limiten la participación y la concurrencia de los proveedores, garantizando la transparencia, legalidad y trato justo.

16.1.1 Metodología Cumple/No Cumple

La evaluación de la oferta se establecerá a través de la metodología Cumple/No Cumple, para determinar el cumplimiento de una condición o capacidad mínima por parte del oferente.

Se evaluará considerando la presentación de requisitos mínimos de acuerdo a lo establecido a continuación:

CALIFICACIÓN DE POSTULANTES AL PROCESO DE SELECCIÓN DE EMPRESAS DEL SISTEMA AUXILIAR DE PAGO

Nombre de la Empresa:	
Fecha:	

EVALUACIÓN DE LA OFERTA			
PARÁMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Integridad de la oferta			
2. Experiencia Específica mínima del oferente.			
3. Personal técnico mínimo			
4. Experiencia mínima del personal técnico			
5. Cumplimiento de Especificaciones Técnicas/ Términos de Referencia. Plan de Contingencia			
6. Tiempo de existencia legal para personas jurídicas			
7. Otros parámetros solicitados por la Entidad: Autorizaciones vigentes emitidos por los entes de control.			

1) Integridad de la oferta

Refiere a la veracidad y precisión de la oferta o propuesta comercial entregada al Banco; implica que la información proporcionada sobre el servicio sea completa, precisa y no engañosa.

La integridad de la oferta se evaluará considerando la presentación de los requisitos previstos en el “Formulario para la Calificación de Postulantes al Proceso de

Selección de Compañías de servicios auxiliares del sistema financiero transaccional y de pago” y en la “Bitácora de Recepción de Ofertas de Servicios de Compañías de servicios auxiliares del sistema financiero transaccional y de pago”, publicados en el “Manual de Procedimiento para la Contratación de una Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Transaccional y de Pago”, MPR-GTN-06-04-05.

2) Experiencia específica mínima del oferente:

El oferente deberá acreditar la experiencia específica en al menos un proyecto de prestación de servicios de remesas del exterior en empresas públicas o privadas, dentro de los 5 años mínimos de experiencia, dentro de los últimos 10 años previos a la publicación del procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar al menos una copia simple de un contrato o acta entrega recepción final que acredite la experiencia solicitada dentro de dicho período.

Descripción	Tipo	Temporalidad	Número de proyectos	No. contratos permitidos
Servicio de Remesas del Exterior para el envío y recepción de giros/remesas	Específica	El oferente deberá acreditar la experiencia específica en al menos un proyecto de servicios como Empresa del sistema auxiliar de pago, en instituciones financieras públicas o privadas, 5 años mínimos de experiencia dentro de los últimos 10 años previos a la publicación del procedimiento, para lo cual deberá presentar al menos una copia simple de un contrato, certificado o acta entrega recepción que acredite la experiencia solicitada dentro de dicho período.	1 o más	Al menos 1

3) Personal técnico mínimo y

4) Experiencia mínima del personal técnico:

Se definirán por la cantidad de personal solicitado por la entidad contratante; y por la experiencia que evidencie cada uno de los miembros del personal técnico.

Función	Nivel de estudio	Tiempo de experiencia	Titulación académica	Cantidad	Medio de Verificación



Jefe de Proyecto	Tercer Nivel con título	3 años	Ingeniero o Licenciado en Sistemas, Telecomunicaciones, Informática o afines; o Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Contabilidad o afines. Debe acreditar experiencia como Administrador o Gestor de Proyectos Tecnológicos, relacionados con compañías auxiliares de servicios financieros	1	Para lo cual deberá presentar uno o más certificados de experiencia laboral o contratos de trabajo y el Mecanizado del IESS actualizado. El certificado debe contener fecha de emisión, firma de la persona responsable de la empresa que lo emite, sello de la empresa, números telefónicos y correos electrónicos, el periodo de tiempo en el que desarrolló la experiencia solicitada, nombres completos y cédula del beneficiario del certificado.
Técnico de implementación	Tercer Nivel con título	3 años	Ingeniero o Licenciado en Sistemas, Telecomunicaciones, Informática o afines. Debe acreditar experiencia como técnico en proyectos relacionados con compañías auxiliares de servicios financieros	1	Para lo cual deberá presentar uno o más certificados de experiencia laboral o contratos de trabajo, y el Mecanizado del IESS actualizado. El certificado debe contener fecha de emisión, firma de la persona responsable de la empresa que lo emite, sello de la empresa, números telefónicos y correos electrónicos de la empresa, el periodo de tiempo en el que desarrolló la experiencia solicitada, nombres completos y cédula del beneficiario del certificado.

