



PROSPERIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN

ANEXO OPERATIVO

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISPERSIÓN Y ENTREGA TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Versión 5

Bogotá D.C.

2023



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo para la PROSPERIDAD SOCIAL, es la Entidad del Gobierno Nacional líder del sector de Inclusión Social y Reconciliación, responsable de la formulación, coordinación, implementación y evaluación de políticas públicas que contribuyen a la justicia social, económica y ambiental para la construcción de la Paz Total.

Dentro de los programas de transferencias monetarias condicionadas que ejecuta PROSPERIDAD SOCIAL, se encuentra:

Programa Jóvenes en Acción – JeA busca incentivar la formación de capital humano de la población juvenil con el fin de contribuir a la superación de su situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de la entrega de una transferencia monetaria condicionada entre otras estrategias de acompañamiento social. El programa particularmente se orienta a: (I) Incentivar la demanda y el acceso a la educación superior en los niveles técnico, técnico profesional, tecnológico y profesional universitario en la modalidad de pregrado de la población joven en situación de pobreza y vulnerabilidad, (II) Incrementar el logro educativo de la población joven en situación de pobreza y vulnerabilidad, (III) Aumentar la permanencia en la educación superior de la población joven en situación de pobreza y vulnerabilidad, (IV) Fortalecer el nivel de competencias transversales que facilite y promueva el desarrollo personal, social, laboral y de emprendimiento de la población participante del programa y (V) Gestionar y socializar acciones complementarias de promoción en empleabilidad, emprendimiento y educación.

2. LUGAR DE EJECUCIÓN

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

En los Departamentos y Municipios, Corregimientos y Resguardos Indígenas que hacen parte del Programa, donde es fundamental asegurar los procesos de vinculación, bancarización, enrolamiento 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 adjudicatario del proceso de contratación, asegurando la adecuada atención de los beneficiarios del Programa Jóvenes en Acción y otras poblaciones vulnerables de la Dirección de Transferencias Monetarias.

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 presencial: para este proceso PROSPERIDAD SOCIAL entregará periódicamente a la entidad financiera las bases de datos de los participantes inscritos al Programa Jóvenes en Acción y otras poblaciones



vulnerables. Se procederá a bancarizar a los participantes en eventos de convocatoria masiva, o individual en cada una de las regiones e instituciones aliadas donde se ubica la población participante, la cual asistirá de manera voluntaria a la jornada respectiva. Estas jornadas o eventos deben asegurar un avance progresivo en la bancarización de la población inscrita al programa; las condiciones y fechas de desarrollo deben ser concertadas previamente con PROSPERIDAD SOCIAL. En periodos de entrega de incentivos el CONTRATISTA dispondrá de gestores o agentes de servicio que asesorarán a la población en la utilización del mecanismo de recepción del incentivo. El CONTRATISTA generará una certificación de los participantes bancarizados con cuenta activa al finalizar las jornadas de entrega de incentivos.

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 debe garantizar la bancarización de la totalidad de la población inscrita al programa Jóvenes en Acción, generando estrategias permanentes de contactabilidad, ubicación y enrolamiento efectivo de la población beneficiaria.

El CONTRATISTA adelantará el proceso de vinculación, enrolamiento, bancarización y entrega de incentivos a los beneficiarios, mediante esquemas de seguridad que garanticen la identificación cierta de éstos, con por lo menos un (1) mecanismo de biometría cuando el proceso haga referencia a bancarización.

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 entidad compradora, 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 o 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 al Programa cuyo rango de edad va entre los 14 y 28 años.

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 joven 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.

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 (soportado por las autoridades competentes) 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 Jóvenes en Acción 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 cinco (5) 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 Jóvenes en Acción 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 Jóvenes en Acción.

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 tres (3) días 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 primer día 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 jóvenes 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 (las cuales no podrán programarse en términos menores a 3 días), 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 jóvenes 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 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 Jóvenes en Acción 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 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 la mayor cantidad de participantes pueda recibir el incentivo en cualquier tipo de modalidad (Bancarizados o Giro). Se realizarán por lo menos cuatro (4) jornadas masivas, 2 en cada semestre, para asegurar la entrega de incentivos en municipios previamente concertados con PROSPERIDAD SOCIAL.

Esta opción será utilizada en aquellos municipios que defina el CONTRATISTA previa coordinación con PROSPERIDAD SOCIAL. La consecución del sitio de entrega de incentivos y la logística del evento estará a cargo del CONTRATISTA y será informada a PROSPERIDAD SOCIAL por lo menos diez (10) días hábiles antes del inicio de la entrega del incentivo y deberá contar con todos los permisos, logística, seguridad y condiciones establecidas por las autoridades 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.

