

MINISTERIO DE  
TRANSPORTE Y  
OBRAS PÚBLICAS

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO PARA PAGO EN  
LÍNEA DE LOS SERVICIOS DEL MINISTERIO DE  
TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS

OCTUBRE 2024

## 1. ESPECIFICACIONES

### 1.1 Información general y Detalle del Servicio:

El sistema de pago en línea a implementarse debe permitir la recaudación de valores de los servicios que presta al ciudadano a nivel nacional, tomando en consideración las direcciones distritales desconcentradas, en las cuales el MTOP tiene cuentas oficiales para la recaudación de fondos públicos.

La empresa proveedora podrá ser una entidad financiera autorizadas por el Banco Central del Ecuador, para brindar el servicio de pagos electrónicos. En el caso de que la empresa sea internacional, determinará su país de origen e informará si cuenta con oficinas en Ecuador y precisará su ubicación (dirección exacta).

La empresa proveedora describirá las características principales o servicios adicionales destacados que refuercen la propuesta presentada.

**Procesos:** La empresa proveedora deberá pormenorizar los siguientes procesos:

- Verificación de transacciones efectuadas por el usuario.
- Descripción de la información que será entregada al MTOP, una vez que el pago haya sido realizado por el usuario.
- Registro y tipos de cuentas.
- Inscripción de un producto o servicio en el sistema.

**Flujo:** Deberá presentar el flujo del proceso para el desembolso de pagos.

**Balance de Cuentas:** La empresa proveedora dará a conocer limitaciones en cuanto a transacciones, como el límite del monto que se puede manejar en una transacción en un día y/o volumen de transacciones que se pueden realizar.

De existir perfiles de los usuarios en el sistema, detallar como se operan cuentas y la funcionalidad de cada perfil.

**Reportes:** El sistema deberá generar reportes periódicos de transacciones, pudiendo ser: diario, semanal, mensual, etc., y dependiendo de los requerimientos de la Dirección Financiera del MTOP; para lo cual la empresa proveedora deberá particularizar el tipo de reporte que genera el sistema.

**Almacenamiento de datos:** La empresa proveedora informará sobre el almacenamiento del histórico de las transacciones efectuadas, e informará sobre la posibilidad de guardar la información del usuario para evitar que nuevamente la ingrese cada vez que realiza un pago.

## 1.2 Cobertura

La empresa proveedora deberá contar con amplia cobertura a nivel nacional, principalmente en las provincias que brindan el servicio a nivel nacional para lo cual deberá describir los mecanismos o métodos de pago disponibles (tarjetas de crédito, débito, transferencia, etc.) y la disponibilidad del servicio (web, móvil). De existir alianzas, señalar los convenios con bancos, plataformas, etc.

## 1.3 Detalle del servicio de pago para el usuario final

La empresa proveedora deberá presentar el detalle de cómo se manejará las notificaciones de pagos realizados a los usuarios finales, y el proceso para la emisión de la factura.

Deberá describir el proceso para efectuar el pago para usuarios registrados y no registrados. (Cuenta usuario final)

Especificar el número de transacciones que puede realizar un usuario en un día, y si hay existen limitaciones en cuánto a valores.

## 1.4 Servicio al cliente y capacitación

MTOP

La empresa proveedora deberá:

- Especificar la capacitación que brindará al personal del MTOP que será responsable de la gestión del sistema de pagos.
- Contar con monitoreo de actividades para detectar oportunamente anomalías, y con el soporte técnico imprescindible; para lo cual deberá describir los procesos para solución de conflictos o devolución de valores.

## USUARIO FINAL

La empresa proveedora deberá:

- Definir la socialización para los usuarios del servicio para el uso correcto del sistema.
- Detallar la disponibilidad del servicio y del soporte técnico para solución de problemas.
- Describir el proceso para el manejo de problemas y desembolsos.

### 1.5 Manejo de Datos, Privacidad/Seguridad Control Interno

La empresa proveedora deberá contar con procesos, políticas y protocolos de seguridad, hasta que los valores ingresados, sean depositados en las cuentas recaudadoras del MTOP, y ofrecer privacidad de la información que se manejará en el proceso de pago.

### 1.6 Interoperabilidad

La empresa proveedora especificará la interoperabilidad para interactuar con otras plataformas de pago.

Adicionalmente, determinará los requerimientos mínimos del sistema para interconexión o desarrollo para el consumo de información.

### 1.7 Tiempo de Implementación

Es indispensable que el servicio del pago online sea fácil de implementar y rápido, por lo que está previsto que sea a corto plazo; se estima en un período de 60 días incluida la fase de prueba.

### 1.8 Costos de operación

La empresa proveedora deberá presentar una matriz con la lista detallada de costos por transacción y por servicios financieros. Señalar, en el caso de haber límites en el número mínimo de transacción, cuál es la cantidad mínima, y si es: diaria, mensual o anual.

### 1.9 Equipo

La empresa proveedora, deberá indicar el equipo mínimo que requiere para realizar la interconexión; o si lo va a proveer, describir las condiciones de uso.

### 1.10 Experiencia

La empresa proveedora dará a conocer el tiempo de permanencia en el mercado, en cuántos países opera, y quienes son sus principales clientes.

### 1.11 Técnica

La plataforma estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día mientras dure el contrato. Número ilimitado de transacciones, durante la vigencia de la adjudicación. Dashboard dinámico que permita el control de las transacciones, entre otras funcionalidades que requiera MTOP.

Garantía:

- Transacciones seguras.
- Certificado PCI DSS.
- Factor de doble autenticación, un SLA de alta disponibilidad del servicio permanente.