

# COPIA LEGALIZADA



RESOLUCION MINISTERIAL No.  
La Paz,  
26 DIC 2008

598

## VISTOS:

La Nota Interna MH/VTCP/DGT/UGI/Nº2660/2008 de 4 de diciembre de 2008, emitido por el Director General del Tesoro a.i. mediante el cual hace conocer a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, que con el propósito de prestar una mejor atención en el pago a Beneficiarios de Renta y Funcionarios Públicos, se ha visto por conveniente modificar la actual Guía de Procedimientos Operativos de Cancelación de Pagos a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de la Renta, para cuyo efecto adjunta documentación para su correspondiente tratamiento y seguimiento.

## CONSIDERANDO:

Que el Ministerio de Hacienda conforme lo previsto en el artículo 22 de la ley Nº 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales y artículo 4 inciso b) de la Ley Nº 3351, de 2 de febrero de 2006, es la autoridad fiscal y órgano rector del Sistema de Tesoro y Crédito Público.

Que el artículo 60 inc. o) del Decreto Supremo Nº 28631, de 8 de marzo de 2006, que aprueba el Reglamento a la Ley Nº 3351, de 21 de febrero de 2006, que establece que entre una de las funciones del Viceministro de Tesoro y Crédito Público se encuentra la de coordinar con el Banco Central de Bolivia la prestación de servicios bancarios al Tesoro General de la Nación y a las entidades e instituciones del sector público.

Que el Jefe de la Unidad de Gestión de Información a.i. dependiente de la Dirección General del Tesoro, mediante Informe MH/VTCP/DGT/UGI/INF/No. 15/2008 de 5 de diciembre de 2008, recomienda que se gestione la modificación a la Resolución Ministerial Nº 521, de 28 de junio de 2002, que faculta al Viceministerio de Tesoro y Crédito Público realizar las modificaciones necesarias a la Guía de Procedimientos Operativos de Cancelación de Pagos a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, el proceso de conciliación y Reposición de Boletas de Pago a Funcionario Público y Beneficiario de Renta.

Que con el propósito de prestar una mejor atención en el pago a Beneficiarios de Renta y Funcionarios Públicos y ante los Contratos de Servicios por Administración Delegada suscritos entre el Ministerio de Hacienda, los Bancos Corresponsales y el Banco Central de Bolivia, es necesario emitir una norma legal expresa que apruebe las Normas y Procedimientos para la Administración de Boletas de Pago de Funcionarios Públicos, Rentistas y Beneméritos que gestionan sus desembolsos ante el Tesoro General de la Nación a través de Comprobantes de Ejecución Presupuestaria de Gasto (Formulario C - 31), por concepto de pago de haberes y rentas.

COPIA LEGALIZADA



598

POR TANTO:

El señor Ministro de Hacienda, con las facultades y atribuciones conferidas por Ley.

RESUELVE:

**PRIMERO.-** Aprobar la versión actualizada de la "GUÍA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE BOLETAS DE PAGOS A FUNCIONARIOS PUBLICOS Y BENEFICIARIOS DE RENTA", que en Anexo adjunto forman parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Delegar al Viceministro del Tesoro y Crédito Público, mediante la Resolución Administrativa correspondiente, realizar modificaciones de la Guía de Procedimientos Operativos de Cancelación de Pagos a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicios por Administración Delegada.

**TERCERO.-** Dejar sin efecto todas las disposiciones legales contrarias a la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, comuníquese y archívese.

*Dr. María Inés Dorado Ayora*  
DIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS  
JURIDICOS  
MINISTERIO DE HACIENDA

*Roger Edwin Rojas Ulo*  
VICEMINISTRO DE TESORO  
Y CREDITO PUBLICO  
MINISTERIO DE HACIENDA

*Luis Alberto Arce Catacora*  
LUIS ALBERTO ARCE CATACORA  
MINISTRO DE HACIENDA



*Ramón A. Fernández*  
ES COPIA DEL ORIGINAL  
Ramón A. Fernández  
Encargado del Archivo Legal  
Dirección General de Asuntos Jurídicos  
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

**GUIA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE BOLETAS DE PAGO**

**INDICE**

- A. INTRODUCCION**
  - 1. Alcance
  - 2. Objetivos
  - 3. Definiciones
- B. CARACTERISTICAS DE LAS BOLETAS DE PAGO**
- C. CARACTERISTICAS DEL SUBSISTEMA DE IDENTIFICACION BIOMETRICA**
- D. DESEMBOLSO**
  - 1. TGN-BCB
  - 2. BCB-Administrador Delegado
- E. ENVIO DE INFORMACION**
  - 1. Archivos Informáticos
  - 2. Resúmenes mpresos
  - 3. Desglose por distritos
- F. VERIFICACIONES DEL ADMINISTRADOR DELEGADO**
  - 1. Archivos informáticos y desembolsos
  - 2. Errores de lectura en los archivos informáticos
- G. DISTRIBUCION DE BOLETAS DE PAGO**
  - 1. Sector Rentistas, Beneméritos, Magisterio, Policía y Salud
  - 2. Resto de sectores
- H. EFECTIVIZACION DE PAGOS**
  - 1. Abonos en cuentas individuales
  - 2. Cancelación de Boletas de Pago
  - 3. Envíos diarios de Información
- I. REVERSION DE RECURSOS**
  - 1. Envío de información al Administrador Delegado
  - 2. Proceso de Conciliación
  - 3. Depósito del Administrador Delegado
  - 4. Pago del Servicio
  - 5. Conexión para consultas
- J. REVERSION DE RECURSOS ANTES DE LA CONCLUSION DE SU VIGENCIA**
- K. REPOSICION DE PAGOS DE BOLETAS DE PAGO NO COBRADAS EN SU VIGENCIA**
  - 1. Resguardo de Boletas de Pago
  - 2. Solicitudes de Reposición de Pagos
  - 3. Boletas de Pago que no correspondan
  - 4. Reposición de Pagos
- L. REMISION DE FOTOCOPIAS DE BOLETAS DE PAGO**
- M. INCUMPLIMIENTOS**
  - 1. Fecha máxima de devolución de recursos
  - 2. Envío de información
  - 3. Habilitación de pagos
  - 4. Fecha máxima de reversión de operaciones (Desembolso sin Información)
  - 5. Fecha máxima de reversión de operaciones (Baja de Registro)
  - 6. Envío de copias fotostáticas legalizadas





## GUÍA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE BOLETAS DE PAGO

### A. INTRODUCCION

#### 1. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a toda boleta de pago producto de los desembolsos realizados por el Tesoro General de la Nación (TGN) hacia los Administradores Delegados y que fueron gestionados por Entidades Públicas a través de Registros de Ejecución de Gastos (Formularios C-31 SIGMA), por concepto de remuneraciones a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Rentas y cualquier otro tipo de reconocimiento realizado a través de planillas.

