

| | | | |
|---|--------------------------|---|---|
| Id de Doc.: ADESS-XXX | Revisión No. 1 | Fecha de Efectividad: 01/01/2018 | Provisión de servicios financieros (medio de pago, cuentas, subcuentas y transacciones) del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales del Gobierno Dominicano SPSS |
| Fecha de Elaboración: 29/05/2012 | | | |
| Fecha de Cambio: 06/09/2017 | | | |
| Autor: ADESS | | | |

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) entre ADESS y las Entidades Financieras Participantes

Anexo II Versión 2.0

Septiembre del 2017



Entidad Financiera XXXXX

Declaración

La declaración contenida en este documento es de la exclusiva propiedad de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS), este documento no puede ser reproducido, almacenado, transmitido o usado, total o parcialmente para terceros propósitos, sin el consentimiento previo, por escrito de ADESS. Este documento puede contener información de naturaleza confidencial y no puede ser entregada a personas que no estén involucradas en este acuerdo.

Acuerdo de Confidencialidad de la Información.

1. Las partes acuerdan, que al momento de proveer servicios adicionales o gestionar los mismos por parte de un tercero y que pudieran exponer información confidencial de los beneficiarios tarjetahabientes y de las partes mismas, dichas informaciones serán manejadas y protegidas bajo los estándares de seguridad establecidos. En el eventual caso de que la información provista no se encuentre en medios protegidos, las partes se abstendrán de proveer o recibir dichos servicios, cuyo hallazgo deberá ser comunicado de inmediato por escrito a la otra parte, a los fines de implementar medidas adicionales para custodiar dicha información.
2. Información Confidencial Implica: (a) todos los originales o copias de documentación de cualquier tipo que las partes no consideren de dominio público en el momento de la divulgación, (b) datos personales, nombres, direcciones, identificadores únicos, números de cuentas de todos los beneficiarios tarjetahabientes, las informaciones relativas a la persona física, cuando la misma puede ser identificada a partir de ésta; (c) reportes e informaciones técnicas relativas a cualesquiera de las partes en el pasado, y (d) los actuales productos, servicios, tasas, las finanzas, los conceptos, metodologías, procesos, fórmulas, diseños, actividades de negocios, mercados, planes, clientes, equipos, tarjetas o placas de plástico, software, códigos fuente o de cualquier otro tipo, configuraciones del hardware, direcciones IP u otro tipo de información divulgada por cualquiera de las partes o sus respectivos directores, funcionarios, empleados, agentes, representantes, contratistas independientes, abogados, en cada caso, cualquiera que fuere el medio utilizado, por ejemplo, informes verbales o escritos, electrónicos, en cinta, en disco, memorias de todo tipo, o cualquier otro medio de almacenamiento de información, incluyendo, sin limitación, cualquier otra información que razonablemente deba entenderse que sea de carácter confidencial.
3. La información confidencial recibida de la otra parte, deberá (a) ser tratada en forma confidencial, (b) ser revelada solamente a aquellos funcionarios, empleados, consultores externos contratados, asesores jurídicos y contables de la parte receptora que tienen una necesidad de conocer o estar familiarizados con la información y ser usada exclusivamente para los servicios objeto del contrato y (c) no podrá ser divulgada a terceros, salvo lo expresamente permitido en dichos documentos o lo aprobado por escrito por la parte, sólo si la tercera parte está vinculada por obligaciones de confidencialidad, en su forma y sustancia similar a las disposiciones de la presente sección 5.
4. Si a la parte receptora y/o a sus ejecutivos, funcionarios y/o representantes se les requiere o solicita divulgar información confidencial de la otra parte, mediante orden judicial, emplazamiento, auto de instrucción, demanda investigativa o proceso similar, por una autoridad superior y con calidad legal para ello, instancia oficial u organismo gubernamental competente, calificado y autorizado, la parte receptora notificará sin demora a la otra parte, la necesidad de

esta divulgación y cooperará a través de todos los medios legales al respecto, solicitando la liberación del cumplimiento de lo establecido en la presente cláusula.

5. Tras la terminación del contrato, el contratado proporcionará un certificado de destrucción de la información confidencial, con observancia de lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos a estos efectos con suficiente detalle en relación a dicho acto, fecha y garantía de que todas las copias fueron eliminadas. En ese orden, las partes, de buena fe, realizan sus mejores esfuerzos para que las operaciones de la otra parte no se vean afectadas. Al efecto, establecerán los procedimientos adicionales necesarios que sean aceptables para ambas partes.

Contenido

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | Introducción..... | 5 |
| 1.1 | Modelo de Operaciones y Alcance de los Servicios | 6 |
| 1.2 | Consideraciones del Servicio | 7 |
| 1.3 | Acuerdos Financieros | 8 |
| 1.4 | Contactos Principales | 9 |
| 1.5 | Horas de Cobertura del Servicio..... | 9 |
| 1.6 | Reportes | 9 |
| 2. | Términos y Condiciones | 10 |
| 2.1 | Período del acuerdo | 10 |
| 2.2 | Revisión del SLA | 10 |
| 2.3 | Mantenimiento del SLA y el Comité Técnico..... | 10 |
| 2.4 | Cambios en el SLA..... | 11 |
| 2.5 | Cambios solicitados a la Entidad Financiera..... | 11 |
| 2.6 | Objetivos del Servicio | 11 |
| 2.7 | Fallas en los términos y condiciones. | 12 |
| 2.8 | Responsabilidad de la Entidad Financiera | 12 |
| 2.9 | Continuidad del Servicio | 12 |
| 2.10 | Roles y Responsabilidades | 13 |
| 2.10.1 | Responsabilidades de la ADESS:..... | 14 |
| 2.10.2 | Responsabilidad de la Entidad Financiera..... | 14 |
| 2.11 | Terceras Partes | 15 |
| 2.12 | Aceptación y Reconocimientos..... | 15 |
| 2.13 | Certification Payment Card Industry Data Security Standard – PCI DSS (Normas de Seguridad de los Datos de las Tarjetas en la Industria de Pagos) | 15 |
| 3. | Áreas Cubiertas por este Acuerdo SLA | 17 |
| 3.1 | Desempeño Esperado de los Procesos..... | 17 |
| 4. | Costos y Penalidades..... | 24 |
| 4.1 | Cálculo de la Penalidad | 24 |
| 4.2 | Penalidad Acumulada y Acciones de Gestión del SLA | 26 |
| 4.3 | Métodos de Pago | 26 |
| 5. | Apéndices | 27 |
| 5.1 | Categorías de Factores claves de desempeño | 27 |
| 5.2 | Códigos de Severidad..... | 28 |
| 5.3 | Modelo y Procedimientos Operacionales..... | 29 |
| 5.4 | Glosario de Términos | 47 |
| 5.5 | Firma de las Partes..... | 50 |

1. Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés Service Level Agreement), establece el nivel acordado por la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) para la calidad de los servicios prestados por las Entidades Financieras contratadas en la provisión de servicios financieros: medio de pago de tarjeta de débito, cuentas, subcuentas y transacciones del Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS) del Gobierno Dominicano. Al mismo tiempo, define con la especificidad requerida en cada caso tiempos, términos y condiciones del compromiso que asumen las Entidades Financieras contratadas, para ejecutar las obligaciones contractuales que les corresponden dentro del procesamiento del Sistema de Pago de Subsidios Sociales (SPSS), respecto a los beneficiarios tarjetahabientes (BTH) de dichos Subsidios y los comercios adheridos a la Red de Abastecimiento Social (RAS). Estas obligaciones comprenden emisión, entrega y activación de las tarjetas, los procesos relativos a la acreditación de la nómina de subsidios sociales, consumos, reversos, ajustes, control y mantenimiento de la integridad y exactitud de los balances, reclamaciones, intercambios de datos, informes y reportes, así como el mantenimiento y actualización de los procesos.

Contiene además las mediciones relativas a estos servicios provistos, definición de las áreas críticas, métricas de desempeño de los factores claves, penalidades a ser aplicadas ante las desviaciones, gestión de cambios, actualizaciones del presente acuerdo, así como los criterios de renovación o terminación. Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) constituye parte integral del Pliego de Licitación y el Contrato de Servicios firmado entre las partes.

1.1 Modelo de Operaciones y Alcance de los Servicios

La Entidad Financiera contratada se compromete a suplir a la ADESS los servicios de forma eficiente y efectiva, con un alto nivel de calidad y profesionalidad, para asegurar que los beneficiarios tarjetahabientes de los subsidios sociales reciban el producto final esperado. Los servicios a prestar son aquellos asociados a las siguientes áreas de procesos:

Áreas de Procesos



Nota: En el Anexo III del pliego de la licitación se encuentra la “Descripción del Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS) y Diagrama de conectividad ADESS-Entidades Financieras” y en el apéndice 5.3 de este documento de SLA se encuentra la descripción detallada de estos procesos y los procedimientos operacionales a seguir en cada caso.

1.2 Consideraciones del Servicio

1. La selección e inclusión de beneficiarios la realizan los programas sociales, de acuerdo a perfiles definidos como población objetivo de la política social del Gobierno Dominicano.
2. Los programas sociales son gestores y representantes solidarios de lo que acontezca a los beneficiarios, siendo a su vez los responsables de gestionar el financiamiento y realizar las nóminas individuales por cada tipo de subsidio.
3. Cada beneficiario en razón de sus carencias, puede recibir uno o más subsidios provenientes de los diferentes programas sociales.
4. El sistema de pagos está sustentado en la creación de una cuenta de doble titularidad, Gobierno Dominicano y Beneficiario Tarjetahabiente, donde se acreditan los subsidios para ser consumidos mediante una tarjeta de débitos emitida a nombre del Beneficiario, que posee múltiples subcuentas o gavetas, para diferenciar cada tipo de subsidio y asegurar que los consumos realizados correspondan al objetivo específico del tipo de subsidio asignado por el Programa Social.
5. El SPSS está integrado por instituciones del sector financiero formal emisoras de tarjetas de débito y empresas de transferencia electrónica de fondos, vinculadas comercialmente a las Marcas Internacionales, las cuales ofrecen a los beneficiarios de los subsidios servicios de transacciones comerciales electrónicas con los comercios adheridos a este Sistema, vía una tarjeta de débito pre pagada con capacidad para manejar diferentes subvenciones sociales. Paralelamente se realiza la liquidación del pago de los consumos realizados a los comercios envueltos.
6. La Red de Abastecimiento Social (RAS) está conformada por diferentes tipos de establecimientos comerciales, seleccionados por ADESS y afiliados por las Entidades Financieras, a través de las empresas adquirentes, que están definidos para procesar con especificidad los diferentes tipos de subsidios.
7. Los BTH solo podrán realizar las compras, valiéndose de la Tarjeta Solidaridad y su cedula de identidad y electoral en los comercios pertenecientes a la RAS.
8. La ADESS es la entidad responsable de gestionar, ejecutar y supervisar el funcionamiento del Sistema de Pagos de los Subsidios Sociales (SPSS), por lo cual es responsable de gestionar los recursos financieros de cada subsidio, elaborar la nómina unificada por beneficiario, tutelar y supervisar los procesos de Emisión, acreditación, comercios, consumos, reclamaciones, débitos, créditos y conciliación de los balances de los beneficiarios tarjetahabientes, así como todo tipo de informes y reportes relativos a estos procesos.

- Aspectos generales a ser tomados en cuenta:
 1. Los Factores Claves de Desempeño (KPF) son los factores a medir en los procesos y procedimientos definidos en el apéndice 5.3 y se utilizarán para determinar la eficacia y efectividad de los servicios prestados (ver Acápites 3.1 sobre medidas de desempeño) por parte de las Entidades Financieras contratadas y para determinar las penalidades correspondientes a su incumplimiento, según lo que establecen los cálculos del acápite 4.1 y la tabla del apéndice 5.2.
 2. Las fallas en los Factores Claves de Desempeño (KPF), medidos por su correspondiente Indicador de Desempeño (KPI) y que se utilizan en el Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA), no son imputables al contrato, cuando se trata de errores no atribuibles al mismo.
 3. Para toda medición de tiempos en este Acuerdo de Nivel de Servicio SLA, sólo se tomarán en cuenta horas, días o semanas laborables.
 4. Las instrucciones o requerimientos entre las partes, que hayan sido tramitadas vía correo electrónico tienen carácter formal, sin que se descarte las comunicaciones escritas, debido al carácter legal u otra situación requerida por algún tema en específico.
 5. Los BTH son responsables de notificar inmediatamente en caso de pérdida de su tarjeta a la ADESS, quien a su vez será responsable de notificar sin demora a la Entidad Financiera, la cual se compromete a bloquear en el acto la cuenta, tarjeta y/o las correspondientes subcuentas (gavetas), para impedir los posibles consumos irregulares o fraudulentos que, en caso de producirse, serán responsabilidad de la parte que no haya cumplido con la debida notificación (pérdida por parte del BTH o ejecución del bloqueo por parte de la Entidad Financiera).

1.3 Acuerdos Financieros

Los aspectos financieros están establecidos en el contrato en el artículo cuarto, Precio de los Servicios.

1.4 Contactos Principales

Las personas referidas en la tabla indicada mas abajo, representan el contacto primario o responsable de parte de la Entidad Financiera y de la ADESS. En caso de sustitución de alguno de estos, manteniendo la jerarquía y niveles de responsabilidad, solo será necesario notificar a la otra parte del cambio o sustitución y se harán las actualizaciones correspondientes en este Acuerdo de Nivel de Servicio. De lo contrario, será necesario acogerse al procedimiento descrito en el acápite 2.4

| XXXXX 1^{er} contacto | ADESS 1^{er} contacto |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Nombre | Nombre |
| Título | Título |
| Email | Email |
| Número de teléfono | Número de teléfono |
| XXXXX 2^{do} contacto | ADESS 2^{do} contacto |
| Nombre | Nombre |
| Titulo | Titulo |
| Email | Email |
| Número de teléfono | Número de teléfono |

1.5 Horas de Cobertura del Servicio

El tiempo de cobertura de los servicios provistos por la Entidad Financiera deben cubrir las 24 horas durante los 7 días de la semana, para los fines de autorización de las tarjetas y todos los aspectos relativos al procesamiento de dichas autorizaciones. Para el desempeño de las áreas operativas tanto de la ADESS como de la Entidad Financiera que intervienen en la gestión de procesos, comprende los días laborables de la semana en horario de 8:00 AM a 5:00 PM. Este horario se flexibilizará siempre que existan condiciones operativas que lo ameriten.

1.6 Reportes

La Entidad Financiera ha de proveer a la ADESS interconexión vía interfaz en tiempo real en línea o mediante intercambio de archivos, todos los reportes que ADESS requiera relativos a los BTH de los subsidios sociales y comercios afiliados y sus cuentas, subcuentas, tarjetas, transacciones, reclamaciones, ajustes, balances, estatus, actualizaciones, procesos y cualquier otro que fuere necesario en las circunstancias. Para esto, ADESS proveerá las indicaciones de lugar respecto a la forma, oportunidad, periodicidad, disposición, estructura de los archivos, niveles de seguridad requeridos, y medio de envío de información.

2. Términos y Condiciones

En esta sección se describen los términos y condiciones de este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), así como el período que cubre, la forma en que debe ser revisado o actualizado, el objetivo de los servicios, definición de los roles y las responsabilidades imputables a las partes.

2.1 Período del acuerdo

Este Acuerdo de Nivel de Servicio SLA, al igual que el Pliego de Licitación, forma parte integral del Contrato de Servicios suscrito por la ADESS con las Entidades Financieras y su vigencia estará sujeta al mismo.

2.2 Revisión del SLA

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) será revisado en un período no mayor de un (1) año meses en forma regular y si fuere necesario de manera extraordinaria a solicitud de cualquiera de las partes, con el objetivo de revisar los aspectos relativos a las tarifas, penalidades, medidas de desempeño, puntuaciones y nuevos servicios a ser incluidos. Dichos cambios deben ser aceptados y firmados por ambas partes, con lo cual quedarán formalmente incluidos. El período de vigencia de este Acuerdo de Nivel de Servicio será el mismo del Contrato de Servicios suscrito entre ADESS y las Entidades Financieras.

2.3 Mantenimiento del SLA y el Comité Técnico

El Comité técnico tiene las siguientes funciones: discutir, planificar y dirigir el proceso de desarrollo tecnológico de los Sistemas de Información necesarios para el funcionamiento del SPSS, tomando en cuenta los planes y proyectos definidos que hayan sido sometidos por las instancias ejecutivas, tanto de la ADESS como de las Entidades Financieras contratadas, la adecuación a los cambios y avances que se producen en la tecnología de la información, medios de pago y procesos de negociación, así como los cambios necesarios o mandatorios en los mecanismos de regulación, supervisión y control del Sistema Financiero Dominicano.

Cada una de las partes debe notificar a la otra, por escrito o mediante correo electrónico con un mínimo de 15 días de anticipación, la existencia de cambios en sus procesos, sistemas, operaciones o conexiones que impacten los servicios prestados y por consecuencia, el Acuerdo de Nivel Servicios (SLA), para discutir en el Comité Técnico las medidas, tiempos de ejecución y puesta en marcha. Se debe emitir un documento de requerimientos técnicos con la descripción clara del problema y las posibles soluciones a implementar.

Las funciones de este Comité Técnico incluyen la definición y factibilidad de los proyectos mediante la determinación de los Términos de Referencia, el establecimiento del marco en el que se desarrollan, así como las políticas y las restricciones existentes. Define los objetivos de los proyectos, las metas esperadas y la elaboración de un plan de control del proyecto, además se encarga de administrar los cambios, actualizaciones y mejoras a este Acuerdo de Nivel de

Servicio (SLA), para cumplir con las fechas establecidas y los procedimientos de cambios. Este estará Integrado por: Directores o Gerentes de las Áreas de Tecnología, Operaciones y Negocios de la Entidad Financiera.

De parte de ADESS, estará integrado por el Director General y los Directores de Tecnología, Operaciones y Finanzas, además de uno de sus asesores.

Podrán participar personas invitadas que tendrán voz, pero no votos en dicho comité y su participación obedecerá a la necesidad de acuerdo con el área específica operativa técnica involucrada.

2.4 Cambios en el SLA

En un plazo no mayor a dos (2) días laborables a partir de la comunicación formal de cambios por parte del proponente, se deberá convocar al Comité Técnico, para que sea planteado el impacto esperado de los cambios a realizarse y el acuerdo sobre la realización de los mismos, no deberá exceder el plazo de cinco (5) días posteriores a la fecha de convocatoria.

Si no se llega a un acuerdo sobre los mismos, cada una de las partes designarán a un representante quienes escucharán las exposiciones de ambas partes y decidirá en términos de cinco días, sobre la solución del problema y sus fechas de implementación y cambios requeridos.

2.5 Cambios solicitados a la Entidad Financiera

La ADESS se reserva el derecho de solicitar cualquier cambio de importancia en sus procesos en cualquier momento a la Entidad Financiera, quien deberá proveer las soluciones a los problemas en las fechas acordadas.

2.6 Objetivos del Servicio

La Entidad Financiera deberá responder por las vías definidas (comunicación física, correo electrónico, llamada telefónica) a la ADESS, frente al reporte de los incidentes que interrumpen o afectan el servicio operativo o por el incumplimiento del desempeño esperado de los procesos.

| Escalamiento Según Tolerancia y Prioridad | | | |
|--|------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Prioridad | Nivel de Escalamiento | Cantidad de Tolerancias | Se Escala Cada |
| Baja | 1 | 1 a 2 | 8 horas |
| Media | 2 | 3 | 4 horas |
| Alta | 3 | 4 | 2 horas |
| Urgente | 4 | 5 o más | 1 hora |

Nota: el tiempo de escalamiento está dado en horas laborables. La falta en estos tiempos serán considerados dentro de los KPI descritos en el 3.1 y según la tabla de severidad de eventos en el apéndice 5.2.

2.7 Fallas en los términos y condiciones.

Las fallas serán medidas de acuerdo con los KPF y KPI correspondientes con sus tiempos de tolerancia establecidos en la tabla de desempeño esperado según acápite 3.1 y convertida posteriormente en un valor de penalidad, calculado de acuerdo con los acápites 4.1 y 4.2.

2.8 Responsabilidad de la Entidad Financiera

La Entidad Financiera es responsable por la entrega de productos y servicios en los tiempos y en la forma especificada en este documento. La misma podrá Subcontratar a otras empresas para la prestación de los servicios, con lo cual su responsabilidad directa ante la ADESS no será afectada. La ADESS podrá si lo considera necesario, verificar directamente con el subcontratado el estatus de la solicitud de los servicios o de la solución de las incidencias reportadas.

2.9 Continuidad del Servicio

La Entidad Financiera se compromete a dar un servicio eficiente, permanente y en cumplimiento con los términos, condiciones y límites de tolerancia definidos en el acápite 2.6.

2.10 Roles y Responsabilidades

A continuación se explica mediante una tabla, las personas responsables de cada proceso, con sus roles correspondientes. El primer nivel de atención corresponde a las áreas de procesos definidos de acuerdo con la tabla de prioridades del acápite 2.6, y se escalará en ese mismo orden a los niveles superiores.

| Áreas de Procesos | Nombre Responsable | Nivel Escalamiento | Función | Teléfonos | Email |
|---|--------------------|--------------------|---------|-----------|-------|
| 1. Procesos de emisión, entrega y activación de tarjetas a beneficiarios. | | 1 | | | |
| 2. Proceso de acreditación de nómina de subsidios por subcuenta (gaveta). | | 1 | | | |
| 3. Procesos de gestión de transacciones, balances diarios y mensuales de las subcuentas (gavetas) | | 1 | | | |
| 4. Proceso de Reintegro de fondos de subcuentas de beneficiarios tarjetahabientes | | 1 | | | |
| 5. Procesos de afiliación, actualización de datos, suspensión y reclamación de comercios. | | 1 | | | |
| 6. Procesos de reclamaciones de beneficiarios tarjetahabientes | | 1 | | | |
| 7. Procesos de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o renovación por vencimiento | | 1 | | | |
| 8. Procedimiento de creación, mantenimiento de subsidio (gaveta) y cancelación cuenta-tarjeta | | 1 | | | |

Funcionarios o ejecutivos participantes en el escalamiento

| Función | Nombre Responsable | Nivel Escalamiento | Teléfono | Móvil | email |
|---|--------------------|--------------------|----------|-------|-------|
| Persona Área de Operaciones | | 1 | | | |
| Director de Operaciones Tarjetas o encargado frente a ADESS | | 2 | | | |
| VP Operaciones | | 3 | | | |
| VP de TI | | 3 | | | |
| VP de Negocios | | 4 | | | |
| Presidente | | 4 | | | |

2.10.1 Responsabilidades de la ADESS:

1. Notificar a la Entidad Financiera los eventos ocurridos vía interconexión, comunicación escrita (carta formal), por teléfono o mediante correo electrónico.
2. Para situaciones de emergencias debe llamar a los teléfonos previamente establecidos en los contactos por área de procesos en el acápite 2.10.
3. Asignar el nivel de prioridad de la solicitud de Servicio.
4. Provee a la Entidad Financiera información crítica útil en la solución de los problemas.

