

|  |
| --- |
| Iniciativa #: 001 |
| Referencia: Implementación de recaudación en línea |
| Versión: V0.3 |
| Líder de Iniciativa: Max Lam |
| Elaborado por: Paola Carrasco |

Junta de Beneficencia de Guayaquil

Documento de Iniciativa de negocio (DIN)

Resumen de la Iniciativa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Información de la Iniciativa | | | |
| Nombre de la Iniciativa: | Implementación de recaudación en línea | | |
| Número de Iniciativa: | 001 | Fecha de aprobación: |  |
| Líder de Iniciativa: | Max Lam | Dependencia: | Oficina Central |
| Usuario Solicitante: | Max Lam | Departamento: | Oficina Central |

Historial de revisión del documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Autor | Descripción |
| 0.1 | 05-05-2023 | Paola Carrasco | Redacción Original |
| 0.2 | 20-07-2023 | Paola Carrasco | Corrección de documento |
| 0.3 | 17/08/2023 | Paola Carrasco | Ajuste de definiciones |

Aprobaciones del documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aprobador por | Fecha | Firma |
| Max Lam | 17/08/2023 | Max Lam |
|  |  |  |
|  |  |  |

Contacto por consultas

Para cualquier consulta relacionada a este documento contactar a:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Paola Carrasco E. |
| Cargo: | Coordinador de Innovación |
| Teléfono: | 042324060 Ext 629 |
| Correo electrónico: | pcarrasco@jbgye.org.ec |

Contenido

[1 Objetivos 4](#_Toc141947778)

[2 Alcance 4](#_Toc141947779)

[3 Situación actual 4](#_Toc141947780)

[4 Situación futura 5](#_Toc141947781)

[**4.1** **Requerimientos funcionales** 5](#_Toc141947782)

[4.1.1 Pagos con Canales electrónicos: Banca virtual y móvil 5](#_Toc141947783)

[4.1.2 Pagos en Ventanilla (pago identificado) 6](#_Toc141947784)

[4.1.3 Pago con CNB (Clientes registrados) 6](#_Toc141947785)

[4.1.4 Condiciones Generales: 6](#_Toc141947786)

[4.1.5 Registro de la recaudación: Canales Virtuales, CNB y Ventanillas del banco (Clientes registrados) 7](#_Toc141947787)

[4.1.6 Acreditación de recaudación 7](#_Toc141947788)

[La cuenta a utilizarse para la acreditación de la recaudación será: 7](#_Toc141947789)

[5 Requerimientos generales 7](#_Toc141947790)

[6 Supuestos Principales 8](#_Toc141947791)

[7 Anexos 8](#_Toc141947792)

Sección Funcional

# Objetivos

Aumentar los mecanismos de recaudación del segmento Exequiales de la Junta de Beneficencia para brindar a los clientes facilidad y agilidad en sus pago, a través de canales presenciales (ventanilla), canales electrónicos (banca virtual o banca móvil) y corresponsales no bancarios, utilizando diversas formas de pago de manera segura y confiable.

El Departamento de Cobranzas de los Cementerios contará con información en línea y detallada de los pagos realizados por sus clientes en los diferentes canales bancarios, con procesos seguros de validación de la información.

# Alcance

* Implementar nuevos canales de recaudación para el segmento de Exequiales (Prenecesidad, Necesidad Inmediata y Previsión Exequial).
* Implementar la recaudación en línea con la finalidad de actualizar la cartera de forma inmediata posterior al pago de los clientes.

# Situación actual

Exequiales

El segmento Exequiales actualmente cuenta con los siguientes métodos de recaudación:

* Pago en ventanillas en Oficina matriz y agencias de los Cementerios.
* Pago mediante Western Unión.
* Servicio de recaudadores externos.
* Débitos bancarios.
* Cargos recurrentes.
* Transferencias bancarias.
* Depósitos bancarios.
* Rol de pago (corporativo).

Los clientes que realizan pagos a través de depósitos en bancos o transferencias bancarias deben enviar al Departamento de Cobranzas de Cementerios, el comprobante de la transacción por correo electrónico o WhatsApp, para la revisión en los movimientos de la cuenta bancaria, aplicación del pago y rebaja del saldo del contrato.

Las cuentas bancarias que utilizan los clientes del Segmento Exequial son corporativas, presentan los movimientos de todas la Dependencias, por tal motivo cuando los clientes no envían el comprobante de pago, la identificación del pago se convierte en un proceso complejo con una alta carga operativa que involucra además a los Departamentos de Tesorería y Contabilidad de Oficina Central, causando retrasos en la aplicación del pago y generando mora en la cartera.

# Situación futura

* Se requiere implementar nuevos canales de recaudación tales como:
* Banca Virtual.
* Banca Móvil.
* Ventanilla (pago identificado).
* Corresponsales no bancarios (CNB).
* Se requiere optimizar la gestión de cobranzas, con la implementación de la recaudación en línea e identificada, es decir, cuando un cliente cancele algún valor pendiente, el mismo deberá reflejar en el sistema de forma inmediata, logrando así, la aplicación oportuna de los pagos en los contratos y la rebaja de los saldos de la cartera.

## **Requerimientos funcionales**

Segmento exequiales

### Pagos con Canales electrónicos: Banca virtual y móvil

El cliente al ingresar en la banca virtual o móvil deberá encontrar en la sección pagos la categoría Otros / Exequiales Junta de Beneficencia de Guayaquil, al ingresar en esta categoría el usuario deberá ingresar el número de cédula y se le mostrará todos los contratos asociados al número de cédula.