#### 2. OBJETIVOS

- a) Procedimentar el desembolso, entrega de información, cancelación, reembolso y reversión de Boletas de Pago tramitadas ante el TGN, permitiendo contar con un proceso más eficiente.
- b) Determinar las funciones y responsabilidades de las entidades involucradas.
- c) Establecer los tiempos y plazos de las diferentes etapas del proceso.

#### 3. DEFINICIONES

**BCB:** Banco Central de Bolivia  
**DGT:** Dirección General del Tesoro  
**TGN:** Tesoro General de la Nación  
**UGI:** Unidad Gestión de Información  
**VMTCP:** Viceministerio de Tesoro y Crédito Público

**Administrador Delegado:** Banco privado que suscribe un contrato con el BCB para la prestación de servicios por administración delegada.

**Archivo informático:** Información almacenada en formatos reconocidos por computadoras. Cada archivo informático estará identificado por un código único que permitirá asegurar la integridad de la información.

**Funcionario Público o beneficiario de renta:** Persona natural que percibe recursos del Estado por concepto de haberes, rentas, dietas, bonos, beneficios sociales u otro tipo de remuneración o reconocimiento.

**Acreedor:** Persona natural o jurídica que percibe recursos del Estado a través de planillas gestionadas ante el TGN.

**Boleta de Pago:** Papeleta de pago de carácter intransferible, para ser cancelada por los Administradores Delegados a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Rentas.

**Entidad Pública:** Son instituciones del Sector Público, comprendidas en los Artículos 3º y 4º de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.

**Formulario C-31 SIGMA (Registro de Ejecución de Gastos):** Formulario que tiene el propósito de documentar los registros de ejecución presupuestaria en instancia de Preventivo, y los momentos de Compromiso, Devengado y

**COPIA**



Regularización y, además, registrar los movimientos financieros sin imputación presupuestaria, de las Entidades Públicas.

**Vigencia de las Boletas de Pago:** La vigencia es de dos meses computables a partir del primer día del mes en el cual se efectuó el desembolso. Vale decir, que el Administrador Delegado a efectos de cálculo de la vigencia de la boleta, adicionará 2 meses al periodo de proceso de la boleta de pago.

**Pagos en línea y en tiempo real:** Pagos realizados con verificación de la información en medios informáticos y su respectivo registro en el momento que se esta efectuando el pago (tiempo real) en una base de datos centralizada.

**Centro de Pago Masivo:** Lugares de atención habilitados por el administrador delegado en fechas que se realiza el desembolso por un tiempo limitado (no mas de una semana) para la efectivización de Boletas de Pago de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta para instituciones que cuentan en su planilla con más de 10.000 funcionarios públicos. (Beneméritos, Rentistas, Magisterio, Salud y Policía),

**Identificación biométrica:** Verificación de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta a través de su impresión dactilar

## **B. CARACTERISTICAS DE LAS BOLETAS DE PAGO**

Las Boletas de Pago utilizadas por las Entidades Públicas, deberán contar, como mínimo, con las características descritas en Anexo 1 (Características Mínimas de las Boletas de Pago).

El TGN progresivamente procederá a la eliminación de la presentación de la Boleta de Pago, cuando cuente con el registro integral de Funcionarios Públicos incluyendo la tecnología biométrica y el registro de apoderados.

## **C. CARACTERISTICAS DEL SUBSISTEMA DE VERIFICACION BIOMETRICA**

- a) El subsistema de verificación biométrica deberá trabajar en modo distribuido, encapsulado en formato de componente tipo DLL para plataforma de 32 bits, basado en técnicas de comparación de las minucias de la impresión dactilar de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, que permita al aplicativo de pagos del Administrador Delegado integrarlo para efectuar la comparación de la huella en vivo contra la huella de referencia de que dispone el TGN. El diagrama del **Anexo 2** "Topología del Componente Biométrico DLL que deberá suministrar e integrar el Administrador Delegado a la Aplicación de Pagos de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Rentas" ilustra la forma de operación del componente biométrico que deberá suministrar el Administrador Delegado.
- b) El componente biométrico DLL deberá operar con un índice de FAR (False Acceptance Rate) mínimo de 1:100.000 y un índice de FRR (False Rejection Rate) máximo de 1:1000.
- c) El Administrador Delegado deberá comprobar que el Componente propuesto es capaz de operar comprobadamente con un mínimo de 3 opciones de lector biométrico similares o equivalentes para garantizar la continuidad e independencia del sistema en caso de producirse la discontinuación comercial del lector adoptado por el Administrador Delegado durante la vigencia del contrato.

**COPIA LEGAL**



Pueden ser 3 marcas de lector biométrico o 3 modelos de la misma marca. Se requiere que el Subsistema de verificación Biométrica no sea dependiente de un único dispositivo, ya que en caso de discontinuidad de este, se vería afectado técnicamente el proyecto.

Se requiere que el proponente certifique la compatibilidad de su solución con un mínimo de tres modelos diferentes de dispositivos biométricos equivalentes, independientemente de que sean estos provenientes de la línea de productos de un mismo fabricante o de productos manufacturados por diferentes fabricantes.

Por lo tanto, ambas situaciones son valederas, lo importante es que cumplan con las características técnicas mínimas requeridas para los lectores biométricos, y este debe ser: un lector industrial de huella dactilar de tecnología óptica FTIR (Frustrated Total Internal Reflection), con lente de superficie de cristal de dureza nivel cuarzo, con área útil de captura de la imagen de por lo menos 200 milímetros cuadrados, capaz de generar imágenes completas de la huella dactilar de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta con una resolución de 500 dpi +/- 1% y con 256 niveles de escala de gris de conformidad con lo establecido en el estándar ANSI-NIST para intercambio de información biométrica entre sistemas, conectado y alimentado por el equipo de cómputo utilizado como Terminal de Pago a través de un puerto USB que soporte la especificación v 1.1.