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, 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.

PROSPERIDAD SOCIAL apoyará la convocatoria y difusión de la información de las jornadas de entrega de las Transferencias Monetarias, de acuerdo con la estrategia definida por el CONTRATISTA y socializada en el Comité de seguimiento 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

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.

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 MUNICIPIO	CODIGO DEL MUNICIPIO ENVIADO POR PROSPERIDAD SOCIAL EN LA LIQUIDACION	NUMERICO
MUNICIPIO	NOMBRE DEL MUNICIPIO 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 ENTIDAD AUTORIZADAS. PARA GIROS ESTA COLUMNA DEBE SER VACIA	NUMERICO (NUMERO ENTERO POSITIVO)
COBRADO	INDICA SI EL DESEMBOLSO FUE EFECTIVO (SI o NO)	TEXTO (2)
FECHA COBRO	FECHA EN LA CUAL SE REALIZÓ EL DESEMBOLSO AL PARTICIPANTE. SI LA COLUMNA DE COBRADO ES IGUAL A 'SI' DEBE REGISTRAR FECHA DE COBRO SI NO DEBE VENIR VACIA	FECHA (dd/mm/aaaa)



PROSPERIDAD SOCIAL

NOMBRE COLUMNA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO
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 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 transmisión 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 CONCILIACIÓN DE INCENTIVOS

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

PROSPERIDAD SOCIAL remitirá al CONTRATISTA, a más tardar ocho (8) 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.

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 DÉBITO, 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 de las órdenes de compra que se suscriban 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, mínimo el día anterior del inicio del ciclo de pagos, junto con la carta de autorización de débito en físico firmada por las personas autorizadas por la Subdirección Financiera 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.

PROSPERIDAD SOCIAL notificará al CONTRATISTA la entrega de la carta débito, mediante correo electrónico.

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 previamente acordado en el comité de seguimiento. La dispersión debe ejecutarse durante los tres (3) días siguientes a la fecha de inicio de jornada establecida por PROSPERIDAD SOCIAL para cada ciclo.



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 de las órdenes de compra, 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 incentivo fue programado para entrega en un producto financiero, el CONTRATISTA deberá reversar la operación y proceder a realizar la devolución del recurso a PROSPERIDAD SOCIAL. Estas devoluciones se deben realizar en los mismos términos establecidos para el rechazo.

El CONTRATISTA deberá hacer una revisión de las bases de datos entregadas para la liquidación, donde se identifique posibles participantes fallecidos con el fin de evitar la dispersión del incentivo correspondiente y realizar la devolución a PROSPERIDAD SOCIAL.

En los comités de seguimiento se verificará la gestión efectiva de los casos con ONP para el respectivo control en mejora de los procesos de ejecución del ciclo operativo.

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 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.



3.5.8. 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:

DBENEFICIARIO	VALOR	DOCUMENTO	MODPAGOENVIADA	MODPAGOEFECTIVA	PRODFINANENVIADO	PRODFINANEFECTIVO	ABONADOCOBRO	CAUSALRECHAZO	FECHACOBRO	MUNICIPIOCOBRO	LUGARCOBRO	DIRECCIONCOBRO	BASELIQUIDACION
---------------	-------	-----------	----------------	-----------------	------------------	-------------------	--------------	---------------	------------	----------------	------------	----------------	-----------------

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:

- 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, pérdidas 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.
- Elaboración y difusión del 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.
- 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 Jóvenes en Acción para aclaración de dudas y conocimiento del producto (funcionarios de nivel nacional, territorial de PROSPERIDAD SOCIAL y participantes). En el territorio según lo concertado entre las partes.
- Y las demás definidas en el Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Servicios Financieros vigente.

5.2. Responsabilidades particulares del CONTRATISTA frente a PROSPERIDAD SOCIAL

- Realizar la totalidad de la dispersión de los incentivos del Programa Jóvenes en Acción en ambas modalidades de entrega (bancarizados y giros) en un plazo máximo de tres (3) días posterior al abono en la cuenta dispersora por parte de PROSPERIDAD SOCIAL.
- Garantizar 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.
- Suministrar la programación de entrega de Transferencias Monetarias a PROSPERIDAD SOCIAL, mínimo cinco (5) días calendario antes de iniciar el ciclo de entrega de los incentivos. (Cualquier cambio en la programación deberá ser autorizado previamente por la coordinación del programa jóvenes en acción).
- 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.
- Realizar el seguimiento y correspondiente activación de los productos financieros que reporten al tipo de novedad (inactivo, suspendido, bloqueado, otros).
- Suministrar a PROSPERIDAD SOCIAL los listados de participantes bancarizados que NO presenten movimiento en el producto financiero durante durante dos (2) ciclos de entrega de incentivos continuos.
- Informar a PROSPERIDAD SOCIAL los nombres de los funcionarios destinados para apoyar los procesos de vinculación, enrolamiento, bancarización y entrega de Incentivos.
- 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 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 y órdenes de compra.
- Informar a las directivas, coordinación del Programa y supervisor las novedades e inconvenientes presentados durante el proceso de entrega de incentivos y bancarización, con el fin de subsanar las posibles fallas de común acuerdo entre las partes.
- 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



PROSPERIDAD SOCIAL

- Atender las solicitudes de servicio, intento de fraude o suplantaciones y quejas presentadas por cada beneficiario de forma oportuna y de fondo, conforme a la reglamentación vigente sobre peticiones.
- Dejar en su custodia una copia del recibo de incentivo debidamente firmado y con la huella del beneficiario, la cual será el soporte ante cualquier reclamación.
- Retirar y remplazar dentro de los dos (2) días siguientes 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) siguientes a la finalización del ciclo de pagos en los municipios donde hayan ocurrido los eventos de fuerza mayor o caso fortuito que hayan impedido la normal entrega de las transferencias monetarias a la población bancarizada, sin costos adicionales para PROSPERIDAD SOCIAL.
- Remitir oportunamente los informes y reportes que el Programa le solicite en cumplimiento del presente anexo técnico, instrumento de agregación de la demanda y/u orden de compra.
- 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 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.
- Enviar documento equivalente a la factura de las entregas efectivas relacionadas en la conciliación bancaria
- Y las demás definidas en el Instrumento de Agregación de Demanda para la contratación de Servicios Financieros vigente.

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.
- 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 a través de los mecanismos de intercambio seguro definido entre las partes y con la estructura previamente acordada.



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.

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 Jóvenes en Acción 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 Jóvenes en Acción.



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 Compradora:

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, en concordancia con la cláusula 7.1.9 del IAD-CCE.

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:



PROSPERIDAD SOCIAL

- 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.

9. PONDERACIÓN DE FACTORES DE EVALUACIÓN

Conforme lo establece la Cláusula 7 Actividades y obligaciones de la Entidad Compradora del Instrumento de Agregación de Demanda, se presenta en el siguiente cuadro la ponderación de factores en concordancia con el numeral 7.2 Obligaciones de las Entidades Compradoras durante la Operación Secundaria, así: 7.2.25 que establece: Seleccionar al Proveedor que obtenga el mayor puntaje de acuerdo con los criterios de selección definidos una vez revisadas todas las respuestas recibidas en el evento de cotización. Los cuales están descritos a continuación:



PROSPERIDAD SOCIAL

No.	Criterio	factores	Rangos de asignación del puntaje por criterio específico	Rangos de asignación del puntaje por criterio	
1	Costos	1.1 Menor costo de tarifa para las transferencias	35%	35%	
2	Cobertura	2.1 Mayor número de canales permanentes por municipios, corregimientos y áreas no municipalizadas para entrega de incentivos a participantes bancarizados. Se debe indicar el nombre de los canales ofertados.	10%	35%	
		2.2 Mayor número de canales permanentes por municipios, corregimientos y áreas no municipalizadas para entrega de incentivos a participantes no bancarizados. Se debe indicar el nombre de los canales ofertados.	10%		
		2.3 Mayor número de canales de consulta y transaccionalidad adecuados para la población participante. Dentro de la oferta se deberá indicar el tipo de canal de consulta ofertado.	9%		
		2.4 Mayor número de canales habilitados para la atención virtual y presencial disponibles para los participantes. Se debe indicar el nombre de los canales ofertados.	6%		
3	Seguridad	3.1 Mayor número de mecanismos de autenticación biométrica habilitados para la identificación cierta y efectiva del participantes y canales donde opera. Describa los mecanismos biométricos ofertados	5%	30%	
4	Calidad	4.1 Mayor cantidad de estrategias de comunicación para la difusión y convocatoria personalizada de información relacionadas con el Programa y específica para los participantes. Describa las estrategias de comunicación y canales de divulgación ofertados	5%		
5	Tecnología	5.1 Mayores opciones de usabilidad y transaccionalidad del producto financiero en medios tecnológicos, sin costo para el participante. Enuncie las opciones de usabilidad y transaccionalidad en la oferta	8%		
6	Eficiencia	6.1 Menor número de días para dispersión total de los recursos a los participantes bancarizados y no bancarizados. Si oferta 1 día obtiene el 10%, 2 días ofertados obtiene el 5%.	10%		
7	Rapidez	7.1 Menor número de días para el envío de respuesta a los casos y novedades ¹ escalados durante la jornada de entrega de incentivos (máximo 3 días hábiles)	2%		
Total % criterios			100%		100%

Nota: La sumatoria de los criterios de evaluación deberá ser 100%.

El oferente puede presentar su propuesta comercial detallada en un documento adicional según considere, en todo caso debe diligenciar el formato denominado FACTORES DE EVALUACIÓN.

10. OBJETO

Prestar el servicio financiero de entrega de las transferencias monetarias a los participantes del Programa Jóvenes en Acción de la Dirección de Transferencias Monetarias de Prosperidad Social, al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-243-IAD-2022.

¹ A continuación se relacionan las tipologías de casos y novedades que deben tramitarse en el plazo establecido (cambio de modalidad, cambio de municipio para giro, dificultades para cobro de giros, activaciones, desbloques, atención participantes en condición de discapacidad, incumplimiento de instructivo para entrega de giros, falta de disponibilidad efectivo en canales de pago, aglomeraciones en canales de pago, demoras de respuesta en canales de atención, otras novedades o casos asociados al producto financiero y el acceso al incentivo durante la jornada)



11. FORMA DE PAGO

El Proveedor debe facturar los servicios financieros dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la prestación de estos en la Orden de compra, previo cumplimiento de las estipulaciones señaladas en los Documentos del Proceso y constancia de recibo por parte de la Entidad Compradora factura y/o documento equivalente que deberá ser radicada en la dirección indicada para tal efecto por la Entidad Compradora y publicada como copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor de acuerdo con las disposiciones tributarias deberá realizar el manejo de las facturas electrónicas según la regulación aplicable; para tal fin, es obligación de la Entidad Compradora informar y entregar a cada Proveedor la totalidad de formatos, documentos e información (plazos, periodos de pago, etc.) relacionada con el trámite interno para el pago de las facturas y/o documento equivalente, una vez se cuente con la aceptación de la Orden de Compra. Asimismo, es una obligación del Proveedor solicitar dichos documentos e información para la presentación de las facturas y/o cuentas de cobro.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008, modificada parcialmente por el artículo 86 de la Ley 1676 de 2013, las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver el documento equivalente a la factura dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de presentación de la factura y/o documento equivalente. Si el documento equivalente a la factura no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación del nuevo documento equivalente.

A su vez, se debe dar cumplimiento al proceso establecido en la circular 16 del SIF Nación para todos los pagos a tramitar a partir del 01 de abril de 2021, en cuanto a la validación de la factura electrónica como requisito previo a la radicación de los documentos para pago.

En este orden, el establecimiento bancario debe presentar la certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal en la que se acredite el cumplimiento del pago de las obligaciones con los Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena, de conformidad con lo establecido en la ley 789 de 2002, ley 828 de 2003, decreto 1703 de 2002, decreto 1670 de 2007, ley 1562 de 2012 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, del personal que prestó el servicio durante el mes a cobrar.

De esta manera se debe anexar para el trámite de pago de los servicios financieros:

- Presentación de Informe de conciliación de los Servicios Financieros tipo 4.
- Presentación de certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato.
- y los demás soportes requeridos por la Subdirección Financiera de Prosperidad Social.

PARÁGRAFO 1: Si las facturas o documento equivalente, no son correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para éste sólo empezará a contarse el término desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del Contratista - establecimiento bancario y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO 2: Los pagos se realizarán previa presentación de los documentos requeridos para el efecto. No obstante, la forma de pago prevista, ésta queda subordinada a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC y su giro respectivo por parte de la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



La periodicidad de los pagos por los servicios financieros, se realizarán de acuerdo con el cronograma del ciclo operativo financiero - COF 2023 de forma bimestral y el valor de los pagos corresponderá a las transferencias efectivamente entregadas multiplicada por el precio unitario de la tarifa contratada, incluidos todos los impuestos y demás erogaciones a que haya lugar.

Esta contratación se encuentra registrada en el plan anual de adquisiciones para la vigencia.

12. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto estimado para la orden de compra será hasta por valor de **TRES MIL OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$3.087.320.777.00)**, respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 25323 del 20 de enero de 2023, rubro que amparan el valor estimado de los servicios financieros para la dispersión de incentivos.

13. TÉRMINO DE LA ORDEN DE COMPRA

Desde la suscripción del contrato hasta el 31 de agosto de 2023.

14. CANTIDAD DE ENTREGAS ESTIMADAS

Tres (3) ciclos de Entrega de Incentivos para el Programa Jóvenes en Acción

YOHANNA PILAR CUBILLOS SANTOS
DIRECTORA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS