PROSPERIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN FASE IV

ANEXO OPERATIVO

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPERSIÓN Y ENTREGA TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Versión 1

Bogotá D.C.

2023

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo para la PROSPERIDAD SOCIAL, es la Entidad del Gobierno Nacional que encabeza el Sector de Inclusión Social y Reconciliación, y tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos para la superación de la pobreza, la inclusión social, la reconciliación, la recuperación de territorios, la atención a grupos vulnerables, población discapacitada y la reintegración social y económica y la atención y reparación a víctimas de la violencia a las que se refiere el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011.

Para el cumplimiento de los objetivos misionales, PROSPERIDAD SOCIAL cuenta dentro de su estructura interna con la DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS, que conforme con lo establecido en el artículo 21 del Decreto 2094 de 2016, modificado por el artículo 3 del Decreto 1663 de 2021, tiene como funciones: << 1. Identificar, diseñar, formular, adoptar y coordinar políticas, planes, programas, proyectos y estrategias de transferencias monetarias, que permitan mejorar la calidad de vida y reducir la vulnerabilidad de la población objeto del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. 2. Identificar, diseñar y definir los instrumentos para la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los beneficiarios de las transferencias monetarias entregadas por el Departamento Administrativo. 3. Definir los mecanismos de pago de las transferencias monetarias y la bancarización de los beneficiarios de estas. 4. Elaborar y establecer los criterios de focalización, vinculación y promoción de beneficiarios para cada uno de los programas a cargo de la dependencia y velar por su cumplimiento, de acuerdo con los objetivos estratégicos establecidos por cada uno de ellos, que permitan mejorar la calidad de vida de la población objeto del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. 5. Liderar el diseño y definición de mecanismos de seguimiento, control y verificación administrativa, operativa y financiera de los planes, programas y proyectos de transferencias monetarias. 6. Dirigir el desarrollo, implementación, actualización, administración y mejoramiento continuo de la Plataforma de Transferencias Monetarias y articular las acciones requeridas para la integración con el Registro Social de Hogares. 7. Definir y desarrollar proyectos y estrategias para fomentar el capital humano y social de los participantes, hogares y comunidades objeto del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. 8. Promover y desarrollar continuamente la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la dependencia. 9. Las demás inherentes a la naturaleza y funciones de la Dependencia.>>

Como se deriva de las normas transcritas, la DIRECCION DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS es la encargada de la correcta ejecución de los programas de transferencias monetarias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y tiene como fin único gestionar el proceso de recursos cuyo destinatario final serán las personas en condiciones de vulnerabilidad y pobreza extrema.

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1663 de 2021 y la Resolución 2874 del 7 de diciembre de 2021, la Dirección de Transferencias Monetarias está conformada por dos subdirecciones técnicas: la Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas y la Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, encontrándose dentro de esta última el programa de familias en acción – FA, el cual tiene como objetivo realizar la entrega condicionada y periódica de una transferencia monetaria directa a la población focalizada que se encuentra en estado de pobreza y pobreza extrema. El Programa es un complemento al ingreso monetario para la formación de capital humano, la generación de movilidad social, el acceso a programas de educación media y superior, la contribución a la superación de la pobreza y la pobreza extrema y a la prevención del embarazo en la adolescencia; adicionalmente se podrán incorporar en este, las demás transferencias que el sistema de promoción social genere en el tiempo para estas familias.

2. LUGAR DE EJECUCIÓN

2.1. DEPARTAMENTOS, MUNICIPIOS, ÁREAS NO MUNICIPALIZADAS Y RESGUARDOS INDÍGENAS

En los Departamentos, Municipios, Corregimientos y Resguardos Indígenas donde exista población atendida por el programa Familias en Acción fase IV.y entregas de incentivos de acuerdo con la programación de Prosperidad Social.

2.2. BOGOTÁ D.C.

En la ciudad de Bogotá se coordinan y efectúan todos los procesos administrativos inherentes a la prestación de servicios financieros, enfocados en el desarrollo de comités de seguimiento, reuniones técnicas, presentación e informes; actividades que se realizarán de manera presencial o virtual de acuerdo con lo concertado entre las partes.

3. MODELO DE OPERACIÓN

A continuación, se describe el modelo de operación establecido entre PROSPERIDAD SOCIAL, y el CONTRATISTA, asegurando la adecuada atención de los beneficiarios del Programa Familias en Acción – IV.

El contratista deberá garantizar pago nacional en los municipios, aunque se podrá concertar con Prosperidad la visibilidad limitada en algunos municipios o corregimientos, por razones de seguridad o fuerza mayor comprobada por contratista.

3.1 BANCARIZACIÓN DE PARTICIPANTES

PROSPERIDAD SOCIAL entregará al CONTRATISTA la información de los beneficiarios inscritos en el Programa para la elaboración del cronograma de bancarización de esta población y vinculación efectiva al producto financiero ofrecido por el CONTRATISTA y aceptado por PROSPERIDAD SOCIAL, como el más adecuado a las necesidades de los participantes y otras poblaciones vulnerables. El proceso se realiza así:

Bancarización no presencial: Este proceso soportado con las bases de datos antes descritas, desarrollará la acción de bancarización permanente y voluntaria por medios electrónicos, virtuales, llamadas telefónicas o cualquier otro medio idóneo para la apertura del producto financiero; el resultado final debe contar con una validación o autenticación de la identidad cierta del participante por parte de la entidad responsable de la dispersión. En ningún momento PROSPERIDAD SOCIAL será responsable en la autenticación o validación de identidad de los participantes, solo remitirá la información de identificación y contacto de participantes inscritos, la cual debe ser debidamente validada por el CONTRATISTA.

El CONTRATISTA presentará para conocimiento al Comité de Seguimiento designado por PROSPERIDAD SOCIAL, las diferentes estrategias para la bancarización permanente. Adicionalmente, establecerá actividades complementarias de capacitación a los participantes, funcionarios de la Prosperidad Social, corresponsales relacionados con el manejo del producto y estrategias en la dispersión a través de los siguientes medios: presencial, mensajes de texto, correo electrónico, página web, redes sociales, volantes, videoconferencias y/o las que considere necesarias.

El CONTRATISTA debe garantizar la bancarización fácil y oportuna de los participantes **menores de edad** sin excepción, facilitando su inclusión financiera; de esta forma, se asegura la atención integral del total de población vinculada

Los participantes podrán optar por cambiar la modalidad de entrega a giro donde no exista el canal permanente de pago a bancarizados. EL CONTRATISTA debe garantizar que los saldos del producto financiero se entregarán en su totalidad en el siguiente ciclo de entrega de incentivos, los cambios de modalidad de entrega se generarán por manifestación del participante o por autorización de PROSPERIDAD SOCIAL.

El CONTRATISTA debe garantizar a PROSPERIDAD SOCIAL que las cuentas de ahorro en sus modalidades y/o depósitos electrónicos o producto financiero, al momento de la dispersión de los incentivos en cada ciclo, se encuentren activas y biométricamente autenticadas; es decir, que el beneficiario titular tenga la plena garantía y conocimiento que el recurso se le fue abonado a un producto financiero activo.

3.2 MODALIDADES Y CONDICIONES DE ENTREGA DE INCENTIVOS

Las jornadas se realizarán conforme al cronograma de entrega de Incentivos que establezca PROSPERIDAD SOCIAL para el Programa. Este podrá ser modificado o actualizado en caso de emergencia, orden institucional o del Gobierno Nacional.

Previo acuerdo entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA se convocará a jornadas masivas o cajas extendidas para que los participantes puedan recibir el incentivo a través de esta modalidad. Esta modalidad sólo aplicará para aquellos municipios, corregimientos y resguardos donde el operador de acuerdo con su cobertura ofertada, lo haya señalado como único canal, dado que no cuenta con infraestructura requerida para la entrega de incentivos. Así mismo, serán procesos extraordinarios o complementarios en municipios o corregimientos que por temas de fuerza mayor o caso fortuito solamente se cuente con este tipo de canal para la entrega de los incentivos, previa aprobación de PROSPERIDAD SOCIAL.

Para el efecto se entiende por caja extendida o jornada masiva, la instalación provisional por parte del CONTRATISTA de un punto de pago móvil atendido por su personal, cuya duración será determinada por la cantidad de giros a realizar versus el número de personal asignado para la entrega de los incentivos.

La consecución del sitio de entrega de incentivos en jornadas masivas o cajas extendidas estará a cargo del CONTRATISTA y será informada a PROSPERIDAD SOCIAL por lo menos diez (10) días antes del inicio de la entrega del incentivo; deberá contar con todos los permisos, logística, seguridad y condiciones establecidas por las autoridades municipales y/o departamentales que regulan la materia para el desarrollo de este tipo de actividades, incluyendo las medidas de bioseguridad que se requieran y demás que sean necesarias en caso de fuerza mayor o caso fortuito. Los costos asociados a la consecución del sitio y a la logística, los asume el CONTRATISTA.

La estrategia de entregas masivas del incentivo o cajas extendidas deberá permitir entregar, agilizar y optimizar el proceso, evacuando la mayor cantidad de participantes evitando congestión, reducción de los tiempos de espera en las filas, situaciones de riesgo para los participantes del programa, atendiendo a todos los beneficiarios asistentes que se presenten dentro de horario establecido. Por lo cual el CONTRATISTA deberá garantizar que el alistamiento de la logística y el efectivo para la entrega de los incentivos se encuentre instalada en el municipio un (1) día antes del inicio de la jornada masiva y su duración deberá ser concertada con Prosperidad Social, con anterioridad al envío de la programación de cada ciclo.

PROSPERIDAD SOCIAL apoyará la convocatoria y difusión de la información de las jornadas de entrega de las Transferencias Monetarias en coordinación con las alcaldías municipales de acuerdo con el modelo de gestión del Programa Familias en Acción IV, de acuerdo con la organización definida por el CONTRATISTA y socializada en el Comité Operativo definido por PROSPERIDAD SOCIAL. A su vez el CONTRATISTA notificará a los participantes informando el lugar de entrega de

los incentivos a través del envío de un mensaje de texto, Pagina WEB y los demás canales de difusión que garanticen la asistencia.

Las entregas de incentivos tendrán una duración de veinte (20) días calendario, los cuales podrán ser prorrogables según los avances de la jornada, directrices institucionales o circunstancias del contexto, previa concertación entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA.

En el momento que por fuerza mayor o caso fortuito debidamente soportado, el CONTRATISTA no logre entregar los incentivos a los beneficiarios bancarizados dentro de los veinte (20) días calendario, deberá realizar una nueva jornada de entrega de incentivos dentro de los diez (10) siguientes a la finalización del ciclo de pagos donde hayan ocurrido los eventos sin que esto genere un cobro adicional para PROSPERIDAD SOCIAL.

PROSPERIDAD SOCIAL, podrá previo aviso al CONTRATISTA, determinar sobre ajustes a la duración de las jornadas de entrega de incentivos, si por necesidad del servicio o política institucional, se requiere disminuir o aumentar el periodo de ejecución.

El CONTRATISTA garantizará la entrega de los incentivos a los beneficiarios del Programa Familias en Acción IV de forma oportuna y prestando un servicio en condiciones de eficiencia, seguridad, igualdad, dignidad y garantizando las medidas de bioseguridad vigentes.

El CONTRATISTA garantizará durante el ciclo de pagos en cada municipio, la atención permanente y continua, incluidos los fines de semana contando por lo menos con un canal por cada modalidad de entrega de acuerdo con las características y cantidades de participantes por municipio.

El CONTRATISTA deberá remitir la programación de entrega de incentivos mínimo cuatro (4) días previo al inicio de la jornada para la revisión y ajustes por parte de PROSPERIDAD SOCIAL y deberá tener en cuenta las dinámicas del municipio en cuanto a transporte, días de mercado, movilidad, etc.

El CONTRATISTA utilizará para la entrega del incentivo a nivel nacional toda la infraestructura que como entidad disponga, con el fin de que los beneficiarios del Programa Familias en Acción IV también tengan acceso a la misma, en igualdad de condiciones que el resto de la población atendida por el CONTRATISTA y con un enfoque diferencial tanto a la población bancarizada como de giro.

El CONTRATISTA garantizará la disponibilidad del efectivo durante el ciclo de pago en la red de cajeros automáticos, centros de recaudo y pago, corresponsales bancarios, oficinas, cajas extendidas y otros aliados dispuestos con denominaciones acorde al monto liquidado del incentivo, sin ningún tipo de restricción, incluyendo los saldos liquidados y no cobrados de ciclos anteriores; así mismo cumplir con las condiciones de atención, horario, accesibilidad y seguridad requeridas en cada zona para garantizar la efectiva y oportuna entrega de los incentivos a los titulares del Programa Familias en Acción IV.

Los corresponsales bancarios y/o aliados deben garantizar el trato digno a los participantes y no realizar cobros indebidos o compras forzadas o inducidas con cargo al incentivo. En caso de recibir tres (3) o más quejas por la indebida atención o el condicionamiento de compras o adquisición de servicios del corresponsal bancario, el banco debe garantizar la adopción de medidas que aseguren la calidad del servicio e informar las medidas adoptadas a PROSPERIDAD SOCIAL.

La dispersión para la totalidad de los participantes programados en cada ciclo debe realizarse como máximo los primeros cuatro (4) días calendario de la jornada, es decir debe estar a disposición el incentivo en efectivo en los canales dispuestos para ello, tanto para bancarizados (depósito en efectivo) como para giros, sin afectar la estrategia de entregas acordada entre las partes en comité de seguimiento. Cabe destacar que para para la modalidad de depósito en efectivo (bancarizados) la dispersión debe realizarse el cuarto día calendario de la jornada de entrega de incentivos.

La entrega de los incentivos se efectuará a través de las siguientes modalidades:

3.2.1 Entrega de incentivos por depósito en efectivo

Los participantes inscritos en el Programa se vincularán al producto o productos financieros ofrecidos por el CONTRATISTA, asegurando su acceso efectivo a cualquier canal dentro de la red bancaria, de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades que regulen la materia.

Entre los diferentes canales transaccionales se tienen: red de oficinas bancarias, caja extendida, red de cajeros electrónicos, banca virtual, corresponsales bancarios, almacenes de comercio y los que defina y autorice la Superintendencia Financiera para realizar transacciones.

El producto o productos financieros ofrecidos por el CONTRATISTA, no debe generar cobros a los Beneficiarios de los Servicios Financieros por: (I) las actuaciones para vincular al Beneficiario; (II) la apertura de cuentas de ahorro o producto financiero, la expedición, manejo y uso de tarjeta débito sin costos de administración; (III) consultas de saldos por los canales ofrecidos o si el Beneficiario no tiene acceso a los canales del Banco, las consultas deben ser por mensaje de texto, internet o teléfono; (IV) dos (2) transferencias fallidas al mes; (V) cuatro (4) retiros al mes en los canales ofrecidos y (VI) pagos con tarjeta debito sin costos adicionales y (VII) una (1) reexpedición de tarjeta débito sin costo.

El CONTRATISTA deberá retirar de operación el canal de comercio que, con queja interpuesta por los beneficiarios, se compruebe que hubo cobros o prácticas indebidas para la entrega del incentivo.

3.2.2 Entrega de incentivos por giro

Esta modalidad consiste en entregas directas de efectivo al titular autorizado por PROSPERIDAD SOCIAL. No se permite cobros por terceros. Se utiliza para titulares beneficiarios que no fueron objeto de bancarización.

Para la entrega del incentivo por modalidad de giro, los participantes deben presentar el documento de identificación original expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, el CONTRATISTA deberá disponer de los medios de validación o autenticación para garantizar la identificación cierta del participante y entrega del incentivo. Para realizar la entrega de giros en casos especiales, extraordinarios y menores de edad se dispondrá de un protocolo creado entre las partes creado para tal fin.

El CONTRATISTA ajustará sus procedimientos de entrega de incentivos para validar el documento de identificación digital expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, según el caso, al igual que los corresponsales o aliados en la entrega de los incentivos.

El CONTRATISTA deberá garantizar la entrega de un soporte de la transacción adelantada a todos los Beneficiarios. Si la transacción se realizó mediante corresponsal bancario, el CONTRATISTA debe garantizar que el soporte incluya al menos: (I) fecha; (II) hora; (III) tipo; (IV) monto de la transacción; (V) nombre del corresponsal; (VI) y la identificación del corresponsal bancario (Numero de Rut); (VII) Número de documento de identidad, firma, huella del beneficiario y otros mecanismos de validación de la identidad del participante.