2.10.2 Responsabilidad de la Entidad Financiera

1. Cumplir con los tiempos de respuesta y niveles de tolerancia acordados, según el cuadro del acápite 3.1.
2. Mantener personal suficiente y capacitado en las áreas de servicio.
3. Contar con la documentación, procesos y conocimientos apropiados para la solución de problemas.
4. Cumplir con los plazos establecidos por el Reglamento Operativo de la Marca para la solución de las reclamaciones.

- **Consideraciones sobre el seguimiento de casos:**

Cuando se produce una solicitud de parte de la ADESS a la Entidad Financiera para la solución de un problema o reclamo de servicios, se deben dar los siguientes pasos:

1. Reconocimiento: El personal de la ADESS recibe la confirmación de parte de la Entidad Financiera de que la solicitud del requerimiento ha sido registrada.
2. Asignación de Caso: El personal de la ADESS recibe la información que le indica quien es la persona a la que se le ha asignado el caso para su solución.
3. Estatus de Casos: El personal de soporte de la Entidad Financiera proveerá el estatus actual de los casos en vías de solución.

4. Notificación de Cierre: Cuando el caso se cierre, el personal de la Entidad Financiera, deberá comunicar al personal responsable en la ADESS, vía teléfono o correo electrónico, que el caso ha sido cerrado.

2.11 Terceras Partes

Para los servicios que la Entidad Financiera haya acordado suplir a la ADESS, mediante la subcontratación o acuerdos de suplidores externos, ésta deberá proveer y asegurar los enlaces e interfaces con dicho suplidor. Cualquier falla o problema surgido con los mismos será responsabilidad única de la Entidad Financiera.

En esta categoría entran:

1. Las Empresas Adquirentes.
2. Los Procesadores Externos de la Entidad Financiera.
3. Las Empresas Proveedoras de Redes, Comunicaciones o Conexiones, etc.
4. Cualquier Otro Suplidor que Aporte Insumos Necesarios para que la Entidad Financiera cumpla sus compromisos Operativos con ADESS.

2.12 Aceptación y Reconocimientos

La ADESS acepta que en lo relativo al procesamiento de transacciones de tarjetas de débito, las Entidades Financieras están sujetas a las normas, regulaciones y reglamentos de la Marca, por lo cual, el servicio a recibir de parte de la Entidad Financiera, estará sujeto a las regulaciones y estándares actuales y futuros de la Marca. Las regulaciones que aplican a las entidades emisoras de medios de pagos electrónicos deben estar enmarcadas en las certificaciones PCI DSS y las establecidas por las autoridades regulatorias del sistema financiero nacional (Banco Central y Superintendencia de Bancos). La Entidad Financiera debe presentar un documento actualizado de cumplimiento de las normas de parte de los terceros que prestan servicios, tales como las redes de adquirentes y procesadoras transaccionales.

2.13 Certification Payment Card Industry Data Security Standard – PCI DSS (Normas de Seguridad de los Datos de las Tarjetas en la Industria de Pagos)

Este estándar ha sido desarrollado por un comité conformado por las compañías de tarjetas (débito y crédito) más importantes, comité denominado **PCISSC** (*Payment Card Industry Security Standards Council*) como una guía que ayude a las organizaciones que procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes, a asegurar dichos datos, con el fin de prevenir los fraudes que involucran tarjetas de pago débito y crédito. Exigen además adecuar los contratos de prestación de servicios, que incluyen el manejo de informaciones críticas de los Tarjetahabientes o Tarjetas.

Las compañías que procesan, guardan o transmiten datos de tarjetas deben cumplir con el estándar o arriesgan la pérdida de sus permisos para procesar las tarjetas de crédito y débito (pérdida de franquicias), enfrentar auditorías rigurosas o pagos de multas. Los comerciantes y

proveedores de servicios de tarjetas de crédito y débito, deben validar su cumplimiento al estándar en forma periódica. Los objetivos de control y sus requisitos son los siguientes:

Desarrollar y Mantener una Red Segura

- Requisito 1: Instalar y mantener una configuración de cortafuegos (firewall) para proteger los datos de los propietarios de tarjetas.
- Requisito 2: No usar contraseñas del sistema y otros parámetros de seguridad predeterminados provistos por los proveedores.

Proteger los Datos de los propietarios de tarjetas.

- Requisito 3: Proteger los datos almacenados de los propietarios de tarjetas.
- Requisito 4: Cifrar los datos de los propietarios de tarjetas e información confidencial transmitida a través de redes públicas abiertas.

Mantener un Programa de Manejo de la Vulnerabilidad

- Requisito 5: Usar y actualizar regularmente un software antivirus
- Requisito 6: Desarrollar y mantener sistemas y aplicaciones seguras.

Implementar Medidas sólidas de control de acceso

- Requisito 7: Restringir el acceso a los datos tomando como base la necesidad del funcionario de conocer la información.
- Requisito 8: Asignar una Identificación única a cada persona que tenga acceso a un computador.
- Requisito 9: Restringir el acceso físico a los datos de los propietarios de tarjetas.

Monitorear y Probar regularmente las redes

- Requisito 10: Rastrear y monitorizar todo el acceso a los recursos de la red y datos de los propietarios de tarjetas.
- Requisito 11: Probar regularmente los sistemas y procesos de seguridad.

Mantener una Política de Seguridad de la Información

- Requisito 12: Mantener una política que contemple la seguridad de la información

La Entidad Financiera contratada, se compromete a entregar a la ADESS, prueba escrita de haber obtenido esta certificación y se obliga a mantenerse en cumplimiento de lo establecido en la misma, mientras desempeñe sus obligaciones como prestador de servicios a la ADESS.

3. Áreas Cubiertas por este Acuerdo SLA

Describe las áreas de procesos a ser cubiertas por este acuerdo que serán monitoreadas, atendidas y actualizadas por la Entidad Financiera de forma efectiva y eficiente, dentro de los límites de tolerancia establecidos para cada factor de desempeño identificado.

3.1 Desempeño Esperado de los Procesos

La siguiente tabla identifica los niveles de calidad requeridos por cada proceso, basados en las medidas de desempeño de los factores claves con sus metas, tolerancia de errores y nivel de criticidad según la tabla de códigos de severidad del apéndice 5.2. La categoría de criticidad clasifica el tipo de riesgo en el que incurra el factor de desempeño: Desempeño en el uso del medio de pagos (CL), Número de BTH afectados (CN), Tiempo de Solución o respuesta (TS). La medida en días y horas se refiere únicamente a días y horas laborables.

En el apéndice 5.3 se describen en detalle los procesos a ser seguidos por las Entidades Financieras y a cuyos KPF responde la siguiente tabla de desempeño esperado:

| 1. Procesos de emisión, entrega y activación de tarjetas a beneficiarios. | | | |
|---|---|--------------------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta o Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Beneficiarios nuevos con tarjetas emitidas a partir de solicitud de emisión remitida por la ADESS (I) | % Diferencia entre el total de registros de beneficiarios remitidos por la ADESS para emisión de Tarjetas Solidaridad menos el total enviado de registros de tarjetas emitidas por la Entidad Financiera. | Menos de 0.2 % | CN |
| 2. Tiempo de Entrega de archivo tarjetas emitidas (P) | Días transcurridos entre fecha de solicitud de emisión de tarjetas hasta fecha inicio Operativo de Entrega | 15 días antes de inicio de operativo | TS |
| 3. Tarjetas emitidas disponibles en fecha prevista (P) | % Total de Tarjetas emitidas por la Entidad Financiera del total solicitadas para entregar. | 100% | CN |
| 4. Respetar los factores de emisión de calidad del plástico en cuanto a funcionamiento de la tarjeta y la banda magnética (P) | % Total de plásticos emitidos y entregados con impedimento para transar la primera vez del total de plásticos entregados | 0 % | CN |

| | | | |
|---|---|--|----|
| 5. Tiempo de activación a nuevos beneficiarios (P) | Días de dilación en activación de un lote de nuevas emisiones | 1 día, luego de la aplicación de nómina. | TS |
| 6. Tarjetas entregadas al beneficiario correcto (I) | % Total de tarjetas entregadas al beneficiario correcto del total de tarjetas entregadas | 100 % | CN |
| 7. Cumplimiento de Horario en el punto de encuentro entre el personal de la Entidad Financiera y la ADESS (P) | % de desviación en minutos | Menos de 30 minutos | TS |
| 8. Cumplimiento de Horario en el punto de entrega (P) | % de desviación en minutos | Menos de 10 minutos | TS |
| 9. Envío a la ADESS de listado de tarjetas entregadas para conciliar (P) | Días por miles de tarjetas entregadas, contadas 48 horas a partir del cierre del proceso masivo de entrega | 1 día por cada 10,000 tarjetas entregadas (tiempo de digitación y validación). | TS |
| 10. Tiempo de respuesta en ciclo de proceso de conciliación por horas (P) | Tiempo de respuesta en horas previo acuerdo entre las partes de fecha y hora inicio de conciliación. Archivo cumple con la estructura correspondiente | Tiempo promedio de interacción 1 hora promedio, por grupos de 30 registros. | TS |
| 11. Entrega de acuse de recibo de tarjetas entregadas (P) | Días transcurrido luego de haber concluido operativo de entrega | 5 días luego del cierre de punto de entrega | TS |

| 2. Proceso de acreditación de nómina de subsidios por subcuenta (gaveta). | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Tiempo de Aplicación de crédito a subcuentas de beneficiarios tarjetahabientes (Día T+1) (P) | Día de acreditación a subcuentas de beneficiarios tarjetahabientes | 1 día a partir de T | TS |
| 2. Efectividad en la acreditación a subcuentas (gavetas) correspondientes según nómina (I, S) | % total de acreditaciones con errores del total de acreditaciones solicitadas | 0 % | CN |
| 3. Tiempo notificación a la ADESS de créditos de nómina aplicados a cuentas de BTH (P) | Días transcurridos desde la acreditación hasta la notificación a la ADESS | 1 día a partir de T+1 | TS |

Nota: DIA T= Momento de Crédito a cuenta liquidadora de entidades emisoras, siempre que la ADESS ya haya remitido la Nómina. En caso contrario sería igual a la fecha de recepción de archivo de nómina.

| 3. Procesos de Gestión de Transacciones, Balances Diarios y Mensuales de las Subcuentas (Gavetas) | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Confiabilidad en la Aplicación de los consumos, reversos y ajustes a cuentas, subcuentas (gavetas) correspondientes (I, S) | % Total de errores de transacciones aplicadas a cuentas y subcuentas (gavetas) correspondientes del total de transacciones realizadas diarias | No más de 0.1% | CN |
| 2. Tiempo de entrega a la ADESS de transacciones Base I y Base II, balances y resúmenes diarios, luego de aplicar las transacciones Base II del día a las cuentas de los beneficiarios (P) | Días transcurridos desde la aplicación de transacciones Base II a la cuenta del BTH hasta envío de archivo de transacciones y balances diarios. | 1 día | TS |
| 3. Exactitud de los balances de las subcuentas (gavetas) recibidos en el archivo de balances de Fin de Mes (I) | % Total de balances con errores del total de balances remitidos en el archivo de fin de mes. | 0% de errores | CN |
| 4. Tiempo de entrega mensual a la ADESS de archivo de balances de las subcuentas (gavetas) de los BTH (P) | Días transcurridos después del cierre del mes | 2 días | TS |
| 5. Tiempo de reenvío a la ADESS de transacciones corregidas, previamente reportadas con errores por el validador ADESS (S) | Días transcurridos a partir de haberse reportado transacciones a corregir o con errores | 1 día | TS |

| 4. Proceso de Reintegro de Fondos de Subcuentas de Beneficiarios Tarjetahabientes. | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Exactitud en la aplicación de valores a reintegrar y balances resultantes (I) | % total de montos reintegrados con errores, del total de montos a reintegrar | 0.01 % de Errores | CN |
| 2. Tiempo de envío a la ADESS, archivo con Resultado del Reintegro Aplicado (P) | Días transcurridos después de haber aplicado el Reintegro a los Beneficiarios | R+2 | TS |
| 3. Tiempo para acreditar a la Cuenta Concentradora de la ADESS en Banco Concentrador (P) | Días transcurridos después de Debitar las cuentas de los Beneficiarios | 3 Días | TS |

Nota: Día R= Fecha de Entrega de ADESS a Entidad Financiera de Archivo de Reintegro.

| 5. Procesos de Afiliación, Actualización de Datos, Suspensión y Reclamación de Comercios | | | |
|--|---|---|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Tiempo de envío de archivo a la ADESS con el código de comercio afiliado (ID) | Días transcurridos después de entrega de listado de comercios seleccionados para ser afiliados a la RAS (P) | 20 días como máximo | TS |
| 2. Tiempo de documento comprobatorio de instalación y habilitación de POS, certificación de apertura de cuenta y copia de contrato firmado por propietario o Representante legal del Comercio. (P) | Días transcurrido después de haber remitido archivo con código de comercio afiliado | 3 días como máximo luego de cumplido el plazo estipulado en el punto 1. | TS |
| 3. Tiempo de actualización de información en el registro de comercios RAS. (P) | Días transcurridos a partir de la fecha de Solicitud de la ADESS | 3 días | TS |
| 4. Tiempo de mantenimiento, Reparación o Sustitución del POS, y Suministros de materiales en los comercios adheridos a la RAS (P) | Días transcurridos a partir de la fecha de reclamación de comercios | Como máximo: 3 día zona urbana 5 días zona rural | TS |
| 5. Tiempo para realzar cambios de estatus de comercios RAS.(P) | Días transcurridos a partir de la fecha de Solicitud de la ADESS | 2 días | TS |

| | | | |
|---|--|--------------------|----|
| 6. Tiempo de respuesta a la ADESS sobre reclamación de Acreditación de fondos liquidados a comercios (P). | Días transcurridos a partir de la reclamación | 3 días como máximo | TS |
| 7. Inclusión de comercios afiliados en los sistemas de autorización de la Entidad Financiera (I) | % total de comercios afiliados no incluidos en la Entidad Financiera del total de comercios adheridos a la RAS | 0% | CN |

| 6. Procesos de Reclamaciones de Beneficiarios Tarjetahabientes | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Tiempo de solución a Reclamaciones recibidas (P). | Días de dilación en la solución de reclamaciones | T + 1 día | TS |
| 2. Tiempo de respuesta a reclamaciones masivas de BTH | Días transcurridos desde la remisión de las reclamaciones en Lotes a la Entidades Financieras hasta la recepción de archivos de respuesta | 3 Días a lo mas | TS |

Nota: T= Tiempo estipulado por la Entidad Financiera para solucionar la reclamación.

En Caso de que en algún momento el plazo solución de la reclamación exceda en más de un día lo que establece el Reglamento Operativo de la Marca, para fines del cálculo de la penalidad, se aplicara el plazo establecido por dicho reglamento.

| 7. Procesos de reemplazo de Tarjeta por Deterioro o Pérdida | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Tiempo de respuesta a solicitud de reemplazos requeridos por la ADESS (P). | Días transcurridos desde la recepción por las Entidades Financieras de las solicitudes de reemplazo hasta la remisión de los plásticos emitidos | 5 días | TS |
| 2. Tiempo de activación de tarjetas reemplazadas luego que ADESS informa su entrega al beneficiario (P) | Días transcurridos desde solicitud de la ADESS a Entidades Financieras, hasta la activación del plástico | 1 día | TS |

| 8. Procedimiento de Creación, Mantenimiento de Subsidio (gaveta) y Cancelación Cuenta-Tarjeta | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------------|
| Factor de Desempeño (KPF) | Medida de Desempeño (KPI) | Meta y Tolerancia | Categoría de Criticidad |
| 1. Tiempo de respuesta a solicitud de creación de nueva gaveta a ADESS (P). | Días transcurridos después del envío de solicitud de apertura de gaveta por parte de ADESS | 15 días | TS |
| 2. Tiempo de respuesta a solicitud de habilitación de subcuenta (gaveta) en las cuentas de los beneficiarios BTH (P). | Días transcurridos a partir del envío de la solicitud por parte de la ADESS | 2 días | TS |
| 3. Tiempo de respuesta a solicitud de la ADESS de suspensión o cancelación de un subsidio en el sistema (P). | Días transcurridos a partir del envío de la solicitud por parte de la ADESS | 1 días | TS |
| 4. Tiempo de respuesta a solicitud de la ADESS de suspensión o cancelación en una subcuenta (gavetas) en una o más cuentas (P). | Días transcurridos a partir de la solicitud de la ADESS | 4 días | TS |
| 5. Exactitud cancelación de cuenta-tarjeta | % total cuentas canceladas por error del total de cuentas requeridas para cancelación | 0% | CN |
| 6. Tiempo de envío de archivo con numero de cuentas-tarjetas cancelada | Días transcurridos luego de cancelación de cuentas-tarjetas | 1 día | TS |

4. Costos y Penalidades

Para los fines de este acuerdo, las penalidades aplicables a las Entidades Financieras contratadas que prestan servicio a la ADESS, se calcularán basados en el nivel de severidad, la frecuencia de la ocurrencia y un costo unitario asociado,

Debido a que las fallas pueden afectar a un mismo beneficiario tarjetahabiente (BTH) más de una vez, al intentar consumir con diferentes tipos de subsidio, el cálculo de la penalidad se hará en base a la totalidad de las fallas y no al número de BTH afectados.

4.1 Cálculo de la Penalidad

| Factores | Descripción | Valor |
|--|--|---|
| F_i | Frecuencia de ocurrencia acumulada de fallo por encima del límite de tolerancia aceptado del evento i durante un periodo. | Numero entero |
| L_k | Nivel de severidad del error de acuerdo a tabla de severidad (apéndice 5.2) según categoría de criticidad. | $L_k =$ 1- Baja 2- Media 3- Alta 4- Critica |
| C | Costo unitario constante asociado a la falla | RD\$650.00 |
| $P = C \times \sum_{i=1}^n F_i \times L_k$ | Valor de la Penalidad como la suma de del producto de los factores anteriores durante un periodo de n intervalos de acuerdo a la frecuencia del servicio (diario, semanal, mensual, trimestral). | RD\$ |

El costo unitario de falla (C) puede ser actualizado semestralmente de acuerdo a lo estipulado por el contrato de provisión de servicios entre ADESS y la Entidad Financiera.

Ejemplo:

La siguiente tabla representa las fallas de servicio en que incurrió la Entidad Financiera XXXXX en el período de un mes, su frecuencia, severidad y costo de penalidad:

| Tipo de servicio | No. De SLA que aplica | Frecuencia de Fallo (F) | Severidad de Fallo (L) | FxL |
|---|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Realizar débitos por consumo a cuentas y gavetas correspondientes de beneficiarios | KPF 3.1 | 1 | 2 | 2 |
| Envío a ADESS de transacciones diarias de consumo en autorizaciones y liquidadas relativas a las cuentas de beneficiarios (P) | KPF 3.2 | 3 | 1 | 3 |
| Tiempo de respuesta en ciclo de proceso de conciliación por horas (P) | KPF 1.10 | 3 | 3 | 9 |
| Total del Mes (FxL) | | | | 14 |
| Penalidad =costo unitario x (Total FxL) | 650.00 x | 14 | = | RD\$9,100.00 |

4.2 Penalidad Acumulada y Acciones de Gestión del SLA

La frecuencia de factores críticos de severidad debe usarse como medida para revisión de los procesos de las entidades mediante auditoría de procesos durante la vigencia del contrato, para una toma de decisión de la continuidad del servicio por parte a ADESS. El factor ΣFxL se toma como referencia según tabla anexa:

| Factor FxL | Descripción | Acción |
|-----------------|-------------------------------------|--|
| Rojo | 160 o más puntos acumulados | Alerta de suspensión de servicio |
| Amarillo | Más de 80 y menos de 160 acumulados | Alerta de revisión de procesos y evaluación de estatus de contrato |
| Verde | Menos de 80 acumulados | Alerta administrativa |

Alerta Roja o de suspensión de servicio: indica que cuando el indicador del factor FxL alcanza el nivel de rojo se produce el envío de una comunicación oficial por parte de la Dirección de ADESS a la Dirección de la Entidad Financiera, indicando que el contrato de servicio va a ser revocado en un plazo de tiempo dado, tal como está estipulado en el contrato de previsión de servicios. Esto no exime a la Entidad Financiera del pago de la penalidad.

Alerta Amarilla o de revisión de procesos y evaluación de estatus de contrato: indica que la Entidad Financiera será sujeta a una auditoría de procesos por parte de ADESS para verificar los cumplimientos de los acuerdos establecidos y para evaluar la capacidad de desempeño de la entidad, con el objeto de hacer recomendaciones y tomar medidas de corrección. La puntuación se mantiene durante el periodo de un año para propósitos acumulativo del cálculo de la penalidad.

Alerta Verde o Administrativa: se procede al pago de la penalidad por parte de la Entidad Financiera y durante el período de un año se mantiene esta puntuación para propósitos acumulativos del cálculo de la penalidad.

4.3 Métodos de Pago

Las penalidades que corresponda cobrar a Las Entidades Financieras, producto del incumplimiento de este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), el cual especifica la calidad, integridad, exactitud, fluidez y oportunidad, en el desempeño de los procesos operativos, así como la profesionalidad y servicios en general que la ADESS debe recibir de Las Entidades Financieras contratadas, ya sea en forma directa o a través de las empresas subcontratadas por ésta, serán calculadas por la ADESS de acuerdo con lo establecido en este acuerdo en el acápite 4.1 (Calculo de la Penalidad), y serán descontadas del valor total contenido de la factura siguiente a ser pagada por la ADESS a la Entidad Financiera correspondiente, inmediatamente concluya el proceso de información y aceptación entre la ADESS y la Entidad, en relación con la falla de que se trate.

Nota: En caso de que los valores a cobrar resultantes del cálculo de las penalidades para un periodo determinado, sobrepasen el monto de la factura de la que deberían ser descontados, la parte restante será cobrada en la siguiente o subsiguientes facturas si fuere el caso.

5. Apéndices

5.1 Categorías de Factores claves de desempeño

Categorías de Factores claves de desempeño (KPF) y sus correspondientes medidas de desempeño (KPI) en cada uno de los procesos, con los factores de riesgos operativo asociados, que son:

| Factores | Descripción | Medidas |
|------------------------------|---|--|
| 1. Disponibilidad (A) | Días y horas que el servicio está disponible para ADESS medido en términos porcentuales | % de interrupción del servicio y distribución de tiempo fuera de servicio |
| 2. Respuesta y desempeño (P) | Velocidad y volumen transaccional del servicio como medidas de carga de trabajo y respuesta de la entidad bancaria: velocidad de adquisición, transferencia y respuesta de información, así como la respuesta técnica y humana de servicios | % de Transacciones sin respuesta dentro de los rangos de tiempo adecuados y definidos por las políticas y normas |
| 3. Integridad de datos (I) | Si los datos en el servicio están sirviendo a los propósitos para los que fueron pensados en el proceso y si son correctos, libres de errores y completos | % de errores de datos y frecuencia |
| 4. Seguridad (S) | Nivel de seguridad de los procesos de acceso a la información por el personal involucrado interno y por los agentes externos | % de fallas de acceso o de daños causados a la información |

5.2 Códigos de Severidad

Define las características usadas para identificar el nivel de severidad de un problema relacionado con su KPI.

| Severidad 4 (Crítica) | Severidad 3 (Alta) | Severidad 2 (Media) | Severidad 1 (baja) |
|---|--|--|--|
| Daños Financieros a ADESS (FI) | | | |
| Fallas del sistema que pueden causar daños financieros críticos a ADESS | Fallas del sistema que pueden causar daños financieros serios a ADESS | Fallas del sistema que pueden causar daños financieros medios a ADESS | Fallas del sistema que pueden causar daños financieros mínimos a ADESS |
| Desempeño en el uso del medio de pagos (CL) | | | |
| Los beneficiarios no pueden realizar ninguno de sus consumos de los subsidios por un periodo muy largo de tiempo (más de 2 semanas) | Los beneficiarios no pueden realizar consumos de los subsidios en forma adecuada por un lapso medio de tiempo (más de una semana y menos de dos) | Los beneficiarios no pueden consumir con algunas de las gavetas de subsidios por un lapso bajo de tiempo (menos de una semana) | los beneficiarios tienen algún problema para realizar sus compras pero no lo inhabilita para ejecutarlas (menos de una semana) |
| Número de Beneficiarios afectados (CN) | | | |
| Las fallas de los sistemas afectan a casi todas las subcuentas de los beneficiarios (más de un 5%) | Las fallas afectan un gran número de subcuentas de los beneficiarios (De 3% hasta un 5%) | Las fallas afectan un mediano número de subcuentas de los beneficiarios (De 1% hasta 3%). | Las fallas afectan sólo a pocas subcuentas de los beneficiarios (menos de 1%) |
| Tiempo de Solución o respuesta (TS) | | | |
| Más de 4 límites de tolerancia | 3 a 4 límites de tolerancia | 2 límites de tolerancia | 1 límite de tolerancia |

5.3 Modelo y Procedimientos Operacionales

El modelo operacional y los procedimientos operativos describen el objetivo de los procesos y su comportamiento paso a paso. De los mismos se desprenden los factores claves de desempeño (KPF) y sus correspondientes indicadores (KPI). Se han definido ocho áreas de procesos fundamentales como se definió en 1.1, que se describen a continuación.

Procedimiento 1. Procesos de emisión, entrega y activación de tarjetas a beneficiarios.

Identificación de los beneficiarios

Luego de que los diferentes programas sociales, aprueban la inclusión de los beneficiarios en el sistema de pagos, deben comunicar formalmente a la ADESS, el listado, identificando a las personas, que en su carácter de jefe o responsable de un hogar, serán los titulares de la Tarjeta.

Además de los datos completos de la persona, su número de cédula de identidad, este listado deberá contener la ubicación geográfica (provincia y municipio) y la dirección precisa del hogar donde reside (barrio, calle o sección, paraje). Esta información es necesaria para emitir las tarjetas personalizadas de los beneficiarios, determinar qué Entidad Financiera deberá emitirlas.

Emisión del medio de pago

Recibida la información de los beneficiarios seleccionados por los programas sociales, ADESS comunica la orden de emisión de las tarjetas a las Entidades Financieras, listando los beneficiarios de acuerdo a la distribución geográfica.

Entrega de las tarjetas a los beneficiarios

En base a las fechas previstas de emisión y habilitación de tarjetas, ADESS elabora un plan de entrega, el cual es consensuado con el programa respectivo y la entidad emisora para coordinar convocatoria, fechas y lugares de entrega. La entrega formal de la tarjeta, a los beneficiarios, la realiza personal designado por la Entidad Financiera, quienes verifican los datos de la persona, su documento de identidad y previa firma del acuse de recibo, le entregan su tarjeta. En la misma mesa de trabajo, personal de ADESS, supervisa la entrega y realiza control calidad, idoneidad y de los acuses de recibo. Posteriormente al final de la entrega diaria ADESS y la Entidad Financiera proceden a realizar un proceso de conciliación en el punto de entrega. Si en la entrega el nombre o número de cedula del beneficiario difiere del de la tarjeta emitida, se procede a retener la tarjeta hasta sea aclarada la situación.

Activación de las tarjetas

Una vez concluida la entrega de nuevas tarjetas y conciliados los acuses de recibo, entre ADESS y las Entidades Financieras, ADESS formaliza la activación de las tarjetas entregadas con el primer depósito de nómina. Las tarjetas no entregadas y no incluidas en nómina deberán permanecer inactivas. En el caso de tarjetas entregadas por renovación, su activación es cuando la ADESS comunique el cierre de la conciliación de las tarjetas.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|-------------------------------|---|-------------------|---|---|
| ADESS | Paso 1: Envía a Entidades Financieras una comunicación informando nuevas emisiones, la fecha del operativo y el cronograma de entrega, además del archivo con los beneficiarios a ser creados. | | | Comunicación y archivo anexo con nuevos beneficiarios, cronograma de entrega. |
| Entidad Financiera | Paso 2: Genera el archivo de tarjetas a emitir, ordenado tomando en cuenta el cronograma de entrega | | Generar número de cuentas, nuevo número de tarjeta. | Archivo digital |
| Entidad Financiera | Paso 3: Impresión de las tarjetas. | Archivo digital | Sistema de emisión imprime tarjetas | Plásticos emitidos |
| Entidad Financiera | Paso 4: Envía un archivo de tarjetas emitidas a ADESS en tiempo establecido en KPF 1.2 | | Imprime listado de tarjetas emitidas | Archivo de tarjetas emitidas |
| ADESS | Paso 5: Valida datos archivo de tarjetas emitidas | | | Resultado de validación de archivo de tarjetas emitidas |
| Entidad Financiera y la ADESS | Paso 6: Entrega de tarjetas a beneficiarios. | Tarjetas emitidas | | Tarjeta entregadas y acuses de recibo |
| Entidad Financiera | Paso 7: Custodia de tarjetas no entregadas | | | Archivo tarjetas no entregadas |
| Entidad Financiera | Paso 8: Enviar a la ADESS archivo Preliminar de tarjetas entregadas (Ver KPF 1.4) | | Generar archivo | Archivo de tarjetas de entregadas |
| | Paso 9: Entrega copia de acuse a ADESS. | | | Copia de acuse de recibo |
| ADESS | Paso 10: Concilia archivo de tarjetas entregadas y reenvía a Entidad Financiera | | Verifica en el sistema de beneficiarios de ADESS si existe beneficiario con tarjeta entregada | Archivo de tarjetas entregadas conciliadas |
| | Paso 11: Repetir Paso 9 hasta que estén conciliados los archivos (ver KPF 1.10) | | | |
| Entidad Financiera | Paso 12: Envía archivo conciliado de tarjetas entregadas. | | | Archivo conciliado de tarjetas entregada |

| | | | | |
|--------------------|--|--|--|-----------------------------------|
| Entidad Financiera | Paso 13: Activa tarjetas con primera acreditación Nómina en día T+2 (ver proceso 2) | | Activación de tarjetas y acreditación a balances | Archivo de acreditación de nomina |
| Entidad Financiera | Paso 14: Envía a ADESS archivo con tarjetas activadas. | | | Archivo de tarjetas entregadas |

Nota:

1. La entrega de nuevas Tarjetas, originadas por la incorporación de nuevos beneficiarios, reemplazo por vencimiento de los plásticos o sustitución por cambio de prestador o emisor está a cargo de la Entidad Financiera adjudicataria bajo la coordinación de la ADESS. De igual manera las posibles re-entregas de nuevas tarjetas, debido a que la primera emisión resultó defectuosa, originada en problemas con la banda magnética o calidad de los plásticos, serán entregadas por la Entidad Financiera correspondiente bajo coordinación de la ADESS. Es importante aclarar que en estos casos las Entidades Financieras adjudicatarias son las responsables de la logística, seguridad y costos inherentes de este proceso de entrega en los puntos estipulados por la ADESS.

2. Los acuses de recibo deberán ser impresos según el formato establecido.

Procedimiento 2. Proceso de acreditación de nómina de subsidios por subcuenta (gaveta).

Nóminas Para Acreditación de Subsidios en las Subcuentas

La Nómina que recibirán las Entidades Financieras para procesar los depósitos a las subcuentas de los beneficiarios tarjetahabientes, serán remitidas al inicio de cada mes, conteniendo los valores que se acreditarán a cada beneficiario, cumpliendo con la Estructura de Datos indicada.

Transferencias de Fondos

Luego de aprobados los libramientos que corresponden a los fondos asignados para cada programa social en el mes, pasan a la Tesorería Nacional para su desembolso, desde donde se realiza la transferencia a la Cuenta Concentradora "ADESS Fondos Subsidios Sociales", habilitada en el Banco de Reservas.

Dispersión de los Fondos Acreditados

Confirmada la disponibilidad de los fondos en la Cuenta Concentradora -ADESS, el Banco de Reservas, procede a distribuir los fondos a las cuentas de cada Entidad Financiera en el Banco de Reservas, de acuerdo a los montos equivalentes al total de la nómina correspondiente a cada una de ellas para ese mes.

Acreditación en la Cuenta de cada Beneficiario Tarjetahabiente

Una vez percibidos los fondos en sus cuentas, las entidades acreditarán los montos correspondientes en las subcuentas (gavetas), de la cuenta de cada beneficiario tarjetahabiente e informarán a la ADESS la aplicación de los depósitos y la disponibilidad de fondos para los beneficiarios tarjetahabientes, así como de aquellos registros rechazados.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|--------------------|---|---------|--|--|
| Tesorería Nacional | Paso 1. Autoriza transferencia de fondos a la Cuenta Concentradora de la ADESS en el Banco de Reservas | | | Libramientos |
| ADESS | Paso 2 Envía Nómina y Comunicación a Entidad Financiera, con la cantidad de BTH y depósitos de los montos a pagar | | | Comunicación y archivos de nómina |
| ADESS | Paso 3. Solicita al Banco Concentrador la transferencia de fondos a cuentas de Entidades Financieras | | Dispersa los Fondos | Comunicación solicitud transferencia de fondos cuentas ET |
| Banco Concentrador | Paso 4. Acredita a cuentas de Entidades Financieras y notifica a la ADESS y a las Entidades Financieras (Día T) | | | Acreditación a cuentas de Entidades Financieras (de la concentradora a la liquidadora) |
| Entidad Financiera | Paso 5. Aplica nómina con créditos a subcuentas de beneficiarios tarjetahabientes (Día T+1) | | Acreditación de nómina y actualización de balances | Acreditación nomina a cuentas de los BTH |
| Entidad Financiera | Paso 6: Enviar a ADESS comunicación de nómina aplicada con archivo de confirmación de depósito y rechazos si los hay (Día T+2) | | | Archivo de confirmación de aplicación de nomina |

3. Procesos de Gestión de Transacciones, Balances Diarios y Mensuales de las Subcuentas (Gavetas)

Autorización

Los beneficiarios tarjetahabientes, se presentan en el establecimiento afiliado a la RAS designado para proveer el tipo de subsidio que se dispone a consumir y valiéndose del Punto de Venta (POS). El comerciante inicia el proceso de autorización, que incluirá al adquirente, la Marca y al Emisor, concluyendo con la impresión de un Comprobante de Consumo (voucher) contentivo de los datos básicos de dicha transacción, incluyendo la firma del BTH el cual constituye una prueba escrita de que la misma se completó y que el beneficiario tarjetahabiente recibió el bien o servicio, producto del subsidio.

Este proceso se ejecutará en base al balance disponible de la subcuenta (Gaveta) destinada para el tipo de subsidio correspondiente y en ningún caso podrá afectar los balances que el beneficiario tarjetahabiente posea en otras subcuentas (gavetas).

Liquidación

Es el proceso mediante el cual la Entidad Financiera emisora aplica a la subcuenta (gaveta) de la cuenta correspondiente, consumos que ya fueron autorizados mediante el proceso antes descrito, depósitos de nóminas aplicadas, así como también reversos de transacciones que se aplicaron y no le correspondían al beneficiario tarjetahabiente, o ajustes realizados para corregir errores cometidos en los balances o transacciones internas mal aplicadas.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|--------------------|--|---|---|--|
| Entidad Financiera | Paso 1. Entrega tres archivos con todas las transacciones aplicadas a las Subcuentas de los beneficiarios tarjetahabientes (Diario) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorizaciones de Consumos y reversos Recibidos de la Marca 2. Nóminas y Reintegros Remitidos por la ADESS 3. Ajustes aplicados internamente | Genera los Archivos | <p>Archivos Digitales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transacciones Diarias Estructura de datos indicada 2. Balances Diarios Estructura indicada 3. Resumen de Balances por Tipo de Subsidio Estructura correspondiente |
| ADESS | Paso 2. Recibe, valida y carga los archivos | | Registra en Base de Datos | Reporte de errores o aprobación total |
| Entidad Financiera | Paso 3. Entrega archivos complementarios con las correcciones de los errores reportados por la ADESS (Diario) | Errores reportados por validador de la ADESS | Reprocesa y genera archivos complementarios | Archivos digitales complementarios en las estructuras señaladas |

| | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|
| Entidad Financiera | Paso 4. Genera un archivo que contiene todas las subcuentas (Gavetas) habilitadas en todas las subcuentas con sus Respective Balances al Cierre del Mes (Mensual) | | Produce Archivo de Balances de Estado de Cuentas | Archivo Digital que cumple con estructura indicada |
| ADESS | Paso 5. Recibe, valida y carga Archivo de Balances de Estado de Cuentas | | Registra en Base de Datos | Reporte de errores 0 aprobación total |
| Entidad Financiera | Paso 6. Entrega archivos complementarios con las correcciones de los errores reportados en proceso de validación realizado por la ADESS (Mensual) | Errores reportados por validador de la ADESS | Reprocesa y genera archivo complementario | Archivo digital complementario en la estructura indicada |

4. Proceso de Reintegro de Fondos de Subcuentas de Beneficiarios Tarjetahabientes

Reintegro de los fondos no consumidos: Los fondos acreditados en las diferentes subcuentas (gavetas) de los beneficiarios que hayan mantenido balances sin consumir, por un periodo superior a noventa (90) días de los subsidios recibidos en un período determinado, deben reembolsarse a la Tesorería Nacional. La Entidad Financiera deberá acreditar en la cuenta concentradora de la ADESS los fondos reintegrados.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|--------------------|--|---------|--|--|
| ADESS | Paso 1: Envía una solicitud de reintegro de fondos a una fecha de corte o calendario de ejecución | | | Comunicación y archivo con lista de BTH, subcuentas y montos a reintegrar. |
| Entidad Financiera | Paso 2: Debita las Subcuentas recibidas en el archivo de Reintegro Estructura correspondiente | Archivo | Aplica retiro a los balances de cada Subcuenta, por los valores especificados en el archivo recibido en la estructura señalada | Archivo Resultado de Reintegro |
| Entidad Financiera | Paso 3: Remite a la ADESS, archivo con el resultado del Reintegro aplicado con estructura correspondiente | | Produce archivo que detalla las Subcuentas afectadas, valores retirados y los códigos de razón de las que no se reintegraron en la Estructura indicada | Archivo Resultado de Reintegro |

5A. Procesos de afiliación de Comercios

Adhesión y Afiliación de los Establecimientos Comerciales

Concluido el proceso de selección de los establecimientos comerciales que serán adheridos a la RAS, la ADESS envía los listados de acuerdo a las zonas geográficas que le corresponden a cada Entidad Financiera, con el propósito de que éstas procedan a la apertura de cuentas bancarias a nombre del comercio o representante legal del establecimiento y enviar esta información a la entidad adquirente para proceder a la afiliación de dicho comercio.

El procedimiento de afiliación por parte de las entidades adquirentes comprende, además de estipular las obligaciones y responsabilidades del establecimiento comercial, los costos y comisiones a que estarán sujetas sus transacciones, la entrega, instalación, capacitación y mantenimiento en óptimas condiciones del equipo de punto de venta (POS), el cual deberá corresponder a la última generación probada y aceptada de este tipo de equipos y contar con una línea de comunicación exclusiva y con la capacidad de transmisión requerida para garantizar el procesamiento de las autorizaciones, dentro del estándar normal establecido por la marca.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|--------------------|---|---------|----------------------|---|
| ADESS | Paso 1: Envía comunicación a la Entidad Financiera, que contiene listado con las informaciones de los comercios a ser afiliados. | | | Comunicación con listado de comercios a ser afiliados |
| Entidad Financiera | Paso 2: Recibe información de los comercios, verifica y procede a formalizar la creación de cuenta que recibirá los fondos, producto de la liquidación | | | Cuentas comercios creadas. |
| Entidad Financiera | Paso 3: Remite al Adquirente la relación de comercios a ser afiliados con su número de cuenta creada | | | Relación de comercios con número de cuenta. |
| Adquirente | Paso 4: Realiza proceso de afiliación y envía la información correspondiente a las Entidades Financieras | | | Relación de comercios con numero de afiliación |
| Entidad Financiera | Paso 5: Envía a la ADESS lista de comercios procesados con el número de afiliado. | | | Archivo que cumple Estructura correspondiente |

| | | | | |
|--|---|-------|--|---|
| ADESS | Paso 6: Actualiza su sistema con los nuevos comercios afiliados. | | | Base de datos actualizada. |
| Entidad Financiera | Paso 7: Envía a la ADESS el número de cuenta, documento constancia de instalación de POS y contrato firmado entre el adquirente y el propietario o representante legal del comercio. | Email | | Documento constancia de instalación de POS y contrato firmado |
| ADESS | Paso 8: Remite autorización de activación del POS | | | Archivo con listado comercios y numero de afiliación. |
| Entidad Financiera | Paso 9: Activa POS requerido por ADESS | | | Notificación de activación POS |
| <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad Financiera aplicará al beneficiario tarjetahabiente las transacciones de consumo, cumpliendo con el reglamento operativo de la marca. Vencido este plazo no se deberán aplicar dichos consumos al beneficiario Tarjetahabiente. 2. La Entidad Financiera comunicará oportunamente a la ADESS sobre aquellos comercios que presenten cierres pendientes por un periodo mayor a cinco días. | | | | |

5B. Proceso de Actualización Datos de Comercios

Los comercios adheridos a la RAS deben solicitar ante la ADESS cualquier cambio en sus informaciones generales. En caso de que la ADESS las apruebe, la misma enviara dicho requerimiento a la Entidad Financiera correspondiente.

La Entidad Financiera solo debe acoger estos cambios si son formalmente solicitados por la ADESS.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|--------------------|---|---------|----------------------|--|
| Comercio | Paso 1: Solicita cambio de datos a la ADESS | | | Solicitud cambios de datos |
| ADESS | Paso 2: Envía una comunicación, solicitando la actualización de datos a Entidad Financiera | | | Información con cambios solicitados |
| Entidad Financiera | Paso 3: Actualiza datos de comercio | | | Base de datos actualizado |
| Entidad Financiera | Paso 4: Notifica a la ADESS conclusión proceso de actualización de datos. | | | Respuesta de solicitud de actualización de datos |

Nota: Para cambio de cuenta bancaria se envía una comunicación a la Entidad Financiera con la declaración correspondiente. El propietario debe dirigirse a ADESS para tales efectos.

| 5C. Proceso de Suspensión de Comercios | | | | |
|---|---|----------------|--|--|
| <p>Atendiendo al Reglamento de Funcionamiento de los Comercios adheridos a la RAS, los comercios están obligados al cumplimiento de reglamentaciones estipuladas por la ADESS. La violación a este reglamento trae como consecuencia la suspensión transitoria o definitiva, según la gravedad de la falta. En este sentido, las Entidades Financieras deberán cumplir los requerimientos de la ADESS en cuanto a lo descrito en este proceso</p> | | | | |
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| ADESS | Paso 5: Envía una comunicación, solicitando la suspensión temporal o definitiva de uno o más comercios | | | Comunicación con listado de comercios a suspender |
| Entidad Financiera | Paso 6: Remite al Adquirente la relación de comercios a ser suspendidos temporal o definitivamente | | | Comunicación con listado de comercios a suspender |
| Entidad Financiera | Paso 7: Notifica a la ADESS la conclusión del proceso de suspensión entre La Entidad y su Adquirente | | | Archivo cumpliendo estructura correspondiente de los comercios suspendidos y los soportes de contrato. |
| ADESS | Paso 8: Actualiza en su sistema estatus comercios | | Cambia fecha de habilitación y confirma estatus de suspensión del comercio | Base de datos actualizada |
| Notas: | | | | |
| <p>1. Cuando se reactiva un comercio suspendido temporalmente se procede a enviar una comunicación a la Entidad Financiera y esta al adquirente para activación del POS.</p> | | | | |

| 5D. Proceso de reclamaciones de comercios. | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|--|
| <p>Es responsabilidad de las Entidades Financieras dar respuesta cabal y oportuna a las reclamaciones presentadas por los Comercios adheridos a la RAS, y notificar dichas reclamaciones a la ADESS.</p> <p>A su vez, la ADESS tiene el deber de dar seguimiento a las reclamaciones presentadas por dichos comercios ante las Entidades Financieras y el adquirente, cumpliendo de esta forma con su rol de órgano rector.</p> | | | | |
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| Comercio | Paso 1: Reporta el número de reclamación asignado por el adquirente o la Entidad Financiera. | Centro de Servicio y Delegaciones Provinciales | | Recepción por la ADESS del número de reclamación asignado por el adquirente o la Entidad Financiera. |
| ADESS | Paso 2: Escala la reclamación a la Entidad Financiera | | | Información del reclamo |
| Entidad Financiera | Paso 3: Asume la reclamación, o la envía a adquirente según corresponda | | | Información del reclamo escalado por la ADESS |
| Entidad Financiera | Paso 4: Concluye proceso de reclamación | | | Cierre de reclamación |
| Entidad Financiera | Paso 5: Remite al Comercio y a la ADESS información correspondiente. | | | Respuesta o solución a las reclamaciones |
| ADESS | Paso 6: Confirmar con los Comercios que la solución es efectiva: <ul style="list-style-type: none"> a. Si es efectiva, cierra el proceso b. Si no es efectiva, retorna al Paso 2. | | | Reclamación verificada |

| 6A. Proceso de reclamaciones de Beneficiarios Tarjetahabientes. | | | | |
|--|--|----------------------------------|-----------------------------|---|
| <p>Los beneficiarios tarjetahabientes portadores de la Tarjeta Solidaridad, deben comunicar a la ADESS cualquier situación que afecte el consumo del subsidio otorgado, ya sea por problemas con el medio de pago (Tarjeta Solidaridad) o con el servicio recibido por parte del Comercio adherido a la RAS.</p> | | | | |
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| Beneficiario Tarjetahabiente | Paso 1: Realiza reclamación a la ADESS | Centro de Servicio, Delegaciones | | Reclamación registrada. |
| ADESS | Paso 2: Envía relación de reclamos de beneficiarios a Entidades Financieras | | | Archivo contentivo relación reclamaciones BTH |
| Entidad Financiera | Paso 3: Envía relación a la ADESS, con la lista de reclamaciones solucionadas | | | Archivo contentivo respuestas reclamaciones BTH |
| ADESS | Paso 4: Comprueba que la solución es efectiva, y que se realizó en el tiempo estipulado por la Entidad Financiera | | | Archivo de verificación cumplimiento tiempo reclamaciones por la Entidad Financiera |

7A. Procesos de Reemplazo de Plásticos por Deterioro

Con la finalidad de garantizar la continuidad en el consumo del subsidio social, la ADESS estableció el proceso de reemplazar la tarjeta por deterioro. Este proceso se lleva a cabo de manera personal por el BTH en cualquier delegación de la ADESS, para lo cual debe presentar el plástico deteriorado una vez recibido este, se remite a la Entidad Financiera para la emisión del nuevo plástico.

| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
|--------------------|---|---------|----------------------|---|
| ADESS | Paso 1: Envía comunicación con relación y plásticos en deterioro. (se debe además cortar banda magnética) | | | Física por mensajería y electrónica vía email |
| Entidad Financiera | Paso 2: Emite las tarjetas reemplazadas | | | Plástico emitido |
| Entidad Financiera | Paso 3: Envía a la Oficina Central de la ADESS comunicación con listado de tarjetas emitidas por reemplazo | | | Archivo de tarjetas emitidas por reemplazo |
| ADESS | Paso 4: Carga al sistema archivo de tarjetas emitidas por reemplazo | | | Estatus actualizado |
| Entidad Financiera | Paso 5: Envía a la ADESS los plásticos emitidos por reemplazo y comunicación | | | Comunicación, archivo con la estructura indicada y plásticos emitidos |
| ADESS | Paso 6: Recibe y verifica tarjetas emitidas por reemplazo | | | Tarjetas recibidas |
| ADESS | Paso 7: Entrega a beneficiarios tarjetahabientes | | Registra en sistema | Registro Tarjetas entregadas |
| ADESS | Paso 8: Solicita activación a Entidad Financiera de tarjetas entregadas | | | Archivo de tarjetas entregadas |

| | | | | |
|--------------------|---|--|--|-------------------------------|
| Entidad Financiera | Paso 9: Envía ADESS confirmación de activación | | | Archivo de tarjetas activadas |
|--------------------|---|--|--|-------------------------------|

7B. Procesos de Reemplazo de Tarjetas Por Pérdida

Con la finalidad de garantizar la continuidad en el consumo del subsidio social, la ADESS estableció el proceso de reemplazar la tarjeta por perdida. Este proceso se lleva a cabo de manera personal por el BTH en cualquier delegación de la ADESS.

| Actor | Acciones del actor | Interfaz de Entrada | Acciones del sistema | Interfaz de Salida |
|--------------------|---|---------------------|---------------------------|--|
| ADESS | Paso 1: Envía a Entidad Financiera la solicitud de bloqueo y relación de tarjetas perdidas | | | Email |
| Entidad Financiera | Paso 2: Bloquear tarjetas perdidas | | Bloquea tarjetas perdidas | |
| Entidad Financiera | Paso 3: Envía a ADESS confirmación de bloqueo | | | Email |
| Entidad Financiera | Paso 4: Emite las tarjetas reemplazadas | | | Plástico emitido |
| Entidad Financiera | Paso 5: Envía a la Oficina Central de la ADESS comunicación con listado de tarjetas emitidas por reemplazo | | | Archivo de tarjetas emitidas por reemplazo |
| ADESS | Paso 6: Carga al sistema archivo de tarjetas emitidas por reemplazo | | | Actualiza el estatus |
| Entidad Financiera | Paso 7: Envía a la ADESS los plásticos emitidos por reemplazo y comunicación | | | Archivo con Estructura indicada |
| ADESS | Paso 8: Recibe y verifica tarjetas emitidas por reemplazo | | | Tarjetas recibidas |
| ADESS | Paso 9: Entrega a beneficiarios tarjetahabientes | | Registra en sistema | Registro Tarjetas entregadas |
| ADESS | Paso 10: Solicita activación a Entidad Financiera de tarjetas entregadas | | | Archivo de tarjetas entregadas |
| Entidad Financiera | Paso 11: Envía ADESS confirmación de activación | | | Archivo de tarjetas activadas |

Nota: En caso de Reemplazo de Tarjeta Bono Gas Para Choferes, por Cambio de Número de Placa del Vehículo, el proceso a seguir será el mismo detallado en los Procesos 7A y 7B.

| 7C. Procesos de Renovación de Tarjetas por Vencimiento | | | | |
|---|---|----------------|-----------------------------|--|
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| ADESS | Paso 1. Identifica con 6 meses de anticipación, las tarjetas que van a vencer y solicita confirmación a la Entidad Financiera | | | Archivo de plásticos a vencer |
| Entidad Financiera | Paso 2. Confirma tarjetas a expirar | | | Remite archivo de plásticos a vencer |
| ADESS | Paso 3. Envía comunicación a Entidad Financiera con archivo de tarjetas a ser renovadas o bloqueadas por confirmación de datos | | | Archivo de tarjetas a renovar o bloquear con estructura correspondiente y cronograma de entrega. |
| Entidad Financiera | Paso 4. Genera el archivo de tarjetas a emitir, ordenado tomando en cuenta el cronograma de entrega, o confirmación de bloqueo por actualización de datos. | | | Archivo |
| Entidad Financiera y ADESS | Paso 5. a. En el caso de emisión de plásticos: Procede acorde al Procedimiento No. 1, a partir del Paso 3; b. en el caso de confirmación de datos: procede a partir del Paso 6 de este procedimiento | | | Procedimiento Núm. 1 |
| ADESS | Paso 6. Realiza operativo de confirmación de datos. | | | Data actualizada |
| ADESS | Paso 7. Remite a la Entidad Financiera archivo de activación de tarjetas confirmadas | | | Archivo de activación de tarjetas confirmadas. |
| Entidad Financiera | Paso 8. Activa tarjetas | | | Activación de tarjetas |

| Entidad Financiera | Paso 9. Envía a ADESS confirmación de activación | | | Confirmación activación |
|--|---|--|--|-------------------------|
| | | | | |
| <p>Notas:</p> <p>En la convocatoria del programa se ha de indicar al beneficiario tarjetahabiente que debe entregar el plástico vigente al representante de la Entidad Financiera y al recibir el nuevo plástico, debe asegurarse de que el anterior sea perforado. En caso de que el beneficiario tarjetahabiente no presente el plástico, deberá entregar un Acta Policial que certifique la pérdida o documento que demuestre que posee una solicitud de reemplazo.</p> <p>2. En la convocatoria del programa se ha de indicar al participante que debe presentar el plástico vigente junto a su cedula de identidad y electoral para la confirmación de datos. En caso de que el beneficiario tarjetahabiente no presente el plástico, deberá dirigirse a una de las Oficinas de la ADESS.</p> <p>3. Los plásticos remanentes del proceso de entrega por renovación serán remitidos por la Entidad Financiera a la Adess, a los diez (10) días de haber concluido el proceso de conciliación, en caso que lo amerite.</p> <p>3. ADESS deberá remitir a la Entidad Financiera las tarjetas no entregadas luego de los seis (6) meses, con el objeto de ser trituradas.</p> | | | | |

| 8A Procedimiento de Creacion de Subsidio Subcuenta (gaveta) | | | | |
|--|---|----------------|--|--|
| Cada vez que se produzca la incorporación de algún nuevo subsidio tanto la ADESS como las Entidades Financieras deberán incorporarlo a sus sistemas de tal forma que este nuevo subsidio pueda ser adicionado como una nueva subcuenta en las cuentas de los beneficiarios tarjetahabientes que resulten seleccionados para recibir el mismo. Asimismo, cada vez que se produzca la eliminación de un subsidio, la ADESS gestionará ante las Entidades Financieras el reintegro de los fondos remanentes y la eliminación del mismo en la subcuenta correspondiente a las cuentas que lo tenían asignado. | | | | |
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| ADESS | Paso 1. Envía comunicación a Entidad Financiera indicando la creación de un subsidio (gaveta), con 20 días de anticipación a la fecha en que deba ser asignado a las cuentas. | Comunicación | | Comunicación/ email |
| Entidad Financiera | Paso 2. Acuerda con la marca, entidades adquirentes y demás Entidades Financieras participantes en el sistema de pagos de subsidios sociales, los detalles técnicos de la creación del nuevo subsidio (gaveta) | | Actualiza las reglas de configuración en los sistemas de las Entidades y los Adquirentes | |
| Entidad Financiera | Paso 3. Informa a la ADESS, lo acordado Para fines de Seguimiento al Proceso | | | Notificación del acuerdo con la marca, Entidades Financieras participantes y adquirentes |
| ADESS | Paso 4. Crea el nuevo subsidio en sus sistemas y bases de datos | Email | Actualización de sistema y base de datos | Código de subsidio creado |
| Entidad Financiera | Paso 5. Realizan pruebas desde el punto de venta hasta el autorizador para comprobar el funcionamiento del nuevo subsidio | | | Informe de Pruebas |
| <p>Notas: Si para el consumo dicho subsidio los comercios existen en la RAS solo se procede a habilitar en el POS la nueva gaveta.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si es un nuevo comercio a ser afiliado en la RAS, se procede al proceso completo de afiliación (ver procedimiento 5). 2. Si ese nuevo subsidio requiere de nuevas emisiones de tarjetas se debe referir al procedimiento 1. 3. Si el nuevo subsidio se aplica a beneficiarios ya existentes se habilita la gaveta a esos beneficiarios. 4. La nueva gaveta debe estar configurada antes de la aplicación de la nómina que contiene el nuevo subsidio. 5. Cuando ADESS solicite el mantenimiento de parámetros de una gaveta referirse pasos 1 y 2 de este procedimiento | | | | |

| 8B. Procedimiento de Mantenimiento de Subcuenta (gaveta) | | | | |
|---|--|----------------|--|---|
| Con la finalidad de que las subcuentas de los BTH sean actualizadas según requerimiento de la ADESS, esta debe notificar los mismos a las Entidades Financieras, estas a la vez deben realizarlos y notificar a la ADESS. | | | | |
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| ADESS | Paso 1. Comunica a la Entidad Financiera la habilitación, suspensión o terminación de un subsidio en una cuenta determinada con dos (2) días de anticipación. | Comunicación | | Comunicación Entidades Financieras sobre actualización subcuenta. |
| Entidad Financiera | Paso 2 Realiza modificación requerida por la ADESS en la cuenta. | | Habilita, suspende, o elimina el subsidio en una o más cuentas | Actualización subcuenta. |
| Entidad Financiera | Paso 3. Comunica a la ADESS la modificación realizada. | | | Comunicación actualización subcuenta realizada. |
| 8C. Proceso de Cancelación Cuentas | | | | |
| La ADESS como órgano rector del sistema de pagos de los subsidios sociales deberá garantizar que todas las cuentas que cumplan con las condiciones establecidas para cancelación, sean canceladas de manera eficaz, eficiente y oportuna. | | | | |
| Actor | Acciones del actor | Entrada | Acciones del sistema | Salida |
| ADESS | Paso 1: Envía a la Entidad Financiera la Información de Cuentas a cancelar. | | | Comunicación y archivo con lista de cuentas de BTH a cancelar. |
| Entidad Financiera | Paso 2: Cancela las cuentas identificadas por la ADESS. | | Actualización de sistema y base de datos | Archivo de cuentas canceladas |
| Entidad Financiera | Paso 3: Envía a la ADESS archivo de Cuentas canceladas | | | Remisión de archivo de cuentas canceladas. |

Nota:

1. En ningún caso la Entidad Financiera podrá emitir, sustituir, modificar o cancelar las cuentas, subcuentas (gavetas) de los beneficiarios tarjetahabientes, sin previa solicitud o anuencia de la ADESS.
2. En caso de que el beneficiario tarjetahabiente cambie de número de cedula o de nombre, se procederá con el Procedimiento descrito anteriormente y luego con el Procedimiento No. 1.

5.4 Glosario de Términos

El Listado siguiente define términos relevantes contenidos en este SLA. Para otros aspectos conceptos se debe referir al contrato entre las partes:

Beneficiario: Persona que ha sido seleccionada y habilitada para recibir los subsidios sociales, otorgados por el Gobierno Dominicano a través de los diferentes Programas Sociales.

BIN (Bank Identification Number): Es el número único de identificación asignado por la Marca a la Entidad Financiera para la emisión de las tarjetas y que la Entidad usará en forma exclusiva en la expedición de tarjetas Solidaridad o cualquier otra que emita a solicitud de ADESS.

Códigos de Severidad: Define las características usadas para identificar el nivel de severidad de un problema, relacionado con su correspondiente medida de desempeño.

Costo Unitario Constante: Es el valor de referencia que se utiliza en este acuerdo para el cálculo de las penalidades correspondientes asociado a la cantidad de fallas, porcentaje de ineffectividad o tiempo de solución más allá de los niveles de tolerancia establecidos.

Cronograma del proceso de entrega de tarjetas: Planificación de las actividades relacionadas con la entrega, estipulando fechas, prioridad, lugar físico, provincia, municipio, sección, (barrio) paraje y cantidad de plásticos a entregar por equipos. Esta programación deberá ser entregada por ADESS a la Entidad Financiera en los días previos a la fecha prevista para el inicio del proceso de entrega de las tarjetas emitidas en los puntos establecidos.

Cuenta Concentradora: Denominación de la cuenta bancaria ADESS, habilitada en el Banco Concentrador, donde se acredita la totalidad de las transferencias que se realizan para el pago de los subsidios a los beneficiarios tarjetahabientes, de acuerdo a las nóminas que se envían, cada mes, en las fechas establecidas y de igual forma para recibir el reintegro de fondos a solicitud de la ADESS.

Cuenta: Cuenta de Débitos abierta en los sistemas de la Entidad Financiera por solicitud de ADESS, doble titularizada, propiedad del Estado Dominicano y un Beneficiario Tarjetahabiente, en la que se depositan los diferentes subsidios que los programas sociales asignan al beneficiario, los cuales deberán reflejarse en forma individual y conjunta dentro de la misma, para todos fines, así como en reportes, para las autorizaciones, manejo de balances, reclamaciones e informes de todo tipo.

DIGECOG: Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Factores Claves de Desempeño (KPF): Son los factores mediante los cuales se aplican las métricas para asegurar el desempeño adecuado y eficiente de los procesos operativos.

Factores de Riesgo Operativo Asociado: Son los factores de riesgo que se asocian al desempeño operativo de los procesos; estos son: Disponibilidad (A), Respuesta y Desempeño (P), Integridad de los Datos (I) y Seguridad (S)

Marca: Se refiere a la o las empresas internacionales (tales como Visa, MasterCard y American Express) y nacionales (marcas privadas) especializadas en transacciones electrónicas de pagos

que provee la normativa, sistemas de seguridad, confidencialidad y características de la plataforma que sustenta el medio de pago electrónico previsto en esta licitación.

Medidas de Desempeño (KPI): Son las diferentes unidades de medidas aplicables en la determinación del grado de cumplimiento, al ejecutar los procesos operativos.

Nómina Unificada de Subsidios (NUSS): Es la relación de las transferencias que reciben un mes determinado los beneficiarios de los diferentes programas sociales

Orden de emisión de tarjetas: Nota de la ADESS, enviada con antelación a la fecha de entrega prevista, solicitando la cantidad de tarjetas a emitir, de acuerdo a los datos de identificación del beneficiario y zona geográfica adjuntos en soporte informático.

Red de Abastecimiento Social (RAS): Es la red de comercios establecida por la ADESS y afiliada por una de las empresas adquirentes, para procesar los consumos de las tarjetas de los beneficiarios de Subsidios Sociales, cada tipo establecimiento está dedicado para facilitar el consumo de un tipo específico de subsidio.

Reintegro: Proceso mediante el cual, se retiran los fondos depositados a un beneficiario en aquellas subcuentas o gavetas que al tercer mes de haber sido depositados, no han sido consumidos.

Sistema Integrado de Administración de Subsidios Sociales (SIASS): implementado por ADESS, es un sistema de gestión de los procesos operacionales internos y los flujos externos de servicios SPSS, con el objeto de proveer eficiencia, seguridad, efectividad, transparencia y calidad, desde la perspectiva del beneficiario tarjetahabiente (BTH), de los programas de subsidios sociales, de la alta gerencia de la ADESS, y de las demás instancias externas envueltas (EFs, Gabinete de Coordinación de Política Social, Gobierno, Comercios y ciudadanos). El mismo se describe en el Anexo III, que es parte constitutiva de este pliego.

Sistema de Pago de los Subsidios Sociales (SPSS): El SPSS está integrado por instituciones del sector financiero formal y empresas de procesamiento de transacciones de pagos y transferencia electrónica de fondos, y redes de adquirencias vinculadas comercialmente a las Marcas de tarjetas de débito internacionales y nacionales, las cuales ofrecen a los beneficiarios de los subsidios servicios de transacciones comerciales electrónicas con los comercios adheridos a este Sistema, vía una tarjeta de débito con capacidad para manejar diferentes subsidios sociales. Paralelamente se realiza la liquidación del pago de los consumos realizados a los comercios envueltos. El SPSS se soporta a demás en el SIASS para la gestión de los procesos internos y externos de ADESS.

Subcuenta (Gaveta): Sub registro de una parte del balance de un beneficiario, que corresponde a un programa social determinado y que se maneja para todos los fines en forma individual dentro de la misma cuenta.

Subsidio: Compensación asignada a los beneficiarios, para contribuir a cubrir diferentes tipos de necesidades familiares

Tarjeta bloqueada: Tarjeta a la que se le impide consumir temporalmente.

Tipos de Bloqueos:

Bloqueo de seguridad: Realizado de forma inmediata, con carácter preventivo, por notificación de pérdida, robo, fraude o uso indebido de la misma, mientras se instruye su cancelación y correspondiente solicitud de reemplazo a la Entidad Financiera.

Bloqueo administrativo: Se realiza a solicitud de ADESS, debido a razones internas del Programa Social o de esta administradora. Este bloqueo no implica necesariamente una sustitución

Bloqueo temporal por sanción: Inhabilitación temporal de la tarjeta realizado a solicitud del programa respectivo en carácter de sanción al beneficiario, por incumplimiento de condicionalidades.

En todos estos casos, es necesaria la notificación por parte de ADESS, para el levantamiento del bloqueo.

Tarjeta Cancelada: Aquella que recibe este estatus, queda definitivamente inhabilitada para ser usada. Se aplicará en todos los casos de sustitución, exclusión por parte de los programas, decomiso o cualquier otra situación que implique el no uso definitivo de un plástico.

5.5 Firma de las Partes

Fecha de efectividad: _____ Fecha de expiración: _____

Por el Proveedor: [Nombre de Entidad Financiera]

_____ Fecha ____/____/____

Nombre, cargo y firma del responsable

Por ADESS:

_____ Fecha ____/____/____

Nombre, cargo y firma del responsable