Nota: Se validará la información presentada y declarada por el oferente.

5) Cumplimiento de Especificaciones Técnicas / Términos de referencia:

Cada oferente presentará la oferta o propuesta comercial integral de manera digital y/o física, donde se verificará se dé cumplimiento expreso y puntual a los términos de referencia para los servicios que se pretenden contratar, de conformidad con lo detallado en los numerales 8, 9, 10, 11 y 12 de este documento.

Plan de contingencia:

El oferente presentará de manera digital y/o física un plan de contingencia tecnológica y operativa, que la empresa del sistema auxiliar de pago deberá aplicar en caso de caída o intermitencia de la conexión con la plataforma de BANECUADOR B.P.

6) Tiempo de existencia legal para personas jurídicas:

Se refiere al período durante el cual la empresa del sistema auxiliar de pago, ha sido reconocida y ha estado operando como una entidad legalmente establecida y autorizada por los entes de control que correspondan, para lo cual el oferente presentará una copia actualizada del RUC (Registro Único de Contribuyentes)

Se requieren mínimo cinco (5) años de existencia legal previos a la publicación del presente procedimiento de contratación.

7) Otros parámetros solicitados por la Entidad: Autorizaciones vigentes emitidos por los entes de control:

Los oferentes deberán adjuntar al menos una copia de certificaciones actualizadas otorgadas por los organismos competentes, que avalen que cuentan con las siguientes condiciones:

- a. Certificado de autorización que acredite como compañía del sistema auxiliar que preste servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado emitido por la Superintendencia de Bancos en el área transaccional y de pagos.
- b. Certificado de autorización que acredite como compañía del sistema auxiliar de pago que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado emitido por el Banco Central del Ecuador.
- c. Certificado de Agente Autorizado para operar como parte de una red global de servicios de transferencia de dinero, emitido por la entidad que administra dicha red.
- d. Certificado de Cumplimiento emitido por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).
- e. Código de Registro asignado en la UAFE, en calidad de Sujeto Obligado.
- f. Certificado de no constar en la base de datos de personas con sentencia condenatoria por delitos relacionadas con el lavado de activos o financiamiento de delitos como el terrorismo, emitido por la UAFE, para el representante legal y/o accionistas de la empresa del sistema auxiliar de pago.
- g. Certificado emitido por el oferente con la declaración de no tener relación de consanguinidad hasta cuarto grado y segundo de afinidad con los miembros del Directorio, Representante Legal o cualquier otro funcionario de nivel jerárquico superior de BANECUADOR B.P.

Nota: En la etapa precontractual de cualquier proceso de contratación, es fundamental asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por los organismos de control pertinentes. Estos requisitos incluyen la presentación de diversos documentos habilitantes que verifiquen la capacidad legal, técnica y financiera del oferente para participar en el proceso de selección.

16.1.2 Metodología por Puntaje

La metodología por puntaje sigue los principios de transparencia, objetividad y legalidad establecidos en la normativa vigente.

Una vez completada la evaluación por la metodología Cumple/No Cumple, se asignarán puntajes a cada oferta en función de los criterios establecidos a continuación. Estos puntajes se suman para obtener un puntaje total para cada oferta.

La oferta con el puntaje más alto puede ser seleccionada como la ganadora, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos legales y administrativos.

Para la determinación de la oferta técnica más conveniente para los intereses institucionales se plantean los siguientes parámetros de calificación:

PARÁMETRO	VALORACIÓN
Experiencia específica mínima	30 puntos
Experiencia mínima del personal técnico	20 puntos
Oferta económica	50 puntos
TOTAL	100 puntos

Descripción de los parámetros requeridos para la evaluación por puntaje.

PARÁMETRO SUGERIDO	DESCRIPCIÓN Y RECOMENDACIONES
Experiencia específica mínima (30 puntos)	<p>Para que la experiencia específica mínima presentada por el oferente sea susceptible de calificación por puntaje, está deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo.</p> <p>Se otorgará el máximo puntaje (30 puntos) a la, o las ofertas, que presenten como experiencia específica mínima, el número más alto en años.</p>
Experiencia mínima del personal técnico (20 puntos)	<p>El personal técnico deberá presentar hasta tres (3) copias simples de certificados, emitidos por las entidades contratantes para acreditar su experiencia en la prestación de servicios similares a las del objeto del contrato, previos a la publicación del proceso de contratación, los cuales individualmente o sumados deberán acumular el número de años solicitados.</p> <p>Se otorgarán 20 puntos al oferente que acredite adicional a la experiencia mínima del personal técnico (deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo), mismos que serán divididos de la siguiente manera: 10 puntos a la experiencia del Jefe de Proyecto y</p>

	<p>10 puntos a la experiencia del Técnico de Implementación.</p> <p>Se otorgará el máximo puntaje a la, o las ofertas, que presenten como experiencia mínima del personal técnico, el número más alto en años.</p>									
Oferta económica (50 puntos)	<p>La oferta económica se evaluará aplicando un criterio directamente proporcional; a mayor comisión para BANEQUADOR B.P., mayor puntaje.</p> <p>Se asignará cincuenta (50) puntos a la oferta económica que presente mayor comisión a favor de BANEQUADOR B.P.</p> <p>Tipo de comisión esperada por el Banco:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>COMISIÓN VARIABLE QUE GANA EL BANCO</th> <th>COMISIÓN FIJA QUE GANA EL BANCO Y ASUME EL OFERENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RECEPCIÓN DE REMESA CON PAGO EN VENTANILLA Y/O CRÉDITO EN CUENTA (transacciones efectivas)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ENVÍO DE REMESA DESDE VENTANILLA Y/O DÉBITO DE CUENTA (transacciones efectivas)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: TARIFAS SUJETAS A NEGOCIACIÓN</p>	TIPO	COMISIÓN VARIABLE QUE GANA EL BANCO	COMISIÓN FIJA QUE GANA EL BANCO Y ASUME EL OFERENTE	RECEPCIÓN DE REMESA CON PAGO EN VENTANILLA Y/O CRÉDITO EN CUENTA (transacciones efectivas)			ENVÍO DE REMESA DESDE VENTANILLA Y/O DÉBITO DE CUENTA (transacciones efectivas)		
TIPO	COMISIÓN VARIABLE QUE GANA EL BANCO	COMISIÓN FIJA QUE GANA EL BANCO Y ASUME EL OFERENTE								
RECEPCIÓN DE REMESA CON PAGO EN VENTANILLA Y/O CRÉDITO EN CUENTA (transacciones efectivas)										
ENVÍO DE REMESA DESDE VENTANILLA Y/O DÉBITO DE CUENTA (transacciones efectivas)										

17 INFORMACIÓN FINANCIERA DE REFERENCIA

Análisis de los Índices Financieros:

El oferente presentará la última declaración realizada del Impuesto a la Renta. Los índices financieros constituirán información de referencia respecto de los participantes en el procedimiento y en tal medida, su análisis se registrará conforme el detalle a continuación:

ÍNDICE	INDICADOR SOLICITADO	OBSERVACIÓN
Solvencia	Mayor o igual a 1.	= $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Razón de Endeudamiento	Menor a 1,5	= $\frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Patrimonio}}$

Nota: El incumplimiento de los valores de los índices financieros no será causal de rechazo de la oferta, por no representar requisitos mínimos de obligatorio cumplimiento.

18 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

La empresa del sistema auxiliar de pago guardará absoluta confidencialidad sobre la información confidencial de la institución, no pudiendo reproducirla, generarla o difundirla en ninguna forma durante tres años después de la suscripción del contrato.

Para precautelar lo indicado la empresa del sistema auxiliar de pago suscribirá un Acuerdo de confidencialidad a la suscripción del contrato, al tratarse de un servicio tecnológico y asumirá los costos en los que pudiere incurrir sin reclamar al Banco por su aplicabilidad.

19 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

19.1 Obligaciones de la empresa del sistema auxiliar de pago

- Dar cumplimiento cabal a lo establecido en los Términos de Referencia de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.
- La empresa del sistema auxiliar de pago deberá elaborar y presentar de manera correcta (sin errores de forma y/o fondo) las estructuras y/o reportes requeridos por la Superintendencia de Bancos, por el Banco Central del Ecuador o por cualquier otro organismo o unidad de control.
- Facilidades para la revisión y seguimiento del servicio prestado por parte de la Unidad de Auditoría Interna Bancaria u otra área que estas designen, así como de los auditores externos y la Superintendencia de Bancos o entes de control.
- Accesibilidad del Switch Transaccional en un 99% mensual, de acuerdo a los cálculos de disponibilidad del servicio.
- Notificar por escrito al Administrador del contrato con al menos 72 horas de antelación, cambios en procesos y modelos de negocio y operativos.
- Establecer procesos internos operativos y técnicos para los soportes requeridos.
- Cumplir con los horarios y procesos establecidos en el flujo de cuadro y conciliación de valores.
- Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la petición escrita formulada por el banco.
- Designar administrador del contrato.
- Entregar toda la reportería exigida por los entes de control y por BANECUADOR B.P. para efecto de procesos de compensación y control.
- Otras que BANECUADOR B.P. considere conveniente.

19.2 Obligaciones de BANECUADOR B.P.

- Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo de 48 horas contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.

- Para el caso de servicios, de ser necesario, previo el trámite legal y administrativo respectivo, celebrar los contratos complementarios en un plazo 15 días contados a partir de la decisión de la máxima autoridad.
- Suscribir las actas de entrega recepción del servicio recibido, siempre que se haya cumplido con lo previsto en la ley para la entrega recepción; y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- Realizar el pago por el monto y en la forma establecida en el Contrato.
- Designar al Administrador del Contrato.
- A través del Administrador del Contrato, ejecutar el proceso de Debida Diligencia Ampliada en observancia de la Política “Conozca a su Proveedor” para la Empresa del sistema auxiliar de pago.

20 RESPONSABLES DEL PROCESO EN LA FASE PRECONTRACTUAL Y COMITÉ TÉCNICO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN SUGERIDO.

Responsable del Proceso Fase Precontractual

NOMBRE	CARGO	NÚMERO DE CÉDULA
MGS. Dávila Aguirre Gina Monserrat	Gerente de Servicios y Canales (Encargada)	1720092558

Comité Técnico de Selección y Contratación:

El Comité Técnico de Selección y Contratación sugerido es:

FUNCIÓN	NOMBRE	CARGO	NÚMERO CÉDULA
Subgerente General de Negocios o Delegado	Montalvo Gallo Karla Lorena	Especialista de Recuperación y Cobranzas	1713839163
Gerente de Servicios y Canales o Delegado	Flores Bracho Ricardo Leonardo	Analista Mr de Red de Oficinas	1719341867
Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación, o Delegado	Diego Fernando Jácome Guayasamin	Especialista de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	1719020883

21 FUNCIONARIO ASIGNADA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA/ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La señora MBA. Gina Dávila, Gerente de Servicios y Canales (E), designó a la Mgs. Karla Constante, Analista Mr de Canales y Servicios, para elaborar los

Términos de Referencia/Especificaciones Técnicas, ya que cuenta con el conocimiento técnico y la experticia relacionada directamente con el objeto de la contratación.

22 ADMINISTRADOR DE CONTRATO SUGERIDO

Se sugiere designar como Administrador (a) de contrato al (la) siguiente funcionario (a) en virtud de que posee la experiencia:

NOMBRE	CARGO	NÚMERO DE CÉDULA
Rosero Ortiz Xismara Narcisa	Analista Mr de Canales y Servicios	1204651531

23 DECLARACIÓN:

Los funcionarios que suscribimos este documento declaramos no encontrarnos inmersos en ninguna de las inhabilidades generales.

24 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
<p>Nombre: Karla Verónica Constante Fiscal Analista Mr. de Canales y Servicios</p>	<p>Nombre: Vivar Perez Ana Beatriz Subgerente de Canales y Servicios (E)</p>
APROBADO POR:	
<p>_____ Mgs. Gina Monserrat Dávila Aguirre Gerente de Servicios y Canales (E)</p>	

ANEXO

CRONOGRAMA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN OFERTAS PARA EL SERVICIO DE REMESAS DEL EXTERIOR A TRAVÉS DE UNA EMPRESA DEL SISTEMA AUXILIAR DE PAGO

Proceso	Fecha Inicio Proceso	Fecha Fin Proceso
Publicación del Proceso de Contratación en la página oficial de BANECUADOR B.P.		
Recepción de preguntas y aclaraciones		
Contestación de preguntas y aclaraciones		
Recepción de ofertas en sobres cerrados por parte de los proveedores		
Apertura de sobres con las ofertas de los proveedores		
Evaluación de las ofertas recibidas		
Definición y selección de la oferta ganadora		
Autorización de la máxima autoridad del Banco para la adjudicación de la empresa del sistema auxiliar de pago ganadora		