El CONTRATISTA deberá dejar en su custodia una copia del recibo del incentivo debidamente firmado (opcional) y con la huella del beneficiario, así como las grabaciones y otros medios que validen la identidad del participante, la cual será el soporte ante cualquier reclamación.

Los participantes no deben ser objeto de traslado masivo para el retiro del incentivo a un municipio vecino al de su residencia, a menos que sea imposible llevar a cabo la entrega de recursos por ocurrencia de situaciones demostrables de fuerza mayor (inundación, terremoto,

asonada), problemas de orden público o cualquier emergencia soportada, casos en los cuales deberá presentar previamente a la programación de la estrategia de entregas. En casos especiales determinados por el Programa, se realizarán traslado de los giros a municipios previa concertación y gestión con el CONTRATISTA.

Para el Programa Familias en Acción IV es importante contar con un protocolo ágil para asegurar el traslado de giros entre los municipios durante el tiempo de duración del periodo de pagos, esto teniendo en cuenta que la población participante está vinculada a procesos de formación en modalidad virtual y tiene una alta movilidad en el territorio.

Para los casos o novedades donde se requiera el cambio de modalidad, se priorizará la bancarización por parte del CONTRATISTA, con el fin de e abonar los incentivos al producto financiero activo dentro de la jornada para su usabilidad inmediata.

3.3 JORNADAS DE ENTREGA DE INCENTIVOS EN JORNADAS MASIVAS O CAJAS EXTENDIDAS

Previo acuerdo entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA se convocará a jornadas masivas o cajas extendidas para que los participantes puedan recibir el incentivo a través de esta modalidad; Esta modalidad sólo aplicará para aquellos municipios, corregimientos y resguardos donde el operador de acuerdo con su cobertura ofertada, lo haya señalado como único canal, dado que no cuenta con infraestructura requerida para la entrega de incentivos. Así mismo, serán procesos extraordinarios o complementarios en municipios o corregimientos que por temas de fuerza mayor o caso fortuito solamente se cuente con este tipo de canal para la entrega de los incentivos, previa aprobación de PROSPERIDAD SOCIAL. Para el efecto se entiende por caja extendida, la instalación provisional por parte del CONTRATISTA de un punto de pago móvil atendido por su personal, cuya duración será determinada por la cantidad de giros postales a realizar versus el número de personal asignado para la entrega de los incentivos.

La consecución del sitio de entrega de incentivos en jornadas masivas o cajas extendidas estará a cargo del CONTRATISTA y será informada a PROSPERIDAD SOCIAL por lo menos diez (10) días antes del inicio de la entrega del incentivo; deberá contar con todos los permisos, logística, seguridad y condiciones establecidas por las autoridades municipales y/o departamentales que regulan la materia para el desarrollo de este tipo de actividades, incluyendo las medidas de bioseguridad que se requieran y demás que sean necesarias en caso de fuerza mayor o caso fortuito. Los costos asociados a la consecución del sitio y a la logística, los asume el CONTRATISTA.

La estrategia de entregas masivas del incentivo o cajas extendidas deberá permitir entregar, agilizar y optimizar el proceso, evacuando la mayor cantidad de participantes evitando congestión, reducción de los tiempos de espera en las filas, situaciones de riesgo para los participantes de los programas, atendiendo a todos los beneficiarios asistentes que se presenten dentro de horario establecido. Por lo cual el CONTRATISTA deberá garantizar que el alistamiento de la logística y el efectivo para la entrega de los incentivos se encuentre instalada en el municipio un (1) día antes del inicio de la jornada masiva y su duración deberá ser concertada con Prosperidad Social, con anterioridad al envío de la programación de cada ciclo y no podrá ser inferior a cinco (5) días calendario. En ningún caso el CONTRATISTA puede llegar a instalar la logística el mismo día de inicio de pagos.

PROSPERIDAD SOCIAL apoyará la convocatoria y difusión de la información de las jornadas de entrega de las Transferencias Monetarias en coordinación con las alcaldías municipales de acuerdo con el modelo de gestión del Programa Familias en Acción IV, de acuerdo con la organización definida por el CONTRATISTA y socializada en el Comité Operativo definido por PROSPERIDAD SOCIAL. A su vez el CONTRATISTA notificará a los participantes informando el lugar de entrega de

los incentivos a través del envío de un mensaje de texto, Pagina WEB y los demás canales de difusión que garanticen la asistencia.

3.4 PROCESO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PARA LA DISPERSIÓN Y ENTREGA DE INCENTIVOS

PROSPERIDAD SOCIAL entregará al CONTRATISTA la base de datos de los participantes a través de los mecanismos para intercambio seguro de información que se determinen, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de esta información.

Para la bancarización, podrán realizar ingresos periódicos de nuevos participantes cuando las políticas de PROSPERIDAD SOCIAL determinen la necesidad, en virtud de las metas, programas y estrategias de Gobierno definidas para la inclusión social y erradicación de la pobreza de la población vulnerable; la información se entregará con corte bimestral o durante cada ciclo a ejecutar.

3.4.1 Recepción base de datos

El protocolo para el intercambio de información entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA, define la estructura de las bases de datos y los parámetros de verificación que determinan la consistencia de los datos remitidos.

Una vez el CONTRATISTA recibe la base de datos para efectuar la entrega de incentivos de la población participante en cada ciclo operativo, debe realizar las validaciones de los siguientes parámetros:

- Estructura del archivo de acuerdo con el protocolo de intercambio seguro de información.
- Contenido de información en los campos marcados como obligatorios
- Tipo de dato de acuerdo con el campo
- Documentos de identidad, códigos de beneficiario repetidos (validación a cargo de Prosperidad Social)

Una vez validada la información de manera correcta, el CONTRATISTA deberá confirmar mediante email institucional o por cualquier medio oficial los resultados de la validación, con el fin de dar continuidad al proceso, a más tardar durante las 48 horas siguientes a la recepción de los respectivos archivos de liquidación.

En caso de encontrar inconsistencias en el momento de las validaciones, el CONTRATISTA devolverá, el mismo día de recibo, la base de datos a través de los mecanismos establecidos para intercambio seguro de información e informará a PROSPERIDAD SOCIAL las causales de la devolución mediante correo electrónico o cualquier medio oficial dispuesto para tal fin.

El CONTRATISTA deberá entregar en cada ciclo operativo una base de identificación de la población bancarizada a partir de la validación de cuentas o productos financieros efectivamente activos y disponibles para recibir el incentivo; en caso de que persistan cuentas o productos inactivos o cancelados deberá efectuar las labores correspondientes para asegurar la activación o regularización de los casos identificados. Por otro lado, deberá registrar la población que aún no cuenta con un producto y recibirá su incentivo mediante la modalidad de giro, garantizando igualmente las labores necesarias para bancarizar esta población previo y durante las jornadas de entrega de incentivos.

El CONTRATISTA debe ajustarse a los lineamientos anteriormente descritos, sin que PROSPERIDAD SOCIAL incurra en cambios en sus procesos de intercambio y validación de información.

3.4.2 Estructura de las bases de datos

A continuación, se presenta la estructura de los archivos de intercambio de información entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA para realizar el proceso de entrega de incentivos:

3.4.2.1 Archivo de liquidación de incentivos monetarios

1. INFORMACIÓN ENVIADA POR PROSPERIDAD SOCIAL	2. INFORMACIÓN A COMPLETAR POR EL CONTRATISTA	3. INFORMACIÓN A RECIBIR PROSPERIDAD SOCIAL	4. OBSERVACIÓN
CODMUNICIPIO		X	Código DANE de 5 dígitos (Departamento + municipio por ejemplo 08001 para Barranquilla)
DEPARTAMENTO		X	Nombre del Departamento.
MUNICIPIO		X	Nombre del Municipio.
CODBENEFICIARIO		X	Número generado por PROSPERIDAD SOCIAL
PRIMERNOMBRE		X	Primer nombre de la persona.
SEGUNDONOMBRE		X	Segundo nombre de la persona
PRIMERAPELLIDO		X	Primer apellido de la persona
SEGUNDOAPELLIDO		X	Segundo apellido de la persona
TIPODOCUMENTO DOCUMENTO		X	1: Cédula de Ciudadanía 2: Tarjeta de Identidad 3: Cédula de Extranjería
NUMERODOCUMENTO		X	Numero de documento
TELEFONO		X	Número de teléfono fijo
CELULAR		X	Número de Teléfono celular
DIRECCION		X	Dirección de residencia
CORREOELECTRONICO		X	Correo electrónico
FECHANACIMIENTO		X	Fecha de Nacimiento
FECHAEXPEDICION		X	Fecha de expedición del documento de Identidad
SEXO		X	Sexo
	PRODUCTO FINANCIERO	X	Corresponde al número de cuenta del Participante del Programa
	FECHA DE BANCARIZACIÓN	X	Fecha en la cual se procedió a bancarizar al titular
	ESTADO	X	Corresponde al estado de la cuenta

El CONTRATISTA debe ajustarse a la estructura de base de datos anterior, sin que PROSPERIDAD SOCIAL incurra en cambios en sus procedimientos y sistemas de información.

3.4.2.2 Datos básicos para el detalle de conciliación, transferencias pagadas y devolución de recursos

NOMBRE COLUMNA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO
CODIGO DE MUNICPIO	CODIGO DEL MUNICIPIO ENVIADO POR PROSPERIDAD SOCIAL EN LA LIQUIDACION	NUMERICO
MUNICPIO	NOMBRE DEL MUNICPIO ENVIADO POR PROSPERIDAD SOCIAL EN LA LIQUIDACION	TEXTO
DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO ENVIADO POR PROSPERIDAD SOCIAL EN LA LIQUIDACION	TEXTO
CODIGO DE BENEFICIARIO	CODIGO DE BENEFICIARIO REPORTADO EN EL ARCHIVO DE ENTIDAD AUTORIZADAS	NUMERICO (NUMERO ENTERO POSITIVO)
VALOR	VALOR DEL INCENTIVO REPORTADO EN EL ARCHIVO DE ENTIDAD AUTORIZADAS	NUMERICO (NUMERO ENTERO POSITIVO)
NÚMERO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO REPORTADO EN EL ARCHIVO DE ENTIDAD AUTORIZADAS	TEXTO
NÚMERO PRODUCTO FINANCIERO ENVIADO	NUMERO DEL PRODUCTO PARA TITULARES BANCARIZADOS REPORTADO EN EL ARCHIVO DE ENTIDAD AUTORIZADAS. PARA GIROS ESTA COLUMNA DEBE SER VACIA	NUMERICO (NUMERO ENTERO POSITIVO)
NÚMERO PRODUCTO FINANCIERO EFECTIVO	NUMERO DEL PRODUCTO PARA TITULARES BANCARIZADOS REPORTADO EN EL ARCHIVO DE	NUMERICO (NUMERO ENTERO POSITIVO)

NOMBRE COLUMNA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO
	ENTIDAD AUTORIZADAS. PARA GIROS ESTA COLUMNA DEBE SER VACIA	
COBRADO	INDICA SI EL DESEMBOLSO FUE EFECTIVO (SI o NO)	TEXTO (2)
FECHA COBRO	FECHA EN LA CUAL SE REALIZÓ EL DESEMBOLSO AL PATICIPANTE. SI LA COLUMNA DE COBRADO ES IGUAL A 'SI' DEBE REGISTRAR FECHA DE COBRO SI NO DEBE VENIR VACIA	FECHA (dd/mm/aaaa)
CODIGO DEL ENTIDAD AUTORIZADA	CODIGO QUE TIENE ASIGNADO EL ENTIDAD AUTORIZADA	NUMERICO (NUMERO ENTERO POSITIVO)
PRIMER NOMBRE	PRIMER NOMBRE DE LA PERSONA A LA CUAL SE LE REALIZÓ EL DESEMBOLSO	TEXTO
PRIMER APELLIDO	PRIMER APELLIDO DE LA PERSONA A LA CUAL SE LE REALIZÓ EL DESEMBOLSO	TEXTO
NOMBRE BASE DE LIQUIDACIÓN	NOMBRE DEL ARCHIVO DENTRO DEL CUAL FUE ENTREGADO EL BENEFICIARIO PARA PAGO	TEXTO Y/O NÚMERO

El CONTRATISTA debe ajustarse a la estructura de base de datos anterior, sin que PROSPERIDAD SOCIAL incurra en cambios en sus procedimientos y sistemas de información.

3.4.3 Consideraciones para el proceso de intercambio de archivos

A continuación, se presentan las reglas que se deberán tener en cuenta para la generación de los archivos que se utilizarán para cargar la base de datos en PROSPERIDAD SOCIAL:

- PROSPERIDAD SOCIAL y la Dirección de Transferencias Monetarias recibe información de archivos en formato EXCEL (valores separados por punto y coma o pipe). Esto implica verificar la calidad de los datos antes de definir en el archivo los delimitadores de variables.
- El encabezado (primera fila) debe contener el nombre de cada una de las variables.
- La información, asociada a una fecha de corte, deberá ser enviada por el encargado de la ejecución del contrato, al SUPERVISOR en PROSPERIDAD SOCIAL. Se debe realizar la entrega de la información a través del portal de trasmisión segura de información, con su respectiva notificación a PROSPERIDAD SOCIAL a través de correo electrónico.
- Todas las variables referidas como información a recibir deben venir en el archivo para cada uno de los registros y respetar las reglas mínimas de conformidad con la naturaleza del dato.
- El CONTRATISTA reportará las novedades por cambio de número de cuenta en un archivo EXCEL o modalidad de pago, con la entrega de la conciliación**.**

3.5 PROCESO OPERATIVO PARA LA DIRPERSIÓN Y CONCICLIACIÓN DE INCENTIVOS

3.5.1 Alistamiento proceso de dispersión para cada jornada de entrega de incentivos

PROSPERIDAD SOCIAL remitirá al CONTRATISTA, a más tardar seis (6) días calendario antes del inicio de la jornada de entrega del INCENTIVO, un informe resumen de la liquidación con la cantidad de participantes del Programa por municipio y el valor a pagar, a través de correo electrónico o del intercambio seguro de información habilitado entre las partes, para que el CONTRATISTA inicie el alistamiento para la dispersión. El contratista debe establecer la estrategia de pagos, cronograma de dispersión, identificación de puntos de pagos y estrategia de comunicaciones y remitir a PROSPERIDAD SOCIAL para su respectiva validación.

3.5.2 Remisión del archivo de liquidación

PROSPERIDAD SOCIAL cargará en el mecanismo de intercambio seguro de información que se defina entre las partes, la base de datos para realizar la dispersión, a más tardar cinco (5) días calendario antes del día inicial del ciclo de entrega del INCENTIVO. Se notificará al CONTRATISTA a través de correo electrónico el mismo día del envío.

ESTRUCTURA DEL ARCHIVO PARA PAGOS - Campos separados por caracter PIPE (|)		
VARIABLE	**TIPO**	**DESCRIPCION**
FECHA_GIRO	FECHA	Fecha de depósito al Banco. El formato de fecha es año/mes/día
CODIGO_FAMILIA	NUMERICO	Código de familia en el sistema de DPS. Número entero sin puntos.
CODIGO_MUNICIPIO	TEXTO	Código DANE del municipio de liquidación. (5 dígitos)
MUNICIPIO	TEXTO	Nombre del municipio.
DEPARTAMENTO	TEXTO	Nombre del departamento.
TIPO_IDENTIFICACION	NUMERICO	1. documento = 'CC', 3. documento= 'TI', 4. documento='CE', 5. documento='PA', 6. documento='RC'
NUMERO_IDENTIFICACION	NUMERICO	Número de identificación del beneficiario titutar de la familia. Número entero sin puntos.
PRIMER_NOMBRE	TEXTO	Primero nombre del beneficiario.
SEGUNDO_NOMBRE	TEXTO	Segundo nombre del beneficiario.
PRIMER_APELLIDO	TEXTO	Primero apellido del beneficiario.
SEGUNDO_APELLIDO	TEXTO	Segundo apellido del beneficiario.
TELEFONO_BENEFICIARIO	NUMERICO	Número de celular del beneficiario.
DIRECCION_BENEFICIARIO	TEXTO	Dirección del beneficiario.
FORMA_PAGO	NUMERICO	1. efectivo (giro), 3. ahorro (bancarizado). Forma de pago de liquidación.
NUMERO_CUENTA	NUMERICO	Número de cuenta donde se debe depositar el pago. Vacio si el pago es mediante giro.
VALOR_GIRO	NUMERICO	Valor a pagar al beneficiario. Número entero sin puntos.

PROSPERIDAD SOCIAL deberá cargar en el mecanismo de intercambio seguro de información la base de datos de liquidación de los participantes totalmente depurada. Una vez recibida la base de datos de liquidación, el CONTRATISTA revisará la estructura previamente señalada y realizará las validaciones necesarias para verificar la calidad de la información y notificará a PROSPERIDAD SOCIAL estos resultados máximos un (1) día hábil después de realizarse el cargue y de haber notificado por correo electrónico.

En caso de no presentarse inconsistencias el CONTRATISTA informará la validación correcta y PROSPERIDAD SOCIAL notificará mediante oficio de AUTORIZACIÓN DEBITO, el cual será entregado al CONTRATISTA por la Subdirección Financiera de PROSPERIDAD SOCIAL para iniciar el proceso de dispersión de recursos a los participantes del Programa, según la fecha definida para el inicio de la entrega del incentivo.

Los totales de las bases de datos deben coincidir con los totales relacionados en la carta débito en cantidad y valor.

Adicionalmente, el CONTRATISTA debe realizar la verificación de los beneficiarios en las listas restrictivas de SARLAFT y reportar a PROSPERIDAD SOCIAL los beneficiarios encontrados en dichas listas al día siguiente hábil a partir de la recepción de la base de datos. Los beneficiarios reportados en bases tales como OFAC Office of Foreign Assets, ONU, FINCEN o que se encuentren fallecidos en las bases del CONTRATISTA, no se pagarán.

Los campos de la base de datos de liquidación entregada por PROSPERIDAD SOCIAL deben estar de acuerdo con los protocolos de intercambio de información previamente autorizados. (Archivo: Base de datos con beneficiarios para entrega del incentivo).

Una vez validada la base de datos, esta no puede tener modificaciones, puesto que con dicha base se realizará el proceso de entrega del incentivo.

Serán entregados a través del contrato que se suscriba con la Entidad Financiera contratada los incentivos que con ocasión de fallos judiciales se obligue a PROSPERIDAD SOCIAL cancelar.

3.5.3 Entrega de recursos con carta de autorización del débito

Los recursos del incentivo para cada ciclo deben ser entregados al CONTRATISTA en la cuenta dispersora autorizada, tres días antes del inicio del ciclo de pagos, junto con la carta de autorización de débito radicada la carta de autorización de débito en electrónico y firmada por las personas autorizadas de la cuenta de Prosperidad Social.

El CONTRATISTA realizará la dispersión y entrega de los recursos, únicamente cuando tenga en su poder la carta de autorización débito firmada por PROSPERIDAD SOCIAL, teniendo presente que el débito corresponda al valor total de cada carta de autorización y al archivo relacionado en dicha carta.

En caso de no coincidir la información registrada en el oficio con el nombre del archivo, el total de los registros de la base de datos, el ciclo de pago y el valor total del débito, o si la cuenta no tiene los recursos disponibles, la base de datos se devolverá especificando la inconsistencia, para su respectivo ajuste y nueva entrega. En este caso no cuentan los tiempos para dispersión o entrega del incentivo.

3.5.4 Ejecución del proceso de dispersión y entrega de incentivos

Una vez dispuestos los recursos en la cuenta bancaria del CONTRATISTA, este debe proceder al desarrollo de las actividades operativas que aseguran la dispersión y entrega de incentivos de acuerdo con el cronograma establecido.

3.5.5 Rechazos

Autorizado el abono del INCENTIVO a cada uno de los participantes que se encuentren bancarizados se pueden generar rechazos. El CONTRATISTA informará a PROSPERIDAD SOCIAL, los rechazos con sus respectivas causales, presentados luego del proceso de dispersión, al día hábil siguiente. PROSPERIDAD SOCIAL informará al CONTRATISTA la acción a tomar frente a los rechazos y si hay lugar a una nueva dispersión, se deberá realizar durante la misma jornada de entrega de incentivos, una vez culminados los procesos de autenticación y de seguridad por parte del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA informará al participante las causales de rechazo y las rutas posibles subsanación para asegurar la entrega del incentivo durante la jornada correspondiente.

La devolución definitiva de los rechazos no dispersados deberá realizarse a la cuenta de PROSPERIDAD SOCIAL máximo al día hábil siguiente a la comunicación que para tal efecto envíe la Coordinación del Programa o supervisor designado y el CONTRATISTA deberá informar mediante correo electrónico o medio idóneo y cargar el detalle en el mecanismo de intercambio seguro de información. PROSPERIDAD SOCIAL realizará el reintegro a la Dirección del Tesoro Nacional respectivamente.

3.5.6 Ordenes de no pago - ONP

PROSPERIDAD SOCIAL a través de los supervisores, servidor autorizado o la coordinación del programa, podrán ordenar el no pago de incentivos después de generada la liquidación e incluso una vez iniciado el operativo de entrega de incentivos. Estas Órdenes de No Pago – ONP estarán soportadas en los procesos de control y validación de la información de liquidación que realiza el GIT de Antifraudes u otras instancias de control.

Si el incentivo fue programado por giro y a la fecha de la ONP no ha sido reclamado por el beneficiario, el CONTRATISTA deberá bloquear dicho giro, notificar a PROSPERIDAD SOCIAL y proceder a realizar la devolución del recurso a PROSPERIDAD SOCIAL. Si el pago se programó a oficina y el banco no cuenta con la opción de bloquear el giro, se ejecuta la orden de no pago rápidamente.

Las órdenes de no pago se atienden en los siguientes tiempos: Para los canales en línea (con el sistema del banco) se ejecuta el mismo día de la solicitud y para los canales fuera de línea (con el sistema del banco) al día siguiente de la solicitud.

Si el incentivo fue programado y abonado en un producto financiero, por ley, el Banco no se encuentra en la capacidad de reversar la operación, dado que los recursos ya pertenecen al beneficiario y ya hacen parte del patrimonio del cliente y, por tanto, entran en proceso de sucesión.

3.5.7 Devolución de los recursos de entrega de incentivo por giro

Al finalizar el periodo de entrega del incentivo, el CONTRATISTA cuenta con tres (3) días hábiles para realizar el reintegro de los recursos que no hayan sido reclamados por los participantes a las cuentas autorizadas de PROSPERIDAD SOCIAL, al igual que el informe que avale el respectivo proceso e informar por correo electrónico.

3.5.8 Conciliación

Una vez finalizado el ciclo de entrega del incentivo, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el CONTRATISTA generará y entregará a PROSPERIDAD SOCIAL un reporte detallado de conciliación en el que se relaciona: (I) el total de los participantes habilitados por PROSPERIDAD SOCIAL para la entrega del incentivo y (II) la especificación para cada participante si el pago fue realizado o no de acuerdo con la programación de entregas establecida.

Este reporte de conciliación debe tener la siguiente estructura:

ESTRUCTURA DEL ARCHIVO DE CONCILIACION - Campos separados por caracter PIPE (|)		
VARIABLE	**TIPO**	**DESCRIPCION**
CODIGO_FAMILIA	NUMERICO	Código de familia en el sistema de DPS. Número entero sin puntos.
CODIGO_MUNICIPIO	TEXTO	Código DANE del municipio de liquidación. (5 dígitos)
TIPO_IDENTIFICACION	NUMERICO	1. documento = 'CC', 3. documento= 'TI', 4. documento='CE', 5. documento='PA', 6. documento='RC'
NUMERO_IDENTIFICACION	NUMERICO	Número de identificación del beneficiario titutar de la familia. Número entero sin puntos.
TELEFONO_BENEFICIARIO	NUMERICO	Número de contacto confirmado por el Banco. Número entero sin puntos.
PAGADO	TEXTO	Debe registrarse **SI** o **NO** fue realizado el pago.
FORMA_PAGO	NUMERICO	1. efectivo (giro), 3. ahorro (bancarizado). Forma de pago realizada.
NUMEROCUENTA_ABONADA	NUMERICO	Número de cuenta donde se realizó el pago. Número entero sin puntos.
VALOR_PAGADO	NUMERICO	Valor pagado. Número entero sin puntos.
FECHA_PAGO	FECHA	Fecha efectiva de pago. Formato DD/MM/YYYY

Una vez reciba la conciliación, PROSPERIDAD SOCIAL cuenta con tres (3) días hábiles para su revisión frente a la liquidación, si se encuentran diferencias se hará devolución, exponiendo los motivos para el respectivo ajuste por parte de El CONTRATISTA.

4. SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES

El CONTRATISTA mantendrá estándares de seguridad y manejo de la información en las transacciones que realicen los beneficiarios:

- Se proveerá códigos OTP Vía mensaje de texto dad para validación de identidad, entrega de saldo y generación de códigos de retiro.
- Mecanismo de autenticación disponibles que garanticen la seguridad de la transacción y el uso oportuno por los participantes.
- Notificación sobre cada transacción monetaria que realiza el participante mediante mensaje de texto (SMS) o a través de cualquier otro medio disponible y accesible para la población.
- Realizar campañas masivas para la prevención de fraudes y suplantaciones a través de medios de comunicación adecuados para la consulta de la población. Recepción y gestión oportuna de las solicitudes, casos y novedades relacionadas con posibles, fraudes, suplantaciones, perdidas de recursos y manejo indebido de la dispersión.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Responsabilidades generales del CONTRATISTA

- Entregar el incentivo a los participantes en términos de calidad, oportunidad y seguridad conforme a la programación aprobada para cada ciclo operativo.
- Consecución y alistamiento de los lugares donde se realizarán la jornada de bancarización.
- Realizar el proceso de activación del producto financiero de los beneficiarios.
- Elaborar y difundir el material de información y divulgación para el proceso de entrega de incentivos.
- Garantizar la plena identidad del beneficiario en el momento de la entrega del incentivo, conforme a la base de datos proporcionada por PROSPERIDAD SOCIAL.
- Garantizar la seguridad y la calidad para el manejo de la información según lo establecido en la normatividad vigente.
- Capacitar a los participantes, corresponsales bancarios y demás actores que participan en la entrega de los incentivos sobre las características, beneficios y seguridad del producto.
- Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y recursos conforme a la reglamentación vigente sobre la materia.
- Asistir a reuniones con diferentes agentes que participan en el programa Familias en Acción para aclarar dudas y conocer el producto (funcionarios de nivel nacional, territorial de PROSPERIDAD SOCIAL y participantes). Las reuniones podrán ser en el territorio según lo concertado entre las partes.
- Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento del contrato y las que por su naturaleza estén relacionadas con el normal desarrollo del objeto contractual.

5.2. Responsabilidades particulares del CONTRATISTA frente a PROSPERIDAD SOCIAL

- Realizar la totalidad de la dispersión de los incentivos del Programa Familias en Acción IV en ambas modalidades de entrega (bancarizados y giros) en un plazo de cuatro (4) días hábiles posterior al abono en la cuenta dispersora por parte de PROSPERIDAD SOCIAL. Lo anterior garantizando que se encuentre dispersado el 100% de los recursos en los puntos de pago
- Cumplir a cabalidad con lo establecido en el anexo técnico operativo, el cual hace parte integral del presente contrato.

- Garantizar durante el ciclo de pagos en cada municipio, la atención permanente y continua, mínimo de 8 horas diarias por 20 días y por lo menos un (1) canal por cada modalidad de entrega, que cuenten con el efectivo requerido para entregar los incentivos cuando los beneficiarios del programa Familias en Acción así lo soliciten, estén o no bancarizados. Para pagos a través de caja extendida no aplica, toda vez que la programación se conviene entre las partes en el comité de operativo.
- Suministrar la programación de entrega de transferencias monetarias a PROSPERIDAD SOCIAL, mínimo cuatro (4) días hábiles antes de iniciar el ciclo de entrega de los incentivos. (Cualquier cambio en la programación deberá ser autorizado previamente por la coordinación del programa Familias en Acción IV).
- Proponer un modelo de gestión de la calidad del servicio a implementar en materia de atención a novedades, PQR´S, reclamos durante la vigencia del presente acuerdo de voluntades que especifique la dedicación y atención a la población del programa.
- Ajustar y proponer nuevas estrategias de vinculación, enrolamiento, bancarización y entrega de la Transferencia Monetaria, cuando los resultados no sean los esperados por las partes.
- Suministrar a PROSPERIDAD SOCIAL la información estadística de participantes bancarizados que NO presenten movimiento en el producto financiero durante dos (2) ciclos de entrega de incentivos continuos.
- Informar a PROSPERIDAD SOCIAL los nombres de los funcionarios destinados para apoyar las jornadas de enrolamiento y entrega de incentivos continuos.
- Entregar a PROSPERIDAD SOCIAL la base de datos con los resultados de cada jornada de vinculación, enrolamiento, bancarización y entrega del incentivo, manteniendo la misma estructura de variables que entrega PROSPERIDAD SOCIAL al CONTRATISTA, incluyendo las novedades de activaciones.
- Informar a PROSPERIDAD SOCIAL las características, beneficios, seguridad y usos de los productos financieros ofrecidos, para que el programa difunda la información
- Fomentar la activación del producto financiero de los participantes a través de los esquemas de bancarización presenciales, no presenciales y permanentes.
- Capacitar, cada vez que se requiera previo acuerdo de las partes, al Centro de Contacto de Atención Ciudadano (CAT) y/o funcionarios de PROSPERIDAD SOCIAL en los temas relacionados con la ejecución del contrato.
- Gestionar y dar respuesta a las situaciones, novedades y casos asociados al producto financiero y por giro, presentadas en la jornada de entrega de incentivos, remitidas por el programa dentro del mismo ciclo, que permita dar solución a los participantes para la entrega de los incentivos, en los términos concertados por las partes en el Comité Operativo.
- Cuando la modalidad para el retiro del incentivo sea por giro, el banco deberá dejar en su custodia una copia del recibo de incentivo con la huella del beneficiarlo y la firma será opcional dependiente del canal de pago; cuando la modalidad corresponda a abono en cuenta o producto financiero, el soporte o comprobante de entrega corresponderá a los que genera el aplicativo o sistema ofrecido por la entidad financiera. Lo anterior será el soporte ante cualquier reclamación.
- Retirar y remplazar lo más pronto posible sin exceder siete (7) días hábiles los canales que presenten incumplimiento en las condiciones establecidas en la programación y el proceso de pago de manera que se reestablezca el servicio.
- Realizar jornadas fuera del periodo de entrega de incentivos dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del ciclo de pagos en los municipios donde hayan ocurrido los eventos de fuerza mayor o caso fortuito comprobado por el CONTRATISTA, que hayan impedido la normal entrega de las transferencias monetarias a la población bancarizada,

sin costos adicionales para PROSPERIDAD SOCIAL. En dichos casos, el Banco, en conjunto con Prosperidad Social acordaran los mecanismos de difusión de información conforme las nuevas fechas establecidas.

- Remitir oportunamente los informes y reportes que solicite el supervisor del contrato y/o el comité operativo.
- Excluir definitivamente de la programación de fechas y puntos, aquellos corresponsales o aliados que durante alguno de los ciclos de entrega de incentivos, haya incurrido en malas prácticas, como cobros no autorizados, maltrato a los titulares, exigir a los titulares requisitos no contemplados por el programa para la entrega de los incentivos, funcionamiento irregular, incumplimiento de horarios de atención, no contar con la infraestructura adecuada para su operación y registro de cobro de incentivos no entregados.
- Asumir directamente las actividades requeridas para garantizar la custodia y cuidado de los recursos girados en cada ciclo por PROSPERIDAD SOCIAL para la entrega de los incentivos liquidados por el programa, sin que ello implique disponibilidad o responsabilidad en esta materia por parte de las alcaldías u otras entidades lo que no será excusa para no realizar la entrega de incentivos.
- Enviar conciliación bancaria en un plazo no mayor a tres (3) días al finalizar la jornada de dispersión de incentivos.
- Garantizar las medidas de bioseguridad que requieran las autoridades gubernamentales y/o PROSPERIDAD SOCIAL, durante el proceso de entrega de los incentivos.
- Efectuar la validación biométrica de cada uno de los beneficiarios mayores de edad en los canales habilitados por el banco que cuente con el sistema biométrico ubicados en los municipios y áreas objeto del servicio de pago contratado para lo cual deberá disponer de una infraestructura de sistemas adecuada (hardware y software), para garantizar que el sistema del operador al momento de la entrega de los incentivos al participante, pueda identificarlo a través de la medición de su huella dactilar. Contar con los medios y mecanismos alternos, seguros y adecuados para la entrega de incentivos a participantes que, por falta de alguna de sus falanges o huellas borradas, no puedan realizar el proceso de validación biométrica, los cuales siempre deberán garantizar la efectiva identificación del beneficiario conforme a los protocolos establecidos por el banco para estos efectos.
- Abstenerse de enrolar a personas que no se encuentren dentro del listado de beneficiarios enviados por PROSPERIDAD SOCIAL. En el evento de encontrar diferencias entre el documento de identificación original y los datos incluidos en el listado entregado por la PROSPERIDAD SOCIAL, el CONTRATISTA deberá informarlo y solicitar al programa la respectiva aclaración.
- En caso de presentarse un ilícito por suplantación, el banco procederá a abonar los recursos al usuario correspondiente previa realización del estudio de seguridad y validación de la responsabilidad en el pago efectuado de acuerdo a los procedimientos internos del banco
- Garantizar el pago nacional en los canales y plazas determinados por el Banco que cuentan con este servicio. Así mismo deberá contar con los medios o mecanismos idóneos para recibir, gestionar y responder, las solicitudes de cambio de municipio de cobro para los titulares de municipios que presenten riesgo de presuntas suplantaciones.
- Para los corregimientos y resguardos, alejados de los cascos urbanos de sus respectivos municipios, y que no cuentan con punto cercano para la entrega de los incentivos, el CONTRATISTA, previo requerimiento de PROSPERIDAD SOCIAL, deberá gestionar la logística necesaria para realizar la respectiva caja extendida o masivo con el fin de garantizar el cobro de los incentivos por parte de los beneficiarios del programa.

- Remitir para aprobación de Prosperidad Social, las pólizas correspondientes dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato.
- Enviar documento equivalente a la factura de las entregas efectivas relacionadas en la conciliación bancaria.
- Suscribir el acuerdo de intercambio de información de la información una vez firmado el contrato interadministrativo.

Parágrafo primero: Si se define por Las Partes el desarrollo y ejecución de programas publicitarios, estos deben regirse bajo las directrices y términos establecidos en el numeral 2 "Programas Publicitarios" del Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, las normas que la modifiquen sustituyan, adicionen o complementen y las demás que le sean aplicables.

5.3. Responsabilidades de PROSPERIDAD SOCIAL

- Mantener la base de datos de los participantes del Programa actualizada, enviando la información mediante el mecanismo de seguridad definido para el intercambio de información seguro entre PROSPERIDAD SOCIAL y el CONTRATISTA. La cual debe contener como mínimo tipo identificación, número de identificación, nombres completos, fecha de nacimiento, fecha expedición del documento, y celular contacto, lo anterior expresado en términos de la ley 1581 de 2012 habeas data.
- Solucionar las inconsistencias presentadas en las bases de datos reportadas por el CONTRATISTA.
- Cooperar con el CONTRATISTA en la difusión de la información hacia los participantes, profesionales regionales y demás actores locales.
- Mantener informados a los participantes sobre la forma de entrega de los Incentivos.
- Disponer de mecanismos de seguridad de la información que garanticen la confidencialidad y custodia de las bases de datos de los participantes, según los protocolos de seguridad de PROSPERIDAD SOCIAL.
- Entregar la liquidación de los incentivos a dispersar ocho (8) días hábiles antes del inicio de ciclo a través de los mecanismos de intercambio seguro definido entre las partes y con la estructura previamente acordada.
- Ejercer el respectivo control en el cumplimiento del objeto del contrato y expedir el certificado de cumplimiento a satisfacción.
- Pagar el valor del contrato, en los términos establecidos en la forma de pago.
- Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. PROSPERIDAD SOCIAL, a través del supervisor del contrato, realizará el seguimiento y control de los servicios pactados.
- Suministrar oportunamente toda la información necesaria que requiera EL CONTRATISTA para el desarrollo y ejecución del contrato.
- Aprobar el mecanismo de cobertura del riesgo solicitado.
- Designar el supervisor del contrato.
- Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato que sean indispensables para cumplir su objeto.

6. ATENCIÓN DE NOVEDADES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

La atención de las novedades, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los participantes del Programa, deberán ser recibidas a través de los canales de atención al cliente del CONTRATISTA

con los mecanismos que permitan obtener un número de radicado de su solicitud y el tiempo estimado de respuesta a la misma. Así mismo las solicitudes y novedades presentadas por los participantes durante la jornada deberán ser recibidas y gestionadas por los aliados del CONTRATISTA, informando a PROSPERIDAD SOCIAL para su seguimiento.

Para la atención de PQR la radicación de los casos se remita información detallada de los beneficiarios como: Nombres completos, identificación, fecha y valor de giro, información de contacto del beneficiario (teléfono, correo electrónico y dirección completa), dado que dependiendo de la tipología del caso se debe copiar la respuesta tanto a Prosperidad Social como al beneficiario.

Las novedades, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los participantes a PROSPERIDAD SOCIAL relacionadas a la operación de entrega de incentivos deben ser remitidas al CONTRATISTA por los medios que generen mayor celeridad en el proceso de respuesta al peticionario, quejoso, reclamante o denunciante y copia de la respuesta debe ser enviada a PROSPERIDAD SOCIAL.

Los participantes del Programa Familias en Acción IV deberán ser sujetos de un proceso de autenticación de su identidad en el momento de presentar la queja, reclamación o solicitud de servicio a través de las líneas de atención al ciudadano. Esto para garantizar que la solicitud a gestionar sea resuelta en debida forma al participante que corresponda.

6.1. Centro de contacto

El CONTRATISTA dispondrá de un centro de contacto con atención siete (7) días, las 24 horas con la suficiente capacidad para atender los promedios de requerimientos diarios, que actualmente maneja PROSPERIDAD SOCIAL sobre entrega de incentivos, para que los participantes puedan solicitar información general del servicio, orientación sobre el uso, operación del producto para el retiro del incentivo, radicación de solicitudes y reclamos a través de los medios disponibles por el CONTRATISTA, entre ellos:

- Número telefónico, al cual se puede comunicar de forma gratuita y donde un agente especializado le brindará la información requerida.
- Medios virtuales donde un agente especializado le brindará la información requerida.
- Mensaje de texto al código que determine, por medio del cual podrá conocer información del producto de forma gratuita y, además, resolver las inquietudes que tiene sobre el mismo.
- Página web, en la cual se encuentre toda la información relacionada con el producto, las características, videos y tutoriales ilustrativos que le permiten estar en constante capacitación con respecto al uso del producto.
- Atención preferencial para las personas con discapacidad auditiva a través del centro de relevo en alianza con el Ministerio de Tecnología de la información y comunicaciones de Colombia para la atención de las solicitudes de los clientes, así como para la población indígena y de zona rural dispersa.

De igual manera se deberá establecer un protocolo de atención para facilitar el proceso de orientación y entrega de incentivos a beneficiarios en condición de discapacidad o comunidades indígenas.

En periodos de entrega de incentivos deberá presentar y activar el plan de contingencia para sustentar el volumen de llamadas y consultas que elevan los participantes.

PROSPERIDAD SOCIAL dará a conocer al CONTRATISTA un cronograma proyectado con las fechas establecidas para la entrega de incentivos de acuerdo con el Ciclo Operativo del Programa Familias en Acción IV.

7. PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS DE COBRO O FACTURAS POR SERVICIO DE DISPERSIÓN DE LOS INCENTIVOS

EL CONTRATISTA, culminado el periodo de entrega de incentivos de cada ciclo, aprobada la conciliación bancaria por parte de PROSPERIDAD SOCIAL y realizado el comité de cierre del ciclo, radicará documento equivalente a la factura y deberá ser radicada para su respectivo trámite acompañada del informe detallado de entrega de incentivos, certificación del revisor fiscal en el cual conste que se encuentra al día en aportes de seguridad social y parafiscales.