El dispositivo biométrico utilizado por la EFBC adjudicada deberá permitir acomodar ergonómica y cómodamente el dedo del funcionario público o Beneficiario de renta de forma tal que restrinja la colocación del dedo en posiciones que perjudiquen la verificación y quie al usuario en el adecuado posicionamiento del respectivo dedo.

- d) El tiempo de respuesta requerido por el componente biométrico distribuido para la lectura de la huella en vivo y la respectiva comparación contra la información de referencia no podrá exceder a 2 (dos) segundos.
- e) El componente biométrico tipo DLL deberá generar automáticamente y entregar a través de buffers de memoria al aplicativo de pago, inmediatamente después de cada comparación, un registro de auditoria de resultados, que contenga los siguientes campos:
- Número de Identificación (ID) de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta verificado, (entregado al componente previamente por la aplicación).
  - Número Consecutivo de la transacción de verificación, (entregado al componente previamente por la aplicación).
  - Fecha de la verificación biométrica leída por el componente directamente del RTC (Real Time Clock) del sistema.
  - Hora de la verificación biométrica leída directamente por el componente del RTC (Real Time Clock) del sistema.
  - Resultado de la verificación (Autenticación: Positiva = 0 / Negativa = 1).
  - Índice de Match o módulo del resultado de la comparación biométrica.
  - Número de minucias obtenida de la huella en vivo presentada por los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta.

- Firma digital o checksum criptográfico de integridad y autenticidad del registro de auditoría, de acuerdo con el procedimiento que se establezca entre el TGN y el proponente adjudicado. Esta firma o checksum criptográfico debe procesar como parte de la cadena de entrada todos los campos anteriores identificados con los numerales 1 a 8, más el campo de entrada que contiene la información matemática de la huella de referencia usada para verificación de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta. Esta firma o checksum criptográfico de integridad deberá generarse utilizando como mínimo un algoritmo tipo Hash MD5 u otro método equivalente o criptográficamente superior.
- f) Estos campos deberán ser anexados por el Administrador Delegado al registro que documenta la transacción de pago y que será enviado posteriormente al TGN dentro de los tiempos y niveles de servicio establecidos en el Anexo 3.
- g) El formato del registro o datagrama que deberá ser remitido al TGN por el Administrador Delegado para cada transacción de pago se documenta en el Anexo 4 "Formato del Registro de Pagos de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Rentas Generado por la Aplicación de Pagos para ser Remitidos Diariamente por el Administrador Delegado al TGN".
- h) Los campos que debe recibir el componente DLL se detallan en el Anexo 13 "Formato de los Datos de Entrada Entregados por la Aplicación de Pago Vía API al Componente de Verificación Biométrica Distribuida 1:1 Integrado en la Aplicación".
- i) Los campos de salida del componente DLL se detallan en el Anexo 14 "Formato de los Datos de Salida Generados y Entregados por el Componente de Verificación Biométrica Distribuida 1:1 a la Aplicación de Pago".

## D. DESEMBOLSO

### 1. TGN - BCB

El TGN enviará instrucciones de pago al BCB mediante transferencias electrónicas con los mismos mecanismos de seguridad y horarios, establecidos en el contrato de prestación de servicios del Sistema de Pagos del Tesoro, (excepcionalmente ésta instrucción podrá realizarse por carta).

Para el caso de pago de rentas, las aseguradoras efectuarán desembolsos de forma directa al Administrador Delegado sin intervención del TGN o BCB, el mismo día que el TGN realice el desembolso, cumpliendo los plazos establecidos.

### 2. BCB - ADMINISTRADOR DELEGADO

El BCB debitará las cuentas del TGN y abonará en las cuentas corrientes y de encaje del Administrador Delegado.



### 3. REQUERIMIENTO DE MATERIAL MONETARIO BCB - ADMINISTRADOR DELEGADO.

El Administrador Delegado podrá solicitar el recuento de efectivo para el pago por este concepto, con anticipación de 72 horas como máximo, para este efecto deberá solicitar y coordinar con el BCB con una anticipación de 24 horas.

## E. ENVIO DE INFORMACION

### 1. Archivos informáticos

La DGT enviará (vía protocolo de comunicaciones FTP) al servidor del Administrador Delegado, el mismo día de la operación de la instrucción de pago, hasta máximo hrs. 15:30 (1<sup>er</sup> ciclo) y hrs. 17:30 (2<sup>do</sup> ciclo), los archivos informáticos de acuerdo a formato descrito en Anexo 5 (Formato de Archivos de Planillas y Anexo 6 datos biométricos), debiendo éstos acusar la recepción por la misma vía, hasta máximo hrs. 16:00 (1<sup>er</sup> ciclo) y hrs. 18:00 (2<sup>do</sup> ciclo), de no hacerlo, se asumirá la conformidad del envío. Excepcionalmente podrán utilizarse otros medios para el envío de dichos archivos, respetando los horarios establecidos.

Cualquier envío de archivos informáticos por parte de la DGT posterior al horario del segundo ciclo, será considerado fuera de hora y procesado al día hábil siguiente.

Los archivos informáticos serán encriptados antes de su envío utilizando herramientas de encriptación definidos por la DGT, y serán desencriptados para su lectura por el Administrador Delegado.

### 2. Resúmenes Impresos

La DGT enviará al Administrador Delegado al día hábil siguiente, los siguientes resúmenes impresos, disgregados para cada uno:

- a) Resumen por Entidad Pública y Formulario C-31 SIGMA,
- b) Resumen por Distrito, Entidad Pública y Formulario C-31 SIGMA.

No se enviarán listados impresos de detalle de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Rentas, en virtud a que el Administrador Delegado podrá generarlos desde los archivos informáticos.

Los resúmenes impresos deberán llevar firmas tanto del emisor como del receptor. Es importante mencionar que estos resúmenes impresos no forman parte de la conciliación, sin embargo es un requisito indispensable para respaldo de los Administradores Delegados.

### 3. Desglose por distritos

Los archivos informáticos incluirán información suficiente para que el Administrador Delegado desglose el desembolso para cada distrito definido en la segmentación.



## VERIFICACIONES DEL ADMINISTRADOR DELEGADO

### 1. Archivos informáticos y desembolsos

Los archivos informáticos, y desembolsos enviados por el TGN y aseguradoras cuando corresponda, deberán ser verificados por el Administrador Delegado en su coincidencia en montos totales, debiendo reportar a la DGT en caso de existir diferencias hasta máximo hrs.10:00 a.m. del día hábil siguiente. La habilitación de los pagos sin éstas condiciones será responsabilidad y a cuenta del Administrador Delegado. Las excepciones serán comunicadas de manera expresa mediante nota o correo electrónico por la DGT.

En caso de que el Administrador Delegado no reciba los archivos informáticos hasta un máximo de 24 horas de la recepción del desembolso, deberá solicitar al BCB mediante nota escrita, la reversión de la operación, excepto que la DGT autorice el pago respectivo solicitando la reversión de la diferencia mediante nota escrita.

En caso de que el Administrador Delegado no reciba el desembolso hasta un máximo de 48 horas de la recepción de los archivos informáticos, deberá devolver los archivos a la UGI, sin habilitarlos para su pago.

En caso de que el Administrador Delegado reciba un desembolso mayor a los importes detallados en los archivos informáticos, se procederá a la carga de los archivos, previa autorización de la DGT vía correo electrónico. En caso de que la DGT no regularice la diferencia en un plazo máximo de 48 horas, el Administrador Delegado devolverá la diferencia a la CUT, o a la cuenta que la DGT designara.

La falta de los archivos informáticos o del desembolso, deberá ser comunicada a la DGT hasta máximo hrs.9:30 a.m. del día hábil siguiente.

### 2. Errores de lectura en los archivos informáticos

En caso de no poder recuperar la información contenida en los archivos informáticos, el Administrador Delegado deberá reportar a la DGT hasta máximo hrs.16:30 (1<sup>er</sup> ciclo) y hrs. 18:30 (2<sup>do</sup> ciclo) del mismo día de recibidos los mismos, a efectos de que los archivos informáticos sean enviados nuevamente mismos que serán procesados al día hábil siguiente, siempre y cuando ingresen después de hrs.17:30.

### 3. Plazos de conciliación

El Administrador Delegado comunicará a la DGT, la correcta conciliación entre los archivos informáticos y desembolsos recibidos, hasta máximo hrs.10:00 a.m. del día hábil siguiente, vía correo electrónico (excepcionalmente lo hará vía teléfono), de no hacerlo, se asumirá la correcta conciliación.

En caso de que no sea posible realizar la conciliación correspondiente en el horario o fecha establecida, los plazos para que se inicie el pago se computarán una vez que culmine la conciliación hasta horas 10:00 a.m.

## G. DISTRIBUCION DE BOLETAS Y PLAZOS PARA INICIO DE PAGO



Copia Legítima



Las Entidades Públicas liberarán Boletas de Pago a los Funcionarios Públicos Beneficiarios de Rentas, de modo tal que éstos puedan presentarse en las ventanillas definidas en Anexo 7 (Sucursales, Agencias y Oficinas Habilitadas), previa coordinación con los Administradores Delegados, en los siguientes plazos:

**1. Sector Rentistas, Beneméritos, Magisterio, Policía y Salud**

- a) Un día hábil para La Paz y el Alto
- b) Dos días hábiles en las capitales de Departamento y tres en el interior de la República.

El plazo cuenta desde el día del desembolso, siempre y cuando se realice en el primer ciclo.

**2. Resto de Sectores**

Un día hábil en las capitales de Departamento y dos en el interior de la República.

Un objetivo principal del TGN en este nuevo contrato por administración delegada, es la eliminación de la Boleta de Pago, sin embargo al inicio de la misma, se seguirá utilizando este medio para el pago a los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta hasta que se consolide el pago a través de la autenticación de las personas vía la verificación distribuida de huella dactilar en modo 1:1.

Es en este sentido que la distribución de las boletas de pago seguirá estando a cargo de las entidades del sector público que gestionan su pago a través del TGN, cuyos plazos están delimitados en un cronograma de pago que por lo general son los primeros días de cada mes.

**H. EFECTIVIZACION DE PAGOS**

**1. Abonos en cuentas individuales**

Estas operaciones deberán efectivizarse en un máximo de 12 horas de efectuada la conciliación entre el desembolso, los archivos informáticos, verificando la cuenta e información de datos personales de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta.

El TGN enviará (vía correo electrónico) al Administrador Delegado archivos informáticos de acuerdo a formato descrito en Anexo 8 (Formato de Archivos de Cuentas), en dos ciclos (hrs. 9:00 a.m. y 2:30 p.m.) con información de cuentas, para que el Administrador Delegado responda en un máximo de una hora, si existe coincidencia estricta entre la información enviada del número de identificación del Funcionario Público o Beneficiario de Renta y número de cuenta, con los registros de su banco.

En caso de no poder efectivizar el abono, sea porque no coinciden los datos o existe algún conflicto con la cuenta, el Administrador Delegado deberá remitir vía correo electrónico o protocolo de comunicación FTP a la DGT, en un plazo máximo de 24 horas, la relación de las cuentas no abonadas, de acuerdo a formato descrito en el Anexo 5 sin realizar la devolución del monto respectivo.

La DGT a requerimiento de las Entidades Públicas involucradas, enviará al Administrador Delegado, mediante comunicación escrita por cada uno de los casos, la nueva relación de beneficiario-cuenta para que el Administrador



Delegado proceda al abono dejando a su consideración la modificación de la base de datos o el cambio de estado de la boleta a efectivo, para dar curso a la solicitud del TGN de abono a la cuenta correcta.

Cuando existan casos no resueltos hasta la conclusión de la vigencia del pago, el Administrador Delegado incluirá el caso en la reversión de Boletas de Pago no canceladas.

Será responsabilidad y a cuenta del Administrador Delegado los abonos a otras cuentas que no sean las informadas en los archivos informáticos por la DGT, salvo instrucción expresa de la DGT.

**El pago a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta mediante abono en cuentas individuales no deberá requerir depósitos de apertura superiores a Bs1, ni tener costo de mantenimiento.**

**Estas cuentas de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta deberán mantenerse vigentes al menos durante 6 meses en caso de no registrar movimientos ni registrar saldo, sin costo de mantenimiento.**

**Sin embargo, si el beneficiario de la cuenta solicita servicios adicionales a la EFBC, estos deberán enmarcarse dentro de los costos habituales que brinda la entidad financiera.**

**Es importante mencionar, que en el proceso de matriculación biométrica que está realizando el TGN existe un universo mínimo de funcionarios públicos y beneficiarios de renta cuyas huellas dactilares tienen problemas de maltrato, razón por la cual no permitirán realizar la verificación 1:1 en forma estable, confiable y repetitiva. En estos casos específicos y a requerimiento del TGN, la EFBC deberá realizar los abonos en las cuentas respectivas.**

## 2. Cancelación de Pago mediante boletas o sistema biométrico

### a) Verificaciones previas cuando exista emisión de Boleta de Pago

Elementos de seguridad: El Administrador Delegado deberá asegurarse de la existencia de los elementos de seguridad incluidos en las Boletas de Pago, los cuales serán comunicados por la DGT en forma escrita cada vez que se produzcan cambios.

Correspondencia de información: El Administrador Delegado deberá verificar la total correspondencia entre la información de los archivos informáticos y la Boleta de Pago presentada por el Funcionario Público o Beneficiario de Renta, para la siguiente información, incluyendo los pagos realizados en los centros de pago masivos:

- Nro. de Boleta de Pago
- Vigencia de la Boleta de Pago
- Nro. de documento de identificación del Funcionario Público o Beneficiario de Renta
- Nombre completo
- Monto numérico y literal
- Banco pagador

Revisión de documentación: El Administrador Delegado deberá asegurarse de cancelar las Boletas de Pago contra la presentación de la documentación



respaldatoria suficiente exigida por normas internas y de control de cada Administrador Delegado.

**Vigencia de las Boletas de Pago:** El Administrador Delegado deberá asegurarse de cancelar las Boletas de Pago dentro el período de vigencia.

**Cancelación sin verificación:** La cancelación de Boletas de Pago sin las verificaciones anteriores, será responsabilidad exclusiva y a cuenta del Administrador Delegado. Sólo en casos excepcionales, para el sector pasivo y ocasionalmente para el sector activo (Magisterio, Salud y Policía), se podrán dar curso a pagos que presenten inconsistencias, únicamente con autorización vía correo electrónico de la DGT, sin responsabilidad para el Administrador Delegado. Mensualmente la DGT remitirá en forma escrita todos los casos autorizados durante el mes, para respaldo de los Administradores Delegados.

A requerimiento del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), se adiciona el pago con formulario que emite el SENASIR, responsabilizándose dicha entidad por la emisión del mismo, la entrega de la boleta, el cobro ante el Administrador Delegado y por futuros reclamos o acciones legales emergentes del uso de este formulario cuando el beneficiario de renta se encuentra hospitalizado o en centros penitenciarios o psicológicos o cuente con otro impedimento debidamente acreditado, a través del formulario de Hospitalización-Impedimento autorizando el titular de la renta el cobro a un tercero, debiendo cumplir con los requisitos de acuerdo a procedimiento establecido por el SENASIR.

El formato de este formulario de Hospitalización-Impedimento, se encuentra en el anexo 15, y no es obligación del Administrador Delegado realizar ninguna verificación procediendo al pago a la sola presentación del mismo, quedando exento de responsabilidad por pagos a terceras personas.

Para hacer efectivo el pago a Acreedores con boleta de pago de FFPP (Ejemplo: Confederaciones, personas jurídicas o naturales) deberán realizar la apertura de sus cuentas para que el Administrador Delegado realice el pago mediante abono en cuenta. En caso de que algún acreedor se vea imposibilitado de aperturar su cuenta, el Administrador Delegado realizará el pago previa presentación de documentación que los identifique de acuerdo a procedimiento interno de cada Administrador Delegado. Asimismo una vez que se pague únicamente con registro biométrico, la DGT deberá informar el procedimiento a seguir en los casos que no se tenga cuenta habilitada para el pago de sus boletas.

En caso de que no se cumpla alguno de los requisitos para pago mencionado en el presente inciso, el Administrador Delegado tiene la potestad de rechazar los mismos.

## b) Verificaciones con tecnología Biométrica

El aplicativo de pagos del Administrador Delegado deberá verificar automáticamente si el Beneficiario que reclama su pago ya se encuentra registrado biométricamente por el TGN y exigirle automáticamente en caso afirmativo la verificación de su impresión dactilar, sin necesidad de acción por parte de cajero. Si el beneficiario no ha sido aún registrado biométricamente por el TGN el sistema deberá automáticamente eximirlo de dicha verificación.



Después de validada positivamente la impresión dactilar del Beneficiario, el aplicativo de pagos del Administrador Delegado deberá imprimir un comprobante de pago cuyo formato se describe en el Anexo 9 "Formato de Especificaciones del Comprobante de Pago que Deberá Imprimir y Entregar el Administrador Delegado a los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta en el Momento del Pago".

La EFBC deberá utilizar en cada uno de los puntos de pago ofrecidos en su propuesta para el pago a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta un software de pago en línea y tiempo real integrado a un subsistema biométrico de verificación distribuida de huella dactilar en modo 1:1

Para que la EFBC pueda alimentar su sistema de información de pagos el TGN le suministrará dos (2) tipos de datos relacionados con los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta que deberá pagar en sus respectivos segmentos:

- i) Datos de Pago: El TGN entregará a la EFBC la información de pagos a realizar a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta en los formatos especificados en la sección "Formato de Distribución de Información de Pagos Programados Entregada por el TGN a la EFBC" de la guía de procedimientos operativos de Boletas de Pago.
- ii) Datos Biométricos: El TGN entregará adicionalmente a la EFBC la información biométrica necesaria para la verificación en el momento del pago en el formato especificado en la guía de procedimientos operativos de Boletas de Pago.

El pago a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta del TGN se deberá realizar bajo estricto control de una aplicación transaccional, que opere en línea y tiempo real, conectada al servidor central de la EFBC, mediante líneas de comunicación dedicadas, para garantizar la centralización e integridad de las autorizaciones de pago e impedir la realización de pagos duplicados. El horario de atención será de 8 horas de iniciado el pago.

No obstante lo anterior, el TGN permitirá que la EFBC administre hasta un porcentaje máximo (establecido en la sección "Niveles de Servicio que debe Garantizar la EFBC adjudicada" de la guía de Procedimientos Operativos de Boletas de Pago), del total de transacciones que le han sido adjudicadas en sus respectivos segmentos a través de puntos de pago aislados, en los cuales la EFBC pague a Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta específicos, previamente definidos y asignados exclusivamente a estos puntos de pago.

Los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta asignados para ser específicamente atendidos en estos puntos, no podrán acudir a otros centros o puntos de pago, ya que estos puntos aislados no tendrán la posibilidad de reportar o consultar al sistema central, en línea y en tiempo real. Sin embargo, la efectivización de estos pagos deberá realizarse previa verificación en una base de datos que la EFBC instalará en estos puntos aislados.

Estos puntos aislados tienen como objetivo y finalidad permitirle a la EFBC adjudicada operar en sitios en los que la disponibilidad de canales



de comunicación dedicados no esté disponible o su costo o disponibilidad no sean técnica y comercialmente razonables.

En este sentido, el número de documento de identidad es importante para el subsistema biométrico de verificación distribuida de huella dactilar en modo 1:1, debido a que a través de este número el sistema deberá obtener el resto de la información, la misma que deberá verificarse con la información del documento de identidad para garantizar que se trata de la misma persona.

Si bien la autorización del pago será a través del proceso de verificación de la huella dactilar es necesario que la EFBC corrobore previamente que los datos del documento de identidad coinciden con la información del sistema y que el documento es original. Solo en casos excepcionales se podrán dar curso a pagos que presenten inconsistencias, únicamente con autorización vía correo electrónico del TGN, sin responsabilidad para el Administrador Delegado. Mensualmente la DGT remitirá en forma escrita todos los casos autorizados durante el mes, para respaldo de los Administradores Delegados.

Adicionalmente el TGN está en condiciones de remitir datos fotográficos en formato JPEG con la imagen de la cara del Funcionario Público o Beneficiario de Renta para que la EFBC despliegue en la terminal de pago la fotografía para que el cajero la compare con la respectiva persona que solicita el pago, como un elemento adicional de verificación de autenticidad de la transacción económica. Esta funcionalidad debe estar prevista y soportada en el sistema de pago de la EFBC.

A partir de la aprobación de la presente guía, el administrador delegado solicitará al beneficiario firmar el documento de respaldo de pago de la EFBC, no siendo obligación ni responsabilidad del administrador delegado la verificación de coincidencia de la firma del beneficiario con la Cédula de Identidad, siendo suficiente la validación positiva de la impresión dactilar para que la EFBC efectúe el pago correspondiente.

#### d) Prohibición de transacciones

Está prohibido el traspaso entre Administradores Delegados, de los recursos enviados por el TGN destinados al pago de Boletas de Pago, con la finalidad de que el banco receptor atienda los pagos.

Está prohibida la entrega a terceros (que no cuenten con la relación contractual necesaria con el Administrador Delegado), de recursos para la efectivización de Boletas de Pago, salvo autorización expresa de la DGT, misma que acompañará un listado de los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, para ser descargados como pagados.

Débitos de cuentas fiscales para la cancelación de Boletas de Pago, salvo a requerimiento expreso de la DGT.

### 3. Suspensión de pago por causales de fuerza mayor

El administrador delegado suspenderá el pago únicamente por causales de fuerza mayor quedando exento de sanciones. Se entenderá como causales de fuerza mayor los siguientes aspectos:



- a) Fallas del sistema de comunicación del proveedor externo.
- b) Cortes de energía eléctrica.
- c) Convulsión social.
- d) Robo de todos los equipos o accesorios en algún punto externo.

Para que cualquiera de estos hechos pueda constituir justificación de impedimento en el proceso de prestación de los servicios, de modo inexcusable e imprescindible en cada caso, el Administrador Delegado deberá recabar de la contraparte que corresponda, un certificado de constancia de la existencia del impedimento, dentro de los 10 días hábiles de ocurrido el hecho, sin el cual, de ninguna manera y por ningún motivo, podrá solicitar a la DGT, por escrito, dentro del plazo previsto para los reclamos, la reconsideración de las multas que se puedan generar.

#### **4. Envíos diarios de Información**

- a) El Administrador Delegado diariamente pondrá a disposición del TGN en los tiempos establecidos en los niveles de servicio (**Anexo 3 y 10**), la totalidad de los registros de pago de cada uno los pagos realizados a beneficiarios en el respectivo día.
- b) Los registros de pago al TGN están disponibles desde el servidor del Administrador Delegado mediante transmisiones automáticas vía protocolo de comunicaciones FTP al servidor del TGN, observando los tiempos máximos de consolidación y retransmisión permitidos.
- c) Para efectos de la entrega al TGN de los registros diarios de pago a beneficiarios, el Administrador Delegado deberá observar la estructura básica de datos establecida en el Anexo 4 y 4N.
- d) Los registros diarios de pago a beneficiarios puestos a disposición por el Administrador Delegado al TGN deberán contener en el primer campo del registro un campo numérico consecutivo único, que permita al TGN verificar y validar que la totalidad de los registros enviados por el Administrador Delegado al TGN ha sido efectivamente recibida en sus servidores.
- e) Los registros diarios de pago a beneficiarios puesto a disposición del TGN por el Administrador Delegado deberán incluir un campo tipo CRC para que el TGN pueda procesar automáticamente los registros recibidos para verificar que estos no han perdido su integridad durante la transmisión.

### **I. REVERSION DE RECURSOS**

#### **1. Envío de información al Administrador Delegado**

Al primer día hábil del mes posterior al vencimiento de las Boletas de Pago, la DGT enviará al Administrador Delegado, un archivo informático con información referente al número de casos y desembolsos del período correspondiente, según formato en Anexo 11 (Formato de Archivos de Información Referencial de Reversión), que les servirá como base para la generación de información de la reversión.

#### **2. Proceso de Conciliación**

Hasta dos días hábiles de recibida la información de la DGT, el Administrador Delegado enviará a la DGT, el archivo informático con la información de Boletas de

Pago canceladas y no canceladas, de acuerdo a formato descrito en Anexo 9 (Formato de Archivos de Planillas).

En caso de existir observaciones, la DGT representará las mismas dentro los dos días hábiles siguientes.

De ahí en adelante, se repetirá el proceso hasta conciliar el monto a ser revertido, que no deberá exceder de 10 días calendario del vencimiento de las Boletas de Pago (en caso de que el último día sea fin de semana o feriado, se realizará la reversión el primer día hábil siguiente) y cuyo resultado estará reflejado en Anexo 12 (Formulario de Conciliación) refrendado por las firmas responsables de ambas instituciones.

Una vez que el Administrador Delegado remita el Anexo 12 refrendado por las firmas autorizadas, la DGT deberá enviar al BCB en un plazo máximo de 48 horas la solicitud de pago.

Concluida la conciliación, y de existir más Boletas de Pago canceladas no informadas, éstas serán responsabilidad y a cuenta del Administrador Delegado.

### **3. Depósito del Administrador Delegado**

El Administrador Delegado deberá rembolsar al TGN el monto conciliado por concepto de Boletas de Pago no canceladas hasta máximo los 10 días calendario del vencimiento de las Boletas de Pago. En caso de que el último día sea fin de semana o feriado, se realizará la reversión el primer día hábil siguiente.

Eventualmente y de no lograr concluir con la conciliación en los términos establecidos, el Administrador Delegado deberá abonar el monto de reversión que considere correcto. Concluida la conciliación y de exceder el monto abonado al monto conciliado, el TGN devolverá al Administrador Delegado la diferencia en el menor tiempo posible. Cuando el monto abonado sea inferior al monto conciliado, los intereses diarios se calcularán por la diferencia.

### **4. Pago del Servicio**

El pago se realizará por Boleta de Pago cancelada y en función a los segmentos adjudicados.

### **5. Conexión para consultas**

Debido a que la modalidad de pago se la realiza en línea y en tiempo real, el Administrador Delegado debe brindar una conexión a la base de datos donde se registran los pagos realizados para que la DGT pueda realizar en cualquier momento consultas, y/o extraer información de los pagos realizados a los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta.

## **J. REVERSION DE RECURSOS ANTES DE LA CONCLUSION DE SU VIGENCIA**

Se establece que el TGN podrá enviar archivos informáticos y nota escrita con información para dar de baja registros, (para la reversión total o parcial de recursos) con la finalidad de que el Administrador Delegado elimine estos registros de sus sistemas informáticos (los que no estuvieran pagados hasta ese día), y devuelva en el día, (de acuerdo al horario establecido en forma escrita por cada administrador delegado), los recursos a la CUT. Estos archivos tendrán los mismos formatos y flujo que los archivos normales, describiendo



**COPIA LEGAL**



esta acción en el campo "Tipo de Registro" del Anexo 5 (Formato de Archivos de Planillas), con "B" (baja).

**K. REPOSICION DE BOLETAS DE PAGOS NO COBRADAS EN SU VIGENCIA**

**1. Resguardo de Boletas de Pago**

Las Entidades Públicas, deberán resguardar en sus instalaciones, las Boletas de Pago no cobradas en vigencia, entregando a sus Funcionarios Públicos el talón del beneficiario.

**2. Solicitudes de Reposición de Pagos**

Los Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta o las Entidades Públicas, gestionarán ante el TGN, la Reposición de Pagos de Boletas de Pago vencidas en su período de vigencia.

Este trámite no requerirá la presentación de la Boleta de Pago vencida, en virtud a que la verificación realizada por la DGT, para la Reposición de Pagos, estará basada en la coincidencia total entre la información proporcionada por el Centralizador de Planillas (CENTURY) que mantiene el detalle de las Boletas de Pago originales y la reportada por los Administradores Delegados como Boletas de Pago no pagadas.

**3. Boletas de Pago que no correspondan**

Para los casos en los cuales la Entidad Pública (por problemas administrativos) haya generado Boletas de Pago para beneficiarios que no prestaron sus servicios en el período o estén inscritos con mayor número de días que los trabajados, (sea por renuncia, despido, fallecimiento, permiso sin goce de haberes, reemplazo, etc.), la Máxima Autoridad Administrativa de la Entidad Pública deberá informar de manera escrita, a la DGT, cada uno de los casos, para que ésta genere su reversión a las cuentas de origen.

La Máxima Autoridad Administrativa de cada Entidad Pública es responsable de los trámites administrativos necesarios para la regularización de estos casos, mediante la reversión de Formularios C-31 SIGMA de acuerdo a procedimientos establecidos.

La Máxima Autoridad Administrativa de cada Entidad Pública será la directa responsable de cualquier daño económico al Estado por la reposición de Boletas de Pago que no correspondan, cuando éstas se hubiesen reportado de manera posterior al trámite de impetración.

**4. Reposición de Pagos**

La DGT, atenderá las solicitudes de Reposición de Pagos a través de planillas generadas con este propósito, mismas que estarán sujetas al presente procedimiento.

**L. REMISION DE FOTOCOPIAS DE BOLETAS DE PAGO**

El Administrador Delegado a requerimiento escrito de la DGT, remitirá copias fotostáticas (anverso y reverso) debidamente legalizadas de Boletas de Pago de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, reportadas como pagadas en los siguientes plazos máximos:

Solicitud de la presente gestión:	5 días hábiles
Solicitud de una gestión anterior:	10 días hábiles
Solicitud de dos gestiones anteriores:	15 días hábiles
Solicitud de tres o más gestiones anteriores:	20 días hábiles

En caso de que el Administrador Delegado mantenga en custodia boletas de pago de contratos anteriores la solicitud de copias estará sujeta a tarifario vigente de cada Administrador Delegado.

Para los pagos que se efectuaron únicamente con verificación biométrica, previo a la aprobación de la presente guía, en caso de solicitud de certificaciones, los administradores delegados presentarán como descargo válido y suficiente una carta que especifique que el pago se efectuó con validación de la huella digital e información con los datos del pago (fecha, CI, Nombre y sucursal).

A partir de la aprobación de la presente guía las certificaciones de pago de los funcionarios públicos y beneficiarios de renta que son pagados a través del sistema biométrico, adicionalmente a la validación de la huella digital e información con los datos del pago (fecha, CI, Nombre y sucursal), la banca corresponsal remitirá copia fotostática legalizada de los documentos que son firmados por los funcionarios públicos y beneficiarios de renta al momento de gestionar su pago, no siendo responsabilidad del administrador delegado la coincidencia de la firma del beneficiario con la de la Cédula de Identidad.

#### **M. MULTAS APLICABLES POR INCUMPLIMIENTO**

##### **1. Fecha máxima de devolución de recursos**

Pasado el décimo día calendario del vencimiento de vigencia de las Boletas de Pago de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, sin haber entregado al TGN, el respectivo Cheque de Gerencia del monto no pagado, el Administrador delegado se hará pasible a Intereses diarios resultantes de la aplicación de la tasa de interés activa promedio mensual en moneda nacional publicada por el BCB, del mes correspondiente a la reversión de los recursos, sobre los montos no revertidos. Estos intereses serán cobrados por el BCB en favor y a solicitud del TGN.

##### **2. Fecha máxima de envío de archivos de conciliación**

Pasado el décimo día calendario del vencimiento de vigencia de las Boletas de Pago de Funcionarios Públicos y Beneficiarios de Renta, sin haber remitido la información oficial de las Boletas canceladas y no canceladas, en los formatos definidos, el Administrador delegado se hará pasible a una multa de Bs250 por un día, Bs500 por el segundo día y Bs1000 diarios a partir del tercer día. Estas multas serán cobradas por el BCB en favor y a solicitud del TGN.

##### **3. Habilitación de pagos con abono en cuenta**

Pasado el término de inicio de pagos, establecido en la presente Guía, sin haber ejecutado los abonos directos (inciso H.1.), el Administrador delegado ante denuncias de las entidades comprobadas por el TGN, se hará pasible a una multa correspondiente a la no cancelación del "servicio de Boletas de Pago" de la entidad o entidades afectadas, el importe a utilizar para el cálculo de la multa en caso de

que el costo por el servicio en el segmento sea cero, se aplicará el importe inmediatamente superior de los segmentos adjudicados por el administrador delegado. Estas multas serán cobradas por el BCB en favor y a solicitud del TGN.

**4. Errores en número de cuenta**

En caso de que el Administrador Delegado proporcione un número de cuenta errado al beneficiario será pasible a una multa de Bs250 evento (entiéndase por evento la carta, independiente de la cantidad de casos informados en la misma). Estas multas serán cobradas por el BCB en favor y a solicitud del TGN.

**5. Fecha máxima de reversión de operaciones (Desembolso sin Información)**

Pasadas las 48 horas de la recepción de desembolsos que no tengan información en archivos informáticos, sin haber solicitado al BCB la reversión de la operación, el Administrador delegado se hará pasible a Intereses diarios resultantes de la aplicación de la tasa de interés activa promedio mensual en moneda nacional publicada por el BCB, del mes correspondiente al desembolso de los recursos, sobre los montos no revertidos. Estos intereses serán cobrados por el BCB a favor y a solicitud del TGN.

**6. Fecha máxima de reversión de operaciones (Baja de Registro)**

Pasado el plazo establecido en el punto J de la recepción de un archivo informático con información de baja de registros, sin haber solicitado al BCB, el débito de los recursos involucrados, el Administrador delegado se hará pasible a Intereses diarios resultantes de la aplicación de la tasa de interés activa promedio mensual en moneda nacional publicada por el BCB, del mes correspondiente al envío de los archivos informáticos, sobre los montos no revertidos. Estos intereses serán cobrados por el BCB en favor y a solicitud del TGN.

**7. Envío de copias fotostáticas legalizadas**

Pasado el término establecido en el inciso L. De la presente Guía, sin haber remitido las copias requeridas, el Administrador delegado se hará pasible a una multa de Bs. 500. El Administrador Delegado deberá solicitar en un plazo no mayor a 48 horas, la ampliación de 30 días hábiles para entregar la fotocopia legalizada requerida, caso contrario deberá cubrir el monto total de la boleta y será pasible a una sanción adicional de Bs500.

**8. Suspensión del servicio de Pagos en cualquier punto de pago de los segmentos adjudicados con duración superior al límite permitido:**

Entiéndase como punto de pago a un cajero del administrador delegado.

Bs.100 por cada suspensión reportada con una duración mayor a 15 minutos e inferior a 60 minutos.

Bs.150 por cada suspensión reportada con una duración mayor a 60 minutos e inferior a 120 minutos.

Bs.200 por cada suspensión reportada con una duración mayor a 120 minutos.

Bs.250 por cada suspensión del servicio no reportada por el Administrador Delegado, y constatada por el TGN, independientemente de su duración durante un mismo día.

9. **Incumplimiento en el envío de información correcta en los formatos u horarios establecidos que no estén contemplados en otra sanción de la presente guía:**  
Bs. 500 la primera vez, durante un determinado periodo mensual.  
Bs.1.000 la segunda vez durante un mismo periodo mensual.  
Bs.1.500 a partir de la tercera vez durante un mismo periodo mensual, por cada evento diario constatado.
10. **Incumplimiento en la entrega de información solicitada que no estén contemplados en otra sanción de la presente guía:**  
Bs. 500 al primer requerimiento.  
Bs.1.000 al segundo requerimiento.  
Bs.2.000 diarios a partir del tercer requerimiento.
11. **Incumplimiento del procesamiento de operaciones de pago en las fechas programadas:**  
Bs. 500 el primer día de retraso por cada distrito.  
Bs.1.000 el segundo día de retraso por cada distrito.  
Bs.2.000 diarios a partir del tercer día de retraso por cada distrito.
12. **Exceder el porcentaje máximo de transacciones permitido en terminales de pago aislados que operen sin consulta en línea y tiempo real:**  
Bs.10.000 mensuales por cada punto porcentual que exceda el límite máximo permitido, calculado sobre el número total de pagos realizados en el mismo periodo mensual.
13. **Pago de Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta sin efectuar las verificaciones debidas en los documentos de identidad, no verificación de datos correctos contra la información constante en el sistema o no aplicación de la verificación biométrica a un beneficiario que ya esté matriculado por el TGN:**  
Bs. 500 por pago sin las debidas formalidades, sin perjuicio de la responsabilidad por la reposición al TGN de los valores pagados indebidamente

**N. PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MULTAS**

Ante denuncias de las entidades debidamente comprobadas por la DGT y de todos aquellos casos que considere que el administrador delegado ha incurrido en alguna penalidad, la DGT solicitará mediante nota escrita al administrador delegado una explicación al respecto otorgándole un plazo de dos días hábiles para justificar la misma. La DGT evaluará la justificación respectiva y la aplicabilidad de las multas según corresponda.

Estas multas serán cobradas por el BCB a favor y a solicitud del TGN.