A continuación se detalla un ejemplo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Exequiales JBG |  | |  |  |
|  |  | Cédula: 1234567890 | | |  |
|  |  |  | |  |  |
|  | Concepto | Descripción | | Valor a pagar | Fecha de vencimiento |
|  | 533456CPE | Plan previsión familiar casado | | $200 | 21/6/2023 |
|  | 533456CPE | Plan previsión familiar casado | | $200 | 21/7/2023 |
|  | 533456CPE | Plan previsión familiar casado | | $200 | 21/8/2023 |
|  | 789012CPP | Concesión a perpetuidad de bóveda | | $75 | 22/8/2023 |
|  | 901234PMP | Concesión a perpetuidad de bóveda | | $135 | 23/7/2023 |
|  | 901234PMP | Concesión a perpetuidad de bóveda | | $135 | 23/8/2023 |
|  |  |  | |  |  |
|  | Valor por pagar: | |  | $200 |  |

En el cuadro se puede ver como al ingresar el número de cédula, se enlistan sus contratos y el valor vencido (en caso de tenerlo) y por vencer de cada uno.

El cliente seleccionará la cuota a cancelar, la página o app del banco permitirá pagar las cuotas en orden cronológico, es decir, se deberá pagar cuota con mayor antigüedad.

Nota: En caso de que un cliente quiera realizar el pago de la totalidad de la deuda, deberá acercarse a las ventanillas de Cementerio para que se pueda hacer un ajuste de intereses.

### Pagos en Ventanilla (pago identificado)

El cliente se acerca a una ventanilla de la entidad bancaria a realizar el pago, el cajero solicitará su número de cédula y visualizará en el sistema todos los contratos relacionados a la cédula del cliente, de la siguiente manera:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Exequiales JBG |  | |  |  |
|  |  | Cédula: 1234567890 | | |  |
|  |  |  | |  |  |
|  | Concepto | Descripción | | Valor a pagar | Fecha de vencimiento |
|  | 533456CPE | Plan previsión familiar casado | | $200 | 21/6/2023 |
|  | 533456CPE | Plan previsión familiar casado | | $200 | 21/7/2023 |
|  | 533456CPE | Plan previsión familiar casado | | $200 | 21/8/2023 |
|  | 789012CPP | Concesión a perpetuidad de bóveda | | $75 | 22/8/2023 |
|  | 901234PMP | Concesión a perpetuidad de bóveda | | $135 | 23/7/2023 |
|  | 901234PMP | Concesión a perpetuidad de bóveda | | $135 | 23/8/2023 |
|  |  |  | |  |  |
|  | Valor por pagar: | |  | $200 |  |

El usuario deberá indicarle al cajero el contrato sobre el cual va a realizar el pago y el monto a pagar.

### Pago con CNB (Clientes registrados)

El cliente se acerca a un CNB a realizar el pago y dará su número de contrato. El dependiente visualizará en el sistema una única línea con la cuota de mayor antigüedad:

Contrato: 533456

|  |  |
| --- | --- |
| Contrato | Valor por pagar |
| 533456CPE | $200,00 |

* En este medio de pago permitirá la recaudación parcial, teniendo en cuenta que el monto máximo diario de recaudación es $1.500 con un cupo máximo por transacción de $300.

### Condiciones Generales (aplica a todos los canales de recaudación):

* El usuario podrá cancelar el valor total o parcial del monto presentado.
* El valor mínimo de recaudación será el monto correspondiente a la cuota más antigua.
* El pago realizado deberá aplicarse sobre la cuota con mayor antigüedad.
* En los canales 24online y 24móvil no se permitirá realizar el pago de más de una línea o cuota a la vez.
* Los pagos podrán ser en efectivo, cheques de banco, cheques certificados de otras instituciones financieras, débitos a cuentas corrientes o de ahorro del banco y pagos con tarjetas de crédito emitidas por el banco.
* El costo de la transacción es asumido por el cliente.
* Aplicado el pago se deberá generar un comprobante que contenga mínimo la siguiente información:
* Cédula de identidad del cliente JBG.
* Nombre del cliente JBG.
* Número de contrato afectado.
* Valor recaudado.
* Fecha y hora.
* Número de referencia de la transacción.
* Número Secuencial JBG (excepto CNB).

### Registro de la recaudación: Canales Virtuales, CNB y Ventanillas del banco (Clientes registrados)

Se requiere:

Bancos:

* En la plataforma del banco y en el estado de cuenta de la recaudación se deberá identificar el canal de pago (Canales Virtuales, Banco barriales y Ventanillas del banco).
* En el estado de cuenta que genere el banco se agregue un campo para identificar a que dependencia pertenece el depósito.
* ).

### Acreditación de recaudación

### La cuenta a utilizarse para la acreditación de la recaudación será:

Banco Bolivariano: # 55886

# Requerimientos generales

* El archivo de recaudación deberá generarse de forma individual por cada dependencia.
* En el archivo multicash se deberá poder visualizar una línea por cada registro de recaudación.
* En el archivo multicash se requerirá la siguiente información:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # campo | Nombre de campo | Nombre interno - JBG |
| C023 | Referencia de pago/ Referencia Multicash | Referencia de pago/ Referencia Multicash |
| C024 | código de referencia / Código Dependencia | código de referencia / Código Dependencia |
| C025 | Responsable de pago | Identificación del cliente |

# Supuestos Principales

* Reuniones previas con los Bancos se recibió la confirmación de que las configuraciones para estos nuevos canales de recaudación para el Segmento Cementerio pueden ser implementados.

Sección Técnica

# Anexos