Durante el periodo comprendido entre el cierre del ciclo de entrega de incentivos y la presentación de documento equivalente a la factura, EL CONTRATISTA resolverá de forma definitiva las inconsistencias presentadas en la conciliación, en caso de no resolver las inconsistencias, descontará el valor correspondiente a la comisión financiera y retornará el valor del incentivo no justificado.

PROSPERIDAD SOCIAL realizará el pago de las comisiones por servicios financieros de acuerdo con la Programación Anual de Caja – PAC.

6. INFORMES

PROSPERIDAD SOCIAL requiere, para garantizar la correcta y eficiente operación del Programa, los siguientes informes en los formatos establecidos por la Entidad:

6.1. CONCILIACIÓN

EL CONTRATISTA realizará el “proceso de generación del detalle” y el “resumen de la conciliación de los abonos exitosos y no exitosos por modalidad bancarizados y/o los giros cobrados y no cobrados por los beneficiarios”, se deberá entregar a PROSPERIDAD SOCIAL máximo tres (3) días hábiles siguientes a la finalización del ciclo de entregas del incentivo.

6.2. COMPORTAMIENTO DE ENTREGAS DE INCENTIVOS

EL CONTRATISTA entregará diariamente durante el ciclo de pagos, un resumen por municipio del comportamiento de las entregas del INCENTIVO y el detalle que se identifiquen los beneficiarios que ya cobraron y los faltantes, con el fin de reforzar la estrategia de cobro por giro de los participantes. Esta información debe estar disponible por parte del CONTRATISTA mediante una consulta en línea habilitada para usuarios debidamente autorizados por PROSPERIDAD SOCIAL.

6.3. **DETALLE DE RECHAZOS**

El informe de detalle de rechazos por dispersión de los incentivos en el producto financiero se entregará máximo en un (1) día hábil siguiente a la finalización de la dispersión de los INCENTIVOS donde se detalla cada uno de los rechazos y sus causales.

6.4. PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SOLICITUDES DE SERVICIO Y LLAMADAS

EL CONTRATISTA entregará este informe entre los diez (10) días hábiles después del cierre del ciclo a través del mecanismo de transmisiones seguras. El informe deberá contener:

Comportamiento de llamadas: tipificación de manera consolidada de acuerdo con el motivo de la llamada.

Comportamiento reclamaciones y solicitudes de servicio: Solicitudes de servicio, quejas, novedades y reclamaciones por tipificación de manera consolidada y la cantidad de las respuestas o soluciones de servicio atendidas por EL CONTRATISTA

Informe detallado de las novedades y requerimientos que se encuentran en estudio para respuesta el cual no debe superar los términos de ley que para el efecto se establece.

6.5. INFORME DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

EL CONTRATISTA, entregará a PROSPERIDAD SOCIAL entre los diez (10) días hábiles después del cierre del ciclo de entrega de INCENTIVOS un informe consolidado con los aspectos operativos anteriormente señalados en el formato que establezca PROSPERIDAD SOCIAL.

7. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Las partes acuerdan conformar el Comité de Seguimiento, en el cual el CONTRATISTA presentará las estrategias y tipo de enrolamiento y bancarización, las propuestas de las estrategias para la entrega de las INCENTIVOS en cada ciclo, como también será un espacio para realizar seguimiento al contrato, solucionar las diferencias que se presenten durante la operación, buscar oportunidades de mejora, entre otros aspectos relacionadas con la operación.

Este comité se reunirá ordinariamente cinco (5) días antes de iniciar cada uno de los ciclos de pagos y dentro de los diez (10) días calendario al finalizar cada ciclo de entrega, será convocado por PROSPERIDAD SOCIAL mediante correo electrónico o medio idóneo entre los cinco (5) días hábiles de antelación. Así mismo el comité de reunirá manera extraordinaria en cualquier momento y de mutuo acuerdo, cuando las circunstancias así lo requieran.

Los integrantes serán como mínimo dos (2) funcionarios principales del CONTRATISTA y/o dos (2) suplentes, así como dos (2) funcionarios principales de PROSPERIDAD SOCIAL en su calidad de Coordinador del Programa y/o Supervisores del contrato de la Dirección de Transferencias Monetarias, y dos (2) suplentes del personal de apoyo a la supervisión del contrato, y los invitados que se requieran por las partes, las decisiones deberán ser unánimes y se dejará constancia en actas.

8. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Los productos o servicios que se implementen para la entrega de los INCENTIVOS deben permitir la operación de crédito y el número de operaciones débito ofrecidas por el CONTRATISTA sin generar sobrecostos para los participantes del Programa.

Para la prestación del servicio de entrega de los incentivos, el CONTRATISTA puede subcontratar los servicios con otras empresas reconocidas con experiencia mínimo de dos (2) años en el manejo de operaciones en efectivo y/o pago de servicios públicos y/o incentivos sociales, de tal forma que les permita prestar de manera eficiente y oportuna el servicio requerido en cualquier municipio del territorio nacional. No obstante, el responsable por el cumplimiento de las obligaciones ante PROSPERIDAD SOCIAL es el CONTRATISTA quien se asegurará que el aliado con quien subcontrate la prestación del servicio ofrezca a los participantes un servicio en términos de cliente-banco, cumpla con las fechas de inicio y fin de la programación, no cobre a los participantes por la prestación del servicio ni obligue a adquirir bienes y productos y tenga constante flujo de efectivo para garantizar las entregas.

Los mínimos requisitos que debe cumplir el CONTRATISTA para la prestación del servicio de entrega de Incentivos cuando se realice a través de depósito en efectivo son:

- Los participantes deben gozar de la calidad de “cliente” en la empresa autorizada según las características del producto contratado y las condiciones establecidas contractualmente.
- Los medios y canales de pago utilizados por el CONTRATISTA deben estar debidamente autorizados e identificados con los logos del Programa para la entrega de

incentivos, quienes deberán garantizar la disponibilidad del efectivo para la entrega de los incentivos, estar ubicados en lugares de fácil acceso y cercanía a los participantes y contar con las condiciones mínimas de espacio y logística que permitan prestar un servicio con dignidad a los beneficiarios.

- Deben permitir operaciones de depósito y retiro a través del sistema financiero cuando se encuentren enrolados y bancarizados.
- Las operaciones de la población bancarizada, originadas desde cualquier fuente y por diversos montos, deben poder realizarse en cualquier lugar del territorio nacional, haciendo uso indiscriminado de la red del sector financiero.
- La entrega de incentivos se debe ceñir a los protocolos de seguridad establecidos para este tipo de operaciones. No se podrá, en ningún caso, efectuar la entrega de incentivos a personas diferentes a las autorizadas por PROSPERIDAD SOCIAL. No se aceptará ningún tipo de representación, autorización, ni delegación a terceros.
- Los participantes del Programa deben tener acceso a los recursos de manera oportuna y de calidad.
- Los participantes no deben ser objeto de traslado masivo para el retiro del incentivo a un municipio vecino al de su residencia, a menos que sea imposible llevar a cabo la entrega de recursos por ocurrencia de situaciones demostrables de fuerza mayor (inundación, terremoto, asonada), problemas de orden público o cualquier emergencia soportada, casos en los cuales deberá presentar previamente a la programación de la estrategia de entregas. en casos especiales determinados por del Programa, se realizarán traslado de los giros a municipios previa concertación y gestión con el CONTRATISTA.
- El CONTRATISTA vigilará que los establecimientos de comercio con quienes tenga convenio permitan el libre acceso a depósitos y retiros de los incentivos monetarios, sin restricción de ningún tipo.
- El CONTRATISTA entregará la reexpedición de la tarjeta débito del producto financiero (en los casos que aplique) en un plazo no mayor a 15 días calendario posterior al reporte o solicitud de reexpedición.
- La tarjeta débito del producto financiero deberá permitir operaciones de compra en los establecimientos de comercio quienes deben aceptarlas sin restricciones. Para lo cual se requiere que la tarjeta débito sea franquiciada para contar con la aceptación en el comercio en general.
- Se debe dispersar y realizar los pagos en el 100% de los Departamentos, Municipios, Corregimientos y Resguardos Indígenas que hacen parte del Programa

YOHANNA PILAR CUBILLOS SANTOS
DIRECTORA